

OA 系统问卷调查

一、调研主题和目的

1.产品定位

- (1) 用户需求调研：了解企业员工和管理者对办公自动化系统的需求、痛点和使用习惯。
- (2) 竞品分析调研：了解市场上其他类似办公自动化系统的优缺点，了解市场需求，帮助确定自己产品的竞争力和差异化定位。

2.产品优化

- (1) 用户体验与满意度调研：评估现有办公工具/系统的用户体验和满意度，为系统设计优化提供依据。

二、背景调查

1.需求调研需要得出的大致结果

- 各部门主要职责（概要描述）
- 部门日常工作有哪些（包括每年、季度、月、周、日固定要做的事项）
- 部门的主要流程有哪些（包括部门内和部门外）
- 部门负责保管的文档信息有哪些（包括存在电脑中的和文件柜中的）
- 当前工作方式的不便之处
- 期望新系统解决的问题
- 将问题按解决的迫切优先级排序列出前 3 — 5 条

2.竞品分析调研

选取竞品：-钉钉（DingTalk），企业微信（WeCom），飞书（Feishu）

需要得知：核心功能，用户体验，技术架构

3.用户体验与满意度调研

三、问卷

结构：开头-筛选-主体-用户信息

A. 问卷开头部分

问卷编号： [填写编号]

标题： 办公自动化系统需求与体验调研问卷

问候语：

您好！感谢您参与本次问卷调查。本问卷旨在收集关于办公自动化系统的使用需求、市场现状及用户体验反馈。您的回答将帮助我们设计和优化产品，提升工作效率。请根据您的实际情况填写，所有信息仅用于内部调研，完全保密。

感谢您的支持！

问卷填写说明：

请根据您的实际情况作答，所有问题都为匿名调查。

问卷大约需要 5-10 分钟填写完成。

该问卷包含多项选择题与开放式问题，您的回答将对产品设计和优化提供有价值的参考。

B. 筛选部分

(确保问卷填写者符合条件)

