

视频软件弹幕及评论功能使用及需求调查报告

苏可欣

在当下互联网以及各类社交媒体盛行的时代，利用视频网站或视频应用观看视频已经成为了当代人生活中不可或缺的一部分。在吃饭时找下饭视频或者在结束一天的工作后看自己喜欢的视频放松心情已经变成了一种习惯。而自己一个人看视频，在看到激动的时候无人诉说也难免感到寂寞。为了满足这种需求，各类视频网站及应用都提供了评论功能，然而光有评论功能似乎已经不能满足用户的需求了。近年来，越来越多视频网站开始陆续提供弹幕功能，而用户对弹幕的接受度似乎也越来越高。同为发表自己意见与看法的功能，弹幕与评论的区别到底在什么地方？用户对于弹幕与评论的需求与态度有什么样的区别？目前市场上的视频网站/应用对于这两个功能的提供情况时怎样的？针对这些问题，本人进行了一次深入调查，具体情况如下：

一．调查目的

1. 目前市场上的视频网站/应用对于弹幕与评论功能的提供情况
2. 用户对于两个功能的使用差异
3. 用户对于两个功能的需求差异
4. 用户对于两个功能的理解差异

二．调查对象

由于资源的限制，本次调查的抽样方法采用便利抽样，调查对象为平时使用视频软件的亲友。同时鉴于本人的留学生身份，本次调查的对象大部分为国内外的学生，年龄大部分在18-30岁之间，使用的视频网站除了国内的网站外也包含国外的视频网站。

三．调查方式

本次调查采用的是问卷调查，将电子问卷发送给亲友，并收集结果。共发送了 41 份问卷，回收率为 100%。

四．调查内容

本次调查主要调查了用户的视频喜好，使用的网站，网站提供弹幕以及评论的情况，对弹幕以及评论的使用、看法及需求等。问卷共设有 19 个问题。

五．调查结果以及分析

问卷内容（问卷及其详细数据总结见文章末尾附件）：

Q1:您的年龄是？

Q2:最常看的视频类型是？

Q3:最常用的视频网站/视频应用是？

Q4:该网站/应用是否有弹幕功能？

Q5:您是否使用过弹幕功能？

Q6:如果使用过，您一般在什么情况下会发弹幕？

Q7:您觉得弹幕存在的意义是什么？

Q8:该网站/应用是否有评论功能？

Q9:您是否使用过评论功能？

Q10:如果使用过，您一般在什么情况下会发评论？

Q11:您觉得评论存在的意义是什么？

Q12:您觉得弹幕与评论有区别吗？

Q13:如果有，你觉得区别是什么？

Q14:如果一个视频网站/应用 提供 弹幕功能，您的感受是？

Q15:如果一个视频网站/应用 没有提供 弹幕功能, 您的感受是?

Q16:如果一个视频网站/应用 提供 评论功能, 您的感受是?

Q17:如果一个视频网站/应用 没有提供 评论功能, 您的感受是?

Q18:如果视频网站/应用只能提供弹幕或者评论两个功能中的一个, 您觉得哪个功能对您更有吸引力?

Q19:为什么?

(一) 目前市场上的视频网站/应用对于弹幕与评论功能的提供情况

经过调查, 在第五题列举的 8 个视频网站中 (爱奇艺, 腾讯视频, bilibili, YouTube, 优酷, 芒果 TV, 搜狐视频, 多瑙/ifun), 所有网站都有提供评论功能; 而除了 YouTube 这种不专门面向中国用户的视频网站外, 其他国内视频网站或者面向国内用户的国外视频网站 (例: 多瑙影院) 皆提供弹幕功能。由此可见, 评论功能不止限于中国视频网站, 但弹幕则是中国视频网站特有的功能 (由于本次调查的人员都是中国人, 所以 8 个视频网站中有 7 个都面向中国用户, 只有一个国际化视频网站, 因此该结论可能存在偏差。如要得到更准确的结论, 需要收集更多国外视频网站评论及弹幕提供情况)。

(二) 用户对于两个功能的使用差异

从图 1 可以看出, 使用过弹幕的人比使用过评论的人多出将近一倍。而年轻人使用弹幕的比例高于中老年人, 由此可见弹幕的使用人群偏年轻化。但鉴于回答本问卷的 30 岁及以下的人数 (32 人) 远大于 30 岁以上的人数 (9 人), 统计结果可能缺少代表性, 如果想获得更加准确的数据则需要收集更多样本。

