

SilverJourney 电影购票网站

调查报告

修订历史

版本	日期	描述	作者
初始草案	2017-3-25	进行初步调查	Zhang Qi

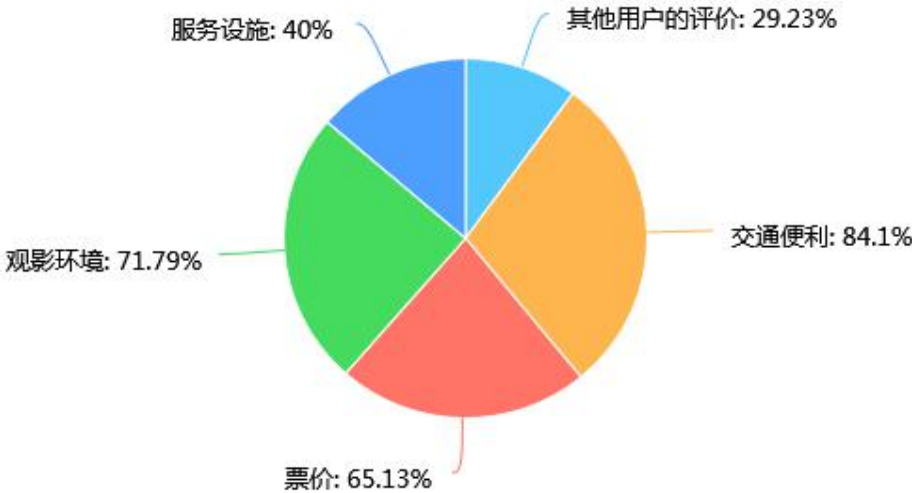
摘要：本次调查的主要目的是了解能够影响用户观影选择的因素，以及市面上的产品在用户体验方面的不足。为我们的电影购票服务平台确定基本的方向，并从实际需求的角度改进用户体验，以求获得更大的用户流量。

背景

随着互联网的快速发展以及智能手机时代的到来，线上购票已经成为人们买电影票的主要渠道，占比达到七成以上。线上渠道购票主要有以下几点优势：首先，方便。用户可以提前预约影票，通过手机 app 或者购票网站足不出户完成购票流程。相较于在影院排队购票，可以节约大量时间。其次，便宜。相比线下购票，在线购票享有的票价优惠更多。在这样的大环境需求下无疑衍生了大量的电影在线购票平台，而如何在众多产品中脱颖而出，抢占市场席位，是我们应该考虑的问题。

选择影院

在电影院的选择上，绝大多数的用户会把交通便利放在首要的位置，时间效率在人们的生活中有着很高的地位，毕竟没有人会为了了一场两个小时的电影，而花费相同的路程时间。选择所在位置附近的影院，是大部分人会做出的选择。除此之外，观影环境和票价也是用户作出选择时考虑的主要因素。因此，我们在设计购票平台功能的时候，可以突出显示这三个方面的内容，让用户一目了然，快速作出选择。



选择影片

在影片方面，调查分为了两个部分，分别是选择影片的因素以及感兴趣的影片要素。两者有交叠部分，所以放在一起总结。

用户在选择影片的时候，首要是根据自己的喜好偏向。而对于没有特定喜好的人来说，通常都是因为近期的热度而去关注，当一部影片在某段时间很火的时候，你会发现，朋友圈、微博各种社交应用都有相关的踪影，影评和朋友推荐也是用户作出选择的重要因素。

选项	小计	比例
朋友推荐	126	<div><div></div></div> 64.62%
影评	126	<div><div></div></div> 64.62%
近期的热度	146	<div><div></div></div> 74.87%
票价	50	<div><div></div></div> 25.64%
导演、演员阵容	95	<div><div></div></div> 48.72%
个人喜好偏向（喜剧、爱情、惊悚...）	154	<div><div></div></div> 78.97%
本题有效填写人次	195	

而提到最吸引人的影片要素，影片预告、主题音乐和经典台词都能够吸引用户的关注。但在调查问卷中显示，大多数人很关注一部电影的演员阵容和剧情。

序号	提交答卷时间	答案文本	查看答卷
28	3月20日 10:52	演员阵容，系列电影(之前有看过的话就会去看下一部)	查看答卷
40	3月20日 11:13	剧本情节和演员导演	查看答卷
53	3月20日 11:34	演员阵容、电影题材	查看答卷
67	3月20日 11:40	主演颜值	查看答卷
93	3月20日 14:24	演员啊电影主题啊怎么可以没有这些选项	查看答卷
95	3月20日 14:29	剧情	查看答卷
101	3月20日 15:27	故事情节	查看答卷
147	3月20日 15:59	剧情	查看答卷
168	3月20日 16:39	精彩影评，朋友口碑	查看答卷
176	3月20日 17:56	海报	查看答卷
177	3月20日 17:57	主演颜值	查看答卷
187	3月20日 19:30	特效特效!!	查看答卷

