

uKnow用户调研报告

一、调研目的

1. 了解目标用户痛点、需求，分析大学生迷茫现象的原因
2. 调查目标用户对uKnow产品的接受程度，验证产品价值
3. 调查、分析目标用户对同类产品的使用情况
4. 结合目标用户使用场景，提出产品改进意见

二、访谈记录

访谈目的：

1. 了解目前大学生解决迷茫的主要方法
2. 了解大学生在知识分享领域的需求
3. 了解大学生在知识分享领域愿意付费的程度
4. 大学生愿意作为知识分享者的程度

访谈方式：

线上访谈、电话

访谈成员：

张应鸿、张颖、童云钊

访谈对象：

各年级大学生及部分毕业的师兄师姐

访谈时间：

2016年11月9日-10日

访谈对象1：许妙丽 女 广东财经大学信息工程学院大一学生

问：你在学业或者生活上是否有一些比较困惑的问题或者迷茫的时候？能列举几个相关的问题吗？

答：对于这个问题，首先我作为一名大一的学生，很有感触。从高中到大学的转变，不管在学习上还是生活上，都发生了很大的改变，比如现在上课不会再有老师盯着我们；上课模式也发生了很大的变化，很多都要靠自己去摸索；人际关系也显得格外重要……我个人也经常为此感到很迷茫。

问：刚到大一的学生确实会遇到一些比较困惑的问题，很多青年人都有这样的感受。请问你是如何解决这些迷茫的呢？是否有用过一些知识分享类产品（如百度知道、知乎、分答等）来解决自己的问题？

答：一般遇到这些情况，我会主动去寻求帮助，可能会找一些长辈比如学长学姐寻求帮助，毕竟他们也是过来人，自己也会找找问题所在。像知乎这类的知识分享产品我也是来到大学才开始用的，觉得挺不错的。

问：你觉得向师兄师姐求助和使用知识分享类产品能否有效帮助你解决问题吗？

答：效果只能说一般吧，因为毕竟他们说的都只是仅限自己经历过的，相比之下，使用知识分享产品提供的帮助我个人觉得更大，但是两者都还是需要靠自己实际行动才能解决这些困惑。

问：所以你会更倾向于使用知识类产品，主要是因为这类产品里的问答等质量比较高，也比较有深度是吗？如果有师兄师姐，他们都经历过迷茫阶段，在某方面也比较有经验，能够对你的问题做解答（免费解答），你是否愿意？这些师兄师姐不一定是同个学校的，比如中大、广大、北大。

答：我会觉得使用知识类产品更好是因为它提供的回答更多，有时更加全面。如果有这样的机会，我当然愿意。

问：如果是收费回答，请问您愿意接受吗？（如果愿意接受，请问你可接受的价格区间是）

答：我可以接受这种收费回答。我可接受的价格最高是50元。

访谈对象2：黄淑敏 女 广东技术师范大学金融学院大二学生

问：你在学业或者生活上有没有一些比较困惑的问题或者有迷茫的时候？如果能列举几个具体问题最好啦～

答：迷茫的时候当然有啊，我们农村来的，刚进大学不会觉得比别人矮一大截吗。感觉自己农村来的，对电脑不熟悉，来打字也不快，每天都好有压力，想想自己以前也是这么想的。生活上老是觉得和宿舍的价值观格格不入，所以会觉得看不惯，但又不知道怎么处理，是该各过各的呢还是试图改变，我觉得这也是好大的问题。

问：你有没有使用过一些知识分享类的产品，比如百度知道、知乎、分答这些，来解决自己的迷茫？

答：一般关于知识方面的才会去，情感方面的极少。情感方面一般都会寻求别人的帮助。

问：比如人际关系、职业发展等问题，你会上去寻求建议吗？

答：我一般是向别人求助这方面的问题，不会直接到知识分享产品上寻求帮助。

问：你平常一般向什么人诉说自己的迷茫或者困难？比如同年级的同学、家人、或者师兄师姐。

答：一般是和同年级的有同样苦恼的同学和朋友说，相互倾诉，当然，还会找自己的兄弟姐妹说，他们经历比较多。

问：这么说的话，如果有这样一个平台，有一些师兄师姐（全国的学校都有）在上面分享自己的经验，他们一般来说都有经历过这些阶段，也有比较丰富的经验，部分人是比较厉害的学霸或者某领域的专家，你可以向他们提出自己的问题，他们可以对你回答。你会乐意通过这种方式解决自己的问题吗？

