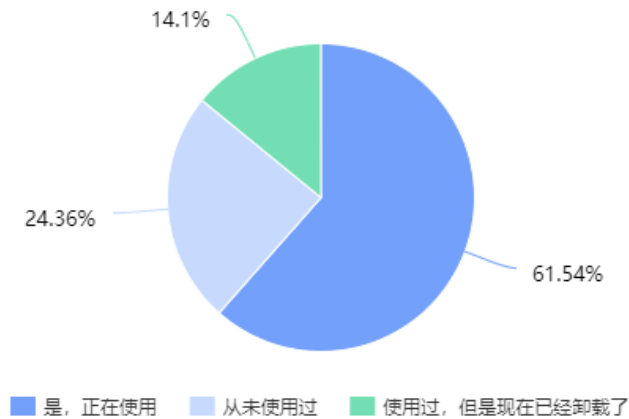


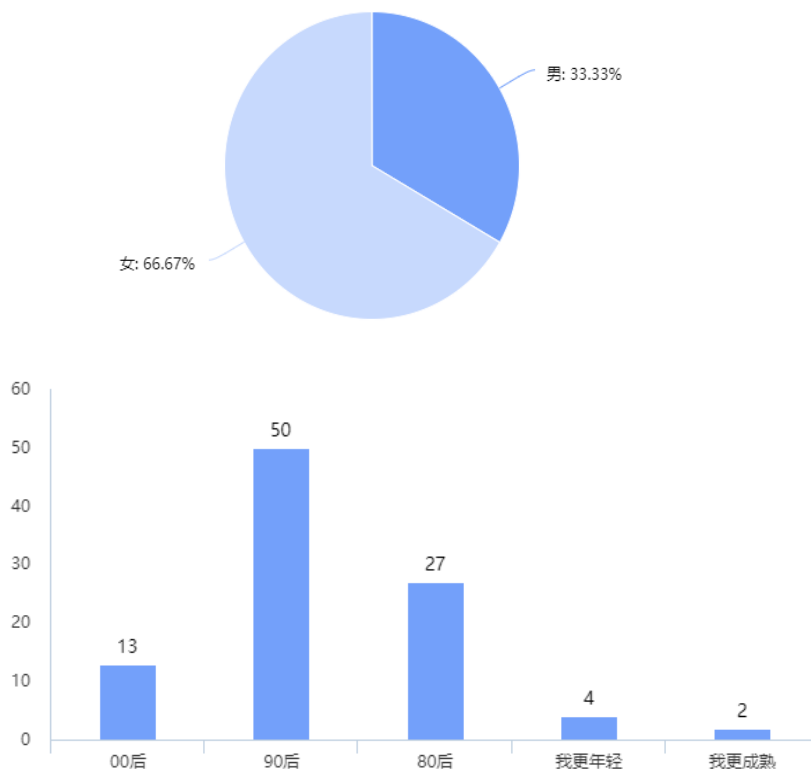
1.用户调研

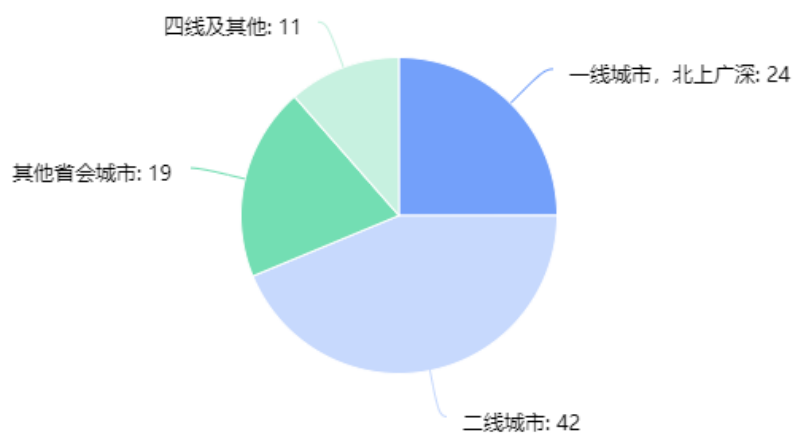
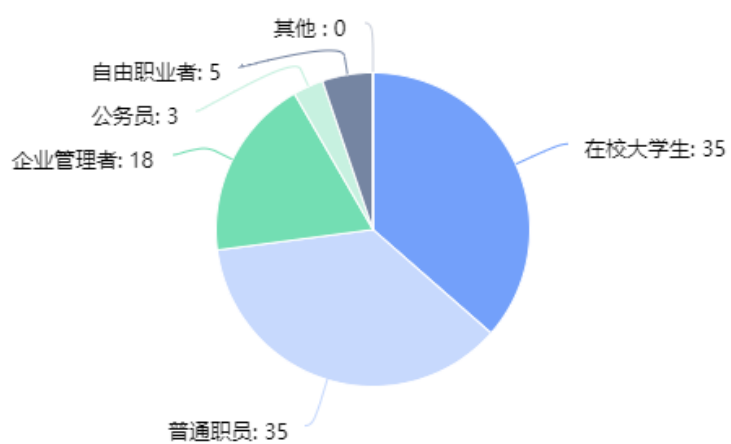
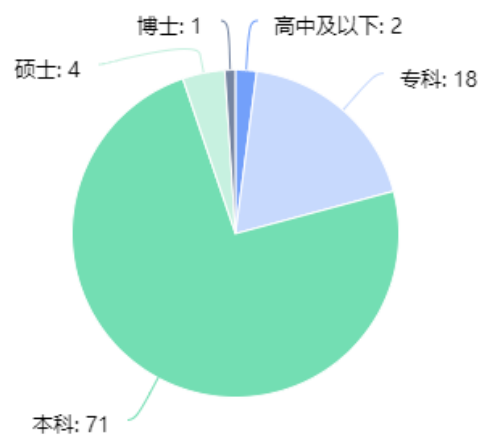
本次调查问卷为线上问卷，共回收了 156 份调查问卷。调查问卷以确定用户画像以及调查用户对网易云音乐的“因乐交友”，评论区和搜索歌曲功能的意见。