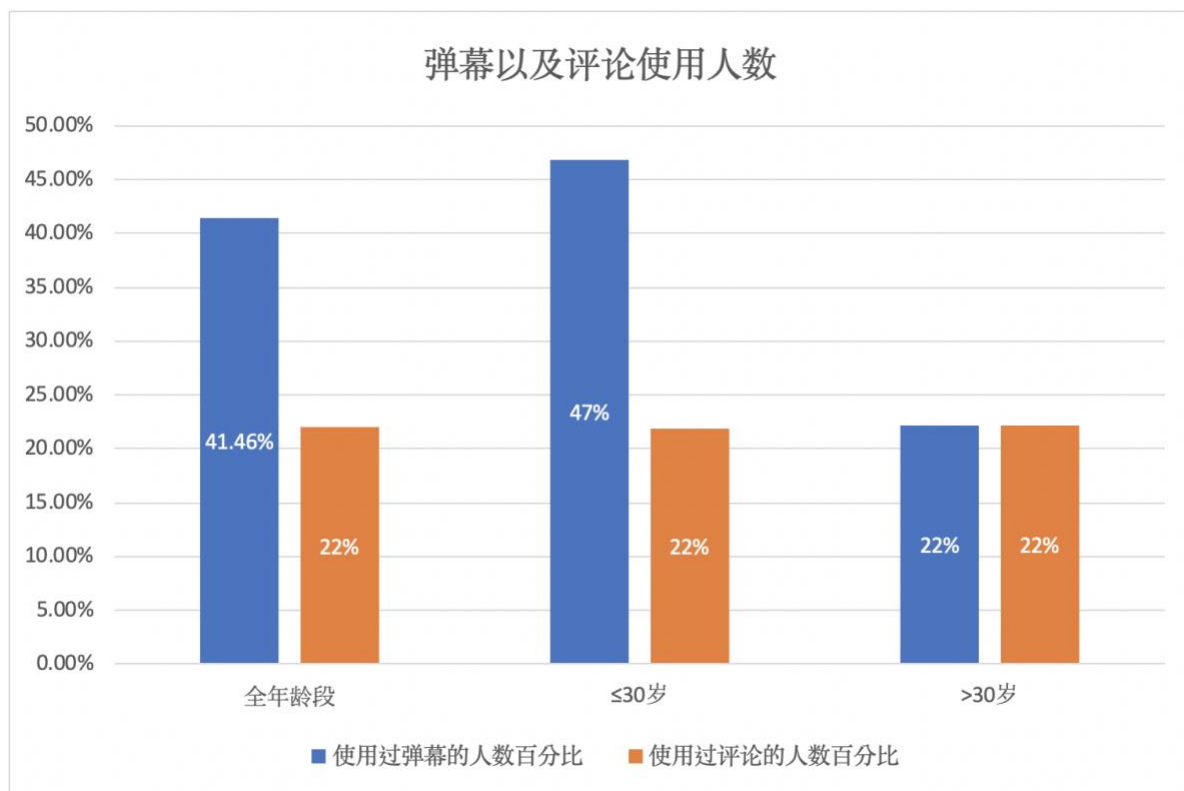


图 1

除了使用频率外，用户使用弹幕以及评论的原因也有所区别。在回答了第六题（如果使用过，您一般在什么情况下会发弹幕？）的 15 人中，有 46.67%的人表示会在情绪激动或者想吐槽用梗的时候发送弹幕；有 33.33%的人会在对剧情有共鸣，想发表自己想法的时候发弹幕；剩下的人则表示不发弹幕。在回答了第 10 题（如果使用过，您一般在什么情况下会发评论？）的 9 人中，22.22%的人表示在想给予作者鼓励或回复的时候会发评论，另外 22.22%的人表示当视频很好看或想吐槽的时候会发评论，剩下的人则表示不会发评论。从以上的数据我们可以看出，用户使用弹幕主要是在看视频过程中针对部分剧情有感而发，想要抒发自己的情绪或想法，是希望别的用户看到，并非针对作者；而用户使用评论的部分原因则是为了鼓励或给予作者建议，是希望评论能直接被作者看到。

（三）用户对于两个功能的需求差异

为了探究用户对于弹幕以及评论的需求，我使用了 KANO 模型进行需求分析。KANO 模型根据功能的具备程度以及用户的满意度两个维度来将功能进行分类（图 2）。从图 3 图 4 的总结图表可以看出弹幕以及评论均属于无差异型功能。这说明有与没有这两项功能对于用户的满意度没有太大影响。由此可以看出用户观看视频是的主要需求还是在视频本身，而并非将其当作社交方式。但如果更加深入对比用户对弹幕与评论的需求差异的话会发现，弹幕更加偏向于兴奋型需求，而评论更偏向于基础型或期望型需求。这意味着部分用户认为增加弹幕功能将大大提升满意度，但不提供此功能也不会降低满意度。而评论功能则被认为是更加基础的功能，提供评论功能不会提升或只能小幅度提升用户满意度，但不提供此功能则会大幅度降低部分用户的满意度。

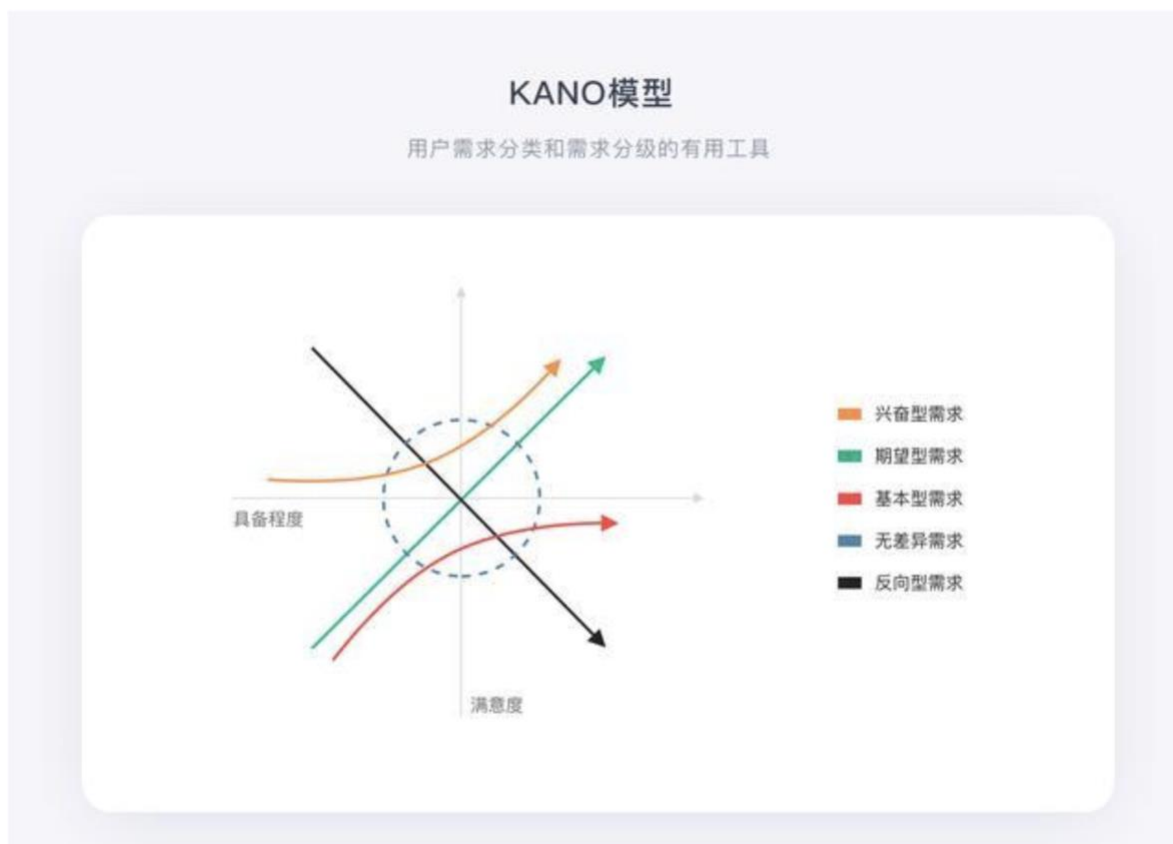


图 2

弹幕功能需求分类						
	不提供弹幕功能					
提供弹幕功能		非常高兴	理应如此	无所谓	勉强接受	很不高兴
	非常高兴	0.00%	0.00%	9.76%	17.07%	2.44%
	理应如此	0.00%	0.00%	9.76%	7.32%	0.00%
	无所谓	0.00%	0.00%	46.34%	0.00%	0.00%
	勉强接受	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	很不高兴	4.88%	2.44%	0.00%	0.00%	0.00%
KANO属性						
兴奋型：	26.83%	期望型：	2.44%	基础型：	0.00%	
无差异型：	63.41%	反向型：	4.88%	可疑结果：	0.00%	

