



# PCW端播放器调研

用户研究团队 丁美婷 2020-12-02



用户体验设计中心



爱奇艺

悦 享 品 质

# 研究结论概述

## ➤ 播放器半屏、全屏使用场景

- 半屏：碎片化时间、调整播放器功能设置
- 全屏：固定闲暇时间（晚上、周末）
- 空间差异：半屏—公共环境（办公室、图书馆）、全屏—家中、宿舍

## ➤ 用户对半屏播放页的消费区分播放时机与播放内容

- 播前半屏播放页消费内容：选集核对、评论
- 播后半屏播放页消费内容：花絮【消费场景存在固定内容类型：电视剧、综艺类】

## ➤ 功能交互方式跟随访问方式存在差异：半屏播放习惯鼠标直接点击按钮、全屏播放青睐键盘操作

## ➤ 用户对PCW播放器功能认知轻量化——同类产品经验教育、功能操作习惯、网页端功能特性认知

- 功能使用、发现新功能场景：主动点击、其他操作引发（鼠标下滑引发对画中画功能关注）
- 影响功能使用的四类需求：内容查找、提升观影品质/趣味、解除环境限制、完成功能操作（flash播放器切半屏发弹幕）
- 功能未使用原因：使用间接化、需求场景不符、体验效果不佳、入口深、功能标识混淆

## ➤ 体验问题与功能需求

- 弹幕（内容跟随播放速度、浏览器适配、举报、小窗口播放）、播控栏透明度、快进体验优化、网速下载提醒、播放问题反馈入口、截屏/录制片段、内容连播顺序设置



爱奇艺



# 目录

- PART 1 用户使用情况
- PART 2 功能体验问题与需求
- PART 3 附录

# PART 1

## 用户使用情况



爱奇艺



# 播放器半屏、全屏使用场景

## 半屏播放

- 工作环境午休时间
- 边看剧边浏览使用其他网页与软件
- 调整参数、使用功能
- 正片播放前等广告

“工作环境和领导近，开放办公区放全屏，大家都知道我在看什么了”

“电脑会挂微信，我要留意通知栏消息提醒” “不重要镜头播着切出去刷微博”

“剧集刚开始半屏调整功能参数” “使用Flash播放器，发弹幕回切半屏”

“等广告的时候一般是在半屏页面等待”

## 全屏播放

- 晚上、周末时间充裕，无其他事干扰
- 固定内容类型追求播放效果

“没有工作或者乱七八糟的事情时，时间充裕，我会切全屏看”

“我晚上吃饭的时候，手上不干别的，使用全屏窗口”

“看电影大片，用电脑全屏，画面大冲击感强”

# 用户对半屏播放页的消费区分播放时机与播放内容

## 消费场景与内容：

- 播前半屏播放页主要消费内容：选集列表、评论
- 播后半屏播放页主要消费内容：本剧花絮【消费存在固定内容类型：电视剧、综艺类】

## 发现：

- 用户播放即将结束时，会返回半屏播放页，此时消费内容及注意力主要集中在首屏（播放器+播放器右侧区域）

## 原因：

- 心智定势：全屏播放返回半屏播放页即本次目标内容播放进程即将结束，一页即一剧概念深入人心

“播放页内的东西我就只看与本剧相关的，比如评论和花絮，我看新的剧会再从导航进到电影、电视剧中找。”

- 半屏播放页下内容推荐非个人偏好颗粒度

“看电影会按固定的分类，比如什么年代的动作片，限定会多一点，但之前看播放页下面的推荐与我正播的具体类型不是一回事。”

## 建议：

1. 对半屏播放器首屏区域进行合理利用，加强内容推荐
2. 半屏播放器下侧推荐内容展现当前片相关联的细分类型

# 功能交互方式

## 半屏播放页常使用鼠标/触控板操作

### 原因：

- 半屏播放页键盘操作不灵敏，存在失灵时刻
- 半屏时鼠标在手侧，直接点击更方便

“半屏时敲↑↓键，有时候能调音量，但有时候就是页面往下滑”

“打开播放视频页面时候，我手正在操控鼠标，随手一并点击设置”

## 全屏播放页功能键盘操作趋于常态

### 原因：

- 全屏播放不愿“惊动”进度条
- 全屏播放键盘唤起操控更快速
- 防误触

“全屏看，如果点鼠标就会出现设置那一栏，挡画面、字幕”

“边吃饭边看，腾不出右手操作鼠标，直接键盘按快进”

“我没有鼠标，躺床上看电脑全屏时会关闭触控板，防鼠标乱动误切”

**结论：**用户在半屏会直接点击功能按钮进行操作，全屏出于对观影画面的“不打扰”对功能支持键盘操作的需求较高

**建议：**根据用户播放中功能使用频率与交互习惯增加热键设置——开关弹幕、倍速调整、切集、一键小窗



爱奇艺



# 用户对PCW播放器功能定位轻量化

## 网页端播放器定位

- 用户认知：功能简约
- 使用诉求：简洁清晰、快速便捷

## 原因：

### 1. 同类产品经验教育：网页视频产品一般仅提供基础播放功能

“网页看视频，优爱腾或者其他我常看的资源型网站（韩剧TV），上面的功能都不是很多，能播放就行”

### 2. 功能操作习惯：用户习惯在半屏播放页进行功能设置，对全屏播放窗口内功能缺乏关注度

“基本没在全屏调控过功能，一般操作是暂停、倍速、弹幕，我没发现之前我切换Html5和Flash后屏幕右侧有什么图标变化”

