

有驾 App-问答列表重构

重塑用户感知, 让用户和社区更紧密。

2021.03



在这个设计优化项目里，我定义问题，通过用户研究探索用户行为和认知，提出优化建议和方案，推动设计的优化。上线后，数据证明了设计的有效性。

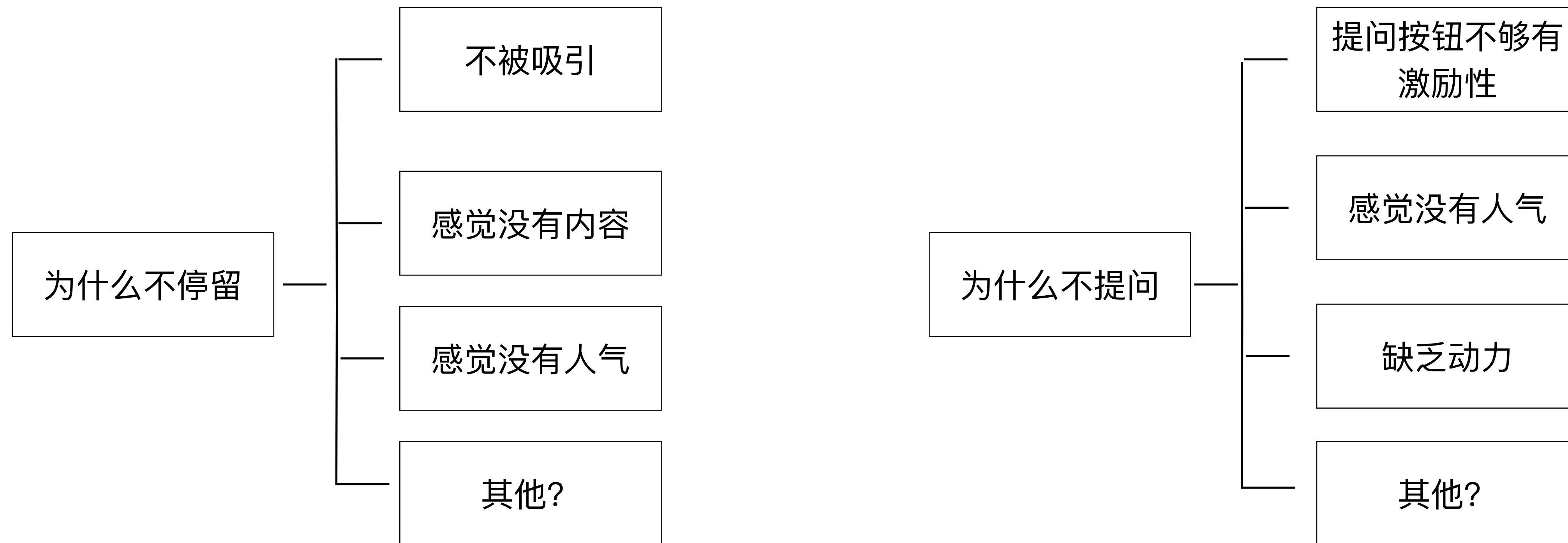
重构动机-问答列表 1.0 不符合预期



问答1.0 上线后，我们发现用户在列表上停留的时间很短，提问的转化率也很低。这不符合我们对产品的预期。

为什么用户不停留和提问？

我分析有哪些原因引起了当前的问题。



通过访谈理解用户

什么样的设计让用户觉得有吸引力？用户对我们的设计实际感受如何？除了我分析的原因，还有哪些原因会造成用户不愿意停留和提问？

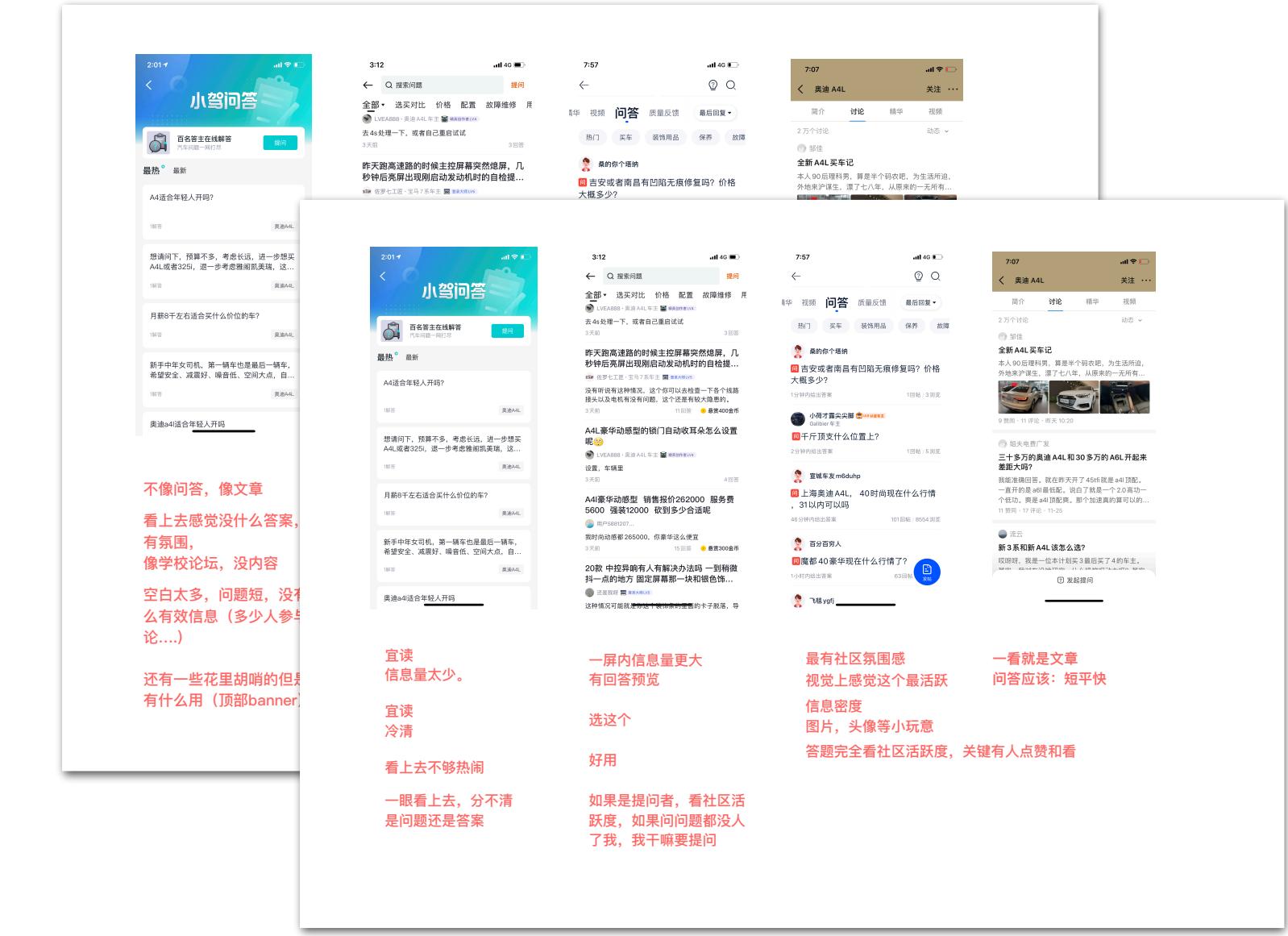
我以有驾 App 和竞品为探针，和受访者讨论用户对有驾和竞品的感受。

研究方法

用户访谈

研究目的

- 发掘什么能让问答社区对用户产生吸引力
- 发掘什么让用户觉得有氛围感
- 发掘什么让用户觉得内容量多
- 探索什么能激励用户提问
- 了解用户当前对我们的设计还有什么不满



一些调研数据

关键发现

- 用户认为当前问答列表感觉冷清，信息密度小，内容少，华而不实。
- 信息密度大，会让用户觉得内容多。
- 标签，头像等元素能让用户感觉更有社区气氛。
- 回报是驱动用户创造内容的重要因子。用户量是用户判断是否回获得回报的考虑点。
- 功能完善会让用户觉得用户数量大。
- 时效性的信息会让用户觉得用户活跃。

