调查报告

真理的过程 队

2017

对现有电影购票系统的调查

为了构建新一代电影购票和影视服务网站以解决用户痛点，我们对现有电影购票系统进行了调查。调查方式包括对现有电影购票系统的实际考察和发放问卷。

我们首先对市面上几个成熟的电影购票网站进行了实际考察，包括猫眼、美团、百度糯米和京东。通过浏览和亲身体验购票，我们发现这四个网站在UI、功能和购票流程设计方面均做得不错：UI设计简洁美观；功能实用周到，用户可按影院选电影场次亦可按电影选择影院及场次，可用多种在线支付工具，可自主取票或退票，提供电影介绍和评论等等；购票流程简单明了，指示清晰。总的来说没有明显问题，用户体验良好。

随后我们进行了问卷调查。通过网络放出问卷，截至3月23日共收到243份有效问卷。问卷全文及各项统计结果如下：

1. 您的性别？ [单选题] [必答题]

49% ○ 男

51% ○ 女

2. 您的年龄是？ [单选题] [必答题]

3% ○ 18岁以下

79% ○ 18~25岁

15% ○ 26~35岁

2% ○ 35~45岁

1% ○ 45岁以上

3. 您大概多久会去影院看一次电影？ [单选题] [必答题]

21% ○ 一周

37% ○ 一月

31% ○ 几个月

11% ○ 几乎不

4. 您最常在哪里购买电影票？ [单选题] [必答题]

13% ○ 线下影院

78% ○ 购票APP

8% ○ 购票网站

1% ○ 其它 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. 您最常使用的在线购票系统是？ [单选题] [必答题]

24% ○ 猫眼

15% ○ 美团

22% ○ 百度糯米

11% ○ 京东

13% ○ 微信

14% ○ 支付宝

1% ○ 其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. 您选择这种购票途径的理由是？ [多选题] [必答题]

22% □ 价格优惠

43% □ 方便快捷

38% □ 朋友推荐

8% □ 公共宣传

1% □ 其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. 请指出现有的在线购票系统（购票网站及购票APP，如猫眼）最令您满意的地方。 [多选题] [必答题]

12% □ 界面美观

25% □ 影院、场次齐全

66% □ 购票流程友好

24% □ 价格优惠

16% □ 提供影评

1% □ 其它 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. 请指出现有的在线购票系统最令您不满的地方。 [多选题] [必答题]

87% □ 无

1% □ 界面杂乱

5% □ 存在广告

6% □ 影评虚假

1% □ 购票流程复杂

1% □ 其它 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. 请指出在影院影响您观影体验的主要因素。 [多选题] [必答题]

77% □ 影院设备落后

15% □ 座位设置不合理

64% □ 观众素质参差（如熊孩子吵闹）

17% □ 不能外带零食

1% □ 其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. 您认为解决影院熊孩子问题有多需要？ [单选题] [必答题]

一点也不 2% ○ 1 3% ○ 2 31% ○ 3 39% ○ 4 25% ○ 5 非常需要

11. 您希望现有的在线购票系统能做出什么改进？ [填空题] \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

由以上统计结果可知，受访者男女比例均衡，年龄集中在18~25岁区间内，过半受访者每月至少去一次电影院看电影，超过八成的人使用在线电影购票系统且对其用户体验表示满意，这种购票途径最显著的优点是方便快捷和购票流程友好，少数人认为存在广告过多和影评虚假的问题。超过六成的人认为观众素质参差（如熊孩子吵闹）对观影体验有影响，且绝大部分受访者认为需要解决影院熊孩子的问题。

我们综上得出的结论是当今主流的购买电影票途径是在线购票系统，现有的电影购票系统已经相当成熟，虽存在页面广告过多和影评虚假的等问题，但在UI、功能和流程设计方面得到了用户的广泛认可。此外，我们发现的一个事实是影院里观众低素质观众有损观影体验，绝大部分观众希望影院中的熊孩子得到约束，这将作为我们开发新一代电影购票系统要解决的首要用户痛点。

# 版本更新表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 版本号 | 更新时间 | 备注 |
| 1.0 | 2017.3.24 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |