

让中国大陆搜索更好

2012年5月31日



在过去两年中，我们得到很多反馈说在中国大陆谷歌搜索是不稳定和不可靠的。取决于搜索的单词和浏览器的不同，用户经常得到诸如“无法显示此网页”或“连接被重置”的出错信息。当这种情况发生时，人们通常在一分钟或更长时间内无法再次使用谷歌搜索。以下视频显示了上述情形发生的状况：



<http://youtu.be/vFAHKav2JZM>

经过长期严格的自我系统检视，我们未能找到任何问题。然而，在认真研究用户使用报告后，我们注意到这些连接中断与搜索某些特定字词有着密切关联。

因此，自今日起，当在中国大陆的用户输入有可能导致连接中断的关键词时，我们将会通知他们。提示他们修改自己的搜索字词，借此我们希望能够减少这些中断并改善我们在中国大陆的广大用户的搜索体验。当然，如果用户希望能依照他们原来的查询内容搜索，他们仍然可以继续。

为了找出是哪些关键字造成的问题，我们在美国的工程师团队查看了350,000个在中国最流行的搜索查询。在研究的过程中，他们分析了多种信号来识别受到干扰的查询字词，从而进一步鉴定哪些特定的字词是造成连接问题的根源所在。

我们发现许多触发出错信息的搜索词条是简单的日常中文用字，这些字在不同的上下文中可能有不同的含义。例如，搜索[江]字本身就会导致连接问题，但由于[江]字也是其他常见搜索查询词的一部分，比如[丽江]（云南省地名），[锦江之星]（连锁酒店），以及[江苏移动]（电信服务商），这些查询都会出问题。同样的，搜索[周]字会触发出错信息，因此包括这个字在内的其它搜索，如[周杰伦]，[周星驰]，或是任何带有“周”字的出版物名称(如“周刊”)，都会出现同样的问

题。

现在，当在中国的用户输入类似 [长江] 的普通查询字词时，谷歌会醒目地標示有问题的[江]字，而且当他们按下“输入”搜索时，搜索框下方会出现一个下拉菜单：



通知语言依用户设置而定

如果想了解更多信息，用户可以点击“阻断”的链接，即可进入帮助中心阅读此文章 (<http://goo.gl/esD8v>)。用户可以继续使用他们原来输入的查询字词搜索（这很可能会引发连接重置的出错信息），也可以单击“修改查询字词”，这将会删除显著标示的问题字词，同时提示用户尝试其他的搜索字词：



为了避免出现连接问题，用户可以修改查询内容并删掉有问题的关键字词。例如，他们可以把汉字的 [长江] 改为拼音的 [changjiang]。如此转译不会导致连接暂停，但仍然会获得与长江有关的搜索结果。

我们曾经说过我们希望世界上有尽可能多的人能使用我们的搜索服务。我们希望这些标示和通知能有助于提高在中国大陆的用户的搜索体验。如果您是中国境外的用户并且对通知的格式和内容感到好奇，可以点击这个链接 (<http://goo.gl/MQysr>) 亲身体会。

发表者：Alan Eustace，高级副总裁，Knowledge