



电影售票系统调查报告

NMSI 团队

NMSI 团队

一，调查目的

为了打造以用户为核心的新一代售票系统，NMSI 团队设计了关于电影售票系统的问卷调查表，目的是根据问题的设置分析出用户的行为习惯和偏好。

二，问卷设计

考虑到填表人的时间和精力有限，本次问卷调查一共设置了 10 个问题，问题形式涵盖单选题，多选题，开放式问答题；共回收有效问卷 25 份。问卷内容主要为了挖掘用户在以下几个方面的行为习惯和偏好：

- 1，使用电影售票系统的类型和了解渠道。
- 2，电影售票系统的呈现方式
- 3，电影售票系统的取票方式
- 4，电影售票系统存在的问题
- 5，对影评的态度
- 6，团队所提创新点的支持度

三，调查结果

- 用户使用最多的电影售票系统是微信，支付宝和美团，用户多数使用这些电影售票系统在很大程度上是因为这些与支付方式挂钩。用户获得这些售票系统的渠道主要来自网上查找和朋友推荐，可见互联网的宣传是十分重要的。如果产品上线，需要加大在互联网搜索，论坛，贴吧上的宣传力度。同时熟人之间的口碑营销也是前期宣传的重要组成部分。

- 关于电影售票系统的呈现方式，60%用户最希望能够有图文简介和预告片的搭配，单纯的文字介绍总是单调而乏味的。预告片在很大程度上能够提升用户的观影兴趣。至于影

NMSI 团队

评也有 40%的用户关注，但是不宜放在最明显的地方。

- 90%的用户只是粗略浏览影评，可见他人的评价只是一个主观上的参考，并不能决定用户是否观影，也许评价分数更能给于一个直观的观影感受。

- 由于接受调查的受众都是大学生群体，因此没有人选择在电影前台取票是很正常的。80%的用户选择机器取票，但是只有 20%的用户选择手机扫码直接入场，可见并不是最直接快捷的方式便是所有用户都倾向的选择。团队提出的直接扫码入场得到的支持并不高，团队将放弃这个创新点。

- 关于电影售票系统存在的问题，70%的用户认为改退票不方便。团队经过对现有电影售票的系统的分析，认为用户体验中改退票不方便的原因是一旦用户选择购买了电影票，就需要在网上进行支付。网上支付这个环节多数情况是单方面的，用户支付之后再想因故退款是件比较麻烦的事情，这也是为什么电影售票系统改退票不便的原因，以至于经常在朋友看到转手电影票的情况。团队将这个改进点列入可选创新点，在有时间和能力的情况下考虑。

- 团队提出的两个创新点在用户身上取得了较好的反响。一个是新增电影开场提醒，这个得到了 60%的用户的支持，同时有 23%的用户认为可有可无，仅有 15%的用户认为完全没有必要，这位团队提供了创新的价值所在。同时团队提出新增实时讨论的功能，只有 50%的用户认为需要，并且类似群聊的形式，虽然受到的支持率不高，但是也是团队致力于构造更人性化的新型电影售票系统的方向。