

2. 直播领域的用户调研报告

一、明确背景和目的

公司目前正在布局直播领域，打算做一款游戏类的直播产品，类似斗鱼TV、战旗TV。因此希望通过对游戏直播重度用户的调研分析，达到以下目的：

- 分析出游戏直播重度用户的典型特征
- 用户选择直播平台的主要影响因素是什么
- 了解市场上竞品存在的问题，寻找可能的机会点

ps:游戏直播平台：超过70%的直播内容为游戏直播内容的网络直播平台。

二、选择目标用户

1. 目标用户特征预先分析

用户性别分布与年龄分布



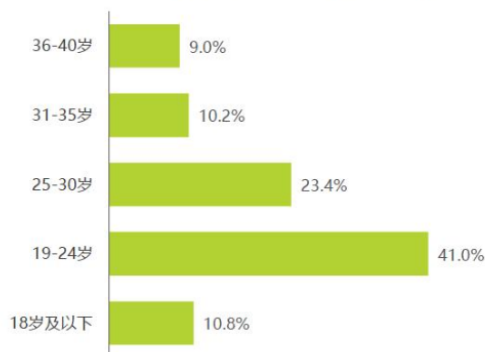
男性用户为主 年龄集中在30岁以下

游戏直播用户整体仍以男性为主，这也与整体游戏用户属性相近。另一方面，从年龄上来看整体游戏直播用户仍以30岁以下用户群为主，其中19-24岁群体的数量占比最高，该年龄段对应我国大学生群体，同样也是游戏的主要受众用户。

