

**新一代电影购票与影视服务网站
—— 皮皮虾电影购票网
项目调查报告**

PiPiShrimp Team

2017.03.17

修订历史

版本	日期	描述	作者
初始草案	2017 年 3 月 17 日	电影购票系统调查报告	吴思
修改草案	2017 年 3 月 21 日	附调查问卷	张凯鑫

日常生活中，不乏有人心血来潮，突然想看一场电影，于是打开电影购票系统（网页或手机 app），然而却纠结于看什么影片、去哪看影片等问题，一步步选下来，时间过去大半，原本想看电影的好心情也减了不少，甚至没选完就放弃看电影的想法。另有一些人，希望有人陪着看电影，交朋友，却一时难以找到……为了更加针对地设计出符合当下主流需要的电影购票系统，我们设计了一份问卷。经过调查分析，我们得出一些结论，下面结合问卷的回答情况分析一下我们所得的结论（文末附调查问卷）。

在关于订票系统的调查中，我们发现手机 APP 是最为普遍的，占到了 96.55% 的百分比，如下表所示。这说明，订票功能最为常见的使用场景是手机订购，启示我们要充分考虑到产品的便携性，快捷性，才能满足用户需求。

1. 您经常使用的电影票订票系统是 [多选题] [必答题]

选项	小计	比例
手机 App	28	<div><div></div></div> 96.55%
网页	2	<div><div></div></div> 6.9%
线下电影院	2	<div><div></div></div> 6.9%
本题有效填写人次	29	

在对于订票系统的特点一问题，几乎所有的被调查者都选择了购票操作简单快捷这一项，如下表所示。相对于更加丰富多样的功能，用户更重视于整个购票流程更为便利。这说明，现今购票系统在目标用户中的定位还是一个功能性系统，意味着我们的产品设计将以优化购票流程为主要思路，而非盲目添加太多的附属功能。除此以外，购票优惠也是一个比较重要的功能点，但是这涉及到的是于商家的合作方面，在产品涉及初期是难以确保实现的功能，可以保留在日后迭代中添加。最后，丰富的影评帮助能够让用户有效地在花样繁多的电影中更加快捷地选择心仪的电影，让用户日后想要观看电影时能第一时间想起我们的产品，增加用户粘合度。

2. 是哪些特点让您选择该订票系统 [多选题] [必答题]

选项	小计	比例
购票操作简单快捷	27	<div><div></div></div> 93.1%
提供电影预告片、精彩片段	2	<div><div></div></div> 6.9%

提供电影院附件特色小吃、服务、景点推荐	1	3.45%
提供丰富的影评，帮助选择	10	34.48%
提供许多购票优惠	13	44.83%
我有该系统的会员卡	2	6.9%
方便与他人约影	4	13.79%
其他	1	3.45%
本题有效填写人次	29	

关于电影的选择，调查报告显示用户的选择是多样和不确定的，这要求我们在推荐电影时需要综合考虑多方面的因素，建立出一套行之有效的推荐算法，而非仅仅关注与某一项指标去推荐。



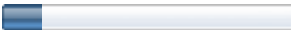
3. 哪些因素会吸引您看某部电影 [多选题] [必答题]		
选项	小计	比例
网友评价	19	65.52%
朋友推荐	16	55.17%
个人喜好	23	79.31%
线上口碑	17	58.62%
电影特效及参演阵容	10	34.48%
其他	0	0%
本题有效填写人次	29	

对于是否查看电影评价的调查中，大部分的用户或多或少地都会考虑网上对于电影的评价，这将是增加一个推荐功能或者是影片分析功能的有力依据，说明这一功能能有效解决用户需求而非无用的。

4. 购票前，您是否会在订票系统上浏览电影的简介、评分和影评 [单选题] [必答题]		
选项	小计	比例
经常	12	41.38%
偶尔	13	44.83%
从不	4	13.79%
本题有效填写人次	29	


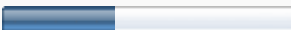

调查报告中，65.52%的用户认为购票系统需要提供电影开场的提醒信息。从中我们可以看到，现今很多的购票系统并没有过多与用户的互动，我们需要增加一些给予用户温馨提示的功能，增加他们对于产品的好感。

5. 您是否需要订票系统提供电影开场或场次更改提醒 [单选题] [必答题]

选项	小计	比例
需要	19	 65.52%
可有可无	6	 20.69%
不需要	4	 13.79%
本题有效填写人次	29	



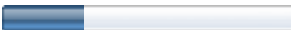
调查显示，58.62%的用户不会给电影撰写影评，这说明用户对于电影社区的交流与互动参与性不高，我们要么就尝试着营造全新的电影互动氛围，鼓励用户去交流评价；或者说弱化我们产品中的社区属性，专注于独立用户的使用体验。

6. 您是否会在观看电影后在订票系统给影片打分或者写影评 [单选题] [必答题]

选项	小计	比例
经常	1	 3.45%
偶尔	11	 37.93%
从不	17	 58.62%
本题有效填写人次	29	

调查显示，用户对于电影推荐功能并不需要，说明我们不能强加意见给予客户，需要让他们有充分的自主选择和自我评判空间。

7. 您是否需要订票系统根据订票及浏览记录提供电影推荐功能 [单选题] [必答题]

