

QQ音乐 扑通社区

用户分析 报告

全链路12期01组 | 超级变换形态小组 | 2021-06

Xiao ◇ 果然多 ◇ 阿桐 ◇ 李玥 ◇ 克里斯鑫 ◇ 白开水 ◇ 果肉多





目录

contents

1 选择目标

背景介绍
Doki运营采访
研究目标

2 用户访谈

访谈计划
访谈提纲
访谈结果

3 用户画像

资深听歌党
偶尔活跃党
互动分享达人

4 行为旅程图&故事版

资深听歌党
偶尔活跃党
互动分享达人
故事版



1
PART

选择目标

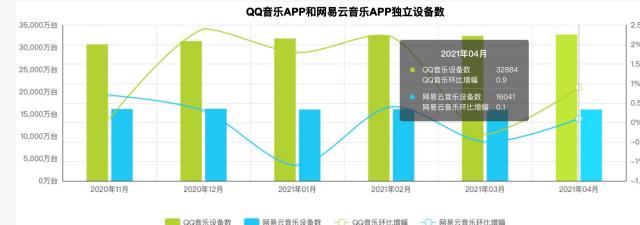
背景介绍 | Doki运营采访 | 研究目标

背景介绍

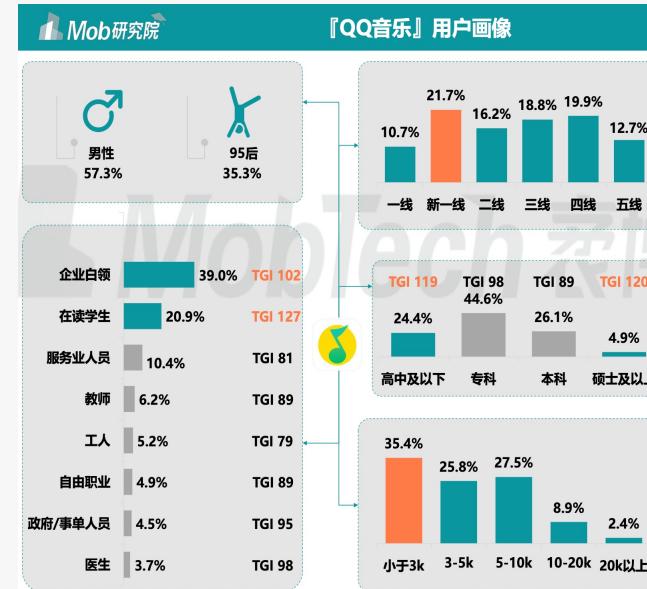
扑通社区是QQ音乐推出的可以发现同好、交流音乐、为爱豆打Call的社区平台。

根据前两周的桌面调研，我们发现QQ音乐总用户量规模非常庞大，**企业白领和中小学生**偏好度高，但扑通社区的活跃度却比其他竞品低。根据竞品分析结果，原因可能源于推荐不够个性化、打榜功能较弱等。

本研究将基于这些参考，从用户角度深入探索**扑通社区的使用体验对社区活跃度**的影响。



来源：艾瑞数据 - 2021年4月 QQ音乐与网易云音乐APP独立设备数对比



来源：MobTec
2020.09《中国移动音乐市场年度分析2020》



来源：Fastdata极数
《2020年中国在线音乐行业报告》

注：
用户社区参与度 =
参与社区次数 / 音乐App启动次数，参与社区指评论、点赞、关注、分享、加入圈子、小组等。

Doki运营采访

由于QQ音乐扑通社区和[腾讯视频Doki社区](#)高度相似，并且扑通的负责人是doki原负责人。为了更深入了解粉丝明星社区，我们有幸采访到了前腾讯视频doki粉丝运营组组长Y女士：

使用腾讯视频用户使用Doki的比例？

大概每1亿用户会有400万使用Doki

重度粉丝用户都会有哪些行为？

打榜，发图文帖、视频帖，整理表情包，查看明星行程，明星生日会等线下活动

社区运营从哪些指标看收益？

粉丝团入驻、粉丝活跃度、粉丝帖子产出

Doki是否可以向扑通做用户导流？

Doki并没有向扑通导流的入口

和微博的竞争如何？

高攀不上，竞品主要是优酷星球、爱奇艺泡泡，芒果TV的社区负责人也是Doki过去的。微博做的比较早，聚集的垂直社交领域比较多。



采访发现，Doki作为追星社区，其广场和后援会各有侧重，后援会场景社交性更强。社区收益也更重视粉丝团群体的参与和活跃。扑通社区需要提升活跃度，也需要重视[音乐人粉丝的体验](#)。