### 3. 网页端产品特性认知：网页主要用于信息内容呈现，功能会少于手机端、客户端

“网页上视频都不能下载的，还要重新下载客户端，我理解的就是网页只有观看基本的，没什么花样”

“我玩游戏的话就是网页上功能会少一点，需要复杂操作就需要下载客户端了，4399就是点点，但魔兽、刀塔就得下软件”



爱奇艺





# 常用功能与使用需求

## ➤ 功能使用发现场景：主动点击、其他操作引发【鼠标下滑引发对画中画功能关注】

“点全屏看到旁边还有个图标，正好在我常用功能旁，点击试用发现网页全屏” “我鼠标向下滑动时出现了小窗播放，后来看到画中画我理解了”

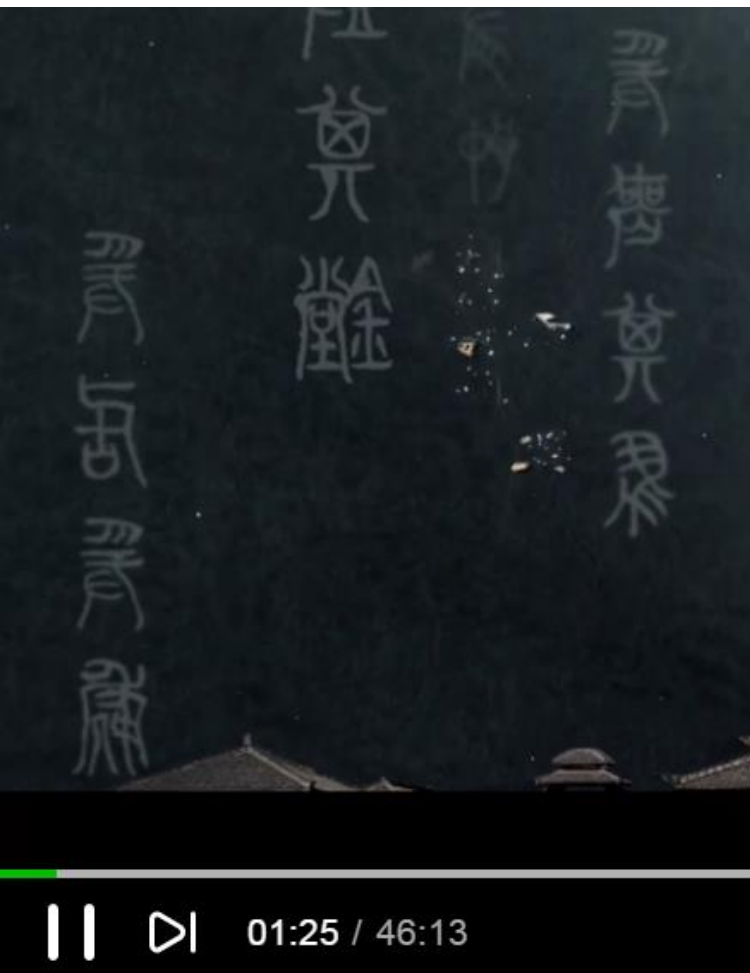
需求	需求描述	相应功能使用
内容查找	快速找到观看目标进度 查找感兴趣内容目标	切集、快进、画中画
提升观影品质	剧情拖沓，追求效率 画面品质 寻找情感共鸣，增加观影体验	倍速、跳过片头片尾、分辨率、弹幕
解除环境限制	网速不好，稳定播放 空间限制，谨慎播放 时间有限，快速完成内容消费	分辨率、全屏、退出全屏、画中画、倍速
完成功能操作	切回半屏发弹幕	退出全屏



爱奇艺



# 常用功能使用场景与需求详解



## 切集（1. 探索与检索内容）

- 快速进入到下集内容
- 通过浏览内容搜索想找的集

“预判剧集快播完时，想快点看到下集发展”

“发现是已看过或不想看的内容，点击“下一集”快速切换”



爱奇艺





### 倍速（2. 提升观看品质、3. 解除环境限制）【内容场景：电视剧、综艺】

- 需求：避免无聊 “电视剧太拖沓，开倍速看”
- 需求：语速快带来的欢乐感 “开了倍速之后，人物说话都变快了，感觉特别有趣”
- 需求：追求效率、节约时间 “时间不够的时候，要去上课了，赶紧倍速看完”

### 流畅度（2. 提升观看品质、3. 解除环境限制）

- 需求：配合网速保证流畅度 “网不太好的时候调整清晰度，看得流畅些”
- 需求：节约流量 “宿舍电脑无线联网按流量计费，低清晰度省流量”
- 需求：享受会员权益 “会员特权，必须使用”
- 需求：特定内容必须1080P “综艺看脸，偶练那么多好看的颜都要仔细看”

