

# 2019 中国用户体验行业调研报告

User Experience  
Industry Survey Report



# 序言

本次共有**6289**位从事用户体验相关工作的人员参与调查，

从业者岗位包括视觉设计类、交互设计类、产品类、用户研究类、品牌设计类、团队管理类、项目管理类、工业设计类及前端开发等。

"他们来自腾讯、阿里、百度、京东、华为、富士康、爱奇艺、亚马逊中国、微软、携程、小米、小红书、唯品会、网易等**1000**多家大中小型企业，工作地区覆盖北上广深、新一线主要城市及二三线及以下城市和地区。"



# CONTENTS

## 目录

1.0

从业者画像

3.0

用户体验团队现状及趋势

5.0

工作意向分析

7.0

从业者满意度分析

2.0

企业分析

4.0

收入分析

6.0

创业分析

8.0

核心竞争力

# 1.0

## 从业者画像

年轻、高学历、从业时间短，  
专业背景多元化，  
工作在非一线城市的比例逐渐升高。



## 1.1 从业者画像



视觉类



交互类



用研类



管理类



品牌类



产品类



开发类

收入较低、有强烈自我提升意愿、对现状不满、对未来方向不明晰的文艺小青年

女性占比较高, 年轻25岁以下占比最高, 学历较低, 设计艺术专业背景为主, 收入较低, 对行业满意度最低, 有强烈继续学习深造意愿, 未来想换工作但没有明确的方向。

收入较高、对行业发展充满信心、愿意继续坚守用户体验行业的中坚力量

女性占比较高, 年龄居中, 设计艺术专业背景为主, 收入中等偏上, 对行业发展信心最高, 有强烈继续学习深造的意愿。希望换一家单位, 未来能有更多从事用户体验相关工作的机会。

高学历、背景多元化、稳定踏实的研究专家

女性占比较高, 年龄相对较大, 硕士及以上高学历背景比例高, 专业背景多元化, 心理、社会学背景比例较高, 收入中等偏上, 满意度及信心指数高, 不会轻易跳槽。

高薪、忙碌、经验丰富、对行业及工作满意度最高的中年大叔

男性占比较高, 年龄较大, 30岁以上占比高, 学历较高, 5年及以上工作经验, 每天工作10小时以上, 收入更高, 对行业满意度最高, 过往跳槽经验丰富, 未来不打算换工作。