图 3

评论功能需求分类						
	不提供评论功能					
提供评论功能		非常高兴	理应如此	无所谓	勉强接受	很不高兴
	非常高兴	0.00%	0.00%	2.44%	4.88%	7.32%
	理应如此	0.00%	9.76%	14.63%	19.51%	9.76%
	无所谓	0.00%	0.00%	31.71%	0.00%	0.00%
	勉强接受	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	很不高兴	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
KANO属性						
兴奋型：	7.32%	期望型：	7.32%	基础型：	9.76%	
无差异型：	75.61%	反向型：	0.00%	可疑结果：	0.00%	

图 4

（四）用户对于两个功能的理解差异

用户对于两个功能的需求差异可能来源于对两个功能的理解不同。当被问及觉得弹幕的存在意义是什么时，30%的人认为弹幕是实时发表自己观点以及心情的平台，同时可以实时看到别人的评论以寻求共鸣与认同；另外30%的人认为弹幕可以给予他们陪伴的感觉，仿佛大家都在一起看，是一种轻度社交；还有25%的人觉得弹幕很搞笑，可以在看视频的时候增添乐趣；最后有10%的人认为弹幕带有一些科普性质，其他观众的弹幕中可能会有针对视频的背景知识或问题解答。而当问到评论的存在意义时，64.29%的用户认为评论是为

了用更多的字数以更深入的方式发表自己的观点，并和别的观众交流思想；另 21.43% 的人表示评论的作用是为了与 up 主沟通。由此可以发现用户认为弹幕的功能相比评论更加多样化，但评论比弹幕的交流质量要高。同时，用户觉得弹幕的主要目的是与其他观众沟通，而评论则兼具了与观众交流和与作者沟通两个方面，这也解释了用户对于弹幕以及评论的使用间的差异。

为了更深入的了解用户对于两个功能的理解差异，问卷中问及了用户认为的弹幕与评论的区别。从图 5 可以看出，76% 的人认为弹幕与评论有区别，也就是说二者并不能互相替代。而总结用户认为的二者区别后发现，用户普遍认为弹幕是表达更加实时性的情感与观点，紧跟剧情且针对具体场景，氛围也更加随意；而评论更多的是在看完整个视频之后，针对整个视频给出更加正式且深入具体的评价。有用户表示弹幕与评论就像是“聊天”与“书信”，“陪伴”与“评价”的区别。另外，部分被调查者也对于弹幕给出了负面评价，认为弹幕是被动浏览，而评论是主动翻阅；弹幕氛围倾向重，且内容水，而评论内容则更有营养；同时，弹幕还存在挡视频影响观影体验的弊端，引起了部分用户的不满。因此，当被问及如果在弹幕与评论二选一会选择什么时候，53.65% 的人选择了评论，而 46.34% 的人选择了弹幕。