研究目标

调研QQ音乐扑通社区的用户使用体验情况，分析用户目前的痛点和机会点

满意程度

社区准用户对当前扑通
社区的满意程度

吸引力

社区对目前**非社区用户但符
合定位**的用户的吸引力

需求点使用程度

用户对扑通社区的需求点
使用程度

差异点

用户眼中扑通社区相较于
其他社区平台的不同点



2
PART

用户访谈

访谈计划 | 访谈提纲 | 访谈结果

访谈计划

访谈目标

- 了解当前扑通社区的用户是怎样的用户，有怎样的需求和痛点
- 了解符合产品定位的用户使用社区时的体验如何，有哪些痛点，对产品的期待
- 针对他们的痛点，有哪些设计机会

访谈对象

- 有追星兴趣的Z世代用户，用过QQ音乐
 - QQ音乐扑通社区的用户
 - 使用QQ音乐但不使用扑通社区的追星族
- 数量：12人
- 招募方式：朋友圈、扑通社区招募

访谈形式

- 远程访谈（语音/文字）
- 座谈注：录音取得用户同意，若上交须经处理

访谈时间

- 周日（6.20），周一（6.21）
- 每次持续15-30分钟

访谈提纲

背景

行为 音乐与社区

- 您的年龄、职业or工作？用什么手机？
- 您会购买发烧友级别的耳机听音乐吗？
- 您使用QQ音乐多久了？多久打开一次QQ音乐？
- 有用过QQ音乐中的“扑通社区”模块吗？
 - 有：#准用户-红
 - 通过何种渠道了解到的“扑通社区”？
 - 您使用“扑通社区”多久了？
 - 您使用“扑通社区”的频率是？
 - 您每次打开“扑通社区”大约会使用多久？
 - 没有：#试用用户-蓝
 - 先简单介绍一下扑通社区（一个QQ音乐新推出的可以发现同好、交流音乐、为爱豆打Call的社区平台）
 - 您为什么从未使用过“扑通社区”？
 - 您现在愿意尝试使用一下“扑通社区”吗？您对使用扑通社区有什么感受？
- 您在使用扑通过程中，会经常与其他用户互动吗？/您在使用社区过程中，有想要与其他用户互动吗？为什么
 - 会
 - 经常和其他用户互动感受如何？
 - 不会
 - 不互动的原因是什么？
- 您有在“扑通广场”发过动态吗？/您有想尝试在“扑通广场”发动态吗？
 - 有
 - 您一天会发布几条动态呢？会发布什么样的动态呢，是纯文字、图文还是视频呢？
 - 无
 - 您觉得发动态有趣吗，会不会想要尝试发布动态呢，有没有想过发动态后朋友给你点赞评论的场景？
- 你会通过扑通社区找到喜欢的音乐吗？/你是否有通过扑通社区去找喜欢的音乐的想法？
- 您在使用过程中，有一边听歌一边看评论的习惯吗？/您在使用过程中，会看歌曲评论吗？
- 您有参与喜欢的扑通小组吗？/是否参加过音乐社区的兴趣小组？是否是会在小组发帖呢，发贴的主要原因？

行为 追星

- 您有喜欢的明星、歌手或是音乐人吗？曾在“扑通社区”为喜爱的明星打call吗？/您想过在“扑通社区”为喜爱的明星打call吗？
 - 没有
 - 不在/不想在“扑通社区”为明星打call的原因是？
 - 有
 - 那您觉得在扑通社区为自己喜欢的明星偶像打Call的感觉怎么样？
 - 那您会用别的平台为明星打call吗？这些平台有哪些你喜欢的社区特色？

需求 内容

- 您觉得扑通社区广场为您推送的动态精准吗？会与您的兴趣相符吗？还是觉得推送没意思？
- 除了动态，你希望在社区看到哪些内容？

需求 功能

- 在使用“扑通社区”的过程中，哪个功能比较吸引你？这些功能吸引您的原因是？
- 哪些功能会激励你持续使用扑通社区呢？
- 您是否使用过“扑通房间”，感觉怎么样？

