Educational Teaching,教育教学,(7)2025,3
ISSN:2705-0912(Print);2705-0866(Online)

新媒体语境下物业管理行业快手平台运营的交互设计创新路径探

栾　旭

哈尔滨学院，中国·黑龙江　哈尔滨　150086

【摘　要】本论文聚焦新媒体语境下物业管理行业在快手平台的运营，深入探讨交互设计创新路径。通过分析新媒体发展趋势、物业管理行业现状以及快手平台特性，从用户需求导向、内容呈现、互动功能、数据驱动等维度提出创新策略，旨在提升物业管理企业在快手平台的用户体验、用户参与度和品牌影响力，为行业数字化转型提供理论参考与实践指导。

【关键词】新媒体语境；物业管理行业；快手平台；交互设计；创新路径

【横向课题】项目名称：肇州县民生物业管理有限公司快手运营设计与规划研发，项目类别：技术开发（合作）.

1　引言

1.1 研究背景

物业管理行业正处于数字化转型的关键时期，传统的运营模式面临诸多挑战，需借助新媒体平台拓展服务边界、提升服务质量和品牌影响力。在此背景下，探索物业管理行业在快手平台运营的交互设计创新路径具有重要的现实意义。

1.2 研究目的与意义

本研究旨在深入剖析新媒体语境下物业管理行业在快手平台运营的交互设计特点与问题，提出切实可行的创新路径，帮助物业管理企业更好地利用快手平台实现与用户的有效互动，提升用户体验和满意度，推动行业的数字化转型和高质量发展。从理论层面看，本研究丰富了新媒体与物业管理行业交叉领域的研究，拓展了交互设计理论在垂直行业的应用；从实践层面看，为物业管理企业在快手平台的运营提供了具体的策略指导，有助于企业提升运营效果和市场竞争力。

2　新媒体语境与物业管理行业快手平台运营概述

2.1 新媒体语境的内涵与特征

新媒体语境是以数字技术、网络技术为基础，通过互联网、无线通信网、卫星等渠道，以及电脑、手机、数字电视机等终端，向用户提供信息和服务的传播环境。其具有传播速度快、互动性强、内容碎片化、用户参与度高等特征。新媒体打破了传统媒体的时空限制，实现了信息的即时传播和双向互动，用户不再是单纯的信息接收者，而是可以参与到信息的创作、传播和反馈过程中。

2.2 物业管理行业在快手平台的运营现状

目前，部分物业管理企业已开始在快手平台开展运营，但整体运营水平参差不齐。多数企业的运营内容主要集中在服务通知、设施维护等基础信息的发布，形式较为单一，缺乏创意和吸引力。在交互设计方面，企业与用户之间的互动较少，用户参与度不高，未能充分发挥快手平台的交互优势。此外，企业对快手平台的算法推荐机制和用户行为特点了解不足，导致内容传播效果不佳，难以实现流量增长和品牌推广。

3　物业管理行业快手平台运营交互设计存在的问题

3.1 用户需求把握不足

物业管理企业在快手平台运营过程中，往往忽视对用户需求的深入调研和分析。发布的内容与用户的兴趣和需求脱节，无法引起用户的共鸣。例如，部分企业仅发布一些枯燥的服务通知，缺乏对用户生活需求和情感需求的关注，导致用户对内容不感兴趣，参与度低下。

3.2 内容呈现形式单一

目前，物业管理行业在快手平台的内容呈现形式主要以图文和简单的短视频为主，缺乏创意和多样性。视频制作质量不高，画面不清晰、剪辑不流畅，配乐和字幕搭配不合理。内容缺乏故事性和趣味性，难以吸引用户的注意力和停留时间。此外，企业在内容创作上缺乏统一的风格和主题，导致账号形象不鲜明，用户记忆点不足。

3.3 互动功能利用不充分

虽然快手平台提供了丰富的互动功能，但物业管理企业在实际运营中未能充分利用这些功能与用户进行有效互

动。评论区回复不及时、不认真，无法与用户建立良好的沟通和信任关系。对于用户的建议和投诉，企业未能及时处理和反馈，导致用户满意度下降。

4 新媒体语境下物业管理行业快手平台运营交互设计创新路径

4.1 用户需求导向的交互设计理念革新

物业管理企业应树立以用户需求为导向的交互设计理念，深入了解用户的需求和期望。通过问卷调查、用户访谈、数据分析等方式，收集用户对物业服务、内容形式、互动方式等方面的意见和建议。根据用户需求，设计个性化的交互体验，如针对年轻用户群体，开发时尚、有趣的互动游戏；针对老年用户群体，提供简单易懂的操作指南和贴心的服务提醒。同时，注重用户情感需求的满足，通过温暖、贴心的内容和互动方式，增强用户的归属感和认同感。