答：我觉得这些对师弟师妹是一个不错的选择，师兄师姐有时候会像是引路人，能把他们走过的坑分享给我们，疏导我们。

问：如果说这个服务有一定的收费（你可以直接提出问题，他们回答你），他们用2分钟的语音回答你，你愿意接受吗？

答：我觉得刚开始收取一点会费也是应该的，但这要建立在好口碑以后才行吧。

问：你大概可以接受多少的收费？（价格区间 比如0-100这样）

答：20元左右。

问：你觉得师兄师姐能比较好地解决问题吗？比如我们老是纠结加哪个社团、要不要读研、职业方向什么的。

答：我觉得师兄师姐还是挺靠谱的，但师弟师妹也要有自己的主见，师姐们只是提供一个意见，师弟师妹也要结合自身的情况做决定。当然为了更专业，要是有一两个老师更不错了。

问：如果你能够在这个平台上分享自己的经验，给一些有迷茫的师弟师妹答疑。你愿意吗？

答：乐意啊，以前自己也是从迷茫中过来的，也被师兄师姐帮助过，同时，我觉得，在为师弟师妹解惑的时候，你也能收获很多能力，引领他人，成就自己呀。

访谈对象3：彭丽敏 女 广州大学经济与统计学院大三学生

问：你是否有用过百度知道、分答、知乎这类产品？（知识分享类产品）

答：百度知道，知乎，贴吧等都用过。

问：请问你使用这些产品的频率一般是多高呢？每天都使用吗？

答：几乎每天都会使用。

问：请问你现在有比较清晰的目标吗？感觉到迷茫和没有方向的时候，是否希望辅导员或老师给一些建议？

答：目标还算有的，不是特别明确，比较希望其他一些前辈给意见吧...跟老师比较少打交道。

问：作为比较有经验的师兄师姐，是否希望用自己的经验去帮助师弟师妹少走弯路？

答：我不算有经验的师姐啦！不过如果我有一些经验可以帮到师弟师妹，还是希望能帮就帮的。

问：如果有一个专门针对大学生群体的问答平台，作为有经验的大学生，可以分享知识/经验，你也可以向其他有经验的人提出问题（比如老师、毕业的师兄师姐等），你是否会参与呢？

