

foodie应用市场用户评论报告

背景： 作为「foodie」新入职的产品助理，现领导需收集最近90的用户反馈，并在下一次内部会议上进行汇报。

基本信息

产品名称：Foodie——美食相机

评论统计时间：2018.2.08—2018.4.28

所属系统：Android、ios

数据及资料来源于第三方数据监控平台：[酷传](#)、[App Annie](#)

版本及下载：

在这接近三个月的时间内，产品分别推出了6个android以及ios版本，平均两周迭代一次。

各平台评论数据统计如下：

平台	下载占比	低分评论/总评论	低分评论/总评论（%）
豌豆荚	0.9%	3/3	100%
小米	-	0/19	0%
华为	25.36%	34/83	41%
Oppo	31.7%	35/45	78%
Vivo	27.03%	38/65	58%
魅族	2.36%	2/9	22%
联想	0.09%	0/1	0%
360	0.25%	5/19	26%
百度	0.41%	0/1	0%
应用宝	11.91%	0/3	0%
Android	—	117/248	47.1%
ios	100%	153/403	40.0%

*低分评论：评分在6/10及以下的评论

从以上数据中可看出，Android系统中：华为、OPPO以及VIVO手机用户中使用Foodie较多，也贡献了不少评论，较为活跃。同时由于这三个品牌手机市场占有率较高，在今后的版本测试中应该重点关注这三个品牌，在手机新品发布时也应该关注照相方面的功能。

评论数据详情

Android：

由于Android机型及下载平台较多，从评论的反馈结果，此次共选择出了105条有效评论，并分为基本功能（61%）、用户体验（21%）、运营及维护（16%）、新需求（2%）四大类。