2018年中国游戏直播用户性别分布



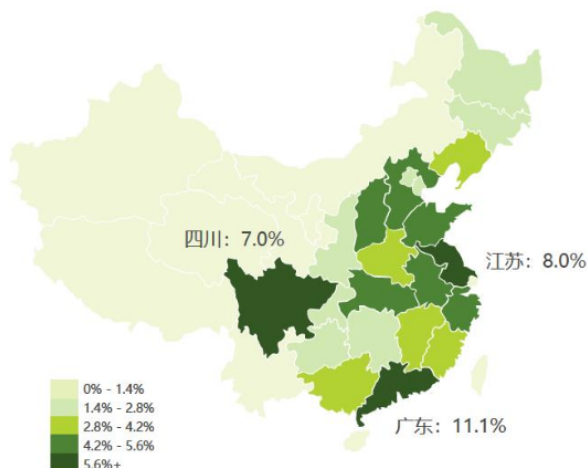
2018年中国游戏直播用户年龄分布



用户地域分布

大量用户分布在内地省份

2018年中国游戏直播用户地域分布

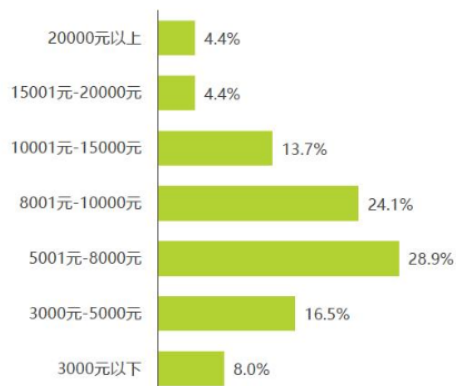


——游戏直播用户分布广泛，
聚集在人口与游戏大省中

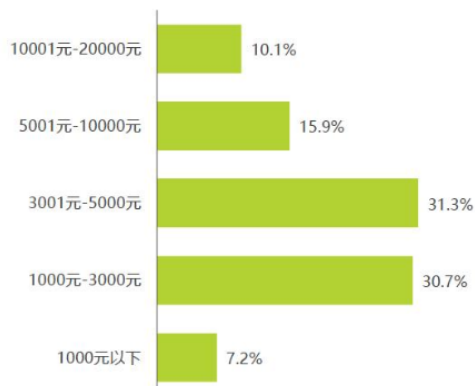
经济水平分布

个人收入主要集中在3000-8000元档

2018年中国游戏直播用户个人收入分布



2018年中国游戏直播用户个人消费分布

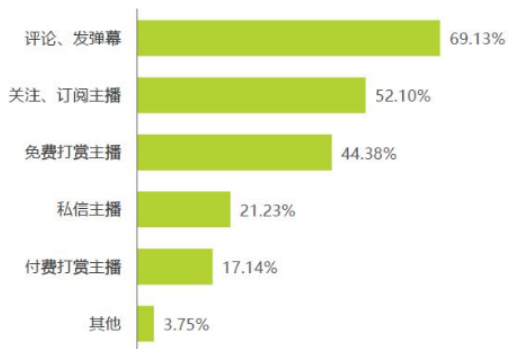


用户交互与打赏情况

发弹幕比例高但整体用户付费打赏率低

随着直播平台互动方式的普及，接近70%的用户通过评论与弹幕进行互动。但是其中仅17%的用户有过付费打赏行为。在这些付费的用户中，84.8%的用户曾经通过赠送道具来打赏主播。

2018年中国游戏直播用户互动行为分布



2018年中国游戏直播用户打赏行为分析



根据艾瑞咨询发布的《[2018年中国游戏直播行业研究报告](#)》，部分内容如上。我们可以预知游戏直播用户的典型特征：

基本属性	30岁以下（19-24岁为主） 男性为主 生活在人口与游戏大省
社会关系	身边有一批一起玩游戏的朋友
消费能力	月平均收入1万以下 月平均消费1000-1万左右
行为特征	爱玩战术求生类网游 爱看虎牙、斗鱼等游戏直播平台 爱通过评论、弹幕互直播互动 可能不会为游戏主播消费，最多免费或小额打赏 围观游戏高手 爱看电竞赛事 经常上网吧
心理特征	孤独 爱炫耀 求知欲强 渴望分享 渴望参与 寻求身份认同

2. 选定目标用户

A. 常规渠道

- 垂直游戏QQ群、贴吧、论坛，比如：英雄联盟、绝地求生、王者荣耀、炉石传说等竞技或者生存游戏。均是目标用户的聚集地。
- 社交平台，比如新浪微博、百度贴吧，通过组合关键词搜索玩家。
- 游戏直播产品里垂直社区，比如斗鱼直播里面的鱼吧。精准性特别高。
- 网咖：玩游戏的用户比例高达95%以上，而且男性占大多数。

B. 我的渠道

朋友圈招募：从常发布游戏相关动态的好友里筛选目标用户。优势是搭讪成功率高。

选定标准：游戏直播重度用户。“重度”的标准界定为“每周观看游戏直播频次在3次及以上，且平均每天观看时长1小时以上”。

选定样本数量：3个。

三、目标用户可能遇到的问题

体验产品：斗鱼app、虎牙、企鹅电竞

体验用户行为路径：找寻喜欢直播类目→选择心仪直播→观看直播→发送弹幕。

问题	需求	解决方案
搜索某特定游戏角色相关直播，找不到针对性内容，只好尝试其他平台。	1. 如何进一步通过促进内容生产和运营，降低用户找不到指定内容的可能性； 2. 如何减少用户找不到指定内容的挫败感。	1. 加强对发布的直播内容进行标签化精细运营； 2. 优化搜索无结果时的反馈引导，比如：登记缺少的内容，并尽快促进内容生产。
搜索某一个主播，发现未开播或已经结束，随意浏览其他内容，没什么兴趣，只能关闭了app。	在心仪主播不开播的情况下，如何留住第一次来围观的用户。	1. 询问是否设置开播提醒； 2. 为主播建设个人历史优秀直播场次主页； 3. 推荐其他正开播的同类优质主播。
直播间里想得到主播重视，但无消费意愿，只能发发弹幕刷存在感。	用户渴望在不付费的情况下引起主播的反馈，如何满足用户需求后将其引导成为付费用户。	1. 通过完成任务免费获取礼物、道具等虚拟资产； 2. 丰富主播与用户之间的互动方式，比如随机抽中隔屏互动，然后鼓励隐匿付费额进行打赏等。
主播被其他平台挖走了，只能跟随转移平台	如何减少用户因其关注主播的流失而转移平台的可能性	适当扶持同类优质主播，提升主播的可替代性