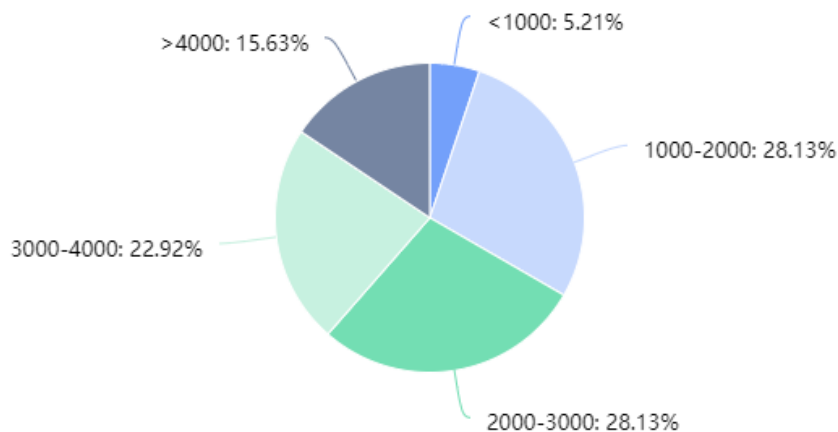
156 个人中使用网易云音乐 APP 的情况为，96 名用户正在使用网易云音乐，22 名用户使用过网易云音乐但是已经卸载了，而其余的 38 名用户完全没有使用过网易云音乐。



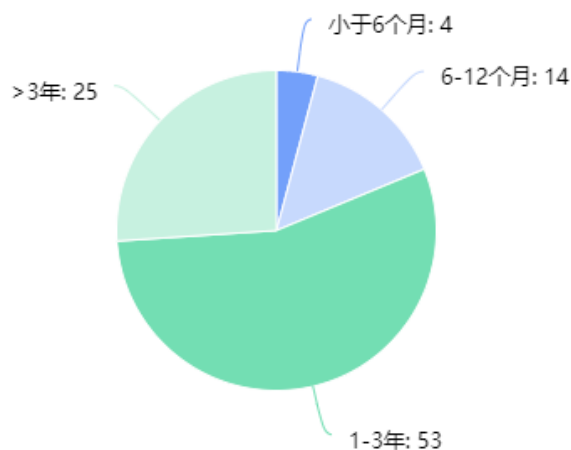
首先在使用网易云音乐 APP 的用户中，问卷调查结果发现**女性用户**群体较多且**90 后**为主要用户群体，多数用户群体学历为**本科**，职业多为**在校大学生**以及**普通职员**，地域分布多集中在**二线城市**以及**北上广深**，每月生活支出为**1000-4000 元**。