### 全屏、非全屏切换（3. 解除环境限制、4.完成功能操作）

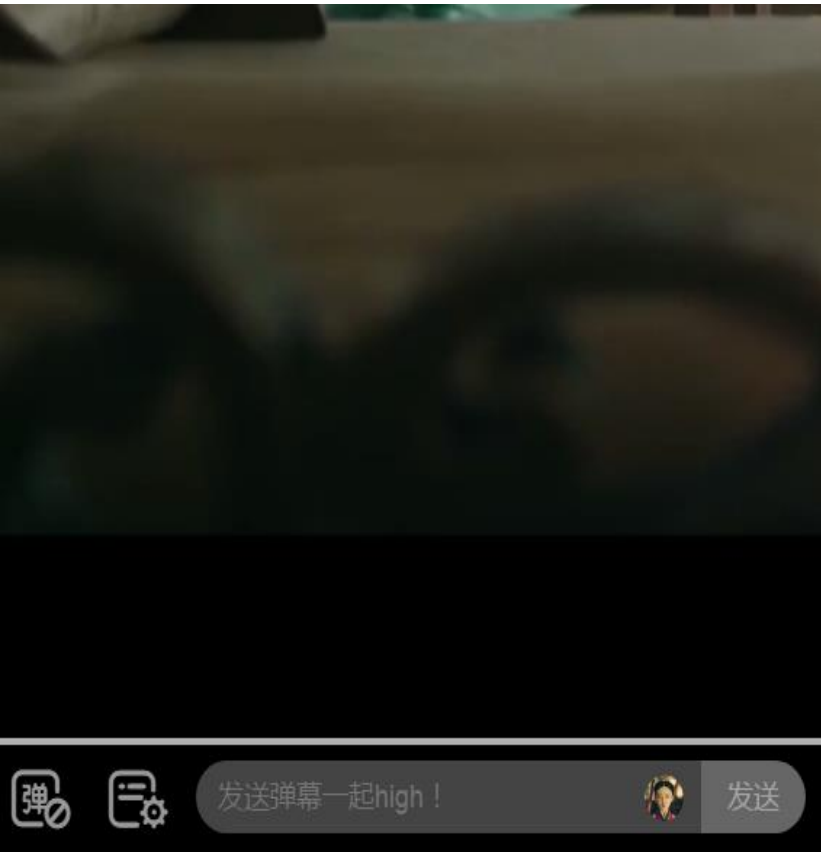
- 需求：空间限制，谨慎播放 “办公环境周围有人，切回半屏播放”
- 需求：设置使用功能 “苹果电脑，Flash播放器发弹幕需要切回半屏页”
- 需求：兼顾社交软件消息 “聊天频繁，切网页去全屏或退出全屏防止错过消息提醒”

注：标绿部分为PCW播放器差异化功能使用需求、场景



爱奇艺





## 弹幕开关（2. 提升观影品质）

- 增加乐趣，引发共鸣 “有时候，看弹幕比看剧有意思”
- 补充剧情 “剧里有些地方没太明白会看弹幕的讨论”
- 了解剧外信息 “看新剧发现一个演员不错会找下弹幕里有没有他的其他剧集信息”
- 提前了解情节走向 “弹幕中有人看过原著，会透露人物最后结局”
- 判断内容热度 “如果弹幕发的人少，说明内容不好看，我就弃剧了”

## 发送弹幕（2. 提升观影品质）

- 和网友讨论互动 “有些剧情自己的看法和网友的不一致，就会发弹幕表达一下”
- 增强剧情代入感 “喜欢用弹幕的角色头像，感觉自己就是魏璎珞，可以用角色的口吻说话”
- 寻求陪伴感 “过节一个人看电影，看到很多弹幕说也是一个人，就有种慰藉和陪伴感”

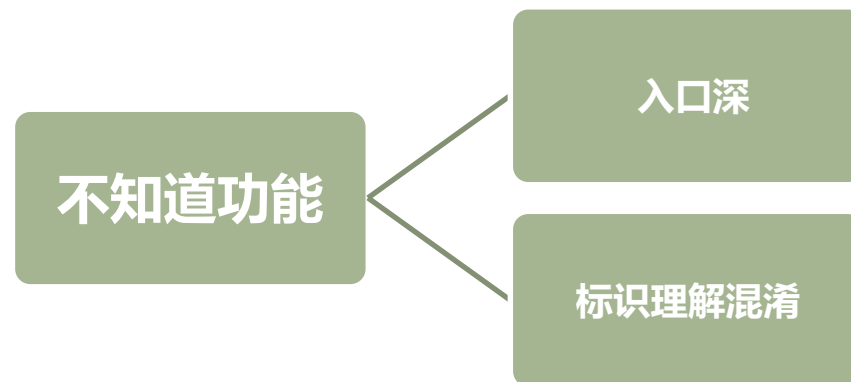
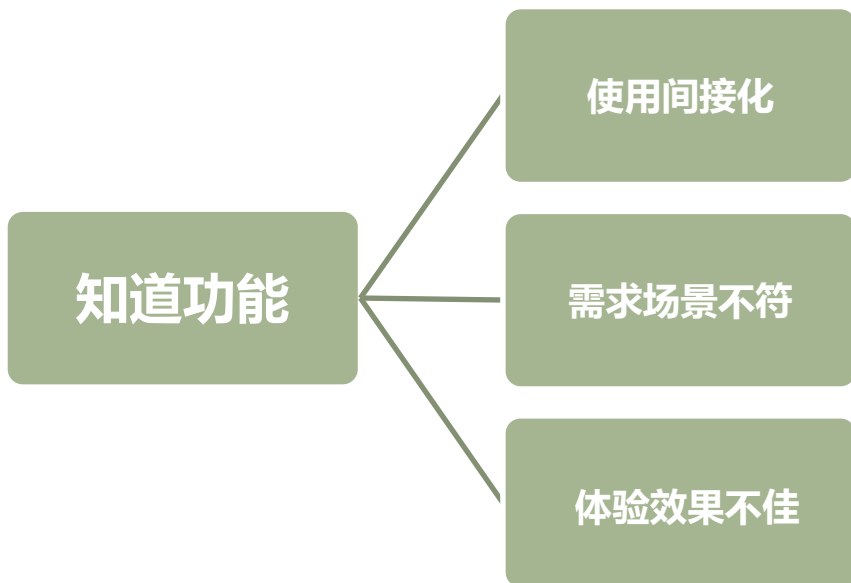


