

“校园号管理员”用户调研报告

1. 调研背景

针对目前校园号存在的阅读量与平台日活差距大、各高校推广程度不同等问题，结合校园号管理员对校园号的管理和使用情况，决定对校园号管理服务做优化改版，为了解用户的真实需求与学校、社团和企业的相关策略，决定进行一次功能改版前的用户调研，迎合用户的切实需要，解决当前版本存在的问题。

2. 调研目的

为了给校园号产品迭代优化提供客观的数据支持，本次用户调研工作的主要目的是：

- (1) 了解管理员用户对当前“校园号”的使用现状与接受程度，收集用户对“校园号”功能的优化建议，为产品迭代提供依据；
- (2) 了解管理员用户对当前产品与其他同类产品的观感对比；
- (3) 验证“校园号”功能对今日校园平台的实际影响价值。

3. 调研时间

10月19日~11月11日

4. 调研方法

本次调查方法为：线上调查问卷，链接：<https://www.wjx.cn/jq/94369588.aspx>

5. 调研群体

本次用户调研为一次关于产品重要性的调研，要求用户样本具有代表性和时效性，以期能够基本反映管理员用户对于校园号管理服务的认知和评价，调研的受访人群为实际使用校园号管理功能的管理员用户。根据校园号的分类，受访目标用户的角色被定义为以下几种：机构号管理员，社团号管理员，企业号管理员。

6. 调研内容

根据上述调研目的，本次调研内容主要包括如下各项：

针对目的(1)，所需信息主要有：

- a 了解管理员用户对“校园号”的使用现状（如：使用频率、使用目的）；
- b 了解管理员用户对“校园号”的接受程度（如：满意程度、是否推荐他人使用）；
- c 了解管理员用户对校园号开发的建议及意见（如：期望校园号增加哪些功能）

针对目的(2)，所需信息主要有：

- a 了解管理员用户除了使用“今日校园”校园号以外，还使用过哪些同类产品；（如微信公众号、微博官方号等）
- b 了解管理员用户对于上述产品与“今日校园”校园号的评价；（如：用户认为微信公众号具备哪些优势）

针对目的(3)，所需信息主要有：

- a 了解“今日校园”校园号帮助用户解决了哪些实际需求（如：帮助用户宣发活动）；
- b 了解校园号对整个平台的实际价值，对平台产生了哪些积极作用（如：优质内容积累、广告效益）

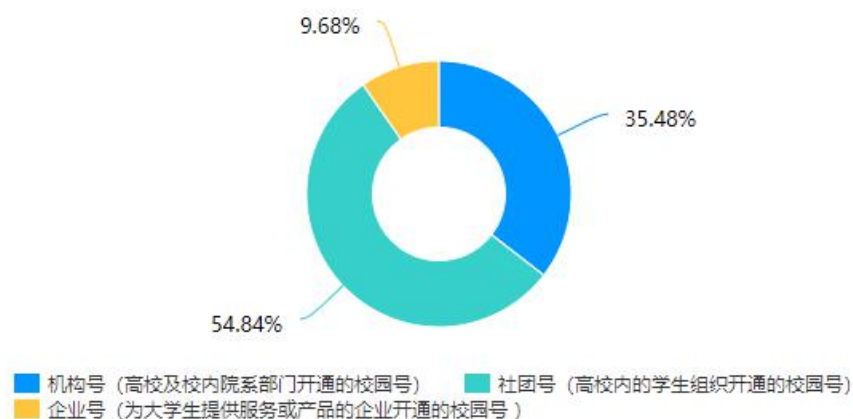
7. 调研数据

数据链接:

<http://note.youdao.com/noteshare?id=5e85e7a9916f8c97bceba0484cc4eb73&sub=8592CAA C7FE14B8495EFE572A62695C3>