四、准备调研内容

用户画像相关问题

基本属性

- 1. 姓名？
- 2. 性别？
- 3. 年龄？
- 4. 教育程度？
- 5. 职业？
- 6. 所在地域？

社会关系

- 单身还是有伴侣？有小孩么？
- 你会主动结交新朋友吗？
- 在你的交友圈里，你给大家的印象？

- 你会经常参加朋友聚会吗？
- 会跟周围的朋友/同事讨论游戏直播么？
- 好友或家人对你打游戏和看游戏直播持什么态度？

消费能力

- 你的月平均收入是什么区间？
- 你月平均消费是什么水平？
- 是否背负贷款？是否使用花呗、信用卡等信贷产品？
- 打赏主播的频次？免费还是付费？每次付费打赏金额？

行为特征

- 爱玩什么游戏？
- 使用游戏直播平台看游戏直播多久了？
- 用过几个游戏直播平台？换平台/不换平台的可能原因？
- 看游戏直播的频率，一周/一个月看多少次？每次大概看多长时间？
- 什么时间段看游戏直播？为什么？
- 用什么媒介看？手机、平板还是电脑？
- 最经常看哪几种内容？分别是什么？出于什么原因去看的呢？
- 关注了多少主播？常看的有哪些？为什么会关注？
- 使用什么功能最多？
- 打赏过直播么？为什么？

心理特征

通过在“行为特征”中追问用户为什么这样做，来感受用户心理变化。

使用场景相关问题

1. 从进入游戏直播平台，到看直播、退出，大致是怎么操作的？
2. 假设在心仪主播未开播的情况下，你还会随机观看其他主播吗？
2. 在使用平台中遇到过让你不满意和恼火的事情是什么？为什么？你希望如何改善？如果用我提供的解决方案你的感受如何？为什么？
3. 如果你有钱，愿意在游戏平台上掏钱做什么？
4. 如果让主播跟你隔屏互动，其他人都围观你们，系统引导小额付费，你会接受吗？为什么？
5. 对于常使用的斗鱼和虎牙两个平台，你对他们的直观感受有什么差别？

五、调研过程及总结

调研形式：本次访谈通过微信文字聊天的形式进行。【条件限制，由于没有面对面现场调研，使用场景相关问题比较空泛，没法沿着用户欣慰路径进一步观察，是个遗憾】

访谈时间：晚上7:00–8:00。

样本数量：3个，分三天进行。

单个用户调研过程

整理如下：

问题类型	问题内容	王某某	孙某某	梅某某
基本属性	性别？	男	男	男
	年龄？	24岁	26岁	25岁
	教育程度？	高中毕业	本科毕业	本科毕业
	职业？	自主创业	通过半年培训，由房产销售转型变成php程序员	程序员（参加互联网热门技术培训，从一家国企跳槽到上市游戏公司）
	所在地域？	生活在河北保定	老家湖北，生活在深圳	老家湖北，生活在广州
社会关系	独生子？单身还是有伴侣？有小孩么？	独生子，未婚，无女友。	有亲姐，未婚，无女友，独居在深圳。	有一个亲弟，有女友。
	你会主动结交新朋友吗？	忙于业务，交的都是工作伙伴	身边圈子主要是同事，以前的老朋友联系也少。	交友广泛，长期保持联系的朋友也不少。
	在你的交友圈里，你给大家的印象？	朋友圈子里，曾经是由好学生变成网瘾少年的典型代表。	上学期间泡网吧，看武侠小说	上学期间泡网吧多，爱玩游戏，爱编程
	你会经常参加朋友聚会吗？	不多	比较少	一般
	会跟周围的朋友/同事讨论游戏直播么？	有一些发小朋友，但是不会一起聊游戏相关。	顶多讨论下热门的电竞赛，各自有看好的选手。	偶尔会跟朋友讨论电竞赛。
	好友或家人对你打游戏和看游戏直播持什么态度？	曾为追捧主播与家人产生矛盾，认为不务正业。	父母压根不清楚什么游戏直播	家人持开明态度，不要沉溺即可。
消费能力	你的月平均收入是什么区间？	月收入不固定，无房。	月收入7k，无房无车	月收入1万以上，无房无车
	你月平均消费是什么水平？	不固定	月光族	月光族
	是否背负贷款？是否使用花呗、信用卡等信贷产品？	因不合理规划导致每月背负9000车贷。	每月因培训固定还贷2k	无贷款，使用花呗、信用卡
	打赏主播的频次？免费还是付费？每次付费打赏金额？	曾是YY重度用户，在月薪3500时为某颜值主播持续开通YY伯爵（2000/月）达1年。现在每月在斗鱼花1块钱买粉丝牌子。	没有付费打赏习惯	只送免费的东西，未产生过实质消费
行为特征	爱玩什么游戏？	是6年lol老玩家，现在因工作忙不忙了，偶尔玩王者荣耀	玩穿越火线、绝地求生等射击类游戏	以前常玩网络游戏有LOL、绝地求生、天龙八部等，网络游戏年龄达十几年。
	使用游戏直播平台看游戏直播多久了？	长达5年，斗鱼40级	长达4年	长达5年
	用过几个游戏直播平台？换平台/不换平	常用有虎牙、斗鱼，后常驻斗鱼，换平台因关注的	虎牙、斗鱼，喜欢的主播在哪就关注哪个平台	虎牙、斗鱼，喜欢的主播在哪就关注哪个平台

