

《网易云音乐用户定量研究方案》

研究目的:

假设你所在的团队想要了解网易云音乐用户的整体特征，包括：

1. 用户基本属性构成，
2. 产品使用行为及习惯，
3. 产品使用动机等关键信息，使团队对用户有统一的认识。请设计一个研究方案来进行调研。

声明:

我假设我所在的团队为网易内部的用户调研团队，团队可以无阻力的获得预算和内部数据访问权！

使用方法

1. 日志流量分析

2. 问卷法

本次调研将采用日志流量分析和问卷调研发法结合的方式。

日志流量分析用于挖掘用户基本属性和产品使用习惯。根据用户属性和产品使用习惯制作初步的用户画像。而问卷调研发更适合了解用户使用产品的动机，对产品的态度和情感。根据数据挖掘出的用户画像(**Profile**)结果可以对不同属性的用户精准投放问卷。问卷调查能帮助用研团队了解收集不好量化和深度挖掘的问题，还能验证不确定的结论。通过分析问卷结果，优化和完善之前的内容，最终制作出比较精准的用户画像(**Persona**)。

流量日志研究方案流程

1. 定义：了解用户的整体特征，通过以下特征建立用户画像。重点研究流失用户，建立流失用户风控模型。

1. 用户基本属性
2. 用户使用习惯
3. 用户使用动机

2. 数据埋点或日志数据提取

1. 用户基本属性：可从用户数据库中提取（可参考数据分析部分中用户综合分布数据）
2. 用户使用习惯：埋点追踪或者用户行为日志中提取，根据指标记录数据供数据分析使用。主要关注数据指标和产品使用操作如下：
 1. 常规播放界面指标
 1. 喜欢
 2. 分享
 3. 收藏
 4. 下载
 2. 私人FM指标
 1. 下一首歌（记录时间长度）
 2. 喜欢
 3. 垃圾桶

3. 数据分析：基于不同目的将用户分类，根据用户类别提取相关指标数据做进一步分析。

1. 用户基本属性：综合了解网易云音乐用户人口结构，确定产品定位定位准确，细致了解目标受众情况。
 1. 综合分布数据：
 1. 年龄
 2. 性别

- 3. 职业
- 4. 收入
- 5. 婚姻状况
- 4. 音乐风格
- 5. 地域
- 6. 移动设备

2. 用户分类：以用户转化漏斗为模型对用户进行分类，用户将大致被分为一下3类。

1. 新增用户：重点分析和计算拉新获客成本。

- 1. 分析用户来源渠道
- 2. 评估投放渠道回报率

2. 活跃用户：维持用户活跃度，尽可能将用户转化为付费用户。

3. 流失用户：当用户连续14天未使用产品时，此用户为流失用户。用研团队将分析此类用户的特征，使用行为习惯。

2. 用户使用习惯：重点研究流失用户的使用习惯。确定是产品设计问题还是音乐内容问题？如果是音乐内容则需要优化音乐内容偏好的数据模型。数据团队对现有算法模型进行调参。如果是产品设计问题则需要分析流失用户的使用行为，优化产品使用路径。

4. 对现有问题的优化

1. 优化产品投放渠道

- 1. 对当下表现比较好的渠道加大投放力度
- 2. 放弃或调整表现不良的渠道

2. 提高用户留存率

- 1. 重点维护现有稳定用户，通过流失用户分析的特征和行为建立预警模型。
- 2. 优化内容推荐模型，提高内容推荐的准确率。

5. 根据所需要优化的问题设置问卷内容。问卷内容主要分两大部分。第一部分为针对可能流失用户设计的问题，第二部内容是为了验证用户画像准确性而设计的问题。

- 1. 根据流失原因设计问题。
 - 1. 对产品的态度问题

- 2. 使用产品的动机问题
- 3. 对产品改进建议
 - 1. 产品设计问题
 - 2. 产品内容问题
- 2. 对用户画像做验证：如果对数据分析结果不确定，可问卷调研的方式验证数据分析论。

问卷调查法

问卷形式:

采用线上混合式问卷。定量部分用于验证用户日志文件分析结果。定型部分用于了解用户使用产品的动机和态度等情感因素。

调研题目数量：15个

投放人群:

通过数据挖掘生成的用户画像群体((**Profile**)

投放渠道:

- 1. 第三方渠道（星问卷）
- 2. 网易内部生态系统：
 - 1. 通过严选网站或者app向用户投放问卷，完成问卷调查后的用户可直接获取积分，优惠券或者促销产品。
 - 2. 通过网易云音乐banner页面推送调查问卷，完成问卷调查后用户可免费获得限量版权音乐。
 - 3. 通过网易163邮箱进行调研。调研对象必须是用163邮箱注册的网易云音乐账号。

问卷样本问题:

- 1. 甄别题目
 - 1. 是否为网易云音乐用户？（2~3题目）
 - 1.是，继续问题
 - 2.否，结果不被统计

2. 是否一直在网易云音乐？

1. 是，跳转至定性问题
2. 否，继续问题

2. 定量：定量问题需要以数据分析结果为前提，题目内容根据需要验证结果的内容进行设计。（8~10题目）

3. 定性：（3~5题目）

1. 网易云音乐和其他音乐产品比较的不足之处有哪些？
2. 您觉得网易云音乐在设计符合您的预期吗？
3. 您觉得网易云音乐在设计上还需要有哪些改进？
4. 您觉得网易云音乐在内容推荐上符合您的预期吗？
5. 您对网易云音乐推荐的内容还需要哪些改进