1. 您目前是否在企业中负责使用或管理办公自动化系统？

是

否

2. 您所在的部门是否有固定使用办公自动化系统的需求？

是

否

3. 您是否使用过以下办公自动化工具？（可多选）

钉钉（DingTalk）

企业微信（WeCom）

飞书（Feishu）

其他（请注明）：_____

我没有使用过此类工具

C. 主体部分

a. 用户需求调研

1.1 您所在的部门主要职责是什么？

（简要描述）

1.2 您部门的日常工作有哪些（例如：每年、季度、月、周、日固定事项）？

（简要描述）

1.3 您所在部门的工作流程如何？

部门内流程：_____

部门外流程：_____

1.4 您所在部门负责保管的文档和信息有哪些？

电子文档：_____

纸质文件：_____

1.5 当前的工作方式中，您认为最不便的地方是什么？（可多选）

信息传递效率低

流程不够规范

审批不流畅

工作进度难以跟踪

文件管理混乱

其他（请注明）：_____

1.6 您期望新办公自动化系统解决哪些问题？

请按优先级排序列出前三至五个问题：

b. 竞品分析调研

2.1 您当前使用的办公自动化工具是哪款？

钉钉（DingTalk）

企业微信（WeCom）

飞书（Feishu）

其他（请注明）：_____

2.2 您对当前工具的哪些功能最为满意？（可多选）

实时通讯

任务管理

文件管理

审批流程

考勤管理

数据报告/分析

其他（请注明）：_____

2.3 您认为当前使用的办公自动化工具的不足之处是什么？

（简要描述）

2.4 您希望办公自动化工具在以下哪些方面进行改进？

用户界面（UI）设计

系统稳定性

数据安全性

功能集成度

审批流程的灵活性

其他（请注明）：_____

2.5 如果需要选择一个工具来提高工作效率，您最看重哪几个方面的功能？（可多选）

易用性

功能完整性

性能稳定性

安全性

客服与技术支持

集成能力（与其他工具/系统对接）

其他（请注明）：_____

D. 用户体验与满意度调研

3.1 您目前使用的办公自动化系统（如钉钉、企业微信、飞书等）的整体满意度如何？

非常不满意

不满意

一般

满意

非常满意

3.2 在使用当前工具时，您最常遇到哪些问题？

功能不全

操作繁琐

用户界面不友好

数据同步问题

系统不稳定

其他（请注明）：_____

3.3 您认为当前办公自动化工具最成功的功能是什么？

（简要描述）

3.4 您认为当前工具最需要改进的地方是什么？

（简要描述）

3.5 如果有一个理想的办公自动化系统，您最希望它具备哪些功能？

（简要描述）

E. 用户信息部分

（用于后续数据分析）

4.1 您的职务：

高层管理

中层管理

一线员工

其他（请注明）：_____

4.2 您所在的公司规模：

小型公司（10-50 人）

中型公司（51-200 人）

大型公司（201 人以上）

4.3 您使用办公自动化工具的频率：

每天都使用

每周使用几次

偶尔使用

从未使用过

4.4 您的工作年限：

1 年以下

1-3 年

3-5 年

5 年以上

问卷结束部分

感谢您完成问卷！您的宝贵意见将帮助我们优化产品设计，提升用户体验。如果您有任何进一步的意见或建议，欢迎随时联系我们。

五、分析

1. 部门分布：

部门	人数
----	----

部门	人数
行政	20
人力资源	10
财务	15
IT	25
销售	15
研发/生产	10
其他	5

分析：

IT 部门（25 人）和行政部门（20 人）是主要的用户群体。IT 部门通常负责企业技术基础设施，因此对办公自动化系统的需求较强。

财务和销售部门的需求也相对较大，这可能是由于这些部门依赖数字化工具进行财务报表、销售管理和流程优化。

其他部门（如客户服务、市场部门）需求较少，可以考虑在未来优化产品时专注于需求量大的部门。

2. 部门职责与日常工作：

工作职责/任务	百分比
任务分配与管理	60%
文件共享与存储	50%
审批流程管理	45%
数据报告与分析	40%
绩效考核	20%
其他	25%

分析：

大多数用户的部门任务分配与管理和文件共享与存储的需求比较大。这些功能是办公自动化系统的核心，可以优先考虑优化这两项功能，提升其操作性和易用性。审批流程管理和数据报告与分析的需求较强，表明用户希望系统能自动化处理审批流程，并提供更强的数据分析能力。

绩效考核需求较低，可以考虑作为后续版本的功能进行开发。

3. 使用过的办公自动化工具：

工具	百分比
钉钉（DingTalk）	65%
企业微信（WeCom）	35%
飞书（Feishu）	25%
其他	10%

分析：

钉钉（DingTalk）是市场占有率最高的工具，说明它在用户中的普及度较高。企业微信和飞书的使用者比例较低，可能表明这些工具的市场渗透度不如钉钉。对于产品开发者，钉钉的核心功能和使用体验可能是改进的重点，尤其是在界面设计和易用性方面。

4. 最常使用的功能：

功能	百分比
实时通讯	85%
任务分配与管理	55%
文件共享与存储	60%
审批流程管理	45%
数据报告与分析	50%
考勤管理	30%

分析：
实时通讯功能是最常用的功能（85%），说明沟通效率是大多数用户关注的重点。任务分配与管理 and 文件共享与存储的使用比例较高，表明这两个功能对于日常工作至关重要。
审批流程管理和数据报告与分析的需求较强，可能是因为这些部门需要频繁地生成报告、审批工作任务。

5. 主要效率瓶颈或不便：

痛点	百分比
信息沟通不及时	60%
流程繁琐	50%
数据统计与报告繁琐	45%
文档管理混乱	40%
系统不稳定或崩溃	35%
其他	30%

分析：
信息沟通不及时是最大的痛点（60%），说明很多用户感受到工作中的信息流动不畅，可能是现有工具没有实现高效的即时通讯。
流程繁琐（50%）和数据报告繁琐（45%）的反馈较高，表明现有工具在流程自动化和报告生成上存在瓶颈。
系统不稳定（35%）也是一个需要关注的痛点，系统的稳定性影响用户的工作效率和体验。

6. 现有工具的改进建议：

改进建议	百分比
操作复杂	40%
功能过于冗余	25%
系统稳定性差	30%
无法与其他工具兼容	35%
用户界面不直观	40%
数据丢失或错误	15%

分析：

用户对现有工具操作复杂（40%）和用户界面不直观（40%）的反馈较为集中，表明产品的界面设计和用户体验是需要优化的关键方面。

系统稳定性差（30%）和无法与其他工具兼容（35%）也是改进的重点，建议增强系统稳定性，并提升与其他企业工具（如 CRM、ERP 等）的兼容性。

7. 当前系统的整体满意度：

满意度	百分比
非常不满意	5%
不满意	15%
一般	40%
满意	30%
非常满意	10%

分析：

大部分用户对现有系统的满意度为“一般”或“不满意”，表明用户期望系统能提供更好的功能和性能。

只有 10% 的人表示非常满意，可能需要针对这些不满的反馈进行优化。

8. 期望新系统具备的功能：

期望功能	百分比
移动端支持	60%
自动化审批流程	50%
跨平台支持	40%
高级数据报告和分析功能	35%
更灵活的协作功能	45%
更强的权限管理	30%

分析：

移动端支持和自动化审批流程是用户最期待的功能（60%和 50%）。这表明用户在灵活性和效率上有很高的要求，尤其是希望能够在移动设备上实现更多功能。跨平台支持和数据报告功能也非常重要，意味着用户希望能够无缝地在不同设备

和平台间进行协作和操作。

更强的权限管理也是用户关心的点，尤其在企业数据安全和员工隐私管理方面。

综合分析

1. 关键痛点与需求：

信息沟通不及时、流程繁琐和数据报告繁琐是最大的痛点。系统需要更加高效地支持团队间的沟通和数据自动化处理。

用户对系统的操作复杂和界面不直观的反馈较高，说明产品在界面设计和用户体验方面有待提升。

2. 产品优化方向：

优化即时通讯功能，提高信息传递效率。

简化和自动化审批流程，减少用户手动操作，提升流程效率。

提高系统稳定性，确保产品运行顺畅，避免崩溃和数据丢失。

增强跨平台支持和移动端体验，使用户能在多设备间无缝工作。

数据报告功能需更加简洁和高效，考虑通过自动化数据统计和报告生成提升工作效率。