答：我可能会先去里面溜达溜达，如果觉得提出来的问题和回答都有一定价值可能就会参与进去。

问：如果你的回答可以获得一定的酬劳，你会乐意参加吗？

答：我会参与，不过也要是我擅长、能分享的领域，如果要为了回答特意去搜寻很多资料，弄懂一个我不了解的事我应该不会做。

访谈对象4：何伟健 男 广东工业大学自动化学院大四学生

问：请问你用过百度知道、分答、知乎等类似的知识分享类产品吗？

答：用过。

问：你使用的频率大概是？（最频繁的）

答：百度知道用得比较多，一般是遇到问题才去查。

问：请问你现在有比较清晰的目标吗？如果有遇到一些人生选择\迷茫等，是否希望一些毕业的师兄师姐或者辅导员等老师给你一些建议或者解疑等？

答：现在的短期目标是考研，长期目标是毕业之后去做嵌入式工程师。算是比较清晰的。如果遇到迷茫，有师兄师姐或者老师来给些建议挺不错。

问：如果是作为师兄师姐，你愿意用你的经验帮助师弟师妹少走弯路吗？或者说是让自己的知识和经验变现？

答：挺好的，时不时指点一下，收不收费也没关系。

问：如果有一个专门针对大学生群体的问答平台，作为有经验的大学生，可以分享知识\经验，你也可以向其他某方面有专长的人提出问题，你是否会参与？

答：会。

问：能简述原因吗？

答：算是感同身受吧，因为我自己前一段时间也迷茫过，不知道人生何去何从，最终才确定现在的奋斗目标。我知道在迷茫的时候，一个过来人的建议会很有用。

访谈对象5：黎伟浚 男 中山大学电子与信息工程学院大四学生

问：师兄是否使用过百度知道、分答、知乎等类似产品（知识分享类产品）？

答：嗯嗯，我使用过百度知道跟知乎。平时刷知乎比较多，像知乎、知乎日报的app都有在用。

问：请问师兄你目前是否有清晰的目标？如果遇到迷茫或者是有些困惑（非纯学术的问题）的时候，是否希望有辅导员等老师、或者研究生、毕业的师兄师姐给一些建议？

答：现在最近的清晰的目标就是考研跟毕业设计吧，当然希望有过来人给经验跟建议啦。毕竟这样自己可能会少走弯路。

问：如果是作为师兄师姐的身份，师兄是否希望用自己的经验去帮助师弟师妹少走弯路？或者

是否希望自己的知识和经验能够变现（非纯学术的知识）？

答：如果有师弟师妹有需要的话，当然很乐意，但是自己可能不会太主动或者热衷于此吧。

问：如果有一个专门针对大学生群体的问答平台，作为有经验的大学生，可以分享知识\经验，你也可以向其他有经验的人提出问题，你是否会参与呢？

答：我会参与的。感觉这个跟知乎有点类似，只是目标人群缩小为大学生。但是我在其中可能不会特别活跃，就像我在知乎里面基本上只看不刷那样。但是遇到自己感兴趣而已熟悉的提问还是会乐意回答的。我应该会很少在这个平台上问问题。

访谈对象6：吴厚佐 男 中山大学数据科学与计算机学院毕业生（现在微信工作）

问：你是否使用过百度知道、分答、值乎等类似产品（知识分享类产品）？

答：有用过，一般是作为旁观者（一般不问也不答）

问：请问你使用知识类产品的频率是多少呢？

答：每天都会用吧。

问：目前是否有清晰的目标？大学的时候是否希望有辅导员等老师给一些建议？

答：大三时开始规划未来方向，问过很多师兄师姐，也希望能获得建议。

问：是否希望用自己的经验去帮助师弟师妹少走弯路？或者是否希望自己的知识和经验能够变现？

答：如果师弟师妹主动问，一定倾自己所能去帮助，也很愿意帮忙。但如果是自己主动回答，概率很小。因为觉得自己也是新人，有很多不足，认为应该有一定资历的人才有这样的底气去主动提供自己的分享见解。

问：如果有一个专门针对大学生群体的问答平台，作为有经验的大学生，可以分享知识\经验，一方面是对一些低年级师弟师妹的情感维系；另一方面，分享自己的知识也可以得到一定的荣誉感和满足感，你也可以向其他有经验的人提出问题，你是否会参与？如果可以收费呢？

答：从我自身出发：很难，因为并没有形成习惯也并不能在平台上获取到自己想要的，同样的时间可能可以在别的地方收获到更多（包括金钱）。

三、问卷记录

问卷目的：

通过科学的调查方法，了解目标用户解决问题的现状及其需求、获取必要的市场信息并粗略调查用户对产品的接受程度。

调查方式：

抽样调查，具体通过问卷星以线上方式发布问卷，进行问卷调查。

样本大小：

共发放问卷217份，有效问卷215份。

调查人员：

童云钊、刘月彤、王浩宇、张颖、张应鸿、骆铭涛、黄建武。

调查日期：

2016年十一月初。

调查范围：

全国大学生（以中大为主）。

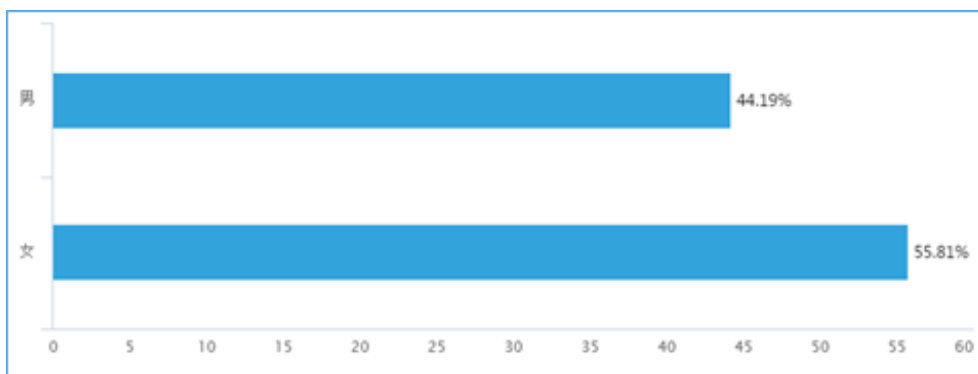
问卷内容及调查结果：

关于大学生经验分享平台使用意愿调查

您好，我们是中山大学创业学院的本科生，目前正在进行一项关于大学生经验分享平台使用意愿的市场调研，希望能从您这里得到相关的信息。调研结果将用于相关产品的市场需求分析，我们将不会泄露您的任何信息。恳请您花2分钟的时间，填写一下这份问卷，感谢您的帮助！