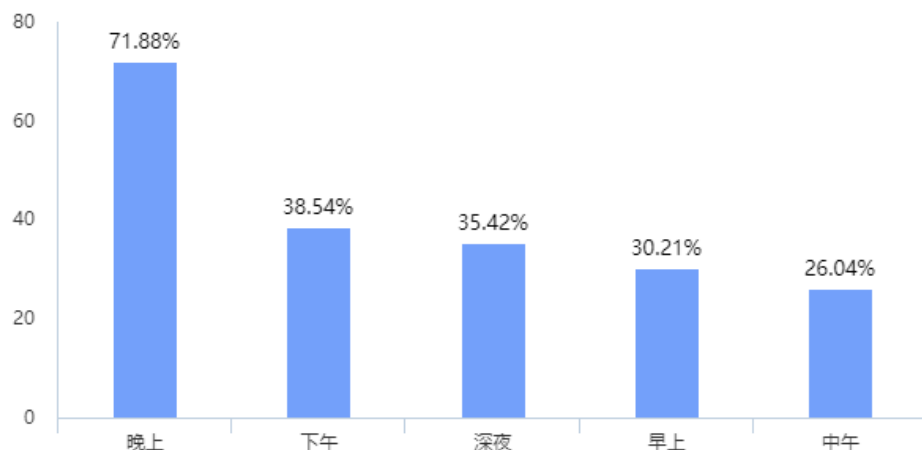


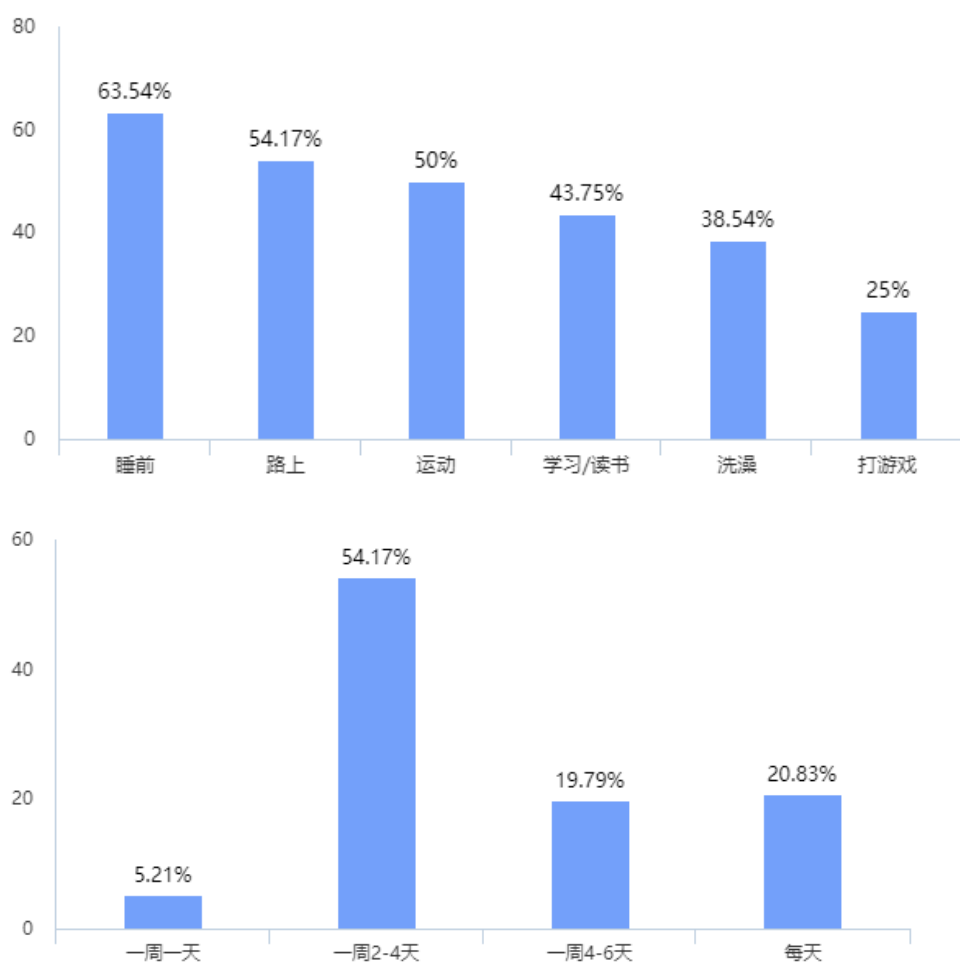


超过 50%的用户使用网易云音乐时间为 1-3 年,并且有 26%的用户使用网易云音乐超过 3 年,但是只有 4%左右的用户使用时间小于 6 个月,可以发现使用网易云音乐的用户多为**老用户**,新用户较少。

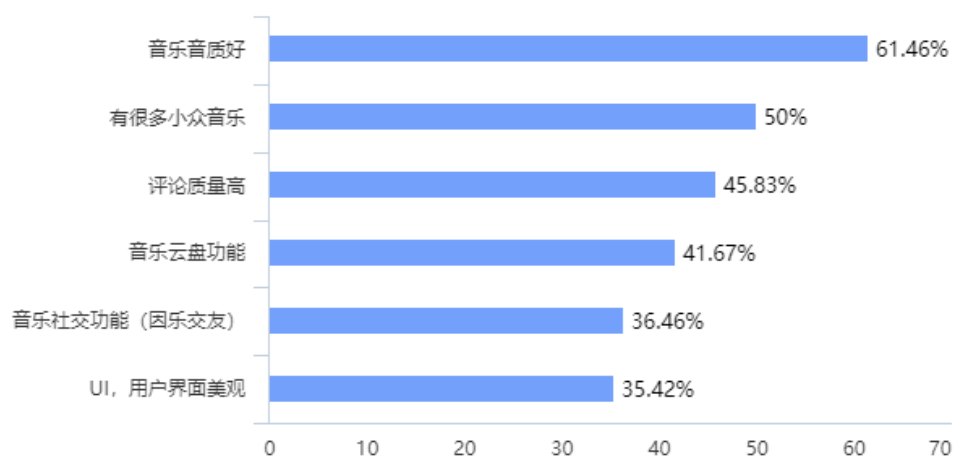


使用时间上,超过 60%的用户会在结束一天的学习或工作后,在**晚上睡前**使用网易云音乐;超过 50%的用户一周会花费 **2-4 天**的时间使用网易云音乐。使用网易云音乐听歌的**场景比较多样化**,多数用户会在**睡前,上学或者上班的路上,运动的时候**打开网易云音乐;少数用户也会在**读书,学习,洗澡或是打游戏**的时候打开网易云音乐。

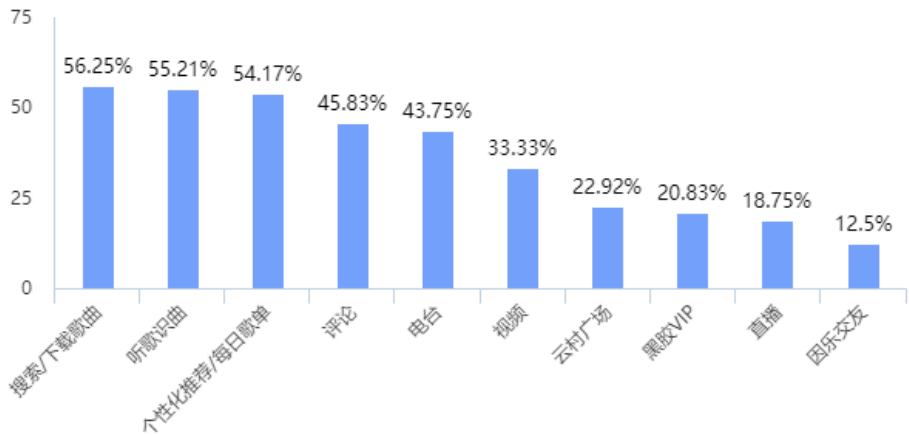




对于网易云音乐 APP，用户认为网易云音乐在**音乐音质**方面很优秀，并且 APP 中有其他软件找不到的**小众音乐**。



用户在使用网易云音乐时，最常用的是**搜索歌曲或下载歌曲**，**听歌识曲**以及**每日推荐歌单**，但是只有 12 个人使用或使用过“因乐交友”这个功能（7 名男性用户，5 名女性用户）。在使用“因乐交友”这个功能的用户中，只有 4 个人正在使用（2 名男性用户，2 名女性用户），其余 8 个人使用过但是现在已经不再使用。放弃使用的用户主要有以下几点原因（按赞同人数排序）：**用户活跃度不高**，**部分用户有骚扰行为**，系统推荐的用户和我的品味不一样，很多内置功能要收费，界面不好操作。对于骚扰行为，11 名用户知道因乐交友有举报这一功能，而只有 1 名用户表示从来没有看见过这项功能。



使用因乐交友该功能的 12 名用户中，9 名用户是因为好奇，被**功能有趣**所吸引，3 名用户是想利用此功能**交到兴趣一致，品味相同的朋友**；有 5 名用户曾经购买过因乐交友的 VIP 会员收费项目；