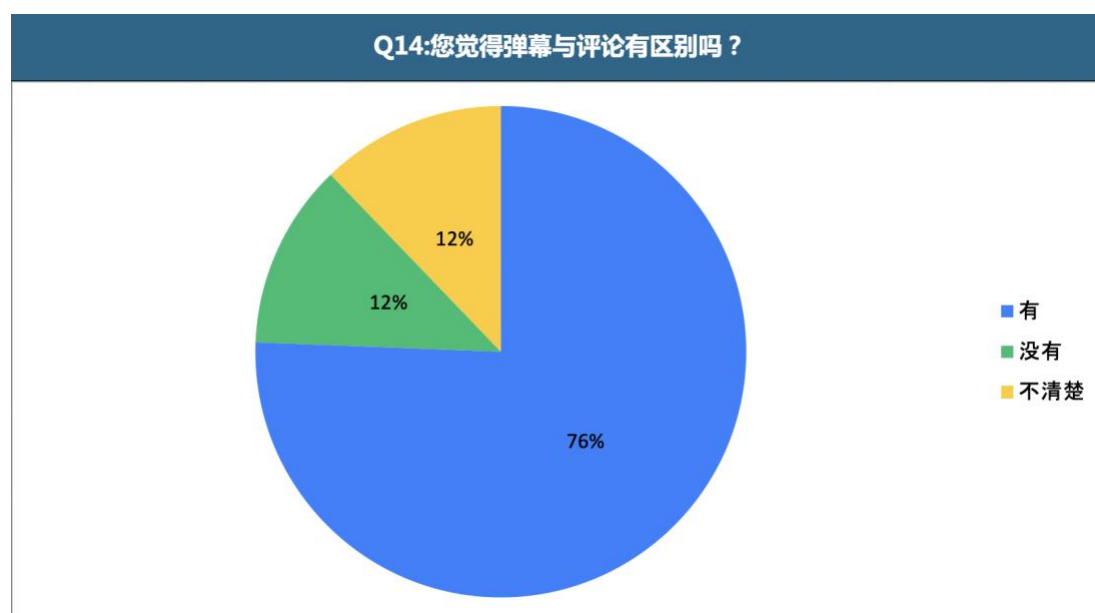


图 5

六．总结

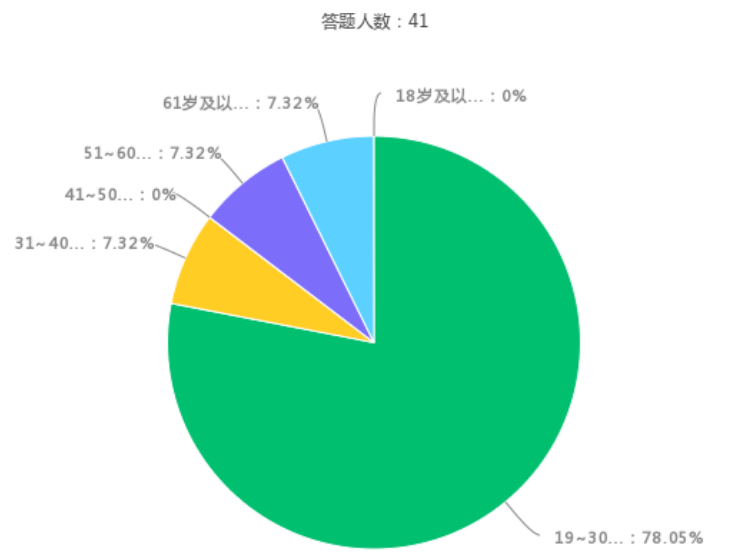
从以上的数据总结与分析，我们可以看出弹幕与评论在提供情况，使用程度，用户需求以及用户对他们的功能理解上都有所不同。目前国内外主流视频网站都有提供评论功能，而弹幕功能则是面向中国用户的视频网站特有，由此可见弹幕功能由于发展时间较晚，还未像评论功能一样达到世界性的普及。而在中国范围内，使用过弹幕的人数比例则远大于使用过评论的人数比例，此结论尤其适用于 30 岁及以下的人群，这说明弹幕的应用人群相比评论而言更加年轻化。

人们使用弹幕跟评论的原因也有所不同；使用弹幕更多的是为了抒发在视频观看中实时的情绪和想法，而评论的使用则是为了与作者沟通，或者是针对整个视频进行评价。即便如此，调查结果显示弹幕以及评论都属于无差异需求，也就意味着观众的专注重点还是在视频内容本身，而非弹幕或评论，所以提供与不提供该功能对用户体验与用户评价都不会产生太大的影响。而当对比用户对两个功能的理解差异时，我们会发现用户对功能的理解直接影响了用户对于该功能的使用场景。用户对于弹幕功能的理解更加多样化，认为弹幕不仅能提供陪伴感参与感，在看视频过程中发表意见寻找共鸣，还能起到科普作用，但整体来说氛围随意，内容含金量不高。而评论给功能相比弹幕则功能性更少，重点还是在有质量有深度的内容输出以及跟作者和其他用户之间的交流，相比起弹幕更加正式，用户使用也更偏向于主动浏览。

经过本次调研分析，我们可以发现弹幕和评论各有利弊，侧重点各不相同，都能提供给观众不同的乐趣与体验，二者之间并不能互相替代。这也是为什么弹幕能在一出现就迅速被各大国内视频网站采纳，而评论也还能在弹幕的冲击下仍然拥有自己的一席之地。而各大视频网站同时提供这两种功能也是给予了用户更多的选择权利，让用户以自己的方式将视频观看变得更加生动有趣，何乐而不为呢？

附件

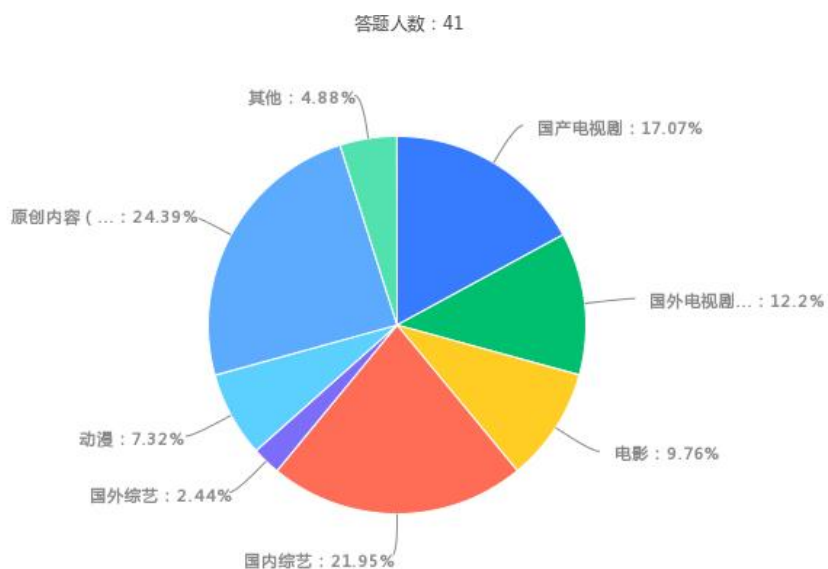
Q1:您的年龄是？



选项	回复情况
18 岁及以下	0%
19~30 岁	78.05%
31~40 岁	7.32%
41~50 岁	0%
51~60 岁	7.32%
61 岁及以上	7.32%

回答人数 41

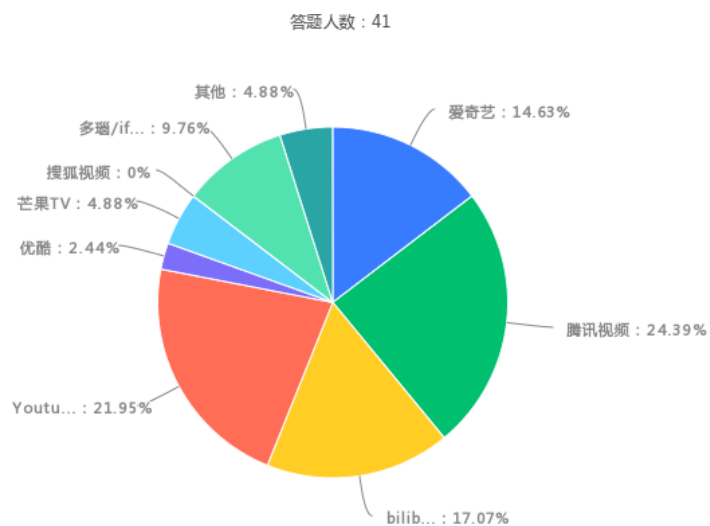
Q2:最常看的视频类型是？



选项	回复情况
国产电视剧	17.07%
国外电视剧（美剧，英剧，日剧，韩剧等）	12.2%
电影	9.76%
国内综艺	21.95%
国外综艺	2.44%
动漫	7.32%
原创内容（各类 up 主，吃播等）	24.39%
其他	4.88%