需求 交互视觉

- 您在使用扑通的时候，操作体验是否流畅，有没有遇到过困难？（界面/按钮/功能找不到之类）
- 您对扑通社区的页面视觉风格有什么评价呢？

愿景

- 你希望“扑通小组”能够有那些改进？
- 你希望扑通社区和qq音乐的其他功能之间有更多的连接吗？
- 您对目前的QQ音乐扑通的使用还满意吗？你对扑通社区未来有什么期望或者建议吗？

访谈结果 人物与回答汇总

佳佳 28岁 女, 北京 建筑学研究生 准用户	Conrad 27岁 男, 上海 数据挖掘研究生 准用户	这位 18岁 男, 四川 高中生 准用户	Christina 23岁 女, 加拿大 商业分析研究生 试用用户	小暗恋 18岁 女, / 美食店打工人 准用户	南庭 23岁 女, 北京 新媒体实习生 试用用户
曦 12岁 女, / 小学生 准用户	钟 24岁 男, 贵州 消防员 准用户	龙 26岁 男, 上海 教育行业 准用户	白白 26岁 女, 加拿大 自由职业 试用用户	阿头 27岁 女, 法国 工科博士 试用用户	渝 21岁 男, 法国 电子商务本科生 准用户

本次调研共访谈了12位符合条件的用户，其中包括8位准用户以及4位试用用户。年龄分布在12~28岁。下页使用同理心地图对所有信息进行汇总。

注访谈记录汇总见：<https://shimo.im/docs/ygh9Jwyk9rhKP8Dw/>

访谈结果 同理心地图



同理心地图汇总见：https://miro.com/app/board/o9J_lA0ik4w/?moveToWidget=3074457360568138388&cot=14