选项	小计	比例
需要	11	 37.93%
可有可无	10	 34.48%
不需要	8	 27.59%
本题有效填写人次	29	

对于交友功能这一比较新颖的亮点，许多用户暂时来说未能接受，我们可以有两种选择：一是在交友功能中继续添加亮点，使得用户能够逐渐喜欢上并且习惯于使用他；二是弱化交友属性。

8. 您是否需要订票系统提供的交友功能 [单选题] [必答题]		
选项	小计	比例
需要	2	6. 9%
可有可无	14	48. 28%
不需要	13	44. 83%
本题有效填写人次	29	

调查显示大部分的被调查者以大学生为主，我们要充分考虑年龄层的差异和倾向，去设计我们的产品。

9. 您的年龄 [单选题] [必答题]		
选项	小计	比例
18 岁以下	0	0%
18~22 岁	26	89. 66%
23~30 岁	3	10. 34%
30~50 岁	0	0%
50 岁以上	0	0%
本题有效填写人次	29	

另外，我们还发起了投票，选取了现今最为主流的两款订票应用，进行对比分析，其中，淘票票依托于阿里系，能够提供给用户十分快捷便利的购票流程，而且在和商家合作上也比较频繁，能够开放许多优惠活动。而猫眼的优势在与成立时间早，获得了一批早期用户的喜爱，而且着重于以影院为中心的周边美食、购物的推荐和优惠。两者各有自己的优点，我们在设计过程中应该尽量吸收两者优点。

对比点	淘票票	猫眼
提供服务	在线选座、影院筛选、影评、预告片及剧照、花絮、相关电影话题资讯、购票优惠、 实时票房、排片、上座率 等	在线选座、影院筛选、剧照、影评、电影榜单、购票优惠， 影院附近的美食景点购物娱乐的推荐 等
平台优势	阿里爸爸的强大后盾，与支付宝、天猫、淘宝、虾米、去哪儿等 阿里系平台 打通，有商家资源和互联网渠道的优势	成立时间早（美团电影），有“先入为主的优势”，并且将电影业务作为美团 吃喝玩乐闭环 当中的一部分
资金方面	阿里影业为淘票票投入资金抢夺市场份额	优惠多，重金换市场策略

<p>服务与营销</p>	<p>阿里大数据与云计算从微博社交数据和支付宝金融数据等助力淘票票分析观众需求，提供实时数据分析产品、拍片、上座率、票房等查询服务</p> 	<p>为合作影院和电影制片发行方提供覆盖海量电影消费者的精准营销方案（比如 9.9 元观影特惠、爆米花可乐套餐等），助力影片票房</p> 
<p>市场份额 (2017 春节档数据)</p>	<p>出票量占在线票务市场份额 25%</p>	<p>出票量占在线票务市场份额 42%</p>

附《电影购票系统调查问卷》：

电影购票系统调查

一分钟为你打造一个厉害到飞起的订票系统

1. 您经常使用的电影票订票系统是 [多选题] [必答题]

- ☐ 手机 App
- ☐ 网页
- ☐ 线下电影院

2. 是哪些特点让您选择该订票系统 [多选题] [必答题]

- ☐ 购票操作简单快捷
- ☐ 提供电影预告片、精彩片段
- ☐ 提供电影院附件特色小吃、服务、景点推荐
- ☐ 提供丰富的影评，帮助选择
- ☐ 提供许多购票优惠
- ☐ 我有该系统的会员卡
- ☐ 方便与他人约影

(如：购票后提供精致的电子邀请卡)

☐ 其他 _____

3. 哪些因素会吸引您看某部电影 [多选题] [必答题]

- ☐ 网友评价
- ☐ 朋友推荐
- ☐ 个人喜好
- ☐ 线上口碑
- ☐ 电影特效及参演阵容
- ☐ 其他 _____

4. 购票前，您是否会在订票系统上浏览电影的简介、评分和影评 [单选题] [必答题]

- ☐ 经常
- ☐ 偶尔
- ☐ 从不

5. 您是否需要订票系统提供电影开场或场次更改提醒 [单选题] [必答题]

- ☐ 需要
- ☐ 可有可无
- ☐ 不需要

6. 您是否会在观看电影后在订票系统给影片打分或者写影评 [单选题] [必答题]

- ☐ 经常
- ☐ 偶尔
- ☐ 从不

7. 您是否需要订票系统根据订票及浏览记录提供电影推荐功能 [单选题] [必答题]

- ☐ 需要
- ☐ 可有可无
- ☐ 不需要

8. 您是否需要订票系统提供的交友功能 [单选题] [必答题]

- ☐ 需要
- ☐ 可有可无
- ☐ 不需要

9. 您的年龄 [单选题] [必答题]

- ☐ 18 岁以下
- ☐ 18~22 岁
- ☐ 23~30 岁
- ☐ 30~50 岁
- ☐ 50 岁以上

10. 你希望线上(线下)电影购票系统可以提供什么服务呢？ [填空题]