对于该功能，用户有以下几方面不满意：

10 名用户认为 **VIP 收费与获得权益不匹配**；

2 名用户认为匹配的人不符合预期

1 名用户认为不支持实名认证

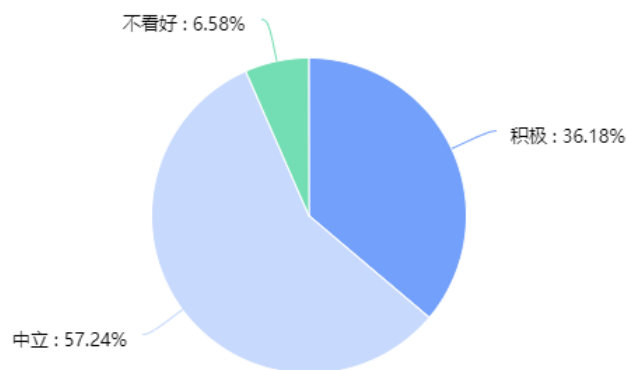
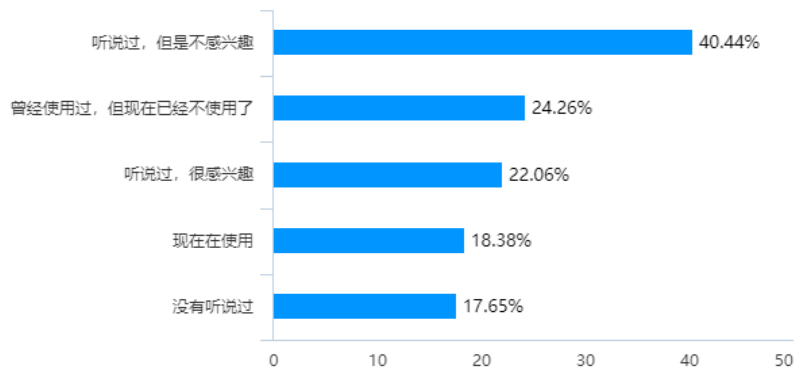
1 名用户认为交友范围过窄，只限于同城

对于因乐交友功能，40%的用户表示**听说过该功能，但是不感兴趣**；

但是同时 50%的用户对音乐社交持中立态度，这部分用户表示：“感觉很有趣，但是同时又有点不太靠谱，不知道怎么用”；

持积极态度的用户表示“可以通过音乐品味找到志同道合的朋友”；

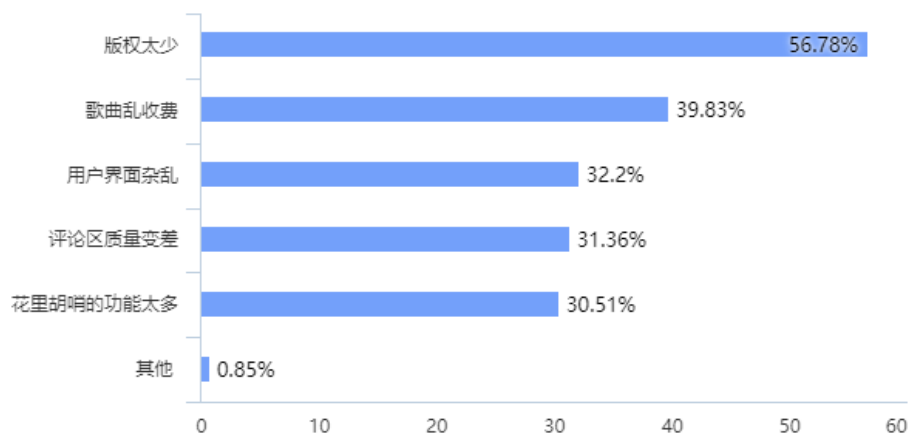
持消极态度的用户表示“花里胡哨，只想听歌；不看好做音乐的来搞社交；功能臃肿，部分用户破坏社区环境；乱”



用户对于网易云音乐最不满的地方在于**版权过少**, 很多歌没有, 只能去其他平台听歌, 这也导致了很多用户卸载了网易云音乐 (其他中的两名用户都表示版权太少太少了)。

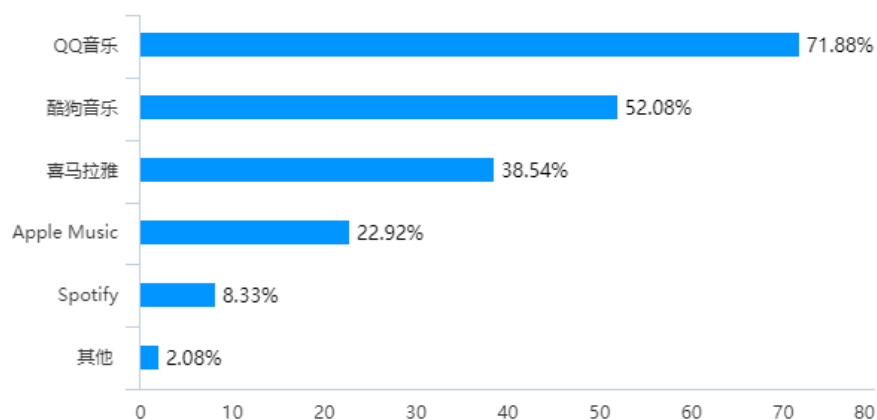
针对于**评论区质量变差**这一问题, 使用评论功能的 44 名用户中 30 名用户认为**赞/踩/举报**功能可以显著的改善评论区的氛围。