年轻化、加班多、敢跳槽、未来发展更倾向创业的设计

男性占比较高, 年龄偏低, 学历较低加班多, 满意度信心指数居中, 跳槽比例高, 有较强的深造意愿, 未来更希望去创业。

对现状不满、需要团队支持、希望能有给力的上级指导的青年

男性占比较高, 年龄、学历和收入处于中间水平, 满意度最低, 较为突出的工作痛点是没有团队的支持, 有较强继续学习意愿。主要的跳槽因素是缺乏有经验的上级指导。

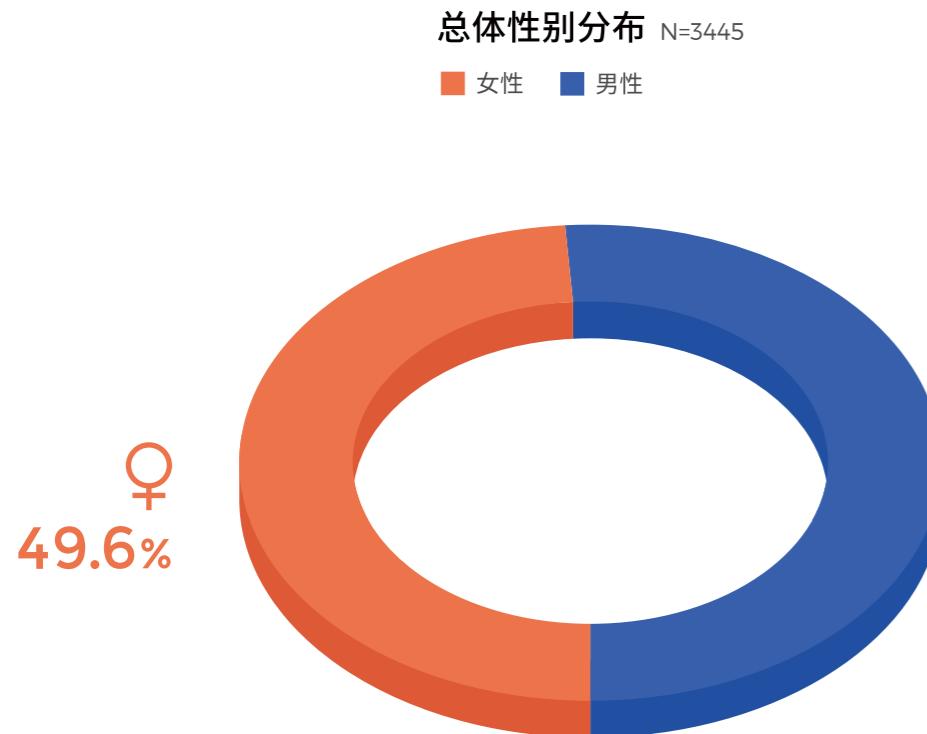
年轻、大多有计算机专业背景、敢于创业的程序员

男性比例高, 年龄较小, 大多有计算机专业的背景, 工作的主要对象以PC/移动端网站、网页为主, 希望未来创业的比例较高。

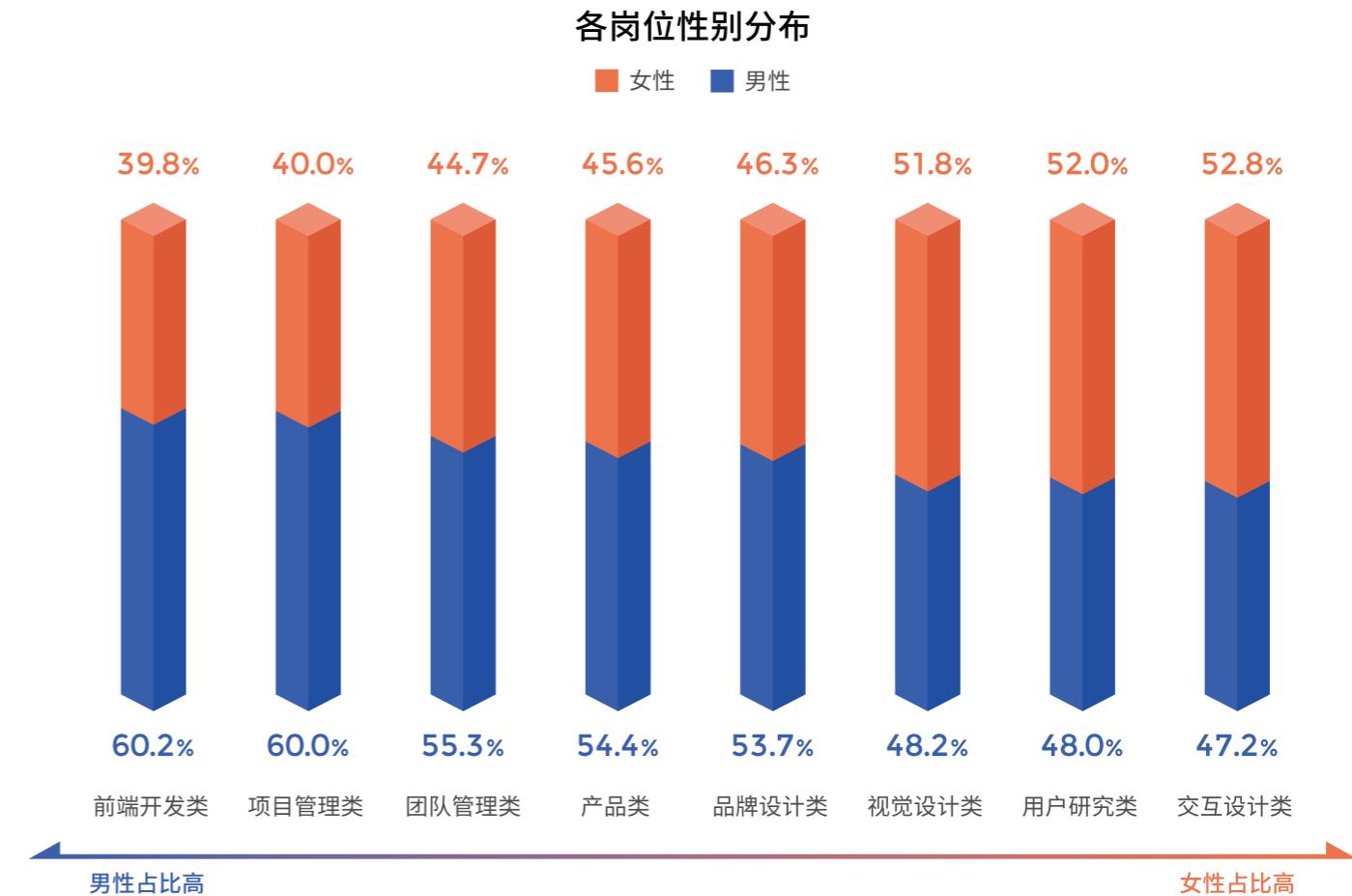
## 1.2 从业者性别

本次调查结果显示，从业者男女性别比例均衡，接近1:1。