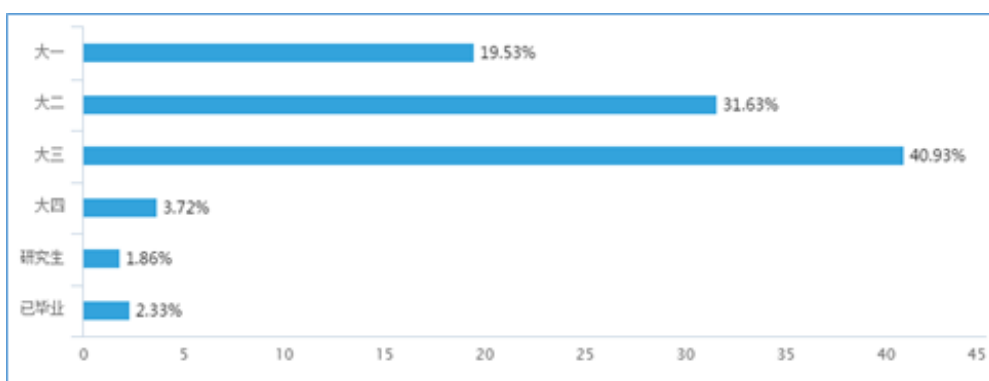
1. 您的性别 [单选题] [必答题]

☐ 男 ☐ 女



2. 您的年级 [单选题] [必答题]

☐ 大一 ☐ 大二 ☐ 大三 ☐ 大四 ☐ 研究生 ☐ 已毕业

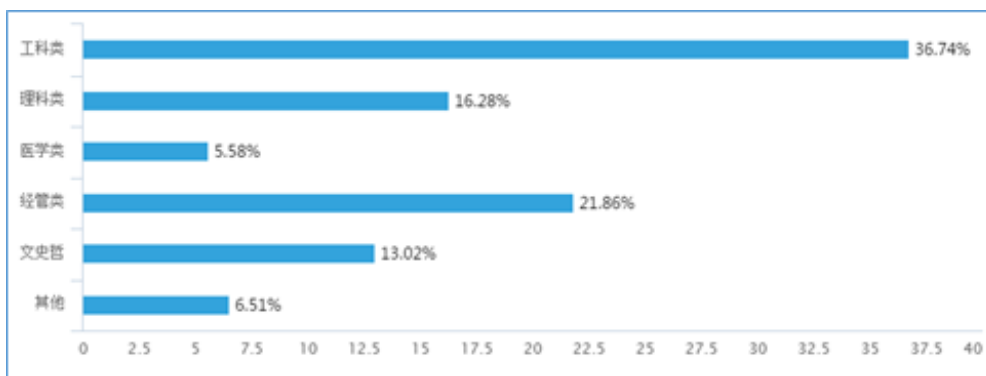


3. 您的学校 [填空题] [必答题] :

此项学校覆盖国内各地区各等级的高校，中山大学学生最多，占比64.65%

4. 您的专业 [单选题] [必答题]

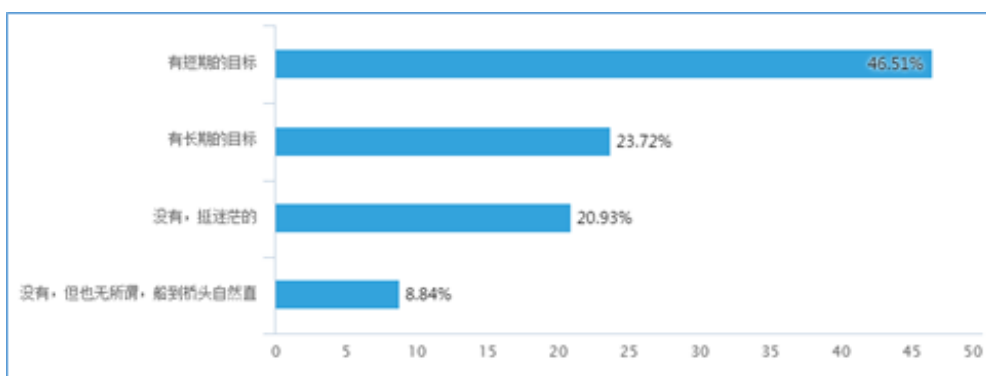
☐ 工科类 ☐ 理科类 ☐ 医学类 ☐ 经管类 ☐ 文史哲 ☐ 其他



以上调查用户的基本信息，数据分析可知，中山大学大一到大三的学生偏多，男女、学科比例均衡，符合产品解决低年级学生需求并将从中大起步的背景情况。

5. 您现在有明确的方向或目标吗？ [单选题] [必答题]

