**图标

描述已自动生成「喜马拉雅」用户反馈及分析**

**基本环境：**

设备：iPhone XS (256G)

操作系统：ios 14.2.2

**产品信息：**

产品名称：喜马拉雅「听书社区」电台有声小说相声评书

开发者：Xi Da (Shanghai) Network Technology Co., Ltd.

当前版本：V7.3.21

APP Store评分：4.9 / 5 （285.85万个评分）

**数据来源：**

1.采集来源：APP Store

报纸上的文字

描述已自动生成2.时间跨度：2021/01/01 ～ 2021/4/14

**用户评论分析：**

手动选取2021年1月1日到2021年4月14日中，1到3星的评价共1126条中的32条反馈问题而并非情绪性表达的评论。分类为八个关键字：其中广告占14个，功能占6个，会员占4个，内容占4个，剩余兼容、闪退、积分、网络的评论各一条。

* 问题1:强制性广告太多，影响用户体验。
* 问题分析：根据低星评论，很多用户反应存在强制性广告在打开app时，或者收听节目的时候。对于这种情况，我认为应该在用户体验和广告之前找到平衡，如，先调查用户的付费意愿，然后增加会员免广告之类的功能。再者，搞清楚自己产品的定位，比如通过节目的时长，或者类型区分碎片化的娱乐内容获取和深度学习的内容，再投放与之调性相符的广告。再或者增加广告的形式，尽量避免因为广告打断视听过程这种极破坏用户体验的方式。
* 问题2:会员的限制和内容缺失
* 问题分析：用户反映存在就算开通会员，也有一些内容需要二次付费，这种问题建议设置不同等级的VIP, 针对价格不敏感但是对体验敏感的用户，上线价格高一些的会员套餐，开通所有权限，降低用户对二次付费的敏感情绪。对内容来说，尽量扩宽签约内容，给用户更多元的选择，也需要尽量落实购买过的内容而版权缺失/变更而对用户权益带来损失后的补偿。
* 问题3:兼容闪退等问题
* 问题分析：因为机型，版本，网络等原因造成用户无法正常使用产品的问题。排查具体原因，和开发团队交流，通过补丁，版本迭代等方式修复问题；并提引导，供帮助用户、判断、修复错误。通过一些强制性的措施，如功能的使用和版本绑定，来引导用户更新产品。

**图片包含 表格

描述已自动生成**