

互联网电影售票系统 调查报告

该调查报告主要针对现有互联网电影售票系统的使用情况进行了调查，包括最吸引客户的业务、功能，用户使用习惯，产品渠道等等，并通过分析市场上用户较多的订票产品，为系统设计提供客观依据。

Spotlight 小组 (D7)

肖逸祺 武伶俐 苗佳欣

唐文强 黄嘉炜 苏永健

一、调查目的

在智能手机与支付宝、微信等在线便捷支付方式的广泛应用下，越来越多的人使用互联网售票软件进行各项交易活动。而随着生活水平的不断提高，电影已经成为人们生活方式的一种。互联网电影购票系统是比较通用的软件系统，因价格实惠、省时便捷、流畅的购票体验赢得了大量客户。我们通过分析电影票售票系统来学习其营销业务模型。首先通过调查问卷来了解互联网售票系统的产品渠道、用户使用习惯、最吸引客户的业务等特性，并配以直观的图表等数据信息，为之后的系统设计提供客观依据。

二、问卷设计

问卷设计使用了行为跟踪调查，主要针对用户使用售票系统的偏好进行了调查。包括调查用户更喜欢手机客户端或者网页版系统，在选择购票系统和决定购票时更看重的因素，会因何因素再次选用同一系统等。同时，我们还调查了产品营销宣传的有效渠道，用户较多的售票系统等以作参考。

三、调查对象

考虑到互联网售票系统的使用客户多为年轻人，我们选择了身边的同学作为调查对象。在调查问卷中，通过简单个人信息的收集来确保男女比例的均衡，使调查结果更加可靠。同时，我们还对所学专业进行了区分，由于学科的特殊性，计算机学科与非计算机学科的同学对系统特性的关注点也可能有区别。截至 3 月 15 号即报告书写时间，所收有效问卷数为 64 份。

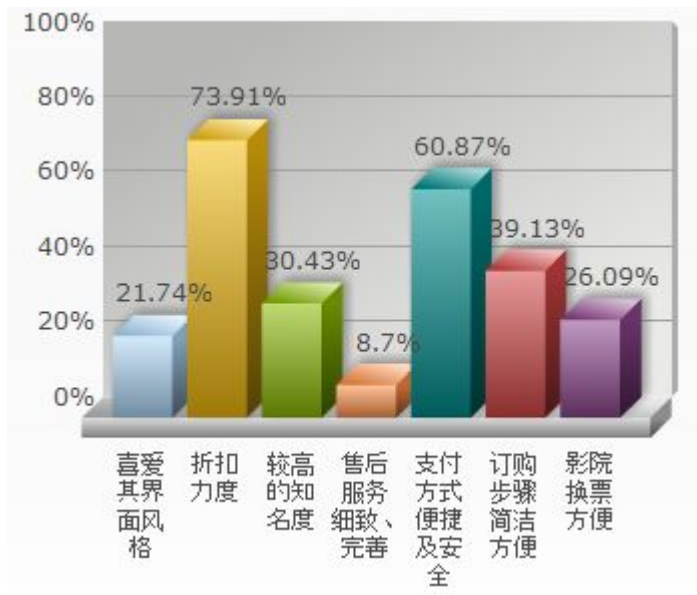
四、调查问卷

为了便于文档阅读，我们将调查问卷放在了报告末尾的附录中。

五、数据分析

根据数据结果显示：

- 1. 我们的调查对象的男女比例为：男 52.5%，女 47.5%；学科比例为计算机 54.17%，非计算机 45.83%，比例较为均衡。
- 2. 在调查对象中，有 79%的人有过在线购票的经历，说明互联网售票系统的用户群较广。
- 3. 62.5%的用户更习惯于使用手机 App，25%的用户则偏向于网页版。
- 4. 用户较多的购票系统依次为：微信电影、猫眼 (美团)、淘宝电影、百度糯米、格瓦拉等。我们可以通过学习这些优秀的购票系统来进行构建和完善自己的系统。
- 5. 大多数用户知道购票系统的途径为朋友推荐，说明口碑宣传是营销宣传的重要方式。
- 6. 在选择电影购票系统时，用户更看重的因素是：



7. 用户在订购电影票时，更关心的因素是：



8. 用户认为，在线购票的优点在于：



9. 会促使用户再次选择同一购票系统的原因有：



六、业务故事

通过上述调查分析，我们得知用户较关心的功能业务是订购方式和售后服务等。

所以我们选择了订票业务和退票业务进行描述。

1. 订票业务

游客访问网站或使用 App 时，首先需要注册用户。进入注册界面输入规范的用户名、邮箱、密码等信息，注册成功后进入首页，邮箱验证激活后成为正式用户。已注册用户在登录界面输入正确的用户名和密码即可登录。之后，用户选中电影、影院、场次、座位信息后，进入支付页面，选用合适的支付手段后成功支付即订票成功。之后可在个人界面的已购项目中查看购票信息。

2. 退票业务

用户登录后进入个人界面，查看已购项目并选择要退的电影票，选择退票原因后申请退票。若电影票使用时间未过且满足其他退票条件的话，影院会取消该订单，相应金额会在一定工作日内退还至用户的支付账号中。

七、常用订票产品比较

根据调查，我们选择了用户较多的两个互联网电影购票系统：微信电影与猫眼，分析它们功能之间的异同。经过对比，我们发现微信和猫眼在功能甚至 UI 设计等方面都十分相似，反映出现有的售票系统已经发展得比较完善，也方便了用户使用。主要差别在于，相对于微信，猫眼在电影介绍方面做得更为细致，例如除了电影简介，还添加了故事背景，经典台词，幕后花絮，家长引导等，根据我们的调查报告，观众在电影购票时最关注的还是电影本身，所以猫眼在这方面细节的展现可以给用户更佳的购票体验。

附录：

电影订票系统调查问卷

1. 您的性别 [单选题]

☐ 男 ☐ 女

2. 您的学科 [单选题]

☐ 计算机 ☐ 非计算机

3. 您是否有过网上电影购票的经历 [单选题]

☐ 是 ☐ 否

4. 您经常使用的电影订票系统是 [单选题]

☐ 手机 app ☐ 网页

5. 您经常使用的产品有 [多选题]

☐ 猫眼 ☐ 格瓦拉 ☐ 百度糯米

☐ 淘宝电影 ☐ 微信电影票 ☐ 时光网

☐ 其他 _____

6. 您知道该产品的途径是 [单选题]

☐ 广告 ☐ 朋友 ☐ 影院推荐 ☐ 其他 _____

7. 您在选择电影订票系统时，最看重哪些因素？ [多选题]

- ☐ 喜爱其界面风格 ☐ 折扣力度 ☐ 较高的知名度
- ☐ 售后服务细致、完善 ☐ 支付方式便捷及安全
- ☐ 订购步骤简洁方便 ☐ 影院换票方便

8. 您打算订电影票时，最看重哪些因素？ [多选题]

- ☐ 电影观映热度 ☐ 电影评分及观众评价 ☐ 电影票折扣
- ☐ 已购票人数 ☐ 影院评价 ☐ 影院地理位置

9. 在线订票对您来说，优点在于 [多选题]

- ☐ 便于了解影讯和对比多家影院情况 ☐ 价格相对于影院标价更加优惠
- ☐ 不用花时间排队买票 ☐ 使用期限较长 ☐ 购买套餐更合算

10. 以下哪些原因可能会促使您再次使用同一订票产品？ [多选题]

- ☐ 积分兑换活动 ☐ 会员卡折扣
- ☐ 团购套餐选择的多样化 ☐ 购买人数多，评价高