### 画中画（1. 探索与检索内容、3. 解除环境限制）

- 等广告时浏览其他，不错过正片开始 “广告时，下滑看看评论，小窗提醒返回正片时机”
- 进行其他任务，**隐蔽追剧** “我上班的时候就看小窗了，一边工作一边看”

注：标绿部分为PCW播放器差异化功能使用需求、场景

# 功能未使用原因



# 功能使用间接化

## 分享需前往第三方网站登录账号、验证

- 原因：PC端未安装相关应用，网页登录账号输入、安全验证步骤多
- 客观条件：PCW端应用分享流程多步操作为常态
- 用户解决办法：微信聊天告知好友剧名
- 现有平台方案不足：文案设置不能给用户提供下一步操作意识上的强引导（手机扫一扫渠道需二次点击了解，用户较少查看，无对应软件直接调起使用概念）
- **建议**：修改分享文案，强化步骤操作提示引导，提高分享转化

## PC设备未安装爱奇艺客户端，“下载”功能不可直接发挥效能

- 原因：功能使用需进入爱奇艺PC端播放器完成下载流程
- 解决办法：手机查找片名下载
- **建议**：支持爱奇艺手机客户端认领下载任务



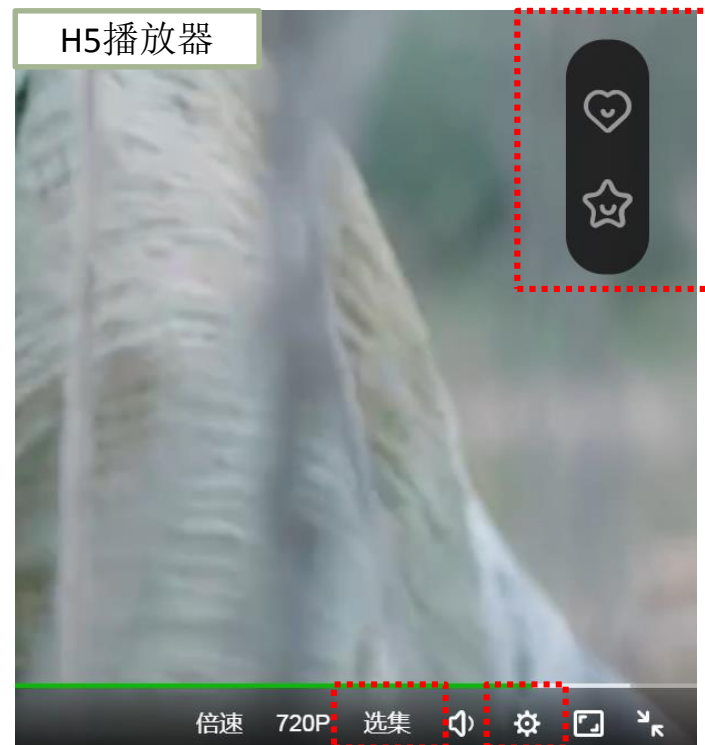
# 需求场景不符、体验效果不佳

## 全屏仅作为用户播放视窗，观看过程一次性

- 原因：点赞通常为播后动作，用户习惯全屏播放即将结束时切半屏点赞
- 建议：全屏收起点赞、收藏入口，为新功能提供入口位置

## 半屏操作选集为常态，选集操作为“正片”

- 原因：
  1. 用户习惯操作路径为半屏页锁定调整好目标内容后扩充全屏观看  
“一般电视剧、电影会在半屏播放器旁选好集数后放映全屏，连续播放到结束”
  2. 用户理解选集功能为选“正片”，目前全屏选集列表内容增加用户筛选难度  
“综艺类、游戏类视频会观看本集后在切回半屏列表找目标，选集功能打开一大堆短视频，不能够很快的直接切换综艺期数，所以习惯半屏调整选集”
- 建议：对列表内容进行正片非正片区分，全屏播放即将结束时自动展示列表浮窗





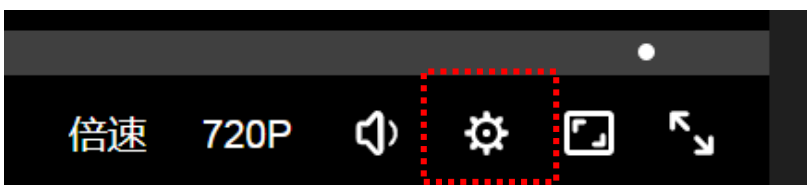
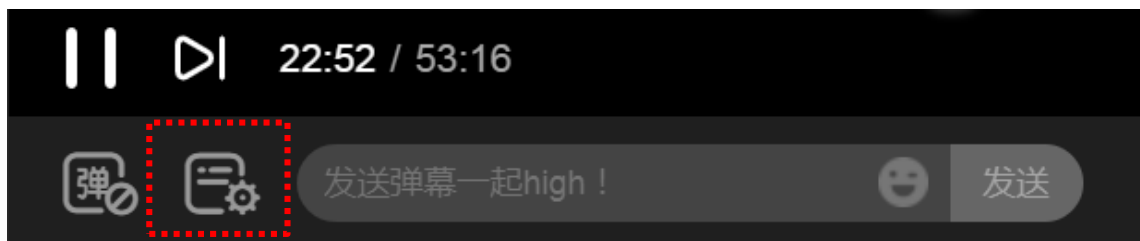
# 功能入口深、标识混淆