	台的可能原因?	人气主播被挖到斗鱼了。		
	看游戏直播的频率，一周/一个月看多少次？每次大概看多长时间？	几乎每天都会打开斗鱼，平均每天积累下来1-2小时左右	一周2-3次，每次大概1-2小时	一周2-3次，每次大概1-2小时
	什么时间段看游戏直播？为什么？	因为白天忙业务，观看时间一般在晚上9点后	平时偶尔需要加班，晚上要健身。所以一般周末才会看游戏直播。	现在公司忙，经常加班，导致玩游戏也少，一般周末才有时间看游戏直播。
	用什么媒介看？手机、平板还是电脑？	一般用手机看斗鱼	手机	电脑、手机
	最经常看哪几种内容？分别是什么？出于什么原因去看的呢？	除游戏直播外，还看颜值主播唱歌跳舞。通过看游戏直播满足没时间玩游戏的遗憾，看颜值主播赏心悦目呀，且可以打发夜晚的寂寥	除游戏直播外，还看颜值主播唱歌跳舞。打发周末时间，放松一下	除游戏直播外，还上YY看跳舞唱歌2080。周末围观下别人玩，娱乐一下。
	关注了多少主播？常看的有哪些？为什么会关注？	关注了十几个主播，都是比较有人气的主播。最喜欢人气主播芜湖大司马，是铁粉，因为有能力有技术有能侃。	关注7、8个主播，喜欢斗鱼的夏洛克，虎牙绝技CF等，有技术够风骚	关注10来个主播，喜欢斗鱼狼人杀、冯提莫。因为人气高，直播间热闹
	使用什么功能最多？	常用功能是发弹幕、玩竞猜。	看直播同时发弹幕。	常用功能有弹幕、竞猜。而且会买赔率高点的。有过冲动去充钱买豆去压。
	打赏过直播么？为什么？	打赏过，为追捧的主播聊表心意。被主播看到是一种荣耀	没有付费打赏习惯	打赏过，送免费的东西不花钱，还能表达下心意，有时会收到主播点名感谢
心理特征	分析行为特征	通过看游戏直播驱逐孤独，渴望得到认同	通过看游戏直播驱逐孤独，渴望认同，贪小便宜	渴望参与、分享，好攀比
使用场景相关问题	从进入游戏直播平台，到看直播、退出，大致是怎么操作的？		一般午休前打开，都是直接找关注的主播，正在直播，则观看；若不在，有可能直接按Home键返回手机桌面。要是周末的话，就可能会花更多时间看下时下热门游戏相关直播	
	假设在心仪主播未开播的情况下，你还会随机观看其他主播吗？	会随机看下推荐内容，若主播长时间不说话或不开摄像头就会觉得无聊，继而下线	会随机翻下热门游戏相关的人气直播间，或者直接关闭app用抖音	会随机看看正在直播的颜值主播
	在使用平台中遇到过让你不满意和恼火的事情是什么？为什么？你希望如何改善？如果用我提供的解决方案你的感受如何？为什么？			在斗鱼上帮女友搜dota里某英雄角色的游戏直播视频，结果没找到。这么大的平台肯定有相关内容产生的，搜不出来感觉郁闷。 解决方案： 1. 加强对发布的直播内容进行标签化精细运营； 2. 优化搜索无结果时的反馈引导，比如：登记缺少的内容，并尽快促进内容生产。

