

# 《网易考拉定性研究方案》

## 研究目的：

假设很多新用户表示在网易考拉的分类页不能很好地找到自己喜欢的品类，现在需要对**考拉app的分类页面进行优化**，请设计一个方案调研新用户在首次使用该页面时可能遇到的问题，并对现有的具体分类方案进行优化，至少用到两种所学的定性研究方法。

## 项目中使用的方法：

1. 卡片分类为主：
2. 交叉混合使用方法：
  1. 问卷调查:初步调研分类页面中出现的問題
  2. 焦点小组：讨论分类中出现的問題

## 使用理由：

本次调研的目的是发现最贴近用户习惯分类方式，进而优化考拉的分类准确度，提升用户购物体验。以卡片分类为主的方式十分符合本次应用场景。通过卡片分类调研，用研小组可以了解如下内容：

1. 用户在线搜索内容是遇到的潜在问题
2. 用户搜索习惯，以及不同群体对不同内容的关注点
3. 分类和命名是否合理？

本次调研又结合问卷调查和焦点小组。在正式进入卡片分类调研前，用研小组将通过问卷调查的方式，确定目前已存在的问题，根据问题制定卡片分类的研究方向。收集的常见问题将在用研过程中讨论。本次调研为混合式调研，卡片分类和焦点小组同步进行。这样不仅提示提升用效率，用户之间产生深度互动，还可以使用研团更全面了解问题。

# 调查问卷流程

1. 从用户数据库内随机抽取新用户进行调研，用户选择标准如下。
  1. 卡拉新用户，注册时间在3个月
  2. 至少有1次消费行为
  3. 具有至少有1年海淘经验
2. 投放方式：
  1. 在考拉页面页面中的banner投放
  2. 通过注册邮箱投放
  3. 网易其他生态产品，例如严选，云音乐。
3. 回收问卷
4. 数据统计分析常见问题

## 问卷调查样本：

甄别题：识别是否为考拉用户，问卷结果将不被统计

1. 是否为有海淘经历？
2. 是否为网易考拉用户？
3. 对一下哪些方面不满意？
  - a. 商品推荐内容
  - b. 文案
  - c. 商品分类

调研题：结合定性定量问答方式，初步挖掘用户体验中的问题。

4. 海淘的原因？
5. 对目前的产品分类是否满意？
6. 您觉得哪些地方不合理，为什么？
7. 如果您担任产品经理，您将怎样设计分类页面？

# 卡片分类流程

## 1. 研究目的：提升用户搜索体验

1. 对现有分类中存在的问题进行优化
2. 探索最符合用户预期的分类方式

## 2. 研究方案：本阶段研究的目的主要是确定具体问题。

1. 先进行问卷调查，重点调研用户在搜索产品遇到的问题。例如，哪些产品分类不合理等。在获取调研结果后，统计记录目前主要存在的问题。
2. 根据问题对分类页面重新优化。一级类目固定不变，二级类目作为优化的首要目标。首选热门类目进行优化。在热门类目中，选取具有代表性的产品制作做成卡片。
3. 招募新用户(**参考招募用户细节**)作为本次调研的目标用户。
4. 在用户完成对卡片的分类后，在对用户进行焦点小组访谈。重点解释之前的分类结果。
5. 分析整理结果后，做一次干系人访谈。

## 3. 研究准备

### 1. 制作卡片细节：

1. 卡片正反面均有信息。
  1. 正面为图片
  2. 反面为内容包括：对图片内容的辅助解释说明
    1. 名称
    2. 功能
    3. 用户名

### 2. **招募用户细节**：根据用户对产品内容的擅长程度进行选取。如女性用户擅长母婴和美妆类的产品内容，男性用户擅长电子和烟酒类产品内容。产考指标如下：

1. 必须为网易考拉注册用户
2. 注册时间不大于3个月
3. 高频消费产品和关注内容。选取消费频率最高类目。将用户列入此类目分类组。  
将用户根据现有主要类目将用户分组，具有相同内容属性的用户分为一组。

## 4. 研究执行(**焦点小组环节**):

1. 焦点小组常规暖场热身。主持人介绍说明本次研究的目的是实验方法，解释规则。
  2. 开始分类游戏。卡片分类的方式采用个人择封闭式。每个用户收到卡片后，对卡片内容进行分类，将分类结果贴在一级类目下的目标区域。
  3. 当用户对分类内容不确定时，可将内容分类至不确定定类目或者求助主持人。
  4. 完成分类后，焦点小组成员对分类进行解释。干系人小组成员在旁观察。
5. 数据记录:
1. 用类别比例表统计分类数据。
  2. 统计分析数据，将数据发给干系人访谈小组。
  3. 寻求焦点小组，干系人小组和研究小组满意重合对最高的方案为最佳方案。