用户对设置功能的认知为系统默认或高级参数调整，内收功能基本未引发用户注意

- 原因：内置功能是否操作不影响观影进程
- 影响：能够满足用户需求并提升体验的功能未被用户察觉，如“字幕调节” 适配片源较少，统一内收影响用户发现与使用
- **建议**：场景化功能外放播控栏

用户混淆弹幕设置、系统设置ICON，缺乏主动点击探索意识

- 原因：齿轮标识造成用户统一理解为系统功能设置
- “感觉都是系统设置，得点过看看才知道，但点一下麻烦，没点过，具体不清楚”
- **建议**：功能二级页展现由active转hover，增加高级功能曝光教育机会，提升高级功能使用率（可参考B站）



# PART 2

## 功能体验问题与需求

# 弹幕相关——弹幕内容跟随播放进度、浏览器适配、弹幕举报

## 弹幕内容未跟随倍速下的播放内容进度

- 详情：用户使用倍速播放时，弹幕速度不能同步播放内容
- **建议**：优化倍速模式下的弹幕内容进度，或增加弹幕跟随播放速度功能

## 部分浏览器H5播放器无弹幕功能

- 详情：火狐浏览器H5播放器无弹幕功能
- **建议**：统一功能的系统适配性

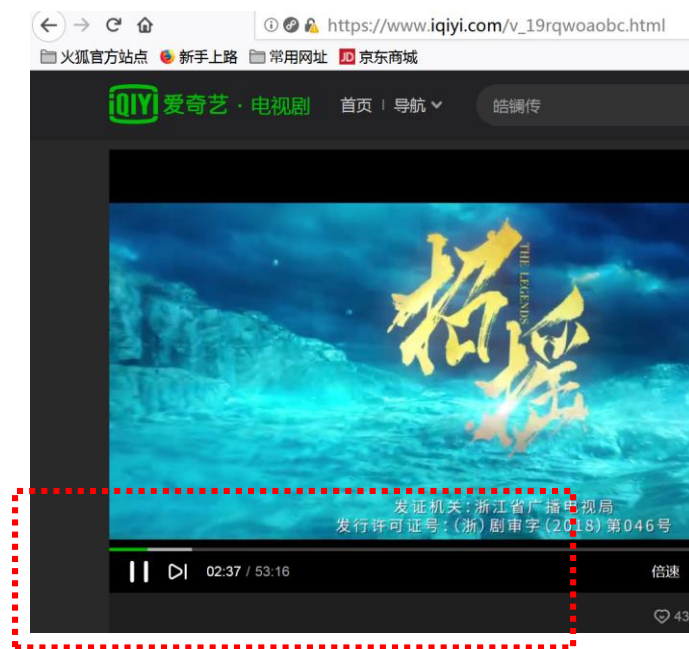
## PCW端弹幕无举报功能，与其他端操作不一致影响用户使用

- 详情：pcw端无法举报弹幕，影响用户弹幕体验与使用频率
- **建议**：增加弹幕举报功能

“我想去举报弹幕，但点一下就是赞一下，怎么举报，我只能忍着弹幕或者是关了”

## 全屏下弹幕框设计竞品调研

- 背景：腾讯新增全屏弹幕框外掏设计样式
- 用户对外掏弹幕框设计态度：负向
- 原因：弹幕框位置遮挡台词、画面
- 发现：用户虽对竞品全屏弹幕框位置设计表达不满，但对弹幕框的透明感设计表现出喜爱，认为能够显现播放窗口简洁感、对画面影响程度小
- **建议**：对播控栏加强透明化设计