访谈结果 亲和图归类



互动分享达人



偶尔活跃党



资深听歌党

社区相处愉快
总体非常满意
喜欢和别人用普通房间一起唱歌
会支持偶像并为此开心

不为明星打榜就不怎么用

感觉在这里没有打榜价值
没有和其他人互动的想法

喜欢自定义主题
社区推荐精准，有兴趣刷
喜欢发图文动态分享，评论，点赞等互动
会边听边看评论
每天习惯用QQ音乐听歌

感觉明星数量和活动少
希望社区有特色功能
简单看看关注的更新
咨询内容缺乏吸引力

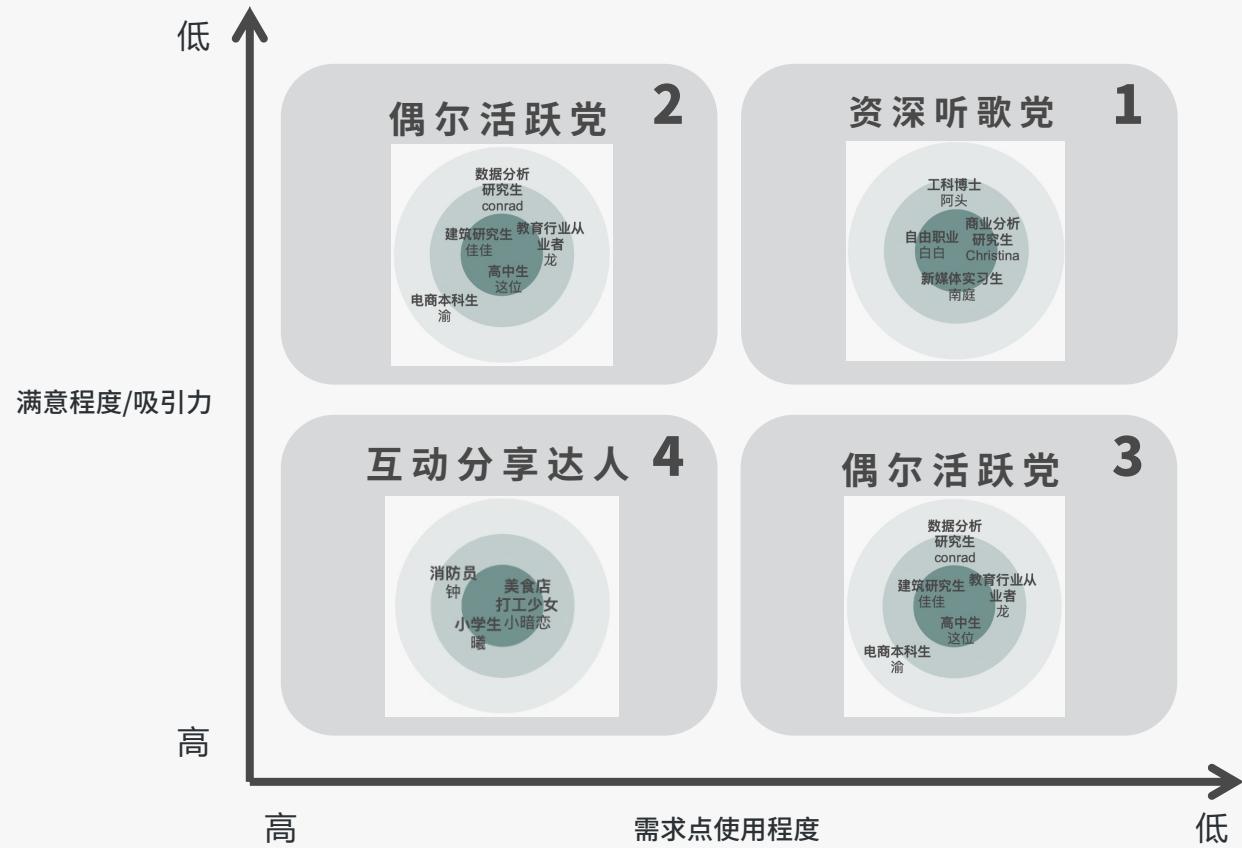
一般不评论，看到有趣的互动会评论

很像微博，但更愿意用微博
想看到更多音乐相关内容
不会想在普通上社交
平常QQ音乐使用频率一般
用QQ音乐听歌有8年了
对普通的内容基本上没有兴趣和需求



亲和图归类汇总见：https://miro.com/app/board/o9J_lA0ik4w=/?moveToWidget=3074457360491344375&cot=14

访谈结果 优先级排序



根据调研目标，即**现存扑通用户满意程度**，**潜在扑通用户吸引力**，**需求点使用程度**以及**产品差异点**来看，比较合适作为用户价值维度的是前三者。满意程度和吸引力是现存用户和潜在用户两批人的主观感受，无法同时作为横纵轴，因此同时作为纵轴处理。由于满意程度/吸引力和使用程度高的人在社区已经相对更活跃，因此对于满意程度/吸引力低、使用程度低的用户群，体验优化优先级更高。

根据四象限法可以发现，**资深听歌党**这批使用QQ音乐听歌的追星族是需要重点优化体验的对象。



3
PART

用户画像

资深听歌党 | 偶尔活跃党 | 互动分享达人

资深听歌党



“社区看上去没什么意思，还是愉快地听歌吧！”

不想无效互动的音乐爱好者

叶佳纯

27岁 | 自由职业 | 加拿大 | iPhone手机

动机

- 想了解喜欢歌手的新歌推送咨询
- 外出路上，休闲健身时听歌
- 找到喜欢的歌单

使用习惯

- 做创造性工作时来点激发灵感的音乐
- 休息时听喜欢的歌手周杰伦的歌
- 跑步、散步时，用耳机听积极热情、节奏感强的歌

痛点

- 虽然也有喜欢的歌手，但感觉在扑通没有打榜的价值
- 对扑通的内容完全没有兴趣和需求，没有和其他人互动的想法
- 在扑通很少看到别人推荐音乐

期望

- 想在社区看到更多音乐相关的优质内容
- 了解更多喜欢歌手的新歌资讯
- 多一些纯音乐/歌单推荐，减少别的平台扒的明星图文，以及用户个人日常的内容

偶尔活跃党



“你不投，我不投，杰伦何时能出头！过了特殊打榜时期，之后就能继续潜水了！”