基本功能：基本功能的问题是用户评论反馈最为集中的地方，共计64条。

主要集中在以下三个方面：

- 拍照时：画面变黑、画面闪黑、画面模糊等；
- 照片保存时：照片无法保存、保存没有单独的文件夹等；
- 拍照与录像功能无法转换以及闪退、卡顿等方面。

评论详情及分析见图：

编号	下载平台	版本号	评论内容详情	出现次数	问题归类	所属问题及描述	问题分析	解决办法
1	豌豆荚	版本2.0.1	自拍一按拍照照片就变成特别暗	22	基本功能：无法拍照及录像	1.点击拍照的时候，界面会变黑，新版本2.2.1，且主要其中在华为有出现闪黑的情况； 2.拍摄出来的照片是黑的，无法使用； 3.更新后拍摄会有延迟； 备注：此情况以华为手机用户为主，同时有用户描述到：华为nova2s普遍存在此问题，荣耀8并未出现此问题；	该问题从版本2.0一直延续到了最新版本2.2.1，且主要其中在华为手机用户，但在自己利用华为手机进行复现操作的时候，最新版本中并未发现该问题。分析可能的原因有： 1.用户手机设置不正确或使用不当； 2.由于华为手机型号众多，可能存在部分手机不兼容的情况； 3.属于软件Bug	1.试着联系问题用户，复现使用环境；是否可能是使用或手机设置不当； 2.联系测试检查相应华为手机的兼容问题。 3.与技术人员沟通，看是否是Bug，如果是Bug，需要技术人员配合检查并解决
2	华为	版本2.2.1	什么情况 拍照瞬间 会变暗是怎么回事呀 之前刚下载的时候还没事呢 现在一更新就不行了 根本没法用啊！！麻烦尽快解决呀～～					
3	华为	版本2.2.1	原来不是我一个人这样 拍的时候很好 拍出了的跟拍的时候不是一个效果 黑不溜秋					
4	华为	版本2.2.1	比上一版改进了，没那么暗，但依然比正常的暗，颜色会加深很多。这个bug连续三个版本都还没弄好，emmmm，加油					
5	华为	版本2.2.0	好像nova2s普遍存在这个问题啊，可能是新版本存在小bug了吧。我荣耀8一直所有系统用的都木有问题～（结合滤镜，此处应该是指拍照变黑）					
6	华为	版本2.2.0	为什么效果变暗了 不管怎么拍都是暗的 为什么为什么为什么					
7	华为	版本2.2.0	一拍就黑？？？——什么时候改进……					
8	华为	版本2.2.0	咋回事啊，拍照总是变黑？是手机问题还是软件问题啊？？					
9	华为	版本2.2.0	什么情况，原来不是很好的么，更新好了之后闪黑，还不如不更新呢					
10	华为	版本2.2.0	拍照变黑了。咋回事啊					
11	华为	版本2.2.0	更新后拍照还是黑.....到底更新了啥					
12	华为	版本2.1.1	最新版本还是黑？！！！！能不能行了，就用这一个相机啊结果还鸡肋了。早知道那年冬天就不更新了					
13	华为	版本2.1.1	为什么拍照延迟，明明是很亮的滤镜，拍出来黑暗					
14	华为	版本2.1.1	快弄好吧 拍照闪黑					
15	华为	版本2.1.1	滤镜总有点暗的感觉					
16	华为	版本2.1.1	会变黑！！！！！！程序猿快快解决啊！看着美食都没食欲了。					
17	华为	版本2.1.1	一拍照就会变黑是想干嘛					
18	华为	版本2.0.2	打开一看感觉还可以，但是一按下快门背景就变黑了，拍下来和没拍看到的根本不一样！					
19	华为	版本2.0.2	今天拍照没有美颜了，按下快门一闪黑了，还会拍出黑色的。。。不知怎么回事，使用感比以前的旧版本差很多了。					
20	华为	版本2.0.2	最近使用这款软件的时候，照相的时候特别好看，但是打开相册一看，特别暗，想要好看就得打光！是不是软件出问题了！					
21	魅族	版本2.2.0	为啥拍起来都是黑的呢					
22	魅族	版本2.1.1	为什么经常拍出来是黑的					
23	豌豆荚	版本2.0.1	没有老版本好，拍照模糊还曝光亮度还不好调！					
24	华为	版本2.2.0	拍照后发朋友圈都是模糊的					
25	OPPO	版本2.2.0	为什么发送给朋友就全是点点 不清楚					
26	OPPO	版本2.2.0	新版拍出来不清楚，放大图片都是斑点，					
27	OPPO	版本2.0.1	求原版啊 新的这个照出来一点也不清晰！					
28	OPPO	版本2.0.1	没有看出这个新版比原版好，不知道为什么要出这个新版，我真比较过感觉没有以前的清晰，滤镜颜色有一点改变感觉怪怪的，其他的没什么变化吧。现在直接打不开原版了这不是必须下这个吗？(还有可能我比较喜欢原版的图标👉，有感情👉)	19	基本功能：拍照或滤镜处理后的照片模糊	1.照片模糊：具体表现为拍摄出来的照片模糊，不清晰，照片放大后都是斑点； 2.原照片导入App滤镜处理后，照片同样模糊； 3.曝光亮度不好调节； 备注：1.首次使用时相机默认选择“低解析度模式”，同时默认调用滤镜； 2.相机的设置页面选择显示为灰色，非选择为黑色，容易误导用户	在实际使用过程，app拍出来的照片较系统原生相机所拍出的照片稍模糊一些，但并不明显。但当选用低解析度格式以及添加滤镜的时候画质降低明显。 分析可能的原因有： 1.用户选择了低解析度（默认）的模式； 2.滤镜算法牺牲了照片质量	1.App初始设置时默认相机选用高清拍摄模式。 2.设置页面，将界面设计修改为选中深色，未选中浅色（减少对用户的误导） 2.与技术就系统相机的调用以及滤镜方面的算法优化问题进行沟通解决。 备注： 在后续app升级中，图像清晰度默认选中“高清模式”，同时新增加了“平衡模式”已平衡存储速度及画质之间的矛盾； 同时页面设计修改为深色选中，浅色未选择。
29	Vivo	版本2.2.1	为什么变的这么模糊！程序员又辞职了吗！					
30	Vivo	版本2.2.1	以前很好用，更新以后没法用了，图片调色的时候还好好的，一点保存就有点锐化过度，而且又模糊，就算只用一点点滤镜也是一样，恶心。					
31	Vivo	版本2.2.0	越来越模糊，没有之前好用了					
32	Vivo	版本2.2.0	越来越模糊是怎么回事啊					
33	Vivo	版本2.2.0	越更新越**，越来越模糊					
34	Vivo	版本2.2.0	以前拍照还挺清晰的 现在怎么拍的时候很清 看图片的时候超级模糊 效果根本不一样 为什么现在在拍图片的时候很清，存下来以后有点点模糊，发在微信上就是超级模糊了。					
35	Vivo	版本2.2.0	新版本像素简直了，老版本真是太好用了，像素那叫一个高啊，还能微调面部，恳请退回到原来的版本吧，不然真卸载了。老版本我给5颗星，这次更新的本真是一星都不想给：(—_—) r					
36	Vivo	版本2.0.1	本来很好的app，非常喜欢的app，为什么要一而再再而三的往坏了更新。不要求突破，能保持就行啊。保持好吗？现在这像素跟之前没法比了都，赶紧改回最初的老版本吧。					
37	Vivo	版本2.0.1	太糊了吧，人造马赛克					
38	Vivo	版本2.0.1	强制更新，要不然用不了！更新以后拍出来的那么模糊，有什么用？					
39	Vivo	版本2.0.1	**，本来挺好用的，是我最喜欢的相机，结果这一更新根本没办法用，原相机拍的像加个滤镜都不行，直接拍模糊的要死。					
40	Vivo	版本2.0.1	上次是自己手贱更新，结果后悔，这次一直不想更新，然后到现在强制更新，呕，要吐了，人造马赛克吗？					
41	Vivo	版本2.0.1	拍照后，不能在foodie界面直接删除，需要到手机的图库中删除。这个可以优化一下呢	18	基本功能：照片存储	1.无法保存照片； 2.无法更改默认文件夹；保存路径需要每次设置； 3.没有单独存放的文件夹（使用的是系统照片文件夹）； 4.存图时间较长	问题1和问题2：可能为bug； 问题3：设计时未考虑； 问题4：手机优化不够	1.联系技术解决； 2.新增照片存放文件夹供用户选择； 3.针对存图时间较长的问题，优化算法； 备注：目前已可选单独文件夹存放，且存图时间也令人满意。
42	华为	版本2.2.1	无法更改默认文件夹					
43	华为	版本2.2.0	自己更改了相册目录 改设置也没有用					
44	华为	版本2.1.1	新版本变得不好用了，每次都要重新更改默认保存文件夹					
45	OPPO	版本2.0.1	喜欢原版，新版的跟原版不是一个文件夹很别扭！					
46	OPPO	版本2.0.1	完全没有旧版好用.....而且保存图片的文档还和原来的是不一样的，图标感觉旧版更好看一点					
47	OPPO	版本2.0.1	新版太差了！！					

