思齐——大学生知识互助平台

思齐是一款针对大学生分享知识和答疑的互助分享平台。思齐用户的平台既是“导师”，也是“学生”。作为“学生”，用户可以在平台提问等待实时在线的“导师”解答，也可以和“导师”约定答疑时间，进行沟通交流；作为“导师”，用户可以解答“学生”的问题，并获得激励。该产品的主要创新是它是针对提问者匿名平台，使大学生可以抛却社会形象压力，更有效率的调用的更广阔、丰富和便利的知识资源池。

1 需求分析

**1.1 用户定位**

思齐的主要目标人群是对知识互助有需求的中国高校学生，将以北京大学作为试点。在产品推出初期，思齐的服务对象就是北京大学全体学生。

**1.2 目标用户的需求及用户特征**

目前大学生的学习形式丰富，加上新冠疫情带来的影响，学习资源已经形成了线上与线下相结合的模式。虽然线上授课已经得到了较为成熟的发展，但是想要实现有针对性的答疑，目前还没有成体系、值得信赖的知识平台。

许多大学课程都是近百人的讲座大课，授课内容的难度无法兼顾到所有同学的适应能力和理解能力，导致一些学力较弱的同学可能需要课下额外的辅导。在辅导需求存在的同时，又有各种各样的原因，导致线下辅导无法满足同学们的需求。另外，除了学科专业知识，大学生还面临着求职、升学等方面的问题，但是这类的线上资讯很多被中介服务机构垄断，人为构筑的信息壁垒和网上浩如烟海的信息，使不善于信息搜索的同学陷入求助无门的窘境。因此，思齐希望通过构筑一个知识互助平台，为有需求的同学匹配到合适的资源，帮助大学生解决学习中的答疑需求。

现存的大学生学习中的答疑形式有学校官方组织的补课、授课教师公布的教师答疑时间、助教答疑时间、寻找朋友或同学帮忙。但是目前现存的知识答疑形式有以下阻碍，导致这些设计都没有很好地解决同学的答疑需求。

**痛点1: 磨不开的“面子”——匿名或陌生人服务的需求**

这也是本平台最想要解决的痛点。每个人的社会形象现在都非常重要。虽然大部分学校都有丰富的答疑资源，但是对于部分“好面子”或是相对胆小的学生来说，他们可能更情愿在线上付费答疑而不是寻找学校的答疑资源进行帮助。一方面，我们鼓励学生尽可能主动寻找学校提供的学习资源；但是，我们也要尽可能满足这类被忽视的需求。对于这些同学来说，他们更倾向于寻找利益无关、相对陌生的资源解决自己的问题，或是通过匿名提问的方法解决困难。

对于现存已有的答疑方式，他们有如下问题。首先，教授答疑时间客观上来讲，更适合需要对某个问题进行深度讨论的同学，对于跟不上课堂进度的同学来说，频繁地去找授课教授可能存在一定的心理压力。第二，找助教答疑相对来说压力较小，但是如果遇到作业难题等情况，并不方便直接向助教请教。第三，学校组织的补习一般针对于学力较弱的同学，并且会集中组织、公开通知，即使没有公开通知，也难免被其他人知道。作为在意成绩的同学来说，的确不是最好的选择。

**痛点2: 约不好的时间——碎片时间的利用**

以拟试点的北京大学为例，北京大学同学们的时间安排都比较灵活，每个人在课余时间都有很多个人安排。这种分散的时间，导致集体的答疑时间很难安排；老师和助教也无法保证同学在有问题时能做到随叫随到。很多时候，知识性的问题可能就是在做作业或者复习时遇到的，想要得到助教或老师的解答，一般需要另约时间，这种方式的时效性相对较差。

大学生们更倾向于有类似于中学答题软件“小猿搜题”的产品，解决一些即时性的问题。当然，大学时代的题目并不同于中学时代全国统一的考题，因此大多数问题是需要线上助教在线解答的。能够做到匹配资源，尽量及时解决一些学习中的问题是大学生真正需要的。

**痛点3: 还不完的“人情债”——熟人间的人情消耗**

除了学术方面的问题外，大学生也处在人生发展的十字路口，还有诸如升学、招聘等人生发展问题。一些问题能够通过公开信息查到答案，但是还有一些问题因为信息鱼龙混杂或者信息壁垒的问题，非知内情者不能回答。如果寻找朋友同学的帮忙，最后往往会变成人情消耗，也难以保证朋友同学就能解决特定的专业问题。

这种情况，对于不善于信息搜索或者是羞于启齿、社交能力较弱的同学来说，就更需要通过中介或者信息平台来获取信息。也是中介机构能够兴起的主要原因之一。

**2 产品设计与痛点解决**

基于以上用户需求，笔者希望给平台加入以下产品设计：

**2.1 功能设计1-mentee默认匿名功能**

思齐平台采用针对mentee默认匿名的设计，告别提问尴尬。思齐平台的个人页面不会主动披露用户的提问，如果用户有需要可以开放展示相关信息。但是个人资料中会显示用户作为mentor的回答经历，能够帮助优质mentor吸引更多流量。

**2.2 功能设计2-时间匹配功能**

思齐平台主要利用实时在线的活跃用户的互相匹配进行答疑和连线。平台开放时间匹配功能，mentor和mentee也可以针对某个需要讨论的问题，重新预约对双方来说更合适的时间，这个时间会开放在个人提问中，在该时间有空的人就可以前去帮忙或者预约该时间解答问题。

**2.3 功能设计3-激励设计**

有关mentor的激励设计分为两部分，均可以变现。一部分是平台的基础回馈，即只要回答问题，平台按照答题次数激励，这部分激励来源于mentee提出问题时必须支付的一个基础报酬。第二部分是mentee的打赏，在回答完问题后，可以针对mentor的表现回答主动给予。