火狐浏览器



爱奇艺

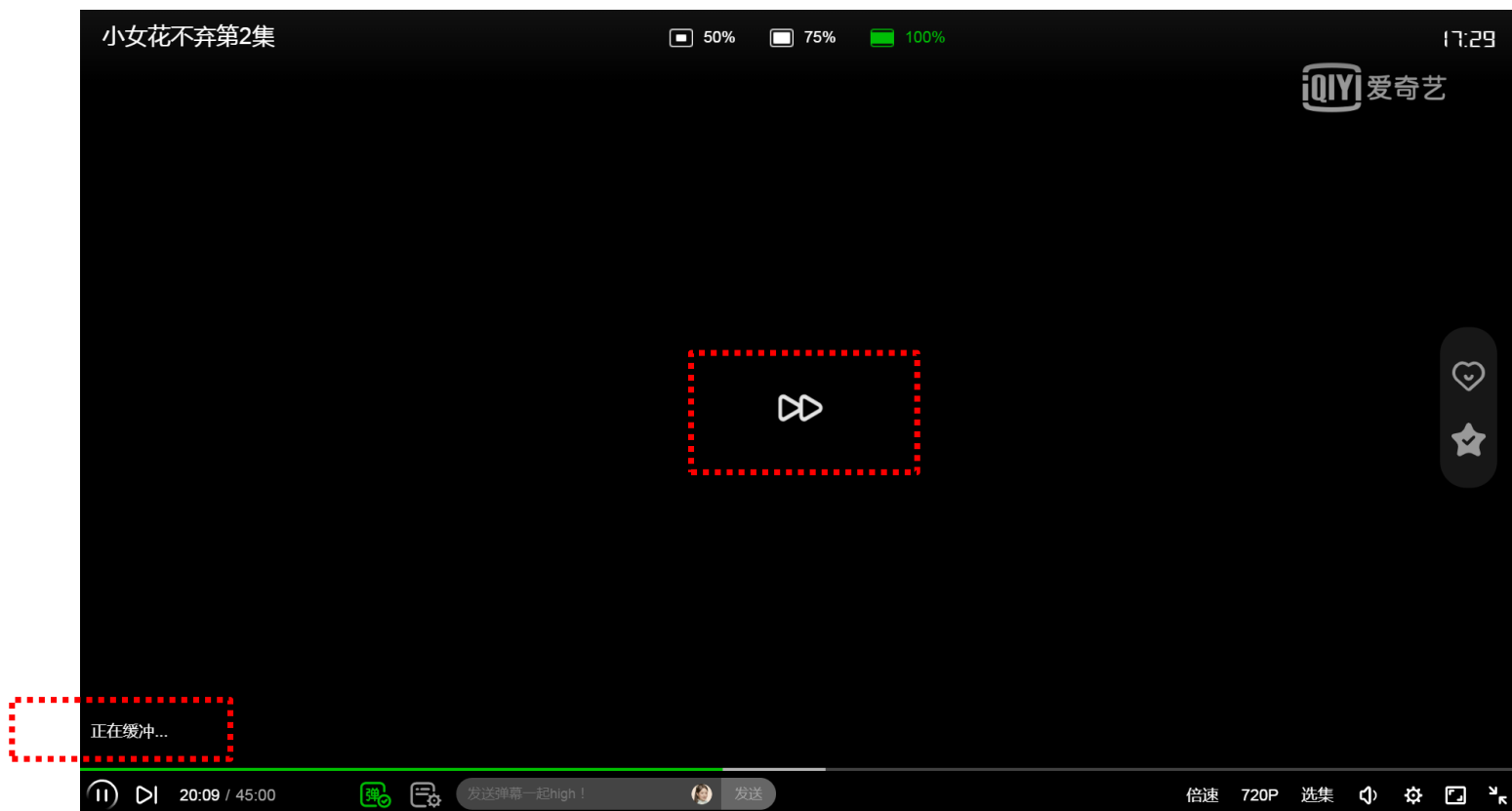


# 键盘操控快进卡顿感体验

**原因：**键盘操控快进（快退），按键一次为进/退15s，连续操作时出现黑屏、缓冲造成操作体验不流畅

**详情：**“15s快进不方便，网速很好，快进时习惯键盘按的很快，但感觉卡一下卡一下的感觉”

**建议：**快进方式可修改为按键操控每帧快进（迅雷播放器）或5s快进（YouTube、腾讯）



# 播报失败原因不详，用户无法有效解决播放问题

**现象：**播放失败时用户不能有效排查原因与解决问题

## 举例

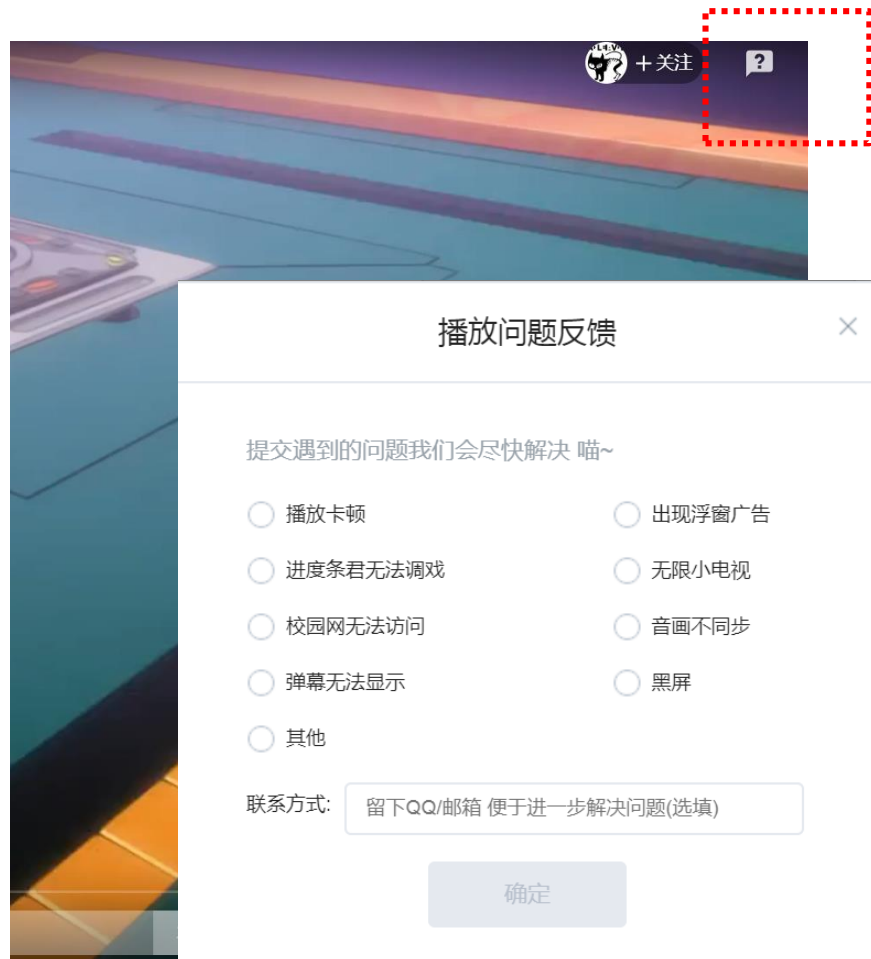
- 播放时卡顿首先归因下载速度，网速排查步骤多，平台错失用户报障节点  
“一般播放中断，我认为是网速原因，就先关了不看了，等第二天网好了再看”
- 播放问题未能有效区分解决，对比同类平台无此情况后迁移使用竞品  
“观看时，电影进度自动前跳，投诉了宽带，检测后告知我网速很好，那这种应该是你们平台的原因，但老这样，我觉得是你们平台不适合我的网速，换个平台看咯”