回答人数 41

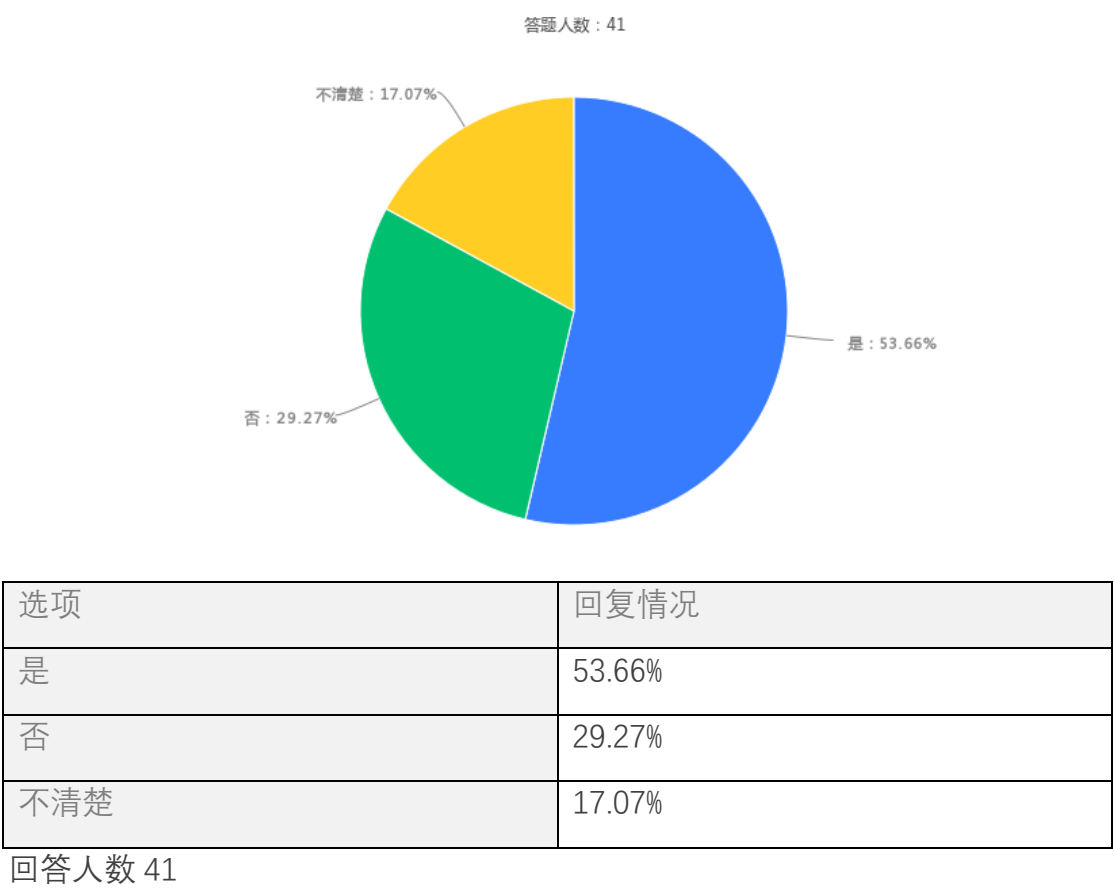
Q3:最常用的视频网站/视频应用是？



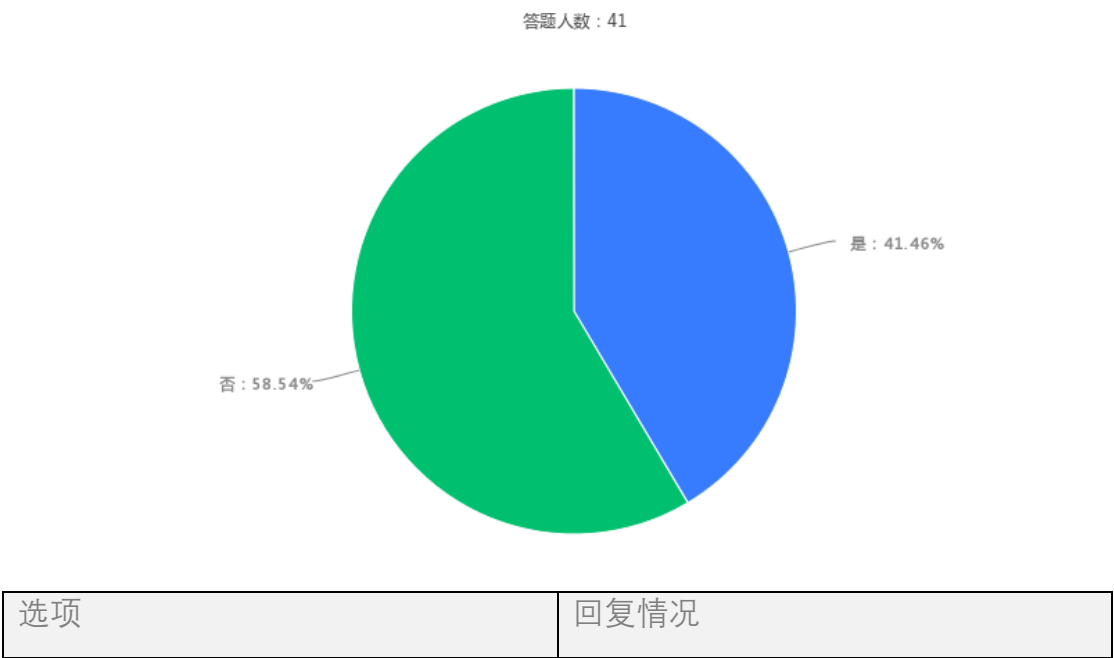
选项	回复情况
爱奇艺	14.63%
腾讯视频	24.39%
bilibili	17.07%
Youtube	21.95%
优酷	2.44%
芒果 TV	4.88%
搜狐视频	0%
多瑙/ifun	9.76%
其他	4.88%

回答人数 41

Q4:该网站/应用是否有弹幕功能？



Q5:您是否使用过弹幕功能?