用户体验：用户体验主要考虑到用户在使用过程中的感受，倾向于页面交互及页面设计方面，主要集中于滤镜以及水印的问题，共计22条。

评论详情及分析见图：

65	华为	版本2.2.1	怎么不能调整滤镜的强度了以前都可以的！！不能调就会太夸张啊！	14	用户体验：滤镜效果无法令人满意	1.滤镜无法调整强度； 2.初始滤镜强度过高； 3.相册照片无法按照百分比调节滤镜强度	1.应用bug； 2.初始滤镜强度设置为100，其中也有用户主观审美的原因； 3.无法提供用户操作后的反馈	1.联系技术解决； 2.由于存在用户QQ群，进行一个小型提问，了解用户对于初始滤镜强度的看法，是否需要改变初始滤镜强度默认值。不过，可以将用户最后选择的滤镜及各滤镜最后选择的强度数值保存至本地，在用户使用时调用，达到记忆用户使用习惯的效果（由于此问题存在较强的个人审美因素）。 3.以百分比的格式显示(目前已解决)备注：目前可记忆用户最后选择的滤镜及各滤镜最后选择的强度数值
66	华为	版本2.2.0	滤镜效果调整不了？？？					
67	华为	版本2.1.1	改不了滤镜程度啊？？？					
68	华为	版本2.1.1	滤镜总有点黑的感觉					
69	华为	版本2.1.1	新版滤镜也太黑了把，完全没办法用了					
70	华为	版本2.0.2	怎么滤镜深浅改不了了呢 速度解决啊					
71	华为	版本2.0.2	滤镜质量感觉比以前旧版本的差了很多 按下快门的时候会闪黑 而且照出来根本和滤镜不一致 在线等					
72	华为	版本2.0.2	说真的从Foodie一出来就一直在用 软件滤镜特好看调整亮度也顺手每次更新都被新的滤镜惊喜到 简直不懂这次更新了啥??更了软件图标和水印么??甚至连原始照片加滤镜的滤镜程度都调不了。					
73	华为	版本2.0.2	没办法改滤镜深浅怎么破？					
74	华为	版本2.0.2	前段时间下架了怪不得怎么都更新不了.....但是现在回来之后为啥不能更改滤镜深浅？？？？					
75	华为	版本2.0.2	滤镜大小调不了 什么情况	8	用户体验：水印	1.无法去除水印；2.无法找到设置去除水印	1.之前版本没有此功能；2.设置的位置用户未能发现；	因为水印可起到宣传产品的作用，且无法找到设置去除水印仅少部分用户反馈，因此新增去除水印的功能，且默认显示水印，而非引导用户去关闭水印
76	华为	版本2.0.2	为什么更新之后不能调滤镜的大小啊！啊！啊！！！！！					
77	OPPO	版本2.2.1	真的没有以前的好用，从相册找图加滤镜都不能调百分比了。好想念以前的版本					
78	应用宝	版本2.0.1	更新之后选择图片加滤镜不能调滤镜的程度					
79	OPPO	版本2.0.1	不能去除水印，不好					
80	OPPO	版本2.0.1	？？？为什么水印去不掉？滤镜也怪怪的正反					
81	OPPO	版本2.0.1	新版的意义？水印还怎么都弄不掉					
82	应用宝	版本2.0.1	对的 水印在左上角设置可以去除 总的来说这款软件是很不错啦					
83	应用宝	版本2.0.1	超好用的，滤镜都很好看，水印可以在设置里去掉的					
84	应用宝	版本2.0.1	以前用的好好的，开发人脑袋是不是有屎？非要弄个水印，如果是这样的话，只有卸载用别的了。					
85	应用宝	版本2.0.1	水印什么鬼！					
86	应用宝	版本2.0.1	自带foodie水印，很烦人！					