只在打榜必要时才在社区出没的杰伦迷

高士烨

26岁 | 技术猿 | 上海 | iPhone手机

动机

- 通勤路上打发时间
- 听歌放松心情
- 想在社区找到趣味相投的伙伴
- 特殊时期做小组打榜活动

使用习惯

- 上下班路上听听歌，随便刷刷社区动态有没有新的流行梗
- 老粉有必要要打榜时才会响应号召，做数据加热度。

痛点

- 社区吸引力不够强，没有特色
- 扑通小组和扑通房间参与互动的人太少了，气氛不足就也不那么想互动了
- 私信和互动消息要到其他页面才可以看到，导致遗漏消息

期望

- 希望明星数量和活动更丰富更多明星独家内容；
- 希望可以有音乐小游戏、小组k歌的互动功能。

互动分享达人



“啊啊啊~哥哥好棒，这张专辑yyds！让我疯狂安利！”

对和别人分享喜好充满热情的元气少女

严可曦

12岁 | 学生 | 贵州 | Vivo手机

动机

- 发动态分享喜欢的内容
- 和大家互动交朋友
- 为偶像疯狂打call

使用习惯

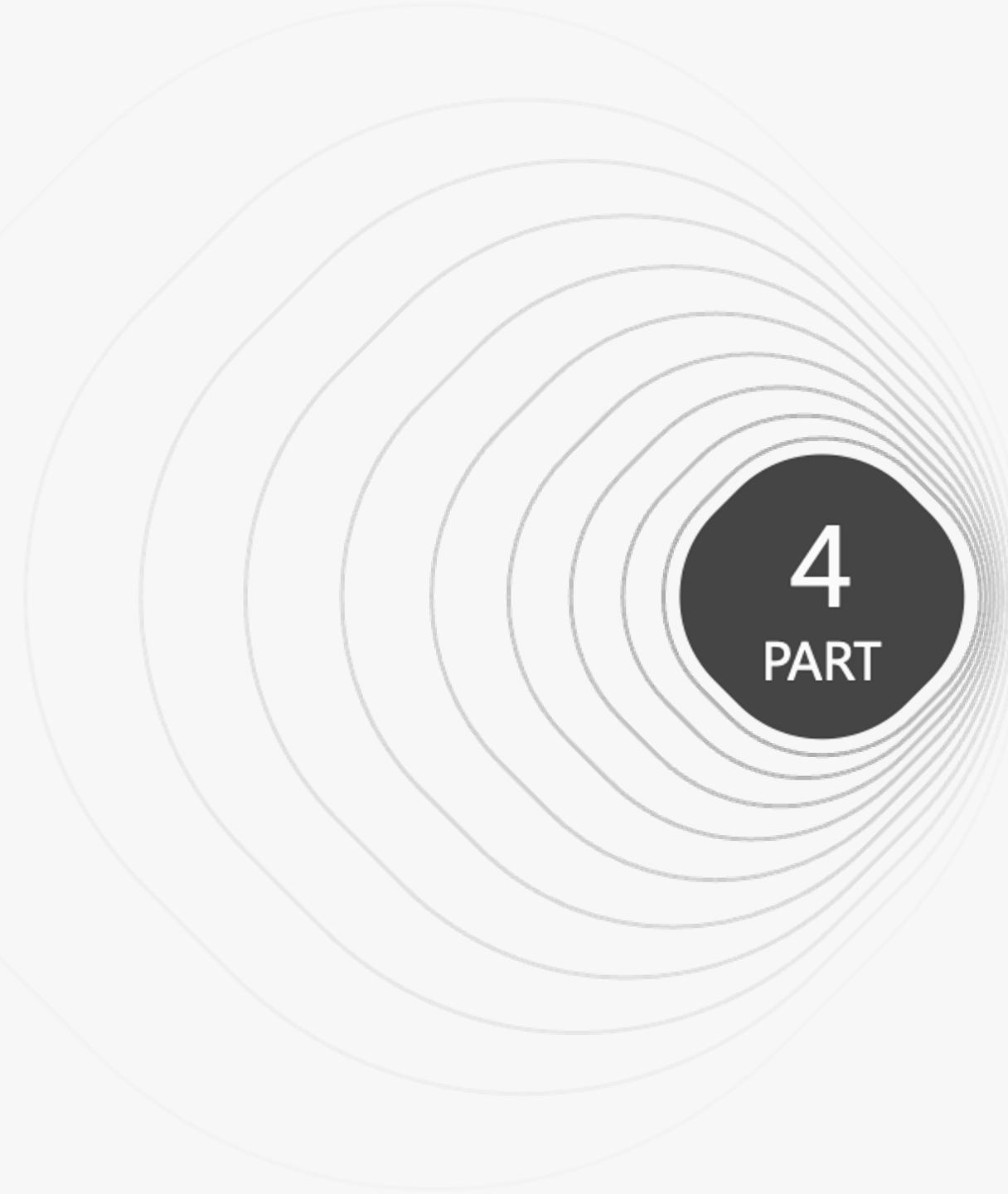
- 没事就会打开扑通刷一刷，为偶像打call，在社区与大家互动
- 分享美食和偶像动态，享受被点赞的快乐
- 通过小组和推荐发现更多喜欢的音乐和明星