7.1 问卷回收情况

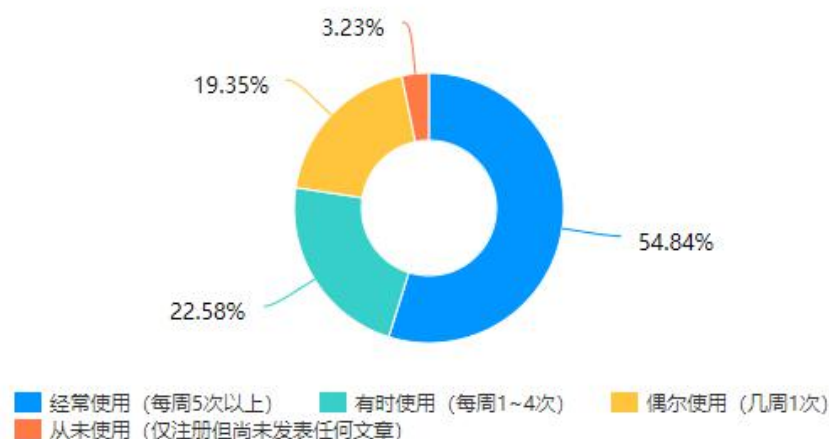
本次调研共回收 1193 份问卷，刨去无效问卷后，剩余 31 份有效问卷，包括机构号 11 份，社团号 17 份，企业号 3 份。受访人群分布图如下：



7.2 校园号使用现状及用户建议

● 使用频率

受访人群中，17 人对校园号的使用频率在每周 5 次以上，7 人频率为每周 1~4 次，6 人为几周 1 次，1 人仅注册过校园号，但尚未发表过任何动态。



受访者使用校园号频率较低的原因可归为以下三点：

- 1) 校园号 bug 较多，不方便使用；
- 2) 学校使用其他同类软件，对今日校园关注度不高；
- 3) 不清楚校园号使用方法/排版方法；

您较少使用“今日校园”校园号的原因是？

搜索答案文本

搜索

关键词分析

☒ 过滤空选项

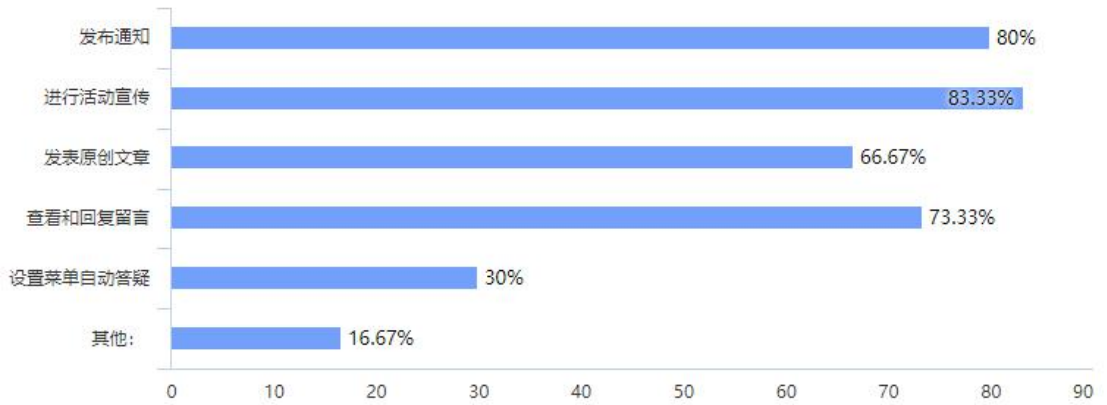
导出Excel

?

序号	提交答卷时间	答案文本	查看答卷
3	11月2日 14:20	校园号bug存在较多，没有完善，已修改的bug还会继续出现	查看答卷
5	11月2日 14:22	不方便	查看答卷
9	11月2日 14:28	学校学生对今日校园关注度不高，回复较少	查看答卷
11	11月2日 14:32	感觉自己文案排版等能力不够	查看答卷
13	11月2日 14:34	不太清楚使用方法	查看答卷
26	11月2日 20:00	学校采用完美校园	查看答卷
29	11月3日 04:06	忙，有活动的话会频繁些	查看答卷

