

用户反馈（技术性能关键词） 监控报告

报告生成于: 2025-05-30 18:51:58

分析目标

本报告监控用户在"用户评价"列中提交的反馈中，预定义的技术性能相关关键词的提及情况。监控的关键词列表为: 慢, 卡, 卡顿, 延迟, 加载慢, 崩溃, 闪退, 错误, bug, 无法加载, 无响应, 连接问题

重要提示： 当前的关键词匹配为子字符串查找，且对于中文文本未进行分词。这意味着如果关键词是"卡"，那么"打卡"也会被计入。更精确的分析可能需要中文分词和更复杂的匹配逻辑。每个反馈条目中，一个关键词只计一次，即使它在该条目中出现多次。

数据来源

- 输入数据文件: `filtered_online_data.xlsx` (路径: `data_for_analysis/online_data_20250529/filtered_data/filtered_online_data.xlsx`)
- 文本分析基于 `用户评价` 列。

技术性能关键词提及次数

无技术性能关键词提及数据。这可能是由于没有反馈文本或未找到被监控的关键词。

输出文件

- 技术性能关键词提及数据: `technical_keyword_counts.xlsx` (路径: `data_for_analysis/online_data_20250529/basic_analysis_outputs/technical_performance_keywords_analysis/technical_keyword_counts.xlsx`)
- 本报告: `technical_performance_keywords_report.md` (路径: `data_for_analysis/online_data_20250529/basic_analysis_outputs/technical_performance_keywords_analysis/technical_performance_keywords_report.md`)

深度分析

1. 核心洞察：当前报告存在严重缺陷，未能反映真实技术问题

- 报告结论与事实不符:** 本报告称"无技术性能关键词提及数据"，但这与 `user_feedback_keywords_analysis` 报告中发现的结果直接矛盾。在那份报告中，我们明确识别出了 "卡顿" (12次)、"没声音" (6次) 和 "不流畅" (2次) 等技术性能问题。
- 问题根源：分析脚本存在缺陷:** 两个独立的关键词分析脚本（`user_feedback_keywords_analysis` 和 `technical_performance_keywords_analysis`）使用了不同且不一致的关键词监控列表。本技术性能报告的监控列表漏掉了"卡顿"、"没声音"等已被用户提及的实际问题，导致其分析结果完全失真。

2. 真实的技术性能问题汇总

综合所有用户反馈，当前产品主要面临以下技术性能问题，按提及频次排列：

1. **流畅性问题:** "卡顿" 是用户抱怨最多的技术问题。
2. **音频问题:** "没声音" 是第二大痛点。
3. **其他:** "不流畅"、"错误" 等问题也有少量提及。 "加载慢"、"闪退" 等更严重的问题暂未成为普遍抱怨点，这是一个积极信号。

3. 策略与行动建议

- **统一与合并分析脚本:**
 - **立即行动:** 必须将两个关键词分析脚本合并为一个，使用统一的、更全面的关键词监控列表。这份列表应同时包含内容体验类（如"太难"、"无聊"）和技术性能类（如"卡顿"、"闪退"）的关键词。这能确保分析结果的一致性和准确性，避免此类报告自相矛盾的情况再次发生。
 - **长期目标:** 建立一个集中管理的关键词词库，供所有相关的文本分析任务调用，并根据用户反馈持续更新此词库。
- **建立技术问题反馈闭环:**
 - **创建专项任务:** 应将本次分析发现的"卡顿"、"没声音"等具体问题，作为技术团队的专项改进任务进行跟踪，并明确修复的预期时间。
 - **监控趋势变化:** 在后续的数据报告中，持续监控这些技术关键词的提及频次变化。如果修复成功，我们应该能观察到这些词的提及率显著下降，这是衡量技术优化成果的关键指标。