

Webbanalys

Hemsidan
Webbanalys artiklar

Ta kontroll över interna sökningar

Tack vare sökmotorer som Yahoo, MSN och Google hänvisas till webbplatser ett stort antal besökare varje månad. Många av dessa besökare har redan med sökmotorerna försökt finna relevant information, men av olika skäl hamnat på fel sidor efter klicket i sökresultaten. Ofta kommer de att försöka med webbplatsens egna sökfunktion, men finner de vad de söker?

Att söka och finna

Mars 2005 publicerades en IDG krönika om upplevelsen att bli vilsledd tack vare sökmotor. I den nämndes som ett exempel hur manipulation av webbsidor vilka indexerats av sökmotorer leder till frustration när besökare klickar på sökresultat som förefaller relevanta, men som bara leder till en hemsida som inget har att göra med det eftersökta. Där försöker besökare sedan att med den interna sökmotor söka sig fram till rätt information, och även det resulterar i ännu en misslyckad sökning.



Vad söker dina besökare efter?
Ta fram fakta med
HBX Analytics!



Tyvärr så gjordes sökmotoroptimeringen utan en kontroll av att ordet ifråga existerar på den slutliga landningssidan (tillika hemsidan efter en ompekning), och lika lite hade gjorts för att säkerställa att det åtminstone gick att finna ordet i den interna sökmotor. Sökningar efter bromsskivor har med all sannolikhet gett webbplatsen ett antal besök där besökaren även sökt internt, men den som driver webbplatsen har likväl inte åtgärdat bristen på information över 5 månader. En uppmärksam webbredaktör borde ha noterat i sin webbstatistik att många sökningar gjorts på bromsskivor och att samtliga var misslyckade (vad annat kan sägas om ett noll resultat?).

Vad som ofta krävs är bättre kontroll på den interna sökmotor genom att säkerställa information från 2 mätpunkter, 1) finner våra besökare relevant information och 2) vet den som ansvarar för interna sökningar vad besökarna söker efter? Det visar sig att webbplatsen ifråga nästan helt saknar information om bromsskivor, med en snäv sökning på Google påträffas endast 2 sidor vilka innehåller ordet. Och dessa sidor är rena optimeringsjobben avsedda att lura sökmotor och skicka besökaren vidare...

Google Nätet Bilder Grupper Kategori

bromsskivor site:bosch-sverige.com [Avancerad sökning](#)
[Inställningar](#)

Sök: webben sidor på svenska sidor från Sverige

Nätet Resultat 1 - 2 av 2 från **bosch-sverige.com** för **bromsskivor**. (0,14 sekunder)

[Bosch bromsskivor – säkerhet utan kompromisser](#)
Bosch är en av världens största systemleverantörer till bilindustrin. Kvalitet och innovation inom allt från fordonsutrustning och elverktyg till ...
www.bosch-sverige.com/ebromsskivor.asp - [Liknande sidor](#)

Sponsrade länkar
[Hitta rätt leverantör](#)
Sök efter Bromsar där profsen letar

Vanliga orsaker till bristfälliga sökmotorer

Med stor sannolikhet är den bristfälliga interna sökningen orsakat av ett antal vanligt förekommande problem:

- * den interna sökmotor är en antikvitét utan nödvändiga funktioner
- * ingen är ansvarig för att sköta den interna sökmotor
- * kunskap saknas om vad som eftersöks av besökare
- * bristande kommunikation med besökaren gör att man inte förbättrar de interna sökningarna

Problemen ovan är vanligt förekommande när det gäller interna sökmotorer, men hur möjliggör man för en besökare att kunna finna rätt information? Svaret är lika uppenbart som grundläggande, rätt information levereras genom att veta vad rätt information är och att ha en fungerande sökmotor som kan leverera rätt information.

Förutom att ta reda på de 2 mätpunkterna ovan krävs att en sökmotor används som klarar av att indexera relevanta dokument av olika format. Dessutom krävs att funktionalitet finns för att vikta sökresultatet, på så sätt att om analysen av sökningar påvisar att besökare frekvent väljer ett resultat längre ned i resultatlistan så skall det valet kunna viktas så det kommer högre upp i resultaten.