## 用户解决办法：

- 投诉宽带
- 换平台

## 建议：

- 左侧进度条区域增加缓冲进度、网速环境查看提醒，方便用户排查问题
- 播放出错时提供下载速度查看入口与报错窗口（支持截图+原因反馈）
- 反馈入口可长驻于播放窗口内，对用户排查播放问题能力与报错意识进行教育



[版本记录](#) [反馈论坛](#)

“B站一键报障”

# 新功能需求：截图、录屏

**需求：**经典台词、画面、精彩情节保存留念，分享引发朋友间交流讨论

**用户解决方法：**聊天工具自身热键截图、第三方屏录软件、手机打开爱奇艺查找定位截图/录制

**举例：**

- “播放到演员面部表情幅度很大的时候，想抠图给演员的表情做个表情包”
- “我有时候看到有些镜头很暖，我想保存下来做个壁纸”
- “突然一段行云流水的游戏操作，就想截一下然后给朋友看，作为技术交流”

**建议：**上线截图、录制片段功能（功能位置建议屏幕右侧），支持作品手机认领，打消用户PCW端账号登录步骤顾虑

**示例：**手机认领

- 截图、片段录制完成后支持手机爱奇艺客户端扫码认领保存片段、图片
- 片段录制完成后提供分享窗口，贴附二维码支持手机软件（微信等）扫码获取H5页面完成手机端直接分享



爱奇艺



# 新功能需求：小窗口模式弹幕

**需求：**小窗播放时，观看弹幕体验双重乐趣

**用户解决办法：**切换浏览器、固定内容转其他平台看

**建议：**H5播放器小窗增加弹幕内容

“小窗口不能看弹幕了，我工作的时候一般都是看小窗口加弹幕续命，现在为了看小窗有弹幕，现在看动漫就直接去B站了。”



# 新功能需求：内容连播顺序设置

**需求：**剧集正序、正片自动续播，减少窗口切换操作

**原因：**综艺、相声类倒序连播、连播内容不符合用户播放习惯

“看个相声，倒着放期数或花絮，全屏选集里是花絮，需来回调整”