使用**搜索功能**界面的用户中, 62%的用户表示会根据**歌手的首字母**来检索想找到的歌手。

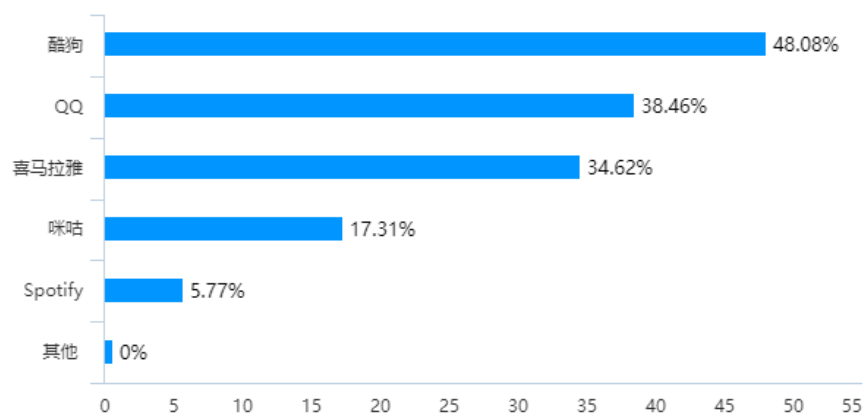


【附加】

94 名正在使用网易云音乐的用户同时还在使用：



而从未使用过网易云音乐的用户正在使用的音乐软件是：



2.用户反馈

以下为从知乎、应用宝、酷安的网易云音乐 APP 的评论界面找出的用户反馈，1-10 条为正向反馈，10-20 为正面+负面反馈都有，20-30 为负向反馈。其中由于评论过长，在评论上方正面反馈用**黑色加粗字体**总结了出来，负面反馈用**红色加粗字体**总结了出来。

正面反馈：

个性化推荐/每日推荐 11

评论 8

UI 界面 7

云盘功能 4

小众音乐 3

听歌体验好（音质） 2

屏蔽歌手 1

收藏歌单 1

听歌识曲 1

负面反馈：

版权 16

音乐社交，直播等花里胡哨的功能 5

歌曲收费问题 5

更新后 UI 杂乱 5

评论区质量变差 4

不支持状态栏歌词 2

经常有没有用的更新 1

音质不好 1

云盘功能不稳定 1

广告（开屏） 1

1. 云盘功能实用，方便

*斑*马*：最近发现有云盘了!!! 对我来说真的很实用阿，随时可以多端听歌，自己建了不同的歌曲分类哈哈哈，这样运动的时候听也方便，除了听歌还能看看视频，很方便。（应用宝）

2. 收藏歌单功能，听歌识曲功能

*相*晚*：喜欢它的收藏歌单功能，方便我这种记不住歌名的用户，这样就能及时找到自己听到的好听的歌，还能识别歌曲，在路上听到好听的歌不知道名字直接点击听歌识曲功能就好了，还有识别历史功能，不错。（应用宝）

3. 小众音乐人

Coco：网易云音乐里面，有更多小众音乐人。（知乎）

4. 精准的个性化推荐

睡觉：网易云让我知道还有这么多动听，独特的音乐。虽然 qq 音乐可能有，但是不通过网易云我可能很难才能和它们相遇。（知乎）

5. **评论区的故事很打动人，每日推荐功能非常精准，情怀**

喝少：嗯。。最开始用过千千静听，用过酷狗音乐，用过鹅厂的音乐。虽然手机里也有两三个音乐软件，但是不管是听歌，还是搜索都第一时间用云村，虽然周围人都有说可以考虑入鹅厂的，但是还是喜欢云村。每次听歌必去评论区逛一圈，不管是那些陌生人的故事读出百味人生，还是那些文艺的文章，亦或是解读不一样的心境，还有和我一样翻评论的人，更有普及一些背后故事的和抖机灵的人……每个人都有不一样的感情，在这里我能看到他们的生活，感受世界不一样的烟火。而且云村的每日推荐我真是，含泪哭泣，太准了，今天的日推第一首就立马打动我了。但是改版以后增加了挺多不一样的风格，有褒有贬，但是不妨碍我继续爱她。虽然有的歌需要会员才能听，但是没事，我用别的软件加进去。哎。。说到底，还是喜欢云村的人，看过别的软件评论，总感觉不如云村人能带给我同感，还有亲近。（总感觉大家像一家人是怎么回事）嗯。。这大概是情怀。（知乎）

6. **网易云的算法很精准，精准的个性化推荐**

卯木兑金：精神小伙不请自来。我认为我现在的听歌状态应该和大部分人类类似，随着时间的推移有了自己喜欢的听歌风格，而网易云的算法真的是太过 nb，它真的知道你喜欢什么调调的歌，我听歌是为了去找个时间跟着旋律好好放松，而不是非得有一支特定的旋律去听，一个特定的艺人去追随，而网易云就给了这种懒人听歌一个轻松简单的平台。至于版权问题那是网易媒体与原创者之间的事，我们操心没有用也可能会平台之间的引战。（duck 不必）再一步说一个人的使用习惯会有延续性，喜欢用什么音乐软件，影视软件时间一长会有一定的依赖性。如果非要找歌就各平台都转转，听歌就在自己的小空间听听就完了。一室一厅也能听歌，三出三进大宅院也能听歌，大别野也能听歌。根据实际情况来呗。（知乎）

7. **有很多冷门小众歌曲，喜欢在推荐歌单中找歌听**

孟竹子：我喜欢的乐曲风格比较冷门，纯乐器演奏和精灵语系（就是那种非主流语言，由个人创造的），还有那种恢宏大气的交响乐外加清澈高昂的人声（一般人声都听不出歌词的意思），简直美刀爆炸，没错，是因为魔戒才入的坑。恰好，这些都能在网易云里面找到，并且在根据自己喜好被推送出来的歌单里面找歌乐趣无穷大。（知乎）

8. **界面干净舒服，评论区好玩**

A 小同学：界面看起来干净舒服。评论区好玩互动且有趣。（知乎）

9. **界面好看，没有版权的歌曲可以用音乐云盘和模块代替，个性化推荐很棒**

方块君 T_T：界面不错，不喜欢的地方可以用上帝模式砍掉，也离不开云音乐的一些版权，没有版权的歌曲可以用音乐云盘和模块来弥补，同时与电视台节目加强了合作，在湖南卫视上看到了云音乐的广告；希望多买版权或者与其他平台共享版权吧，虽然与财大气粗的腾讯竞争不容易，但也没有放弃，网易加油；用得时间最长的音乐播放器，不得不说就是好用，腾讯三家音乐平台甚至之前的天天动听都用过，最后还是来到了网易，个性化推荐一直感动着我，向我推荐了许多动听的音乐，我一个热爱音乐的人正需要这些，每天都离不开她，真的已经很棒了。网易加油！（酷安）