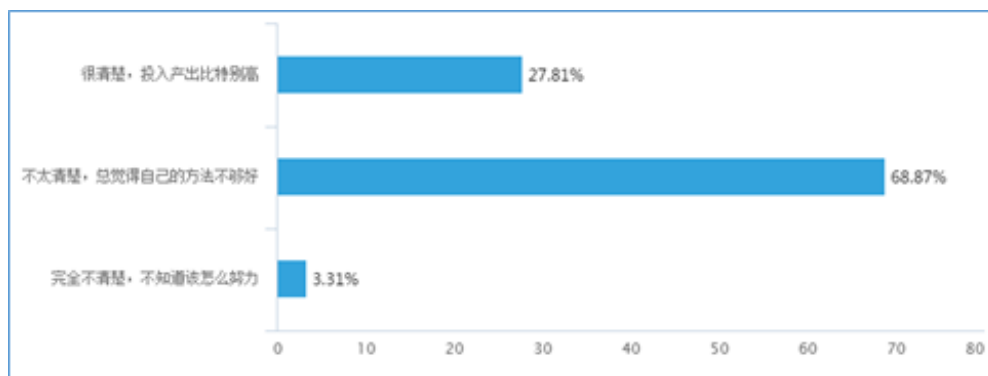
- ☐ 有短期的目标
- ☐ 有长期的目标
- ☐ 没有，挺迷茫的
- ☐ 没有，但也无所谓，船到桥头自然直



此项调查表明，相当一部分大学生缺少长期目标，甚至连短期目标都没有。交叉分析可知，大二的学生最缺少明确的目标而感到迷茫。

6. 为实现您的目标，您清楚该如何努力吗？ [单选题] [必答题]

- ☐ 很清楚，投入产出比特别高
- ☐ 不太清楚，总觉得自己的方法不够好
- ☐ 完全不清楚，不知道该怎么努力



此项调查表明，超过三分之二的大学生不太清楚如何为自己的目标努力，有自己的计划，但仍然觉得投入产出比不够高。交叉分析可知，这种现象在大一学生中特别明显。

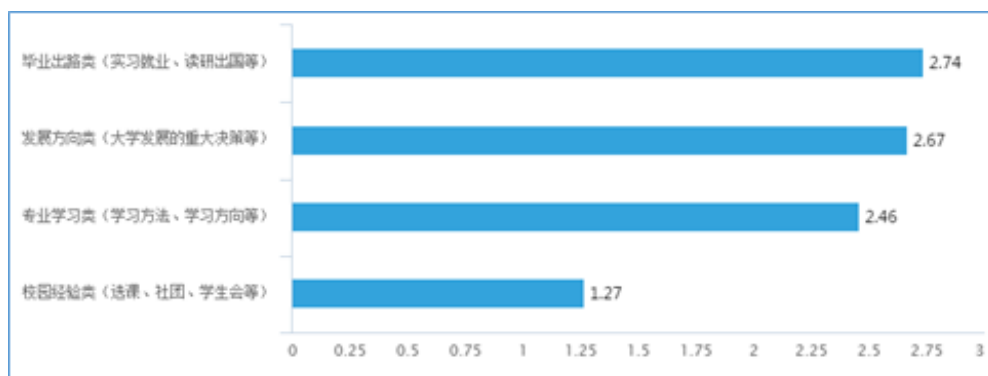
7. 在大学学习生活的过程中，您觉得哪类问题更让您感到困惑，请对以下选项排序 [排序题，请在中括号内依次填入数字] [必答题]

[] 发展方向类（大学发展的重大决策等）

[] 专业学习类（学习方法、学习方向等）

[] 毕业出路类（实习就业、读研出国等）

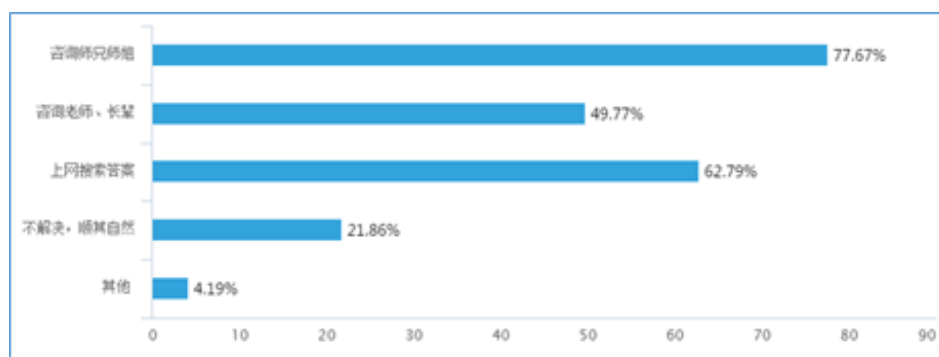
[] 校园经验类（选课、社团、学生会等）



此项调查表明，毕业出路、发展方向、学习方法均是困扰大学生的重要问题，大一大二的学生更加关心学习方法和大学发展方向的问题，而大三学生更加关心毕业出路的问题。

8. 在大学学习生活的过程中，您在有困惑时通常是通过什么方式解决的？ [多选题] [必答题]