运营及维护、新需求：在此次的数据中，用户表现出了较多对于强制更新的不满，在以上基本功能与用户体验的不少评论中也有提及，同时也提出了一些希望添加的新需求。

其中运营及维护共计17条，新需求共计2条。

评论详情及分析见图：

87	华为	版本2.0.2	啊咧？变成两个了 还是旧版好	17	软件维护：更新	1.同时存在两个版本；2.用户强烈表示喜欢原版；3.更新后无法使用；4.更新后有广告弹出；5.强制更新	公司战略决策，由于一些客观因素，需更新之前版本	1.通过继承的方式进行更新； 2.更新时通知用户，说明所更新内容； 3.今后慎用强制更新这一方式
88	OPPO	版本2.0.1	新版一点也不好 用 瞎折腾					
89	OPPO	版本2.0.1	我还是喜欢原版 好不容易找到个棒棒 的滤镜软件 明明挺好 为什么还要弄这个 视觉上跟盗版似的					
90	Vivo	版本2.1.1	很久之前下的 后来更新的好差 现在又换回来了 那就保留吧					
91	Vivo	版本2.1.1	当时更新的时候是要把当前版本卸载再更新，然后就有问题了.....重新下吧我的天.....					
92	Vivo	版本2.0.2	还不错 就是别一直更新了 现在很好					
93	Vivo	版本2.0.1	终于回归原来的版本了 说真的！原来的版本最好用 更新了之后滤镜特别难看 直接卸载					
94	Vivo	版本2.0.1	原本是我最喜欢的拍美食的app，经过几次更新以后，我真是无语死了，设计团队上点心吧					
95	Vivo	版本2.0.1	更新之后非得相当的不好用了					
96	Vivo	版本2.0.1	**, 越更新越没用，这个设计团队应该下岗了					
97	Vivo	版本2.0.1	越更新越次					
98	华为	版本2.1.1	更新后用不了是什么鬼啊					
99	Vivo	版本2.0.1	打不开啊而且跳出来什么玩意啊					
100	Vivo	版本2.0.1	这更新的什么玩意 一堆广告					
101	Vivo	版本2.0.1	终于恢复正常了，希望不要再改了，老是跳出广告来，差点气哭了					
102	OPPO	版本2.0.1	强制更新盗版没招吧					
103	Vivo	版本2.0.1	强制更新，更新完以后用不了					
104	华为	版本2.2.1	貌似.....没有白边框	新需求	新需求	1.无法添加白边框 2.无法添加文字	前期未考虑	先记录改需求，而优先解决前面所遇到问题
105	OPPO	版本2.2.0	确实拍食物颜色好看，也有很多滤镜。美中不足就是不能添加文字这些。					

ios：

ios由于有统一的下载平台，各机型之间差异不大，且各App版本问题比较突出，因此将评论按照app版本分类。由于ios端评论较多，且有较多评论内容重复，故不贴出评论详情，直接汇总评论结果。