10. **UI 好看，推荐功能非常棒**

自命愚者：UI 好看，推荐功能非常好。希望网易云尽可能多买版权。尽力就好，别亏损太多。我很喜欢，等打工了会给网易云充会员。（酷安）

11. **评论区非常棒**

开屏广告

虽千万人：评论区是精髓；开屏广告；比大部分音乐 APP 好。（酷安）

12. 用户界面简洁，评论，音质好 **版权太少**
-*: 个人很喜欢听歌的页面风格，很简洁，评论功能也好用，音质效果也不错，一直用的网易云听音乐，如果歌曲版权能更多一些就好了，会一直用下去。（应用宝）
13. 用户体验好，可以屏蔽歌手，音乐云盘功能好评 **版权太少**
好久不见卿: 优秀的用户体验，屏蔽歌手，音乐云盘好评！版权吧，毕竟没有一个有钱的爹，只靠努力是不行的；比 QQ 音乐不知道高到哪里去了，QQ 音乐就是垃圾！（酷安）
14. 评论好，可以和小伙伴们讨论；精准化推荐非常准
版权少，别的平台免费的歌网易要收费
无语沉默的欧某: 【优点】要说网易云的好处那就是评论了吧，我主听的是日语歌网易云的评论总是比别的平台的日语歌评论多，有很多小伙伴们讨论，很热闹，还有就是日推私人 FM 很准真的很厉害，能 get 到我心中的点
【缺点】日语歌版权少，这个问题本来就有了，我也就忍忍，大不了自己去找资源视频转 MP3 到本地音乐再导入歌单自己听，可是，最近网易云的吃相太难看了吧，前几天还给我发个调查问卷关于日语歌的，结果一堆日语歌突然就要 VIP 了？在别的平台能免费听的歌在你这就要收费难道不是逼用户转平台？
【总评】尽管如此我是给五星但是差评，我真的非常非常喜欢这个软件，但现在的吃相是真的难看，希望网易云日后能有所改进吧（酷安）
15. 个性化推荐功能，优质的歌单，热评很有意思，接触到了各种风格的音乐
更新后的评论区不好操作，UI 和功能变得杂而不精，多余的功能，版权问题，评论区开始有广告
Fnji 富士胶片相机: 【优点】音乐推送挺好用的，不少歌单也很优质，热评有关于这首音乐的故事、科普、见解等等，也很有意思。让我接触到了各种风格的音乐，对我自己的音乐品味和鉴赏能力有着潜移默化的影响
【缺点】越来越臃肿，我就想好好听首歌还要弄些乱七八糟的视频 mlog 什么的。评论区改版后很不适应，热评和最新评论居然还要手动切换，排序怪怪的，评论区有广告了，还很明显，而且现在觉得看热评没意思了。软件功能方面和界面排版不能说变丰富了，而是给人杂而不精的感觉；版权。。。
【总评】从 2015 年用到现在的我也算老用户吧，亲眼目睹网易云音乐往着我不愿意看到的方向发展了，不过对我来说还是刚需，没考虑换。（酷安）
16. 推荐的歌曲很好听 **版权太少**
Crumble、白纱染: 【优点】曾经的童年，从小学一直用到高中，里面的歌都很好听，推荐的歌也还行，里面人说话还满有文采的。
【缺点】充会员我不反对，但是越来越多的歌灰掉了，而且网易云私吞了我好多歌，今天整理的时候很多点红心的歌都莫名找不到了。有点小失望
【总评】感觉还可以凑合着扣扣音乐一起用，但是希望网易云能多捞点版权吧。（酷安）
17. 个性化推荐很满意 **版权太少**
TheGunner: 【优点】知我心者，云村也！
【缺点】虽知我心，没版权又有何用[doge 笑哭][doge 笑哭][doge 笑哭]
【总评】GOOD（酷安）