痛点

- 经常受到系统警告
- 个别用户评论质量不高

期望

- 希望界面设计更加丰富多彩
- 希望有更多签到一类的任务
- 希望减少评论次数的限制



4
PART

用户旅程图 & 故事版

资深听歌党 | 偶尔活跃党 | 互动分享达人 | 故事版

资深听歌党

用户画像



叶佳纯

年龄：27 工作：自由职业 手机：iPhone 地点：加拿大

用户目标

4: 30PM, 剩下的工作比较轻松, 可以打开适合工作的音乐提提神

6: 00PM, 结束了一天的工作, 休息一下, 听听杰伦的歌吧

顺便看看有没有不错的歌单

今天朋友跟我说了一下QQ的扑通页面, 说是什么音乐社区, 让我去体验一下

既然是社区, 应该有关于Jay的吧, 找找看看

看看还有别的有趣的地方吗

用户行为



用户想法

工作了好久, 有点疲乏, 听听音乐换换脑子

Jay的歌我想你了

每日推荐歌基本还合我口味的, 但是总是有些推荐和我喜欢的风格差那么一点。没时间找新歌的时候也勉强凑合用

这个歌单不错哇, 有好多我没听过的, 但是风格都是我喜欢的

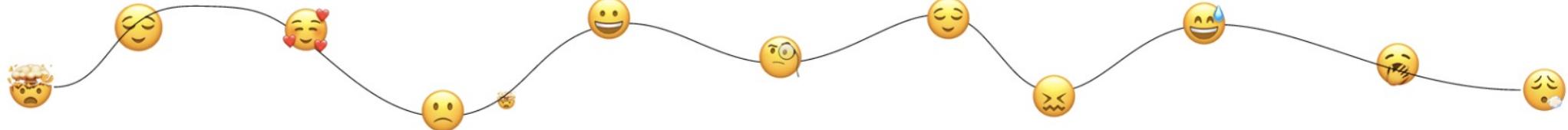
热榜好像没啥我感兴趣的

Jay迷还挺活跃的, 但是好像都是在发自己的东西, 我对这些不感兴趣啊, 我只想看看Jay的最新动向之类的

原来在这里, 找了半天, 还以为小组里全都是水帖呢, 原来是藏在这了, 也不能说是藏, 只是被我忽略了。精华贴全是各种粉丝团账号发的Jay最新动态

这广场推送怎么除了周杰伦的内容, 我还算有点兴趣, 其他的我完全不感兴趣, 怎么还有影视剧、动画的内容, 而且好像也没人推荐音乐什么的

情绪波动



痛点

每日推荐不是特别精准, 推送的一部分歌曲和用户的胃口总是差那么一点

【该痛点来自作业二调研结果】

虽然有喜欢的歌手, 但是在扑通里没有找到打榜入口

对扑通的内容没有兴趣和需求, 没有和其他人互动的想法

在音乐社区没看到有人推荐音乐

机会点

优化推荐算法, 提高推送精准度;
设计其他功能, 让用户主动帮助
QQ音乐优化推荐内容

优化社区内容和规则, 推送更多音乐相关的优质内容和关注歌手的新歌资讯

优化社区运营方式和设计引导, 多推送些音乐和歌单, 减少明星图文、个人日常的内容