“看上去感觉没什么答案，没有氛围，像学校论坛，没内容...还有一些花里胡哨但是没有什么用的东西...”

-用户A

“如果问问题都没人，我干嘛要提问？”

-用户B

定义设计改进策略

根据研究发现，结合业务目标，我定义了改进策略

突出内容

- 强调信息和内容，减少框架和顶部 banner 在页面中的比例，或者去掉 banner。
- 提升信息密度，减小空隙在屏幕中的比例。

提升问题辨识度

- 让“问题”看上去更像问题而不是内容。

提升氛围感

- 增加时效性的元素
- 增加一些提升氛围的视觉元素
- 增加一些数据指标
- 提问可以添加表情

驱动用户行为

- 强化提问按钮

完善功能

- 增加分类 tab
- 增加奖励机制

推动设计实施

有数据支撑的结论更容易令人信服。为了让设计策略被考虑和执行，我研究方法，数据，结果和建议撰写为报告，发送给产品经理。



新的设计方案

在新的问答列表上，我们提升了信息密度和可用性，增加提升社交氛围的元素，并且给内容进行分类。



内容分类tab，让社区内容看上去更多更全。

用户生成的指标，体现社区感。

提问者展示头像，提升提问者的存在感。

问题前加上提问标签，帮助用户快速区分内容和答案。

问题前加上提问标签，帮助用户快速区分内容和答案。

运营浮层通过奖励激励用户贡献内容。

提问引导卡片启发用户提问。

提问按钮吸在屏幕底部，滑动屏幕时消失。即不打扰用户阅读，也能激励用户提问。

视觉效果



上线后，关键指标提升显著

对比新版本上线后一周和上线前一周的数据，列表页人均浏览时长上涨了 51%，提问按钮的点击率涨了 1 倍。

+51%
人均浏览时长

+126%
提问按钮 CTR