**用户解决办法：**频繁切换半屏选集【全屏选集列表内容为片段】

**建议：**内容连播顺序、类型（正片/非正片）可支持切换设置





# PART 3

## 附录

# 附录1：用户信息

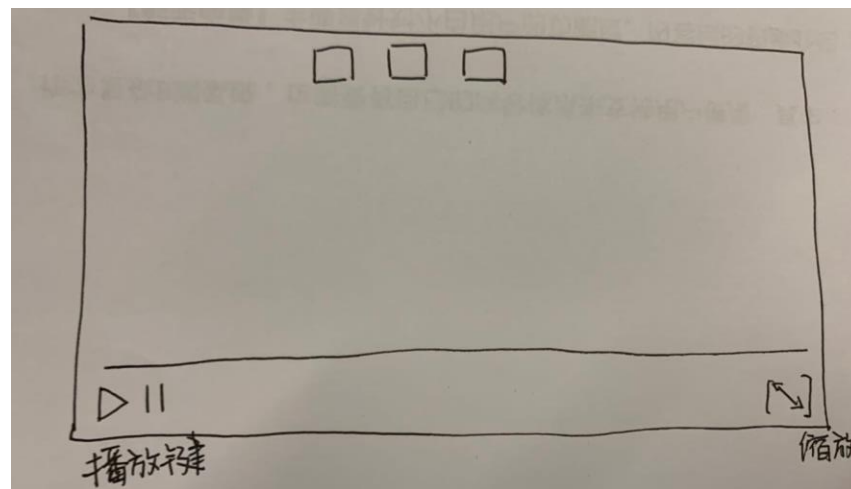
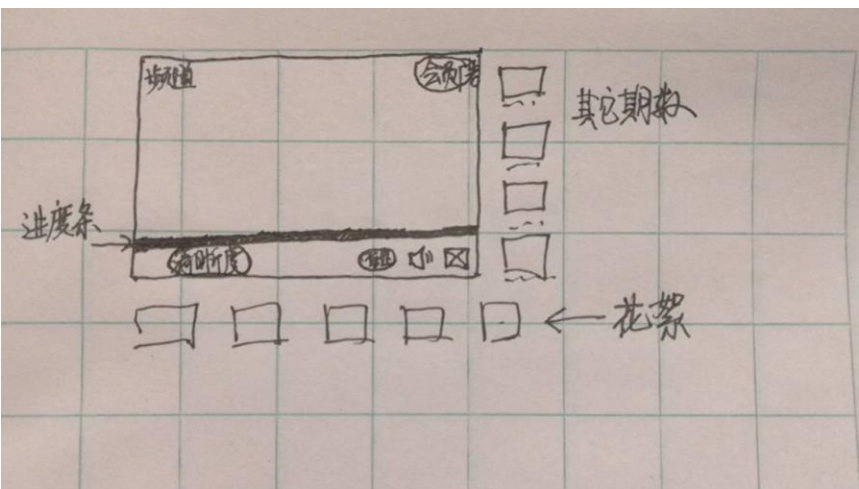
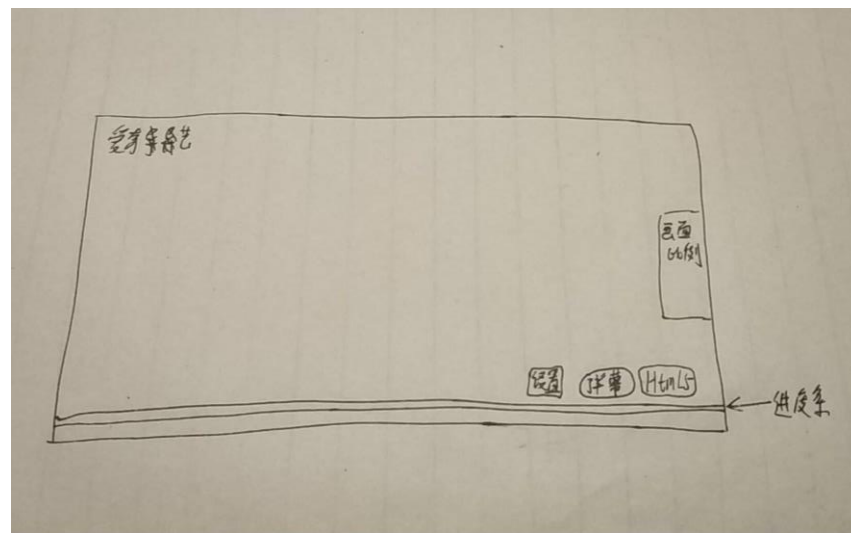
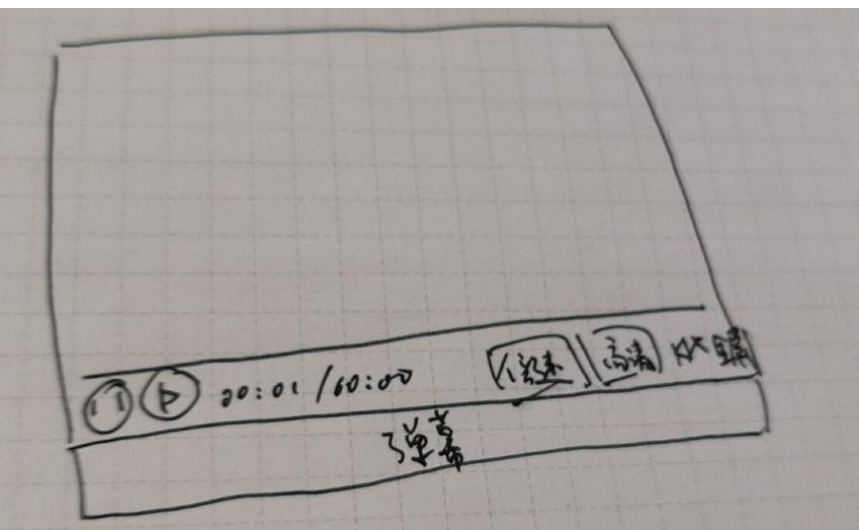
本次调研共访谈爱奇艺PCW端用户11名【用户存在不同端共用情况】

用户平均年龄：约26.3岁 、 男：女=5：6

编号	性别	年龄	职业	使用设备	PCW端使用频率	本平台身份	竞品使用
1	男	25岁	IT	Phone、PCW	每周3-4天	会员	腾讯、B站
2	女	27岁	媒体	Phone、PCW	每周5-7天	会员	腾讯
3	女	19岁	学生	iPad、PCW	每周1-2天	非会员	腾讯、优酷
4	男	24岁	摄影师	PCW	每周5-7天	非会员	优酷、咪咕
5	女	28岁	科研人员	Phone、iPad、PCW	每周1-2天	非会员	腾讯
6	男	32岁	教师	Phone、PCW、PCA	每周5-7天	非会员	腾讯、优酷、B站
7	女	21岁	学生	Phone、PCW	每周3-4天	会员	腾讯、芒果TV
8	女	26岁	职员	PCW、PCA	每周5-7天	非会员	-
9	男	41岁	个体	Phone、PCW	每周3-4天	会员	优酷
10	女	21岁	行政	Phone、PCW	每周5-7天	会员	腾讯、芒果TV
11	男	25岁	销售	iPhone、iPad、PCW	每周1-2天	非会员	优酷、腾讯

注：“-”表示该用户目前无竞品共用情况

# 附录2：用户记忆中的PCW端播放器



爱奇艺





悦 享 品 质