与总体相比，用研、交互、视觉的女性占比较高；前端、管理类、产品的男性比例更高。



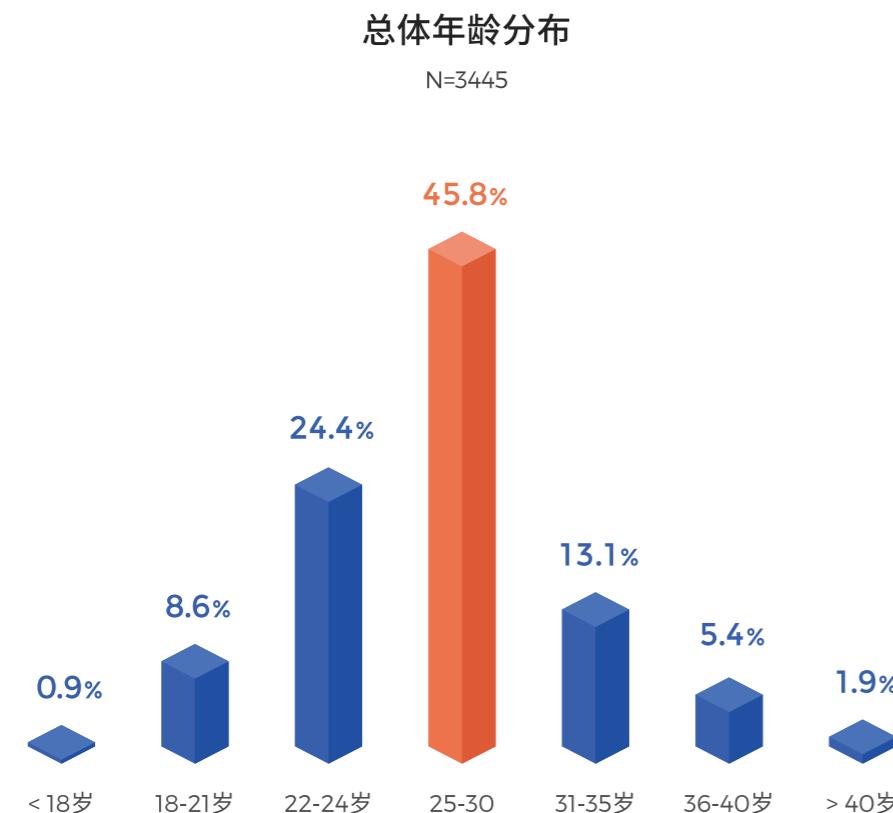
↓ 50.4%



## 1.3 年龄分布

用户体验从业者年龄较轻，主要集中在**22-35岁**之间。

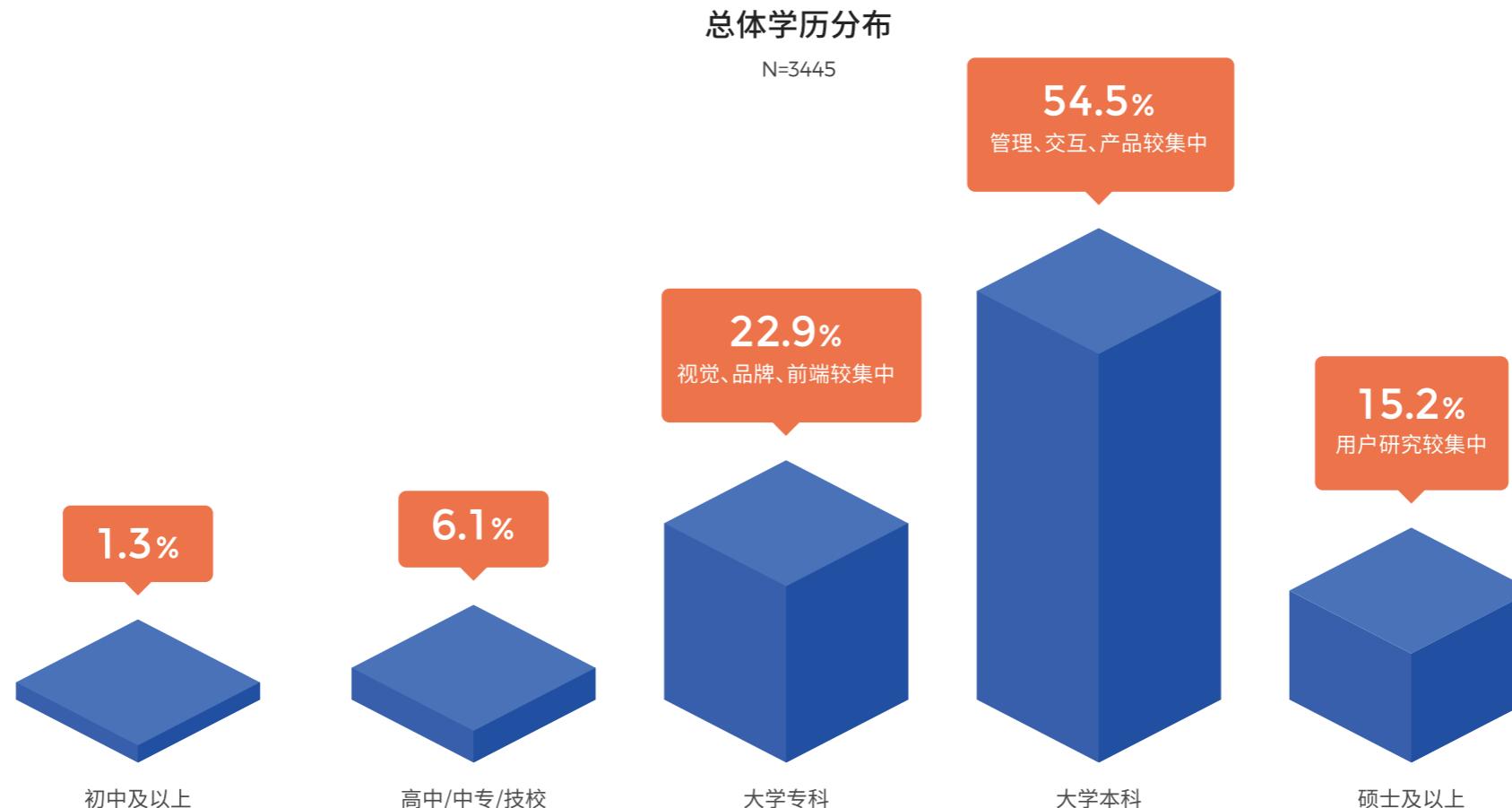
**管理类**岗位年龄相对较大，品牌设计、视觉设计及前端开发年龄相对较小。



## 1.4 学历分布