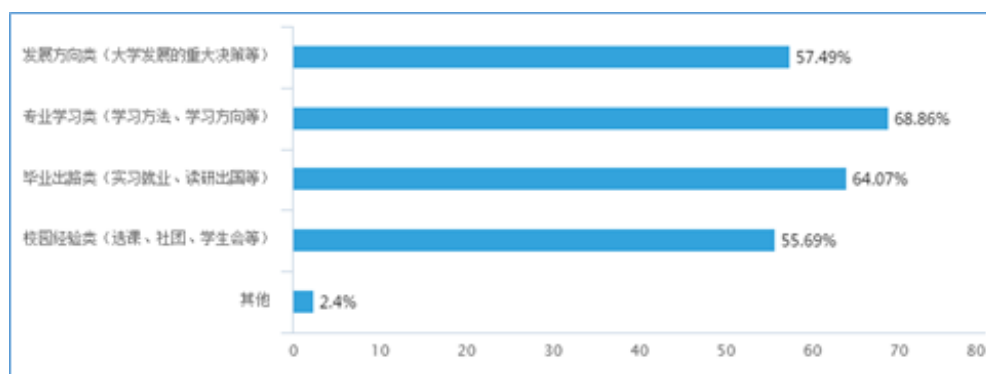
- ☐ 咨询师兄师姐 ☐ 咨询老师、长辈 ☐ 上网搜索答案 ☐ 不解决，顺其自然
- ☐ 其他 _____



此项调查表明，当大学生遇到困惑时，咨询师兄师姐是最主流的解决方式，其次是上网搜索答案和请教老师长辈。

9. 您向师兄师姐咨询的问题通常是哪些类型的呢？ [多选题] [必答题]

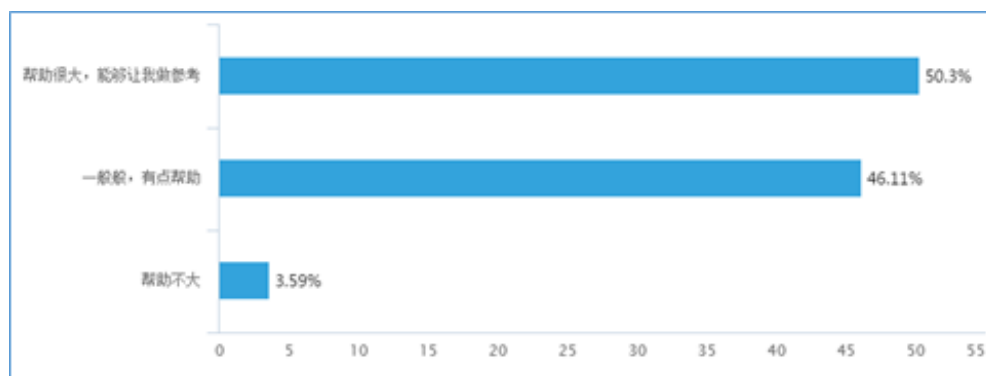
- ☐ 发展方向类（大学发展的重大决策等）
- ☐ 专业学习类（学习方法、学习方向等）
- ☐ 毕业出路类（实习就业、读研出国等）
- ☐ 校园经验类（选课、社团、学生会等）
- ☐ 其他 _____



此项调查表明，大学生向师兄师姐咨询的问题类型非常多样化，存在很多场景。

10. 您认为师兄师姐的经验对您来说有帮助吗？[单选题] [必答题]