是	41.46%
否	58.54%

回答人数 41

Q6:如果使用过，您一般在什么情况下会发弹幕？

答案
遇到想吐槽的情节
一般看非直播类不会发送弹幕
有想法分享
从来不发
高能的时候
情绪激烈时
情绪激动时
很有共鸣的时候
看熟悉的 up 主的视频 或者是用梗
很少发，遇到很喜欢的场景
想吐槽，
对剧情很有感慨时
激动的时候 吐槽忍不住了
不发弹幕，太麻烦
看到好笑的地方或者想发表自己看法的时候

受访人数 41

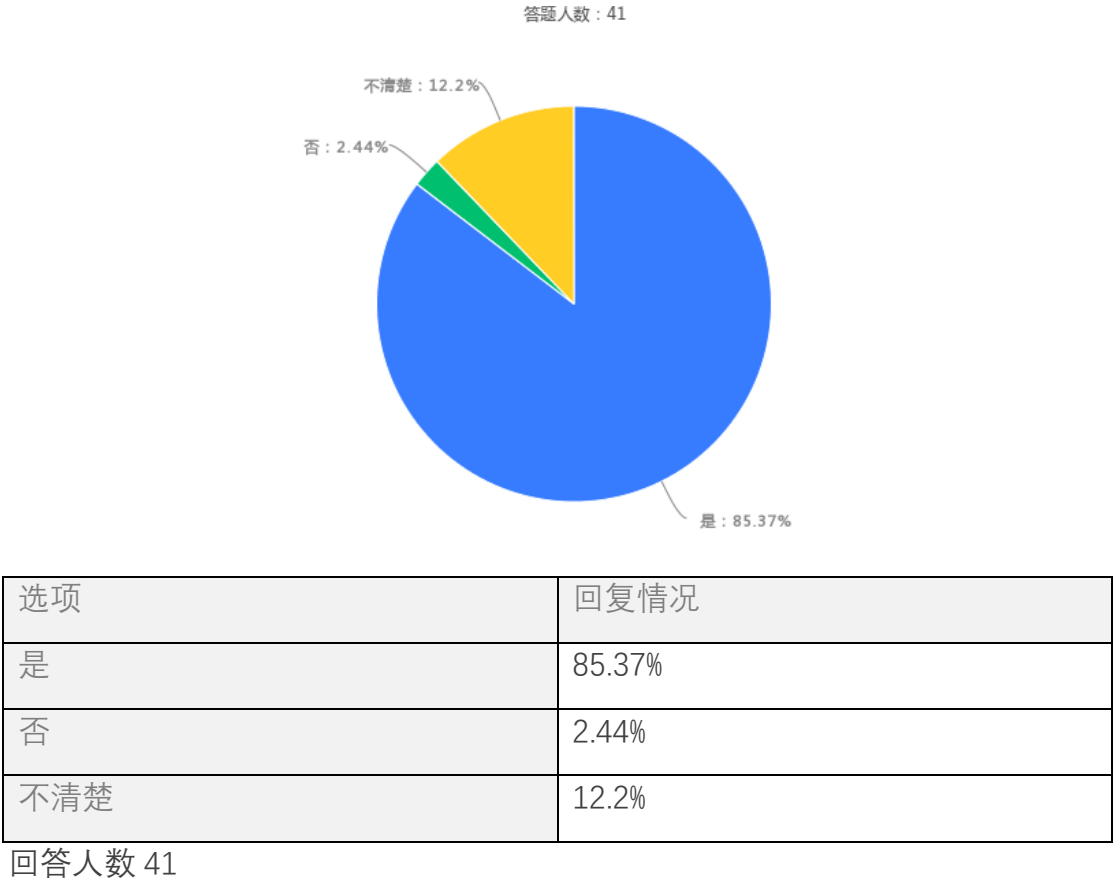
Q7:您觉得弹幕存在的意义是什么？

答案

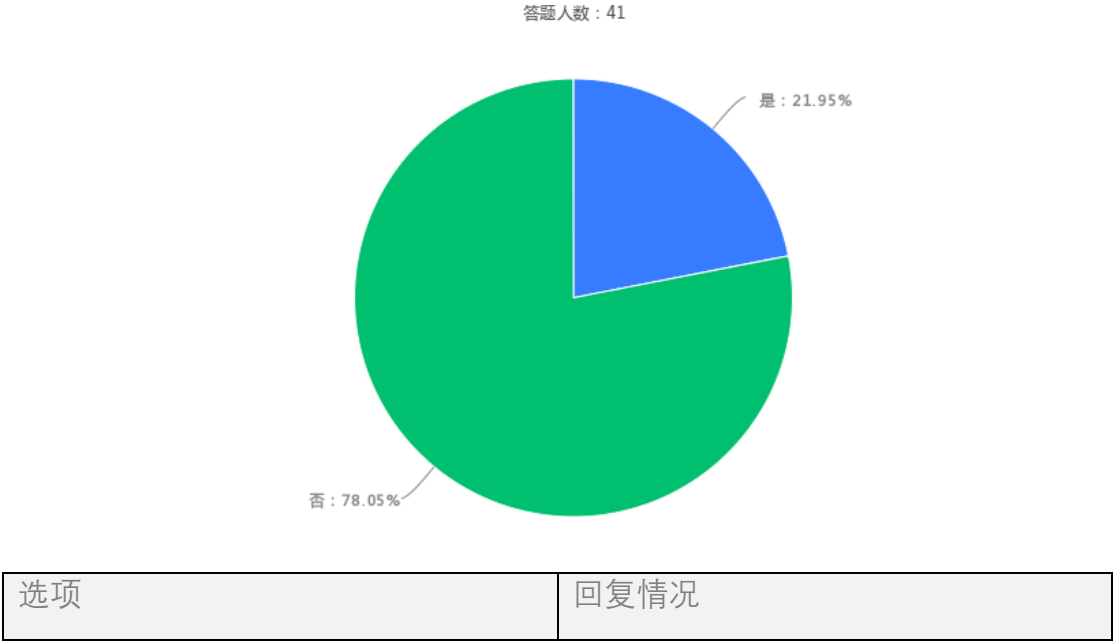
发表自己的看法的平台，且可以互相交流。让观影不再孤单
发表当下的看法和情绪
娱乐
观者情绪共鸣、问题解答、视频内容介绍和引导（eg 空降到 2 分钟 前方高能）
我觉得是网友们抒发心情的一种方式，以及寻求认同者的过程
轻度社交
键盘侠的天堂
线上互动
和小伙伴一起看的参与感
搞笑
陪伴
表达自己看法，希望得到认同的情绪宣泄
有一种大家都在看的感觉 增加体验感
可以和大家一起 happy
看别人对剧情的看法，有时候很搞笑
分享自己的观点，互动
能从其他观众发的弹幕中更多了解背景或知识
搞笑 有些人评论一针见血
有时候弹幕比原片更搞笑
实时看到别人的评论，寻找共鸣

受访人数 41

Q8:该网站/应用是否有评论功能？



Q9:您是否使用过评论功能？



是	21.95%
否	78.05%

回答人数 41

Q10:如果使用过，您一般在什么情况下会发评论？

答案
不哔哔赖赖
N/A
视频好看的时候
对作者发表的视频有很多想回复的时候
我会点赞 不太会评论
没发过
想吐槽
有感而发或希望给 up 主以鼓励或建议
没发过的 需要登录 太麻烦了