Utse searchmaster

Någon måste utses att ansvara för sökmotor, utan en tydlig ansvarsfördelning hamnar ärendet mellan stolar. Med fördel bör man börja med att göra möjligt för besökarna att ge återkoppling till den ansvarige på hur sökmotor fungerar och om den ger relevanta sökresultat för olika sökord och fraser.

Dessutom måste denne person ha tillgång till verktyg med vilken mätvärden kan tas fram, samt även skapa ett nära samarbete med webbredaktörerna. Anledningen till ett sådant samarbete är att det kan förekomma många sökningar efter fraser och ord vilka inte förekommer i större omfattning på webbplatsens dokument, något som kan åtgärdas genom att webbredaktörerna väljer att anpassa ordvalet. På många webbplatser fungerar det tvärtom, besökaren måste uttrycka sig annorlunda för att få fram något resultat.

Även att kunna styra sökresultatet med hjälp av synonymmatchning kan ge samma effekt, men kräver då en betydligt mer avancerad sökmotor.

Lyckade kontra misslyckade sökningar

Enbart genom att analysera sökningarna går det att få fram hur stor andel som är lyckade respektive misslyckade, och på så sätt proaktivt sträva att optimera den egna sökmotor. För en myndighet så innebär nog dessvärre ofta en bristfällig intern sökmotor en markant volym av telefonsamtal och e-post, den relaterade kostnaden och tidskrävande hanteringen skulle många gånger minskas genom att direkt på webbplatsen leverera relevant information.

Ge besökaren kontroll över sökresultaten

Påfallande många interna sökmotorer tycks enbart kunna rada upp en statisk lista över de resultat som påträffats. För att ge besökaren större flexibilitet är olika alternativ av sortering på sökresultatet ett sätt att öka chansen för att besökaren finner det som eftersöks.

Sök på Polisens webbplats

Träfföversikt:

Resultat: 239 träffar på **brottanmälan** inom **Alla Polisens webbsidor**

Sortera efter: **Relevans** Datum Kategori

1. **Brottanmälan**
MENY - **Brottanmälan** Om du har blivit utsatt för ett brott bör du

Alla Polisens webbsidor
239 träffar

Webbplatser:
Nationell
22 träffar

Behåll kontrollen över de interna sökningar

Ett alternativ som ter sig som enkelt för många är att använda externa sökmotorer istället för att driva en egen. Riskerna där är att kontrollen lämnas till en extern part där små förändringar i den externa sökmotorns algoritmer kan få en negativ inverkan i de sökresultat man tror sig leverera. Lika viktigt är det att även säkerställa att när avtalet med en extern leverantör går ut så se till att anropen till den externa leverantören tas bort och ersätts med en annan lösning.

Genom att inhandla en sökfunktion av en extern leverantör men låta dem driva systemet så behålls kontrollen, och man drar nytta av att ha en kvalitativ funktionalitet som till ett överkomligt pris ger en låg driftskostnad. Som med många system är den dolda kostnaden med en intern sökmotor att hårdvaran och underhållet kostar, samt att programlicenser måste kompletteras med underhållsavtal.

Optimera intern sökning

Det räcker inte längre med att ha en intern sökmotor, den måste optimeras fortlöpande för att leverera relevant information. Med en fungerande intern sökmotor kan en e-handels plats öka sin försäljning, ett exempel på detta är den norska webbplatsen MPX som genom att analysera interna sökningar kunde koppla ihop detta med sin försäljning. I och med att de identifierade att många av deras kunder sökte efter iPod kunde de öka försäljningen genom att utöka sitt sortiment med iPod, ett exempel på hur webbanalys ger insikt som leder till en optimering av webbplats besöken.

En nöjd besökare tenderar att återkomma.

Länkar till mer information:

WebSideStory Search (passar alla CMS och webbplatser)

«««