

问题内容： 产品 P2-模块一-直播领域用户调研

背景

由于公司正在布局直播领域，打算做一款游戏类的直播产品，类似于斗鱼 tv，因此要对此领域的重度用户进行调研，探索此领域的用户特点。

目的

- 通过调研分析出直播领域游戏类产品重度用户的典型特征。
- 了解当前市场上相关产品存在的问题，避免接下来的产品设计研发也出现同样的问题，确保为用户提供良好的用户体验。
- 了解重度用户使用直播类产品想要解决什么问题，为什么会对产品有所依赖

调研方式

- 用户访谈

调研地点

- 网吧
- 理由：网吧是游戏爱好者的天地，游戏类、直播类产品的目标用户都在网吧

目标用户

- 根据目的去选择用户：产品是属于游戏直播类的，对应的用户就是爱玩游戏，并且有看直播的，浅层次的用户画像就是 1-爱好游戏，2-会看直播
- 选定目标用户：由于我们需要调研的是重度用户，也就意味着用户观看直播的频率很高，一天一次或者两天一次，
- 调研人数：3 人

猜测用户可能遇到的问题

可能遇到的问题	解决方式
想要看某个游戏里的角色直播发现没有。	通过相似度推荐的方式为用户提供相关类别直播。
没有登录就不能看高清视频	要求第一次看高清视频要登录，之后没登录也能看高清视频。
大部分用户不想花钱充值，但又想打赏主播。	制定积分制模式，用户观看时长、分享等行为累积积分，使用积分去解锁礼物以便送给主播。
有时候看完一场直播之后不知道看什么了。	系统智能的推荐相近的角色或类型的直播。

调研问题

- 用户画像相关问题
 - A、基础属性问题
 1. 你的称呼？
 2. 您的职业？
 3. 您的年龄？
 4. 工作年龄？
 5. 你的爱好？
 6. 你的性别？
 - B、社会关系问题
 1. 平时是一个人看直播还是与伙伴一起看？
 2. 为什么选择一个人/伙伴看？
 3. 家里人对你玩游戏持一个怎么样的吗？
 4. 对你看游戏直播持怎么样的一个态度？
 - C、消费能力问题
 1. 您的月收入是多少？
 2. 你如何看待游戏直播里的送礼物环节？
 3. 你有给主播送过礼物吗？
 - 行为特征问题
 1. 一天或一周投入看直播的时间是多少？

2. 什么情况下你才会去看游戏直播？
3. 看直播的时候哪些情况您比较激动？
 - 心理特征问题
1. 什么样的情况下你会给主播送礼物？
2. 送完礼物你有什么感觉
 - 场景相关的问题
1. 你当前使用哪些看产品看游戏直播？
2. 为什么使用这个产品看游戏直播？
3. 您对游戏直播的清晰度有什么要求吗？
4. 您是根据什么去条件去选择你想看的直播？
5. 一般看过一个直播之后您是选择结束还是继续看其他类型的直播？
6. 您使用的游戏产品有哪些不合理的地方吗？

调研情况

用户		小陈
用户画像	基础属性	小陈 男 制图工程师 25岁 喜欢玩游戏
	社会关系	有女朋友 喜欢与同事、朋友玩游戏 喜欢一个人看游戏直播
	消费能力	工资6k 玩游戏偶尔重置，一般重置是几十
	行为特征	吃完饭的时候才看游戏直播 睡觉前才看游戏直播 每逢比赛必看 每天都看游戏直播，短则几分钟，小时 直播比较有吸引力就看得比较久 看直播的时候会打赏免费礼物，不赏主播
	心理特征	看游戏直播是为了消遣，打发时间
场景相关的问题	你当前使用哪些看产品看游戏直播	斗鱼、熊猫
	为什么使用这个产品看游戏直播？	身边人介绍
	您对游戏直播的清晰度有什么要求吗？	清晰度没什么要求，因为游戏看的还有声音
	您是根据什么去条件去选择你想看的直播？	会根据栏目，然后选择对应游戏栏目较高的直播
	一般看过一个直播之后您是选择结束还是继续看其他类型的直播	看完之后就结束不看了
	您使用的游戏产品有哪些不合理的地方吗？	要充钱，没钱可以充

总结

从以上的调研情况可以看出

1.游戏直播产品的重度用户的典型特征：

- A、未婚男性
- B、喜欢玩游戏、看直播
- C、看直播频率是大约两天一次
- D、平时喜欢一个人看直播
- E、看直播的时候最多会打赏主播免费礼物，但不会去充值买礼物打赏，不愿意在直播产品上投入金钱
- F、看直播是为了放松心情、打发时间
- G、看直播会有从众心理，会选择观看人数多人气高的主播直播

2.重度用户会看直播是想通过直播去放松自己，打发自己无聊的时间，而对产品产生依赖是由于产品给他们提供了确定性，主播的准时上线以及各种频道类型的直播游戏满足了用户的使用需求。

3.从调研当中不难看出，许多用户多余充值是很敏感抵触的，如何去建立对应的机制去引导用户充值对整个业务流程闭环的关键点，进行形成用户观看→打赏→互动充值→特权互动。

4.当前的直播软件需要结合大数据以及智能算法，自动化的为用户提供他想要、呀喜欢的直播，进而满足用户的基本需求以及期望。