受访人数 41

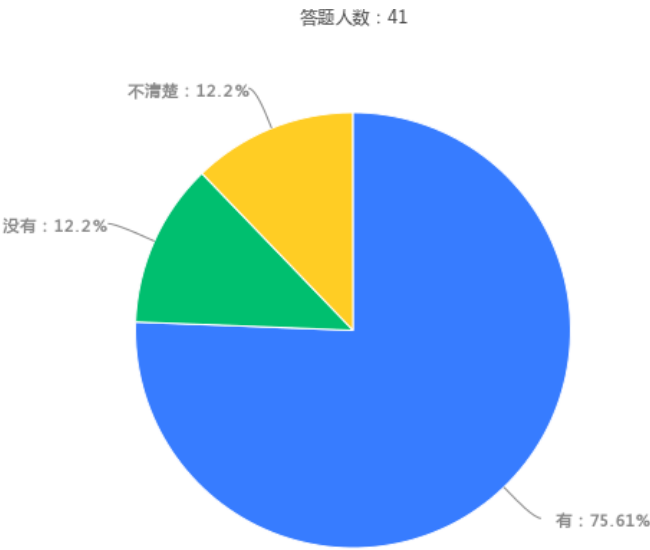
Q11:您觉得评论存在的意义是什么？

答案
发表想法
与 up 主沟通
同弹幕一样，抒发心情的方式
交流思想
发表感想
鼓励作者

参考
互喷
提供字数更多，更容易和别人互动
发表自己的观点或者赞同别人的意见
分享自己的观点
更好的让观众理解内容和感受
无聊
给 up 主留言，或者对整部电视剧或者电影进行评价

受访人数 41

Q12:您觉得弹幕与评论有区别吗？



选项	回复情况
有	75.61%
没有	12.2%
不清楚	12.2%

回答人数 41

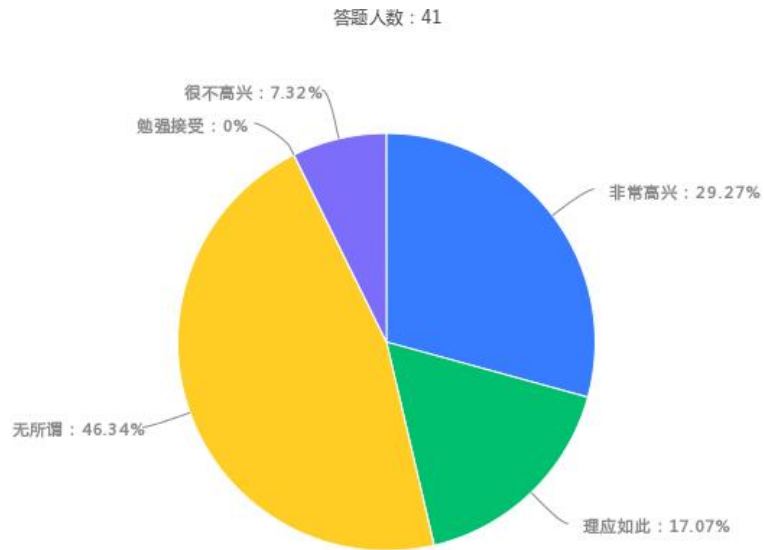
Q13:如果有，你觉得区别是什么？

答案
弹幕可以直接发表感受
一个是在看影片时就可以互相交流沟通的平台，一个是观影前或者观影后才会关注
更随心所欲一些 紧跟剧情发展
乱
看视频同时看弹幕和看完视频再看评论
弹幕是表达当即看视频时的想法和情绪；评论通常是观看结束后经过一定的思考发表的观点和看法。
弹幕有边看边 share 的事感觉
娱乐&吐槽
看着弹幕更有和别人一起看视频的参与感
不同
弹幕有及时性，更易产生共鸣
即时反馈
弹幕更强调随时行和及时性
评论可以给想要发表详细看法的人提供平台，弹幕更多的是一时的想法
不清楚
不知道
一个挡视频，一个不挡
弹幕很 annoying 评论还行
弹幕的及时性更强
被动与主动
即时看到别人的感受

弹幕更情绪化
弹幕会对应剧情
没区别
评论会更加“正式”一些
无
陪伴和评价的区别
弹幕更像聊天，评论更像书信
弹幕的情绪表达更及时
评论的内容更有营养，弹幕氛围取向重
评论偏评价多一点
弹幕具有时间节点特性
弹幕比较即时性 不太用过大脑
弹幕是对某个场景的更多，没用的废话也比较多，也很搞笑
弹幕增加互动感
弹幕是实时的，评论一般都是观看后才看
一个实时 一个翻看？
不清楚
弹幕出现的时间更精准，吐槽或者评论的点更具体（比如某分钟的哪个情节等等），但评论更多的是整体的感觉
评论感觉更更有思想
弹幕是实时的，而且是针对更加细节的剧情等方面