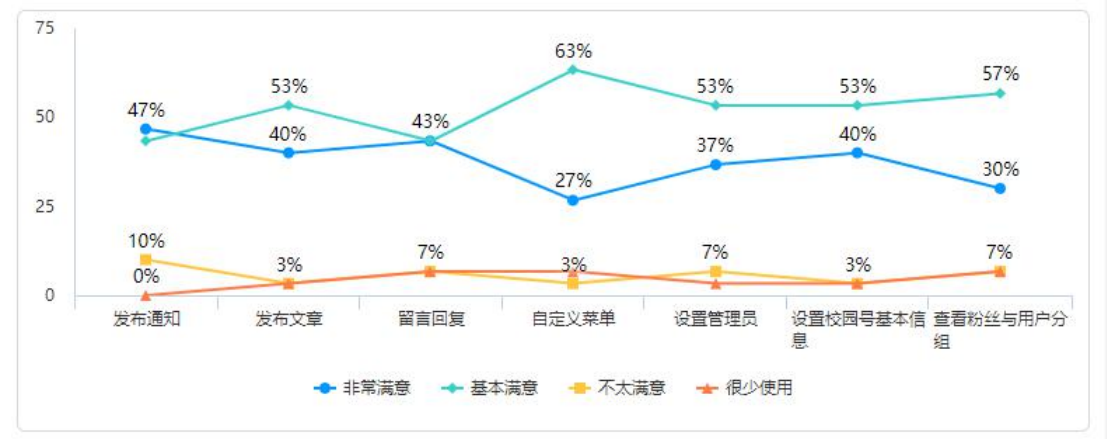
● 使用目的

受访人群中，大多数都使用校园号来发布通知、进行活动宣传和留言回复，分别占总数的 80%，83.3%和 73.3%；使用设置菜单答疑功能的最少，仅占总数的 16.67%。也有部分受访者使用校园号查看历史活动，组织社团成员和发布校园动态。



● 校园号满意度

校园号的整体满意度尚可，发布通知、留言回复、设置管理员和查看粉丝功能的不满意度最高。



对于发布通知功能，用户指出的问题有：

- 1) 发布的通知不能及时送达；

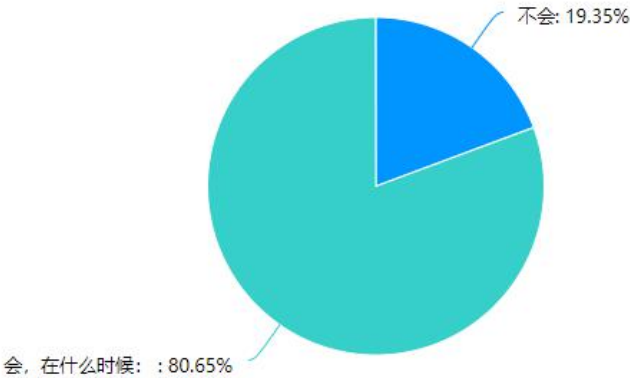
- 2) 通知的已读率低;
 - 3) 关注度不高, 功能与微博/官方 QQ 的功能类似;
- 对于发布文章功能, 用户指出的问题为: 排版经常出现 bug。
- 对于留言回复功能, 用户指出的问题有:

- 1) 留言回复时间长;
 - 2) 留言回复功能不够便捷;
- 对于自定义菜单功能, 用户指出的问题为: 自定义菜单少, 功能不够丰富。
- 对于设置管理员功能, 用户指出的问题为: 管理员数量太少, 权限不能自主分配。
- 对于设置校园号基本信息功能, 用户指出的问题为: 展示内容不够丰富
- 对于查看粉丝与用户分组的功能, 用户指出的问题有:

- 1) 已分组用户不能与原有用户区分
- 2) 添加粉丝的操作不便

● 推荐比例

今日校园的推荐比例达 80.65%，大多数受访者会在社团招新和活动宣传时将校园号推荐给他人。



● 用户建议

受访者对校园号有以下改进建议:

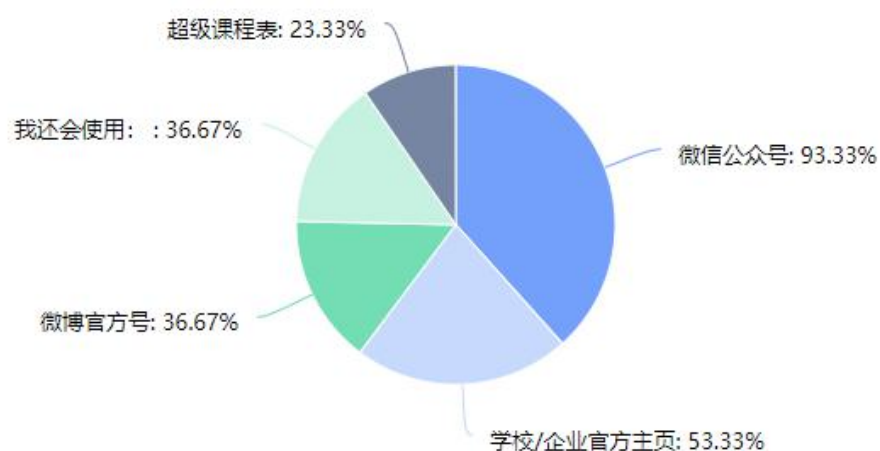
序号	提交答卷时间	答案文本	查看答卷
1	10月28日 13:53	可发布的视频更长些	查看答卷
2	11月2日 14:18	课程管理	查看答卷
3	11月2日 14:20	活动发布,	查看答卷
4	11月2日 14:22	定位打卡	查看答卷
5	11月2日 14:22	文章排版, 文章发布给更多人看到	查看答卷
6	11月2日 14:23	人工信息查询	查看答卷
7	11月2日 14:23	有的时候校园号通知的不及时, 然后进入校园号的步骤太复杂, 在主页放一个就好了	查看答卷
8	11月2日 14:26	发布活动 签到定位 打卡	查看答卷
9	11月2日 14:28	粉丝添加, 和全校推送	查看答卷
10	11月2日 14:30	挺好的了	查看答卷