第一页

上一页

正在浏览第1/1页

总共12条记录

下一页

最后一页

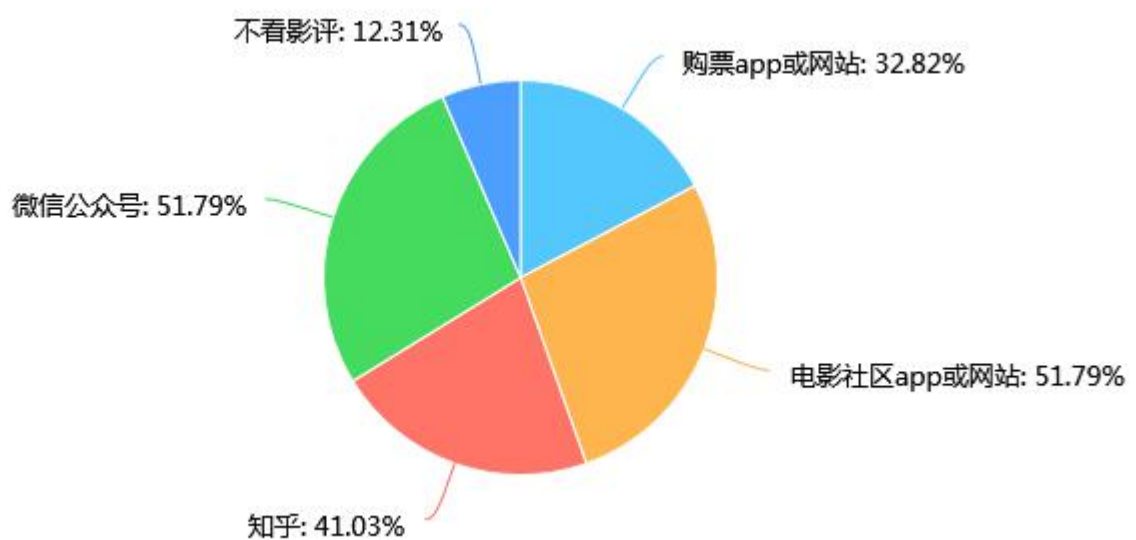
每页显示15条记录

关闭窗口

因此，我们在展示影片简介给用户的时候，可以着重突出演员阵容，对电影进行分类，方便有目的性的用户快速检索。在打造属于我们平台的社区文化情怀的同时，通过经典台词和画面的形式，让用户对这部影片有整体的认知。

关于影评

普通群众对于精彩影评的获取，大部分是在电影社区 app 或网站以及微信公众号上，而购票 app 或网站则很少会有高质量的影评出现。据此，我们可以考虑引入精彩影评，在购票网站的基础上打造电影社区，让用户在购票的同时能够得到有价值的影评，这也有助于用户选择影片。



退票服务

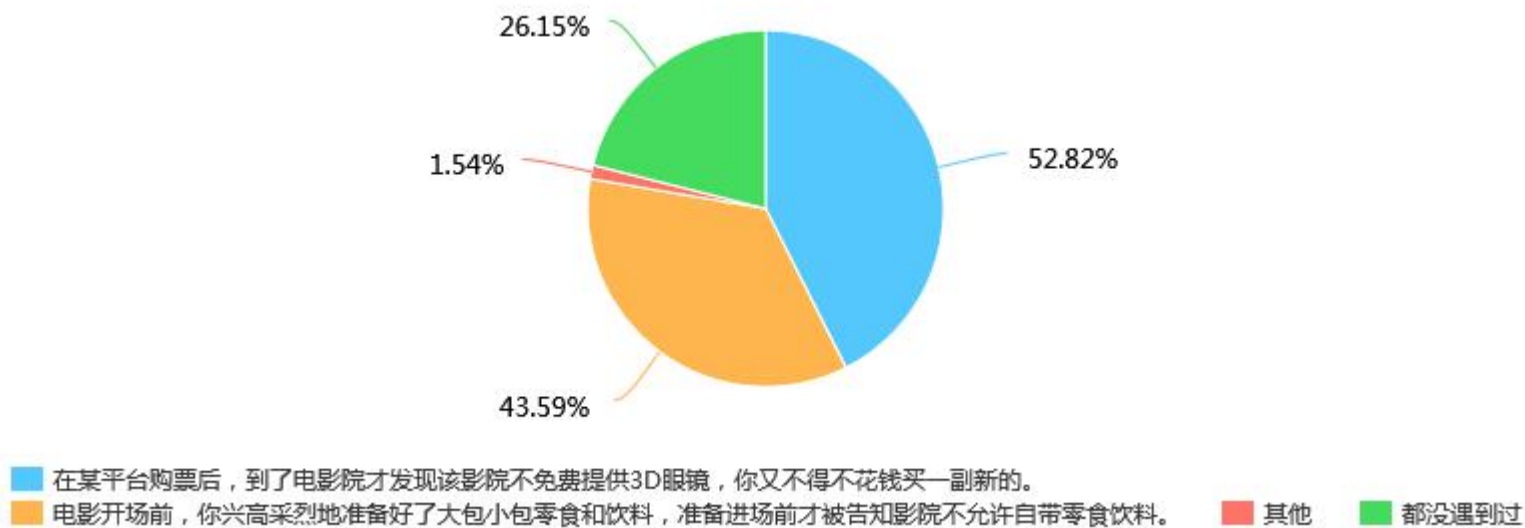
调查显示，多数人在买票时不会留意到退票服务，这也是可以理解的，有谁会在买一样东西的时候就想着要退掉呢？但当这个需求真正出现的时候，购票系统对退票服务的支持以及相关的体验会在很大程度上让用户对这个平台改观。所以，从退票服务这个切入点入手，可以有效提升用户体验。

影院规定

在电影院的各项规定中，跟用户息息相关的就是是否提供 3D 眼镜和是否允许带零食

饮料两点了。如果我们在影院的信息中把这两点放在明显的位置 ,会有助于用户提早做准备。

比如带上家里的 3D 眼镜，不需要去到哪里再重新买。比如不要带饮料去影院，避免喝了一半的饮料要跟其他人的放在一块。



以上是对我们这次调查的总结，根据调查结果，可以提炼出许多有效的信息，为我们日后实现团队的电影购票服务平台指明了方向，也找到了提升用户体验的切入点。