偶尔活跃党



用户画像

高士烨

年龄: 24 工作: 技术猿 手机: iPhone 地点: 上海

用户目标	打发漫长的通勤时间	听会歌，放松心情	想要互动，在社交平台找到趣味相投的小伙伴	为小组增加热度，冲到榜1	寻找潜在感兴趣的音乐
用户行为	打开 QQ 音乐	点击我的歌单 开始循环听歌 顺便换一下页面的主题装扮	点击扑通 点击我的小组 立即签到	随意翻翻小组内新的动态 yeah他/她有新动态 点赞有意思的帖子	查看广场 随意翻翻广场的动态 与扑通活动、话题
用户想法	芜湖～项目交付 按时下班 路上听会歌	我的歌单真的听不厌 宝藏歌手就是百听不厌	有新的互动通知吗? 看看有什么新动态? 今天还没去小组签到 我的小组上榜了吗?	这个有意思一点赞! 好多无聊的内容，去 看看别的吧	这些人是谁呀? 现在男孩子都这么好看了吗 出了什么音乐作品吗?
情绪波动					
痛点	底部播放器会因页面划动误点暂停	私信和互动消息要到其他页面才可以看到，导致遗漏消息	新的打榜规则入口在哪呀？？太隐蔽	广场推送不够精准；营销号刷动态；扑通热榜只可以看到前三。	
机会点	社区内播放器设计可做升级操作体验 用户友好	解决扑通页面没有消息提醒的问题，实现强提醒。	将社区打榜使用方法更加清晰，增加入口，引导更多轻度使用用户积极参与	扑通热议的页面内容优化，扑通活动、扑通话题的位置更加前置。	

互动分享达人

用户画像

严可曦
年龄: 12 工作: 学生 手机: Vivo 地点: 贵州

用户目标

听歌 发现感兴趣的明星 查看偶像的最新动态 为偶像打call 互动社交

用户行为

打开 QQ 音乐 进入扑通 查看小组 发动态 评论区互动

用户想法

今天给餐厅放点什么歌好呢? 今天的推荐也好有趣呢 又可以为偶像打call了, 开心 这些人都说的什么呀?
今天研究的新菜谱分享给大家 赶紧区小组签到 为什么又被禁止发言了?
偶像的这张新专辑真的绝了 我的小组上榜了吗? 看看有什么新动态?
偶像今天的新活动, 太帅了 有人回复我了吗?

情绪波动

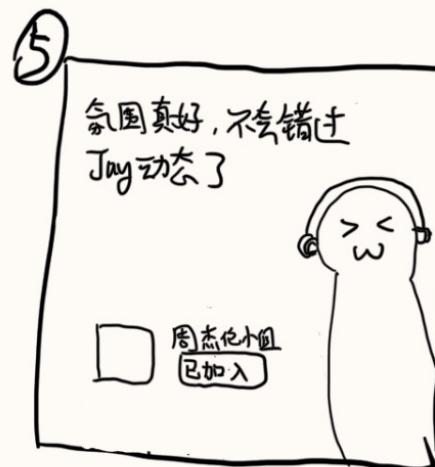
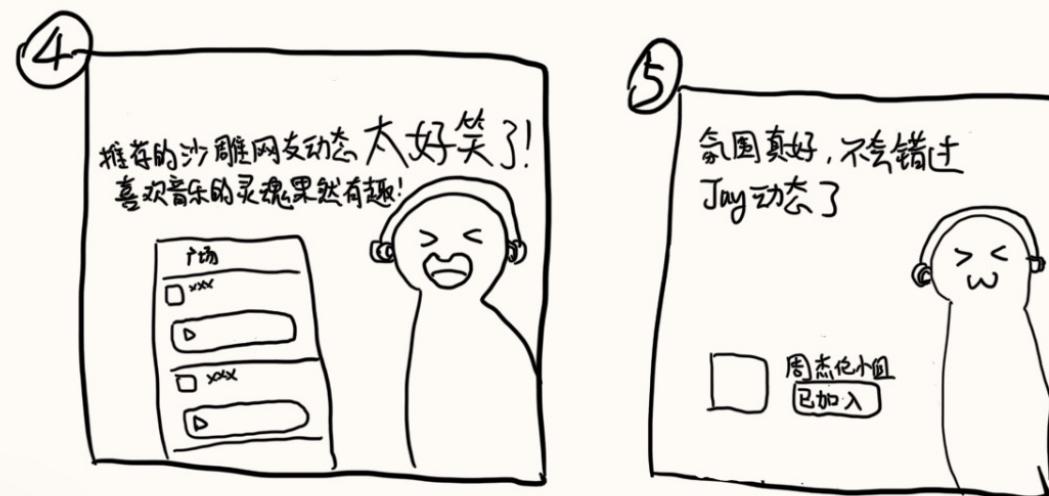
痛点