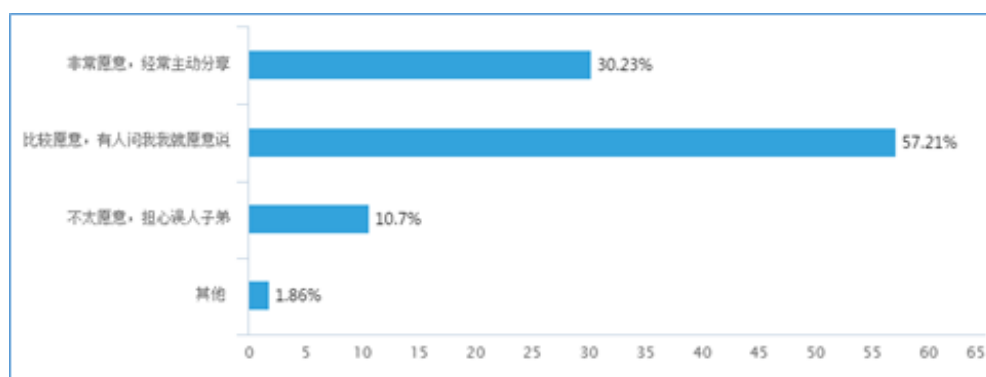
- ☐ 帮助很大，能够让我做参考 ☐ 一般般，有点帮助 ☐ 帮助不大



此项调查表明，大学生对于师兄师姐的经验认可程度很高，几乎都认为师兄师姐的经验对自己有帮助。

11. 您愿意把您的经验分享给师弟师妹吗？[单选题] [必答题]

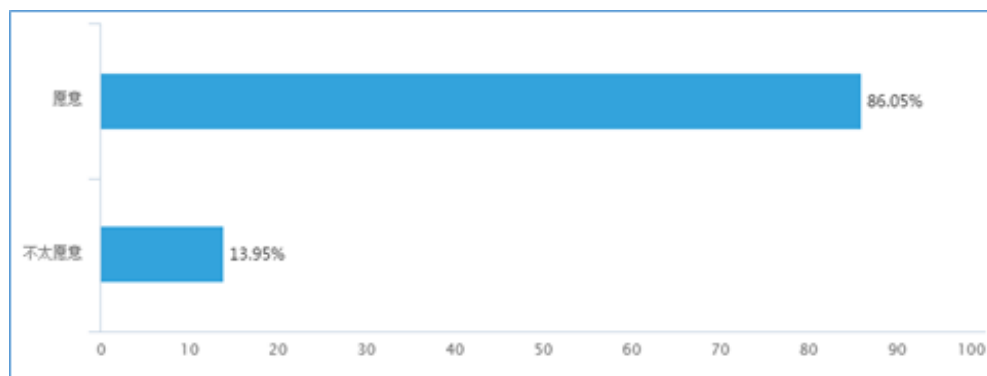
- ☐ 非常愿意，经常主动分享
☐ 比较愿意，有人问我我就愿意说
☐ 不太愿意，担心误人子弟
☐ 其他 _____



此项调查表明，用户对于分享自己的经验给师弟师妹的意愿很高，接近9成的用户愿意主动或被动分享经验。

12. 如果有一个免费平台，您能在上面精准找到有某方面经验的师兄师姐（可能是其他学校的，可能是已经毕业的），向他咨询，您愿意使用吗？[单选题] [必答题]

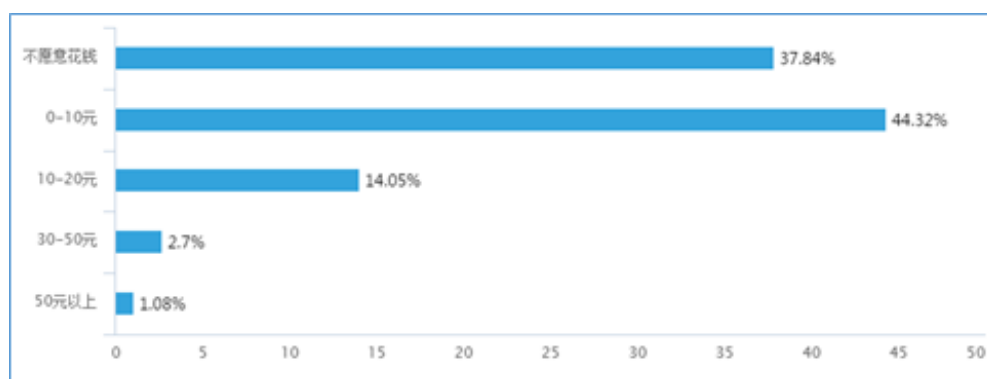
☐ 愿意 ☐ 不太愿意



此项调查表明，用户对“uKnowAPP”有极强的使用欲望，交叉分析可知，有超过95%的大一学生有意愿使用我们的产品。

13. 如果在这个平台上向师兄师姐咨询需要收费，您能接受的价格大概是多少？[单选题] [必答题]