问题分类及分析见图：

编号	版本号	出现次数	问题分类	所属问题及描述
1	版本2.2.0	12	闪退	1.闪退：拍照的时候、调节滤镜的时候；2.闪退的频率高
2		3	滤镜	1.滤镜符号变为灰色无法点开；2.系统相机拍摄的照片无法使用滤镜
3		1	照片保存	照片和视频无法保存
4		1		部分机型无法使用拍照功能
5		1		希望推出ipad版本
6	版本2.1.1	37	闪退	1.闪退：拍照的时候、调节滤镜的时候；2.闪退的频率高
7		3	强制更新	1.强制更新要求下载新版本，不更新无法使用2.不评论无法使用
8		1		打开App后无法更换滤镜
9		1		滤镜效果过于浮夸
10		1		竖着拍摄的照片会变成横的
11		1		无法切换语言
12		1		可以记忆默认设置
13		1	水印	水印无法去除
14		1		反应较慢
15	版本2.1.0	15	闪退	拍照时闪退
16		4		拍出的照片模糊
17		1		照片无快门声
18		1		拍出的照片都是横的
19		1		默认从原图开始
20		1	水印	水印无法去除
21	版本2.0.5	2	闪退	拍照修图时闪退
22		1		排出的照片模糊
23		1		录像时有异声
24		1		滤镜无法按数值调节
25		1		希望新增照片尺寸编辑的功能
26	版本2.0.1	3		更新后卡顿、闪退
27	版本2.0	28	强制更新	强制更新，不更新无法使用
28		8		更新后每次打开App必须重新进入App Store才可使用
29		14		同时存在两个版本，且版本图标不一致
30		4		必须评论才能使用
31		14	闪退	更新后闪退
32		5	拍照模糊	更新后拍照模糊
33		2	水印	更新后有水印
34		2		更新后滤镜效果变差
35		2		bug：拍照时无法调整，无法变焦、对焦
36		2		打开速度慢
37		1		录屏时系统锁屏
38		1		希望增加照片编辑功能
39		1		自拍时关闭镜像模式
40		1		无法自动保存

不同于Android平台，ios用户的问题主要表现在：

- 1.闪退：普遍存在于各版本之中，并且目前仍然存在，是当前首要的需解决问题；
- 2.强制更新：普遍存在于2.0版本中，极可能是由于公司合并后急于重塑应用带来的决策；
- 3.滤镜及拍照模糊：拍照模糊极有可能是由于默认选择了低解析度的格式；同时滤镜牺牲了画质。可采用默认原始画质以及默认无滤镜的方式解决；
- 4.有水印，即使选择了去除仍然无法去掉：复现时，关闭水印并不会出现水印无法去掉的情况，目前此问题已解决。

同时也有一些bug及需求提出，

bug：

- 1.某些机型无法拍照
- 2.打开App、反应速度较慢

- 3.拍照时没有声音、录像时有异常声音
- 4.拍照时无法调整、无法变焦、对焦、无法识别手机横竖状态
- 5.录屏时系统锁屏
- 6.无法保存或自动保存

以上bug需先在手机上进行复现，如果没有问题，依bug的反应情况，试着联系用户，复现使用环境，确定是真bug还是假bug，确实存在，提交bug；

新需求：

自拍时关闭镜像模式

- 1.无法切换语言；
- 2.可以记忆操作位置；
- 3.希望增加照片编辑功能；

总结：产品今后的走向

此次对于评论数据的分析中，用户对于基本功能与用户体验的反应最为强烈，这也符合foodie作为一款拍照工具app的定位。

以后的方向仍是以优化基本功能与用户体验、修复现有bug为主，并在此基础适当考虑新需求。

具体的方向有以下几点：

- 1.减少基本功能Bug及故障：在此次分析中，出现了较多是由于软件自身bug所导致的问题（拍照闪黑、拍照时黑暗、闪退等），在以后的app上架前，需进行测试，且Android端以华为、OPPO、VIVO的主力机型为主，并对bug进行汇总跟进；
- 2.关于强制更新的思考：慎用强制更新的方式。作为一款工具型产品，用户往往是在吃饭或者遇到美景等心情较为愉悦的时候使用，强制更新不仅大大影响了用户体验，同时由于使用环境极有可能处于弱网环境，实际效果并不好。今后应采用继承更新的方式，在更新时告知用户更新内容，减少用户的困扰，并可考虑埋点了解用户更新数据以决定更新频率
- 3.提高照片的画质：默认首次使用App时选用高清的模式，同时试着优化拍照及滤镜的算法；
- 4.设置页面采用深色选中，浅色未选择的方式。是否可以在首次使用App时增加使用引导（或设置中增加使用帮助：可行性更高，难度更低）；
- 5.记录此次评论中出现的新需求