18. 音乐云盘做的比其他软件好，动画好，支持 90hz

没有状态栏歌词，黑胶 vip 还有广告，社交转型趋势

chestnutsxxx: 【优点】1 音乐云盘，做的比 QQ 的好用 2 动画，做的比 QQ 音乐好
3 支持了 90hz，QQ 居然没有适配

【缺点】1 状态栏歌词 2 推广和广告，黑椒 vip 居然还有 3 评论区恰饭 4 社交的转型趋势

【总评】用习惯了，也没什么喜欢听的固定歌手，平时歌单灰了就传云盘，一直用着吧（酷安）

19. UI 设计好看，体验流畅；有很多小众音乐，评论区的一些故事不错，有很多模块；

没有状态栏歌词，版权少，经常有没有用的更新，有一些评论质量很差，天天发展自己家的抄袭歌手

一位不愿意透露姓名的农村人: 【优点】1，不错的 ui 设计，以及非常流畅的体验

2，有很多小众的音乐你在这里面都可以找到

3，评论区不错，那些评论的人，可能是真的，可能是瞎编的故事，但我觉得不错[流汗滑稽]（大多数应该都是编的），对于有的人来说这是缺点。

4，网易云的模块很多

【缺点】1，没有状态栏歌词，这都快一年过去了，QQ 音乐去年 9 月份就有了，你这网易云是干啥的，看不起魅族吗？

2，经常来些没用的更新

3，版权少，就不舍得花钱买吗？（相对于 QQ 音乐来说）中文流行歌的版权确实少

4，天天“发展”自己家的歌手，你发展自己家的歌手我可以理解，但你能不能发展有水平的歌手，音乐裁缝？隔壁老抄？真恶心

5，评论区能不能编点其他故事啊（高考，抑郁症，分手，就这 3 个话题吗？）

【总评】1，QQ 音乐和网易云音乐我个人认为是互有优缺，算是互补？

2，QQ 音乐和网易云音乐在版权上不知道打了多少场战了，对于用户来说我觉得不是啥好事，我觉得这两家合伙就好了（我在想桃子）

3，如果版权都一样多，我还是会选择网易云（因为 ui 我喜欢）

4，一开始我用的 QQ 音乐，后来我转网易云音乐了，现在这两个我都在用（大多数时候我用 QQ 音乐，因为状态栏歌词这个功能）（酷安）

20. UI 好看，很圆润

版权太少，收费的歌越来越多

林深人不知: 【优点】UI 挺好看的，圆润我就特别喜欢。

【缺点】这个不用说了吧，版权短板。

【总评】用了 5 年了，这能听的歌是越来越少了，歌单都灰，没灰的，一点进去就是 vip，虽然吧这趋势早料到，但还是挺失望的，用了这么多年了。（酷安）

21. 社交功能，音质不好，版权问题

SorA: 一个音乐平台，不把音乐做好，搞各种各样的乱七八糟的社交。社交没做好，音乐的音质是出奇的烂。各种版权问题。Apple Music 真香。（知乎）

22. 用户界面越来越丑，社交功能

匿名用户: 因为界面越来越丑了吧，7.0 之后用户界面整的跟交友 app 一样，产品经理脑子进了水，忘了这软件当初火起来的原因，逐渐迷失初衷。不过我自制了一个 5.9 永不更新的版本，哈哈表示永远停留在这了。（知乎）

23. 评论区质量变差，功能区模块变化，版权问题，收费问题，音乐云盘功能

你会不会也很想我: 让人嫌弃的雷同负能量评论: 但是更多的评论慢慢的变成了这个样子: 听这首歌的男孩/女孩一定很 xx 吧! 或者繁体字 + 空格，然后常用字眼“地狱/堕

落/丧/富江/抑郁/想死”等等…，以及很多水评论的上热评，这里我想说，如果你心情不好选择听悲伤的歌，想在评论里表达你的伤心你的失意，也可以，没人说不可以，甚至还有很多人愿意安慰你。但是请你自己手动输入，可以不要复制黏贴那些已经烂大街的段子吗？这样好像你们的情绪像是从工厂里复制出来的，没有自己的个性。也是因为有这样一群人的复制黏贴，网易云逐渐被叫成了“网抑云”，人人嘲讽网易云人均抑郁。唉，怪难受的。

功能区变化：除了评论内容质量下降，雷同，令人乏味之外，慢慢的网易云本身也变得越来越…，从黑胶 vip 出来之后，网易云陆续开发了不同模块，比如：商城，look 直播，短视频，mlog…，以前我有签到的习惯，加 2 点积分我就很满意了。结果后来一点签到，直接跳转到一个每日签还是啥的…结果现在直接跳转到商城。想钱想疯了？我已经很久没点过签到了。每次点开歌曲页面，右上角就会跳出来直播推送，还有好几次不小心点进去了…关也关不掉。还有各种不知名的官方助手，比如这个云贝助手，一夜之间大家辛辛苦苦攒了两三年的积分全部蒸发，以前那么难攒的积分，现在变成了随随便便就可以几十几十的给云贝。这个音乐变成了一锅大杂烩，没有了本身的味道。还有一点越来越让人诟病，不得不提。那就是版权和收费问题。版权众所周知，这里不用多提，周杰伦的事情大家都知道，还有越来越多在你歌单发灰的歌名。歌曲收费，现在网易云经常没有经过作者的同意，擅自改成 vip 可下载，vip 才可以听整首，普通用户只能试听。更绝的是，我看到很多用户吐槽，原本喜欢的一首冷门歌，点了红心听了两三天，突然就有门槛了。然而朋友手机里搜索这首歌根本就不需要 vip。还有以前让人眼前一亮的音乐云盘的服务，可以保存你曾经下载过的歌，就算歌下架了或者有门槛，就算你换了手机，只要你保存在云盘里就可以随时随地听了。现在呢？这个功能已经偷偷消失了。得，我自己下载自己备份，不用这个云盘可以吧？下载之后我尝试找音乐文件，结果发现根本不是 mp3 格式的！而是无法打开的一堆文件，我也不懂，反正就是只能用网易云音乐听这个你下载过的歌，换个软件都听不到！我心想，算了，只能用网易云听也没关系，下载了就不用担心以后听不到了。结果它突然说，你下载的歌曲，只要 vip 过期了，就再也听不了了！（qq 音乐也是这样，别的不知）现在，这个评论区改版是压死我对网易云好感的最后一根稻草。最让我讨厌的直播模块直接卡在了评论区中间，都来不及无视。右上角按时间按热度按推荐排序，请问它以为是微博吗？原本简洁的看评论功能一下子变得花里胡哨。最后我已经无力再吐槽网易云开发的迷惑功能了，一切的一切都让这个音乐软件慢慢变味。很多人说网易云快凉了，其实我不觉得。毕竟它还有残存的一点特色和情怀还能用来恰烂钱几年吧。我只慢慢感觉到，现在以云村村民自居的人，辛苦搬运歌曲歌词的人，认认真真写翻译的人，已经离开了很多。这都是我亲眼所见。

等我年费黑胶过期了，就卸载了这个软件吧。再见网易云，你曾经也给过我很多温暖。（知乎）

24. **版权太少，毫无用处，花里胡哨的功能**

三世梦：我自己的体验就是版权越来越少，越来越少，而且多出了很多对于我这种只听歌的人来说花里胡哨，毫无用处的功能，有时候我甚至怀疑网易云是不是不打算继续运行了。（知乎）