界面太简单了 最近活动好少 又看到了奇怪的发言 为什么总是禁止我发评论

机会点

提供更多界面设计的选择 增加社区活动内容, 提高社区活跃度 鼓励用户发言, 加强对于评论内容的监管

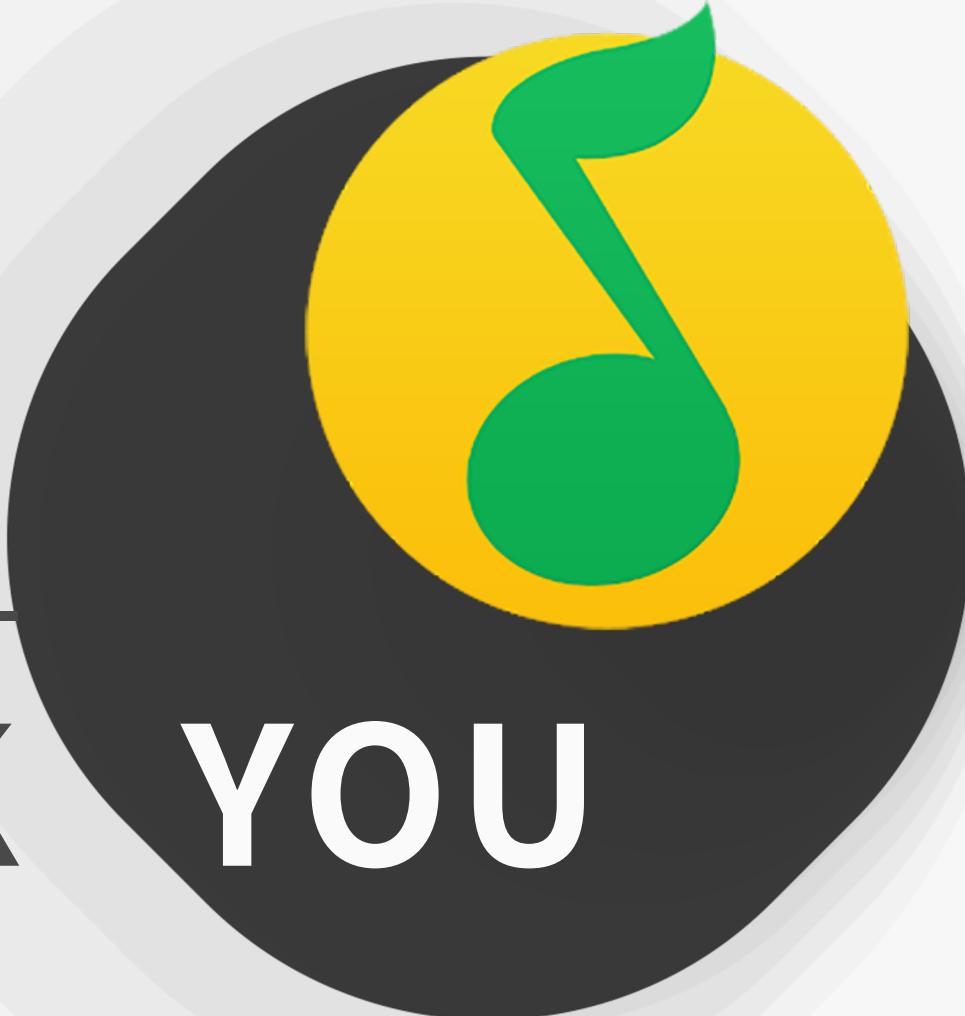
故事版 资深听歌党的下班休息时间



周杰伦小组
已加入

谢谢

THANK YOU



Xiao ◇ 果然多 ◇ 阿桐 ◇ 李玥 ◇ 克里斯鑫 ◇ 白开水 ◇ 果肉多