4.2 内容呈现方式的创新设计

例如，通过制作短视频故事，讲述物业工作人员与业主之间的温馨故事，增强内容的情感共鸣；利用动画形式，生动形象地展示物业知识和服务流程，提高内容的趣味性和易理解性。在前期策划阶段，通过快手热榜、行业关键词分析锁定用户兴趣点，结合企业服务特色确定选题方向；拍摄采用专业设备与稳定器，确保画面清晰流畅；剪辑时运用转场特效、分镜切换增强节奏感，搭配贴合主题的背景音乐与字幕；发布前进行多终端画质测试，避免出现模糊、音画不同步等问题。

4.3 互动功能的优化与拓展

互动功能的深度开发是构建用户粘性的关键，需从评论管理、活动创新、社群运营三方面形成闭环。评论区是企业与用户的“对话窗口”，需建立标准化响应机制。设置专人负责评论管理，对咨询类留言在 1 小时内回复，投诉类问题 24 小时内反馈解决方案；通过置顶优质评论、回复时使用表情包与亲切称呼，营造友好交流氛围；同时，可通过“神评有奖”活动鼓励用户创作优质评论，引导口碑传播。互动活动策划应注重场景化与游戏化结合。定期开展“物业知识竞赛”直播，设置抢答环节与实物奖品；发起“最美社区摄影大赛”，邀请用户拍摄小区景观参与评选；组织线上投票决定“下季度社区活动主题”，将用户建议转化为实际服务。此外，可与本地商家联动，开展“物业费抽奖”“直播间秒杀优惠券”等跨界活动，提升用户参与动力。用户社群作为私域流量池，需分层运营实现精准触达。建立“粉丝群“用于日常资讯分享，定期在社群内发起“服务满意度调研”，将用户反馈转化为服务优化依据，增强用户归属感。通过社群数据监测用户活跃度，对核心用户实施“管理员培养计划”，形成用户自主管理生态。

4.4 数据驱动的交互设计优化策略

通过数据分析，了解用户的兴趣偏好、行为习惯和需求痛点，为内容创作和交互设计提供依据。根据数据反馈，及时调整运营策略和交互设计方案，优化内容推荐机制，提高内容的传播效果和用户参与度。例如，通过分析用户的观看时长、点赞数、评论数等数据，了解用户对不同类型内容的喜好程度，从而调整内容创作方向；通过分析用户的地域分布、年龄层次等数据，实现精准化的内容推送和互动营销。

5 结论

研究提出四大创新路径：创新内容呈现形式，突破传统模式，综合运用短视频故事、动画、直播等载体，提升视频制作专业性并塑造统一品牌风格；以用户需求为导向革新交互设计理念，通过精准调研把握不同用户群体需求，定制个性化交互体验；深度优化与拓展互动功能，建立标准化评论管理机制，创新互动活动形式，分层运营用户社群，构建完整的用户互动闭环；强化数据驱动意识，利用平台数据分析用户行为与内容传播效果，以数据洞察指导运营策略调整，实现交互设计的动态优化。这些创新路径相互关联、协同作用，能够有效提升物业管理企业在快手平台的用户体验、参与度和品牌影响力。未来，随着新媒体技术的持续发展，物业管理行业在快手平台的交互设计仍有广阔的探索空间，本研究也将为后续相关研究与实践提供重要参考。

参考文献：

[1]周祥新.融媒体背景下短视频在传统媒体行业的优势分析[J].畅谈,2023(6):61-63.

[2]王静,袁玮.融媒体时代下短视频在大众传播领域的应用与实践研究[J].传播力研究,2024,8(30):73-75.

作者简介：

栾旭（1988.10-），女，汉族，山东莱州人，哈尔滨学院文法学院，讲师，硕士学位，专业：设计艺术学，研究方向：西方现代设计史。