11	11月2日 14:32	可以让同学自动关注	查看答案
12	11月2日 14:32	推送通知给全体成员	查看答案
13	11月2日 14:34	可以编辑新闻稿	查看答案
14	11月2日 14:38	消息强提醒，可以直接推广到全校学生并且过滤掉老师	查看答案
15	11月2日 14:47	可以发布活动，即时聊天	查看答案
16	11月2日 15:40	输入关键词可回复特定内容	查看答案
17	11月2日 15:54	线上教学	查看答案
18	11月2日 16:03	主演管理，主要签到，整理人员名单，	查看答案
19	11月2日 16:05	校内的话题圈置顶，官方性不够强	查看答案
20	11月2日 16:12	置顶	查看答案
21	11月2日 16:19	互动，抽奖等	查看答案
22	11月2日 16:30	希望发布的动态、文章能同步到校内圈	查看答案
23	11月2日 16:47	能够实现微信推文自动抓取，校园号自动发布文章	查看答案
24	11月2日 18:07	没有	查看答案
25	11月2日 19:00	用手机也可以发布文章	查看答案
26	11月2日 20:00	文章推送 尽量多推送优质文章	查看答案
27	11月2日 20:29	在评论别人的时候一样能点进他（她）的头像就能弹出一个对话框，比如说论坛的时候，那样就能方便解决问题一些。	查看答案
28	11月2日 21:20	无	查看答案
29	11月3日 04:06	变现功能	查看答案
31	11月3日 23:16	查快递啥的	查看答案

7.3 竞品分析

● 同类产品使用情况

同类竞品中，使用微信公众号实现上述功能的人数最多，达 93.33%；53.33%的用户使用学校或企业官方主页；还有部分人使用微博官方号、官方 QQ、辅导猫等软件进行活动宣传。





● 竞品优势分析

上述软件中，最受好评的产品为微信公众号，其优势可以概括为以下几点：

- 1) 用户基数大，活跃人数多，社会认可度高，更易于推广；
- 2) 系统功能完善，排版方便，便于管理员操作；
- 3) 公众号发布的内容便于分享和转载；

今日校园也受到了很多好评，其优势主要在于功能多和消息发布及时。

7.4 校园号价值分析

校园号的主要价值分为用户价值和平台价值两方面。

对于用户来说：校园号帮助用户组织活动宣传，提升社团/组织的知名度，增强了学生与组织的联系，为学生提供了一个交流的平台；

对于平台来说：校园号为平台积累了优质的文章，有利于平台在大学生群体间的渗透。



8. 优化建议

3.1 产品侧

- 简化校园号管理功能的用法，优化文案排版功能，添加功能引导
- 优化自定义菜单的功能，提高菜单的使用率和用户满意度
- 优化查看粉丝的功能，加用户标签，能在列表中展示和筛选，优化添加粉丝的操作
- 增加管理员数量，使管理员的任命与轮换更便捷
- 优化内容分享功能，让校园号发布的文章能多途径分享（如朋友圈/微博/QQ 空间等）

3.2 运营侧

- 加强校园号的宣传和推广，提升校园号的用户数和知名度
- 为校园号管理员及时更新使用手册，帮助管理员熟悉操作流程
- 持续优化校园号文章排版，制作编辑器排版的视频教程

3.3 开发侧

- 减少校园号的 Bug，提升用户体验