				获知提供的解决方案后，认为：能搜出指定内容最好，不然只靠第2点只能稍微抚平受挫心情。
	如果你有钱，愿意在游戏平台上掏钱做什么？	为心仪主播多送点礼物	有钱也不愿意花在游戏平台上	去虎牙压豆，买赔率高的赌赌
	如果让主播跟你隔屏互动，其他人都围观你们，系统引导小额付费，你会接受吗？为什么		可能会买点小道具吧。为了面子。	
	对于常使用的斗鱼和虎牙两个平台，你对他们的直观感受有什么差别？	关注的人气主播都跑斗鱼了	上去直接看人气主播，对个人差异不明显	斗鱼内容更新快，人气主播多；虎牙对LOL游戏的内容按角色分类，更细化有针对性。
	如果心仪主播被其他平台挖走了，会接受平台扶持的同类其他主播吗	看主播质量了	看平台有没有值得留下来的其他长处或好处了	一般不会，一直是多平台共用，所以对个人影响不大

汇总

1. 游戏直播重度用户的典型特征

结合资讯平台提供的数据和样本调研的结果，分析如下：

- 基本属性
 - 未婚，男性为主
 - 年龄集中于30岁以下，尤以19-24岁占比大。对应大学生群体或初入职场的年轻人
 - 生活在人口与游戏大省
- 社会关系
 - 有过/曾经有过一群一起打网游的小伙伴
- 消费能力
 - 个人经济能力一般
 - 一般打赏免费礼物，顶多花小额打赏，不愿意花费金钱
 - 如果有钱，消费冲动比较大
- 行为特征
 - 经常熬夜
 - 玩lol、绝地求生等战术求生类游戏重度玩家
 - 尝试多个直播平台，常上斗鱼、虎牙，一般用手机看直播
 - 观看直播频率一周三次左右，平时利用午休或下班后的碎片化时间偶尔观看，更多还是集中空闲周末观看
 - 有固定关注的主播，一般喜欢有技术又能侃的类型，人气主播优先。
 - 除游戏直播内容，还关注颜值主播唱歌跳舞类内容
 - 使用功能最多的是发弹幕，对竞猜类游戏有倾向
- 心理特征
 - 弥补没时间玩游戏的不满足
 - 刺激、放松自己

- 渴望参与、得到认同
- 用户行为路径
 - 如果是碎片化时间，如中午休息时间，上班偷闲等。首先打开手机app，通常会先看看自己关注的主播在不在，在则看看他在直播什么内容，如果内容是自己感兴趣的，就会看；如果不感兴趣，会去找别的主播。如果自己关注的主播都不在，可能会直接搜索大主播（人气很高的主播）看看，或者看排行榜、自己近期熟悉的游戏热门推荐。若主播或内容不优质，则很快就会下线，但总是优先找之前关注过的主播。

2. 用户选择直播平台的主要影响因素

- 人气主播
- 内容质量

3. 竞品存在的问题，以及可能的机会点

综上所述，观看直播的用户不一定是为提升游戏技能，可能更多的只是基于对内容或主播的兴趣，以期从中使压力释放、得到参与感、得到认同感，最终满足自己。他们大多有些从众，不愿像发现一首好听的歌一样去花时间发现个性的优质主播。需要平台在内容筛选和主播推荐上做的更多。

根据艾瑞咨询调研结果，直播平台的盈利模式大多为广告和礼物，用以变现。大多数用户发弹幕比例高，但顶多给主播打赏免费的道具，付费打赏比率低。可能的机会点：

一方面，丰富主播与用户之间的互动方式，继续进行用户打赏消费引导。比如随机抽中不付费的用户进行隔屏连线互动，旁人围观，然后鼓励隐匿付费额进行打赏等。

另一方面，寻找更多的平台流量变现途径，如“游戏讲解付费”，会员付费可看更多大IP主播直播等。

自评：提出的问题还有很大优化空间，还是需要设身处地地感受游戏用户的心理才能提出更有针对性的问题。