☐ 不愿意花钱 ☐ 0-10元 ☐ 10-20元 ☐ 30-50元 ☐ 50元以上

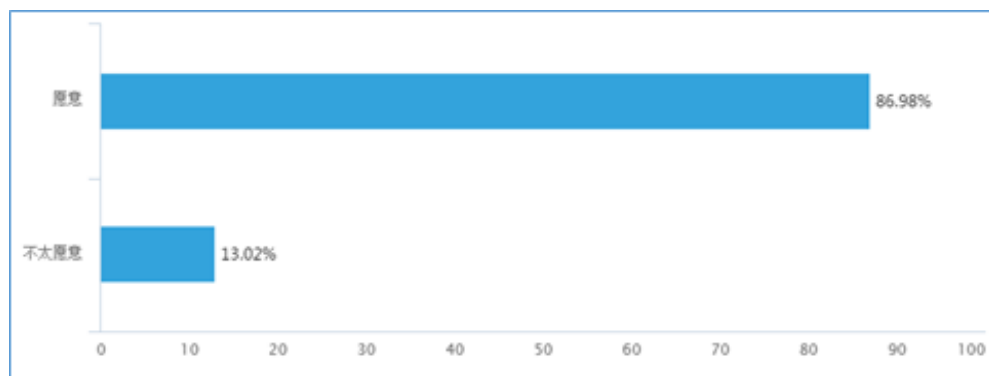


此项调查表明，大部分的用户更倾向于免费或者支付小额费用获取师兄师姐的咨询服务，愿意支付30元以上的用户占少数。

14. 如果在这个平台上，可以通过分享自己的经验帮助到师弟师妹，您愿意在上面分享吗？

[单选题] [必答题]

☐ 愿意 ☐ 不太愿意

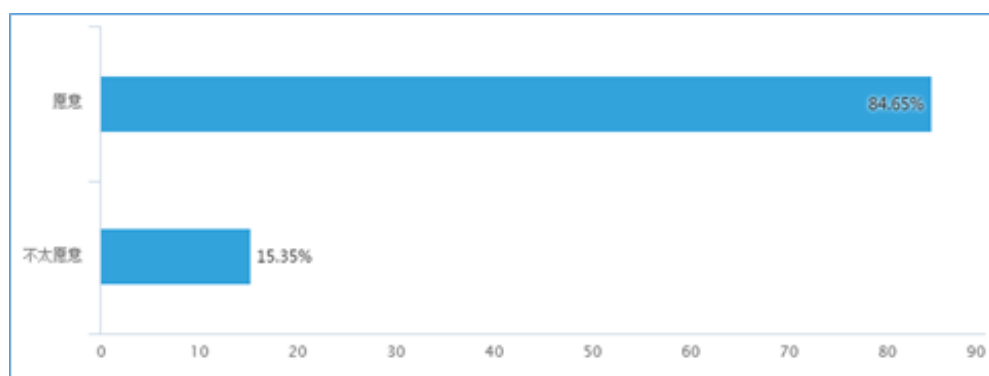


此项调查表明，如果能够帮助到师弟师妹，超过86%的用户愿意分享自己的经验。

15. 如果在这个平台上，可以通过分享自己的经验收获经济利益，您愿意在上面分享吗？ [单

选题] [必答题]

☐ 愿意 ☐ 不太愿意



结合上一个问题，不管是出于帮助到师弟师妹的角度，还是出于让自己的经验变现的角度，大部分用户都非常愿意通过互联网平台分享自己的经验。

四、用户调研结论

根据对访谈结果和问卷结果的分析，结合调研目的，我们得出以下结论：

1. 由于从高中和大学学习、生活方式的巨大差别，低年级学生常常因为**不适应、缺少明确的方向**而感到迷茫。大学生习惯于通过向师兄师姐咨询、借鉴师兄师姐的经验来解决自己的困惑，并且向师兄师姐咨询的场景和内容是非常多样化的。
2. 大学生作为移动互联网的深度用户，对新鲜事物大多持有欢迎的态度，对知识分享类产品、知识付费理念等不但不排斥，还非常愿意去尝试，**用户习惯已经基本养成**。
3. 用户对百度知道、知乎等知识分享类互联网产品使用较多，已经成为学习、生活、个人发展过程中不可或缺的一部分。但是，**大学生对知识、经验的需求尚未完全满足**，由于市场上的知识分享产品不够细分，因此难以服务好中国近4000万的在校大学生。当我们提出uKnow产品的概念的时候，用户基本上都表达了使用的意愿和对产品的热烈期待。
4. uKnow在后期产品迭代的过程中，还需更注意打造亲切、可靠的社区氛围，把**校友互助、第一手经验**等产品优势发挥到极致。