受访人数 41

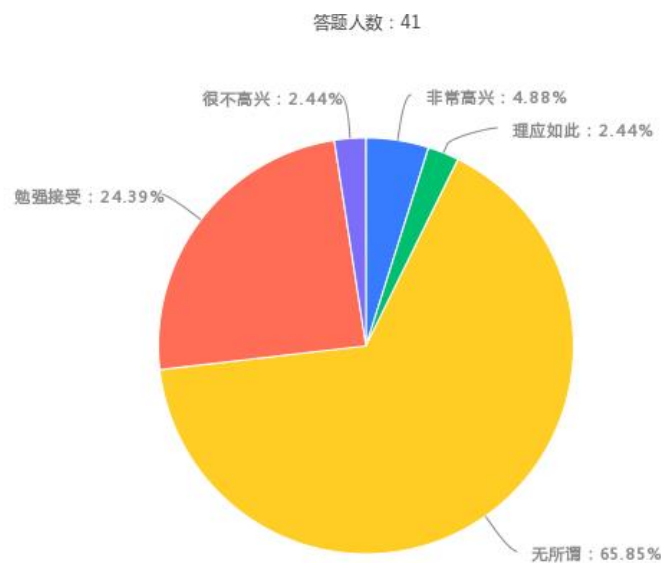
Q14:如果一个视频网站/应用 提供 弹幕功能，您的感受是？



选项	回复情况
非常高兴	29.27%
理应如此	17.07%
无所谓	46.34%
勉强接受	0%
很不高兴	7.32%

回答人数 41

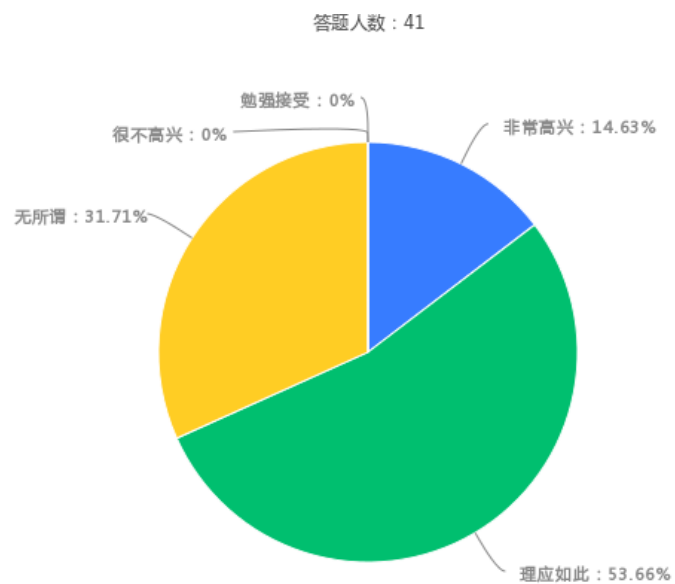
Q15:如果一个视频网站/应用 没有提供 弹幕功能，您的感受是？



选项	回复情况
非常高兴	4.88%
理应如此	2.44%
无所谓	65.85%
勉强接受	24.39%
很不高兴	2.44%

回答人数 41

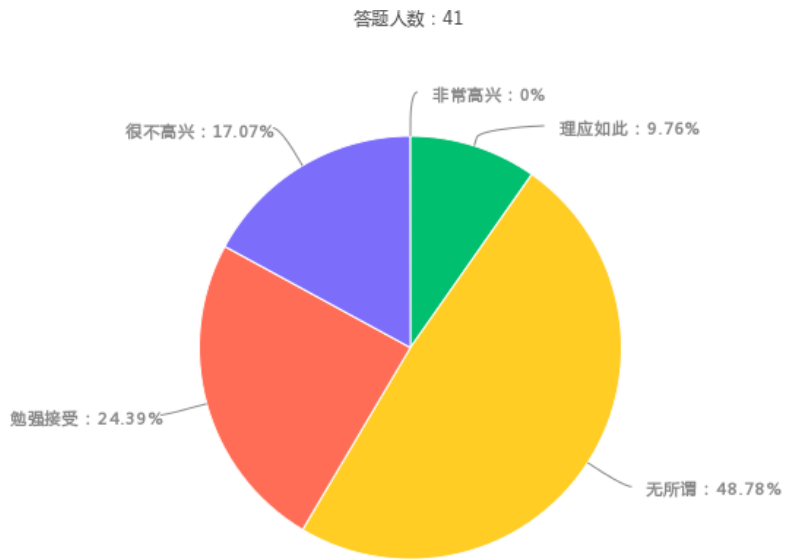
Q16:如果一个视频网站/应用 提供 评论功能，您的感受是？



选项	回复情况
非常高兴	14.63%
理应如此	53.66%
无所谓	31.71%
勉强接受	0%
很不高兴	0%

回答人数 41

Q17:如果一个视频网站/应用 没有提供 评论功能，您的感受是？

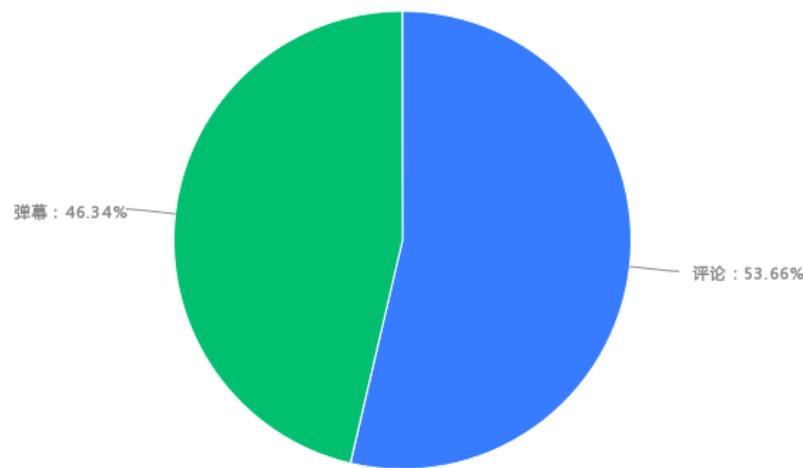


选项	回复情况
非常高兴	0%
理应如此	9.76%
无所谓	48.78%
勉强接受	24.39%
很不高兴	17.07%

回答人数 41

Q18:如果视频网站/应用只能提供弹幕或者评论两个功能中的一个，您觉得哪个功能对您更有吸引力？

答题人数：41



选项	回复情况
评论	53.66%
弹幕	46.34%

回答人数 41

Q19:为什么？

答案
方便
更好玩， 互动更多
我会关弹幕看视频
实在
一心不可二用
也许更可以理性评论
我没有看评论的人习惯
比较有意思

一般是看完视频会评论，内容更有总结性/表达整体感受/突出视频中某个点 等等，弹幕比较更不容易有深度
新颖
弹幕可以及时获取信息
弹幕可能会影响即时观感
个人认为评论的内容往往更有意义
弹幕可以替代部分评论功能
都不难吧
不干扰
弹幕影响观影体验
弹幕很 annoying 还容易剧透
弹幕没有经过筛选
可以选择
实时
实时
视频太烂的话，看完评论我就不会看了
都差不多
弹幕闪过太快 评论有时会有比较营养的东西
有意思
一般不看评论
弹幕比较次要，而且发弹幕的话更多的是水一些没有实际含义的字词。评论相对而言更书面化一点，并且阅读起来不会很费力。评论作为历史先发展起来的功能明显比弹幕这种后出现的要更加完善合理。
评论更麻烦
增加视频价值
可以在看视频之前了解总体评价

弹幕大部分都是无实质内容的灌水
评论发表的看法更能代表真实意见
有弹幕很搞笑
互动感更强
实时性更强，缺点是可能会遮挡画面
看不懂 有人免费解析
无所谓
更简短有趣
评论感觉更有思想
大家发的东西都很好玩

受访人数 41