25. **评论区质量不高**

勒布朗金咕咕：评论区晦气又矫情，聒噪。（知乎）

26. **喜欢以前的版本，没有版权的歌收费，有的歌曲突然开始收费**

无语 ed 无语 ing：以前挺好的，现在，听了好几年的歌突然收费，而且是网易云没有版权的歌！吃相越来越难看（酷安）

27. **UI 变得花里胡哨，版权问题**

Mastercold: 之前的 UI 我挺喜欢的，但现在越来越花里胡哨了，版权啊啊啊啊啊啊（酷安）

28. **版权太少，花里胡哨的功能太多，没法安心听歌**

雷姆男友: 【优点】现在我是真的无法再给这款软件打 5 星了……

【缺点】版权少 花里胡哨的东西多了一大堆 这还让我们怎么安心听歌

【总评】目前只用旧版本了……不知什么时候才能变好点（酷安）

29. **版权问题，变得越来越不好**

失意青年 z: 【优点】UI

【缺点】当我发现霉霉的 Back to December 的音源被偷偷换成非官方的时候我觉得网易不配

【总评】越来越不好（酷安）

30. **界面好看**

版权越来越少，会员专享歌曲太多

書丶丶丶: 【优点】界面好看

【缺点】歌呢，会员专享属实牛，越来越少的版权

【总评】一般般，两分是给界面的（酷安）

3.优化建议

根据用户调研问卷结果以及从各大平台搜索到的反馈,用户对网易云音乐负面反馈可以分为以下几方面:

1. 版权

从用户调研问卷以及各大平台用户反馈可以看出用户对于网易云音乐的版权太少是最不满意的,并且有相当一部分用户流失是由于网易云音乐缺少版权。从 18 年的周杰伦歌曲侵权事件到花粥抄袭事件导致用户对于网易云音乐的认知是“版权意识淡薄”。目前相当一部分持有版权的大众唱片公司都与腾讯音乐有独家合作,买版权可能会耗费相当一部分资金。

所以网易云音乐可以根据其产品特性继续主攻购买**二次元动画动漫、民谣小众歌手、小众乐队**等小众歌曲的版权,因为从调研问卷结果以及用户反馈可以看出有相当多的用户使用网易云音乐是因为其有很多的小众歌曲,是其他 APP 所不具备的。虽然大众歌曲版权较贵且不易抢夺,但是可以主攻**小众市场**。当用户在常用音乐软件找不到其想要的歌曲时,就会下载网易云音乐。

2. 歌曲收费问题

从用户反馈可以看出,在使用网易云音乐听免费歌曲听了一段时间后,突然变成了收费歌曲是很多用户不满的地方。针对这一方面,网易云音乐应制定一个前后一致的标准,比如购买黑胶 VIP 即可免费享受 80%-90%的网易云曲库里的歌曲;并且从用户调研可以看出只有 20%左右的用户购买过黑胶 VIP 这个功能。

可以在不影响利润的前提下,适当给予一部分的**优惠或推出更多种多样的联名活动**,从 QQ 和网易云的会员对比来看,黑胶 VIP 包年每月平均 11.5,QQ 的豪华绿钻推出了学生专属特权和与哔哩哔哩、肯德基等各大平台联名的活动;网易云音乐可以推出购买连续包年黑胶 VIP:

- 1) 赠送“因乐交友”功能的 VIP 一个月
- 2) 赠送网易考拉海购、网易严选购物平台的试用会员 7 天或满 200-10 的购物优惠券
- 3) 由于网易云音乐用户主要用户群体为在校大学生和普通职员,所以可以赠送网易云课堂中一些受欢迎的课程的优惠券让用户自由选择其中两门课程,如 python 数据分析,面试求职攻略,提高办公效率等相关的课程。

不仅可以让用户体验到黑胶 VIP 的更多权益并且还能能为网易云音乐的社交功能和其他平台进行引流,增加用户活跃度。

3. 音乐社交-“因乐交友”功能的改进

根据用户调研结果发现用户对于音乐社交大多保持中立的态度,使用因乐交友功能的人数还是非常的少。在用户反馈中,较多用户对于音乐社交都表现出了非常抵触的情绪,表示自己只想听歌;

有较多正在使用因乐交友功能的用户表示 VIP 收费与权益不相配,不实名认证,匹配的人不满意;而使用过因乐交友功能但是后来放弃的用户表示上面的人活跃度不高,界面不好操作,推荐的朋友和我风格不同,很多功能都要收费,使用该功能的人有骚扰行为。网易云音乐音乐类软件的社交相较于 Soul 等纯社交类软件等的优势在于其音乐属性,虽然 Soul 这类社交软件也支持用户分享自己的歌曲,但是网易云音乐本身就持有用户信息(用户的听歌风格、种类,喜欢的歌手),可以在注册因乐交友个人信息的时候,支持**将现有用户标签自动同步到因乐交友功能中**(用户允许的情况下),这样就不需要用户在编辑资料中输入自己喜欢的歌曲、歌手,这也可以一定程度上解决用户对于“匹配

的人不满意”这一问题。

针对收费与权益不匹配，可以将**因乐交友 VIP 与黑胶 VIP 联动**，这样既可以让用户认为自己享受到了更多的权益和优惠，还可以为因乐交友这个功能引流，解决一定程度上用户活跃度不高的问题。

由于因乐交友目前不支持实名认证，所以尽管用户知道在聊天界面中可以对有骚扰行为的用户进行举报，但是力度还是很小，并不能解决根本问题，为了用户更好的进行社交，应在用户使用时长超过一个小时后强制开始进行**实名认证**，否则无法继续使用该功能。

4. 评论区质量变差

从用户反馈的结果发现，大部分用户都表示评论区开始有广告并且质量变差，都是千篇一律的段子。用户调研结果表示 60%的用户认为赞/踩或举报可以改善评论区的环境，但是网易云音乐有举报评论这一功能，但是根据用户反馈的结果来看并没有很明显的改善评论区的环境。可以有以下几点优化方法：

1) 将**举报评论这一功能放到评论右上方**而不是长按评论举报

2) **增加屏蔽用户/加入黑名单功能**，用户可以通过长按评论来屏蔽该用户所发的任何歌曲下的任何评论信息；有一些用户可能会想看评论下的段子或有些用户只是想单纯的表达此刻的心情发了一些颜文字而不是纯文字信息，可以将决定权交给用户自己。并且对黑名单被添加过多次数（超过 50%的用户都将其加入黑名单）的用户实行惩罚机制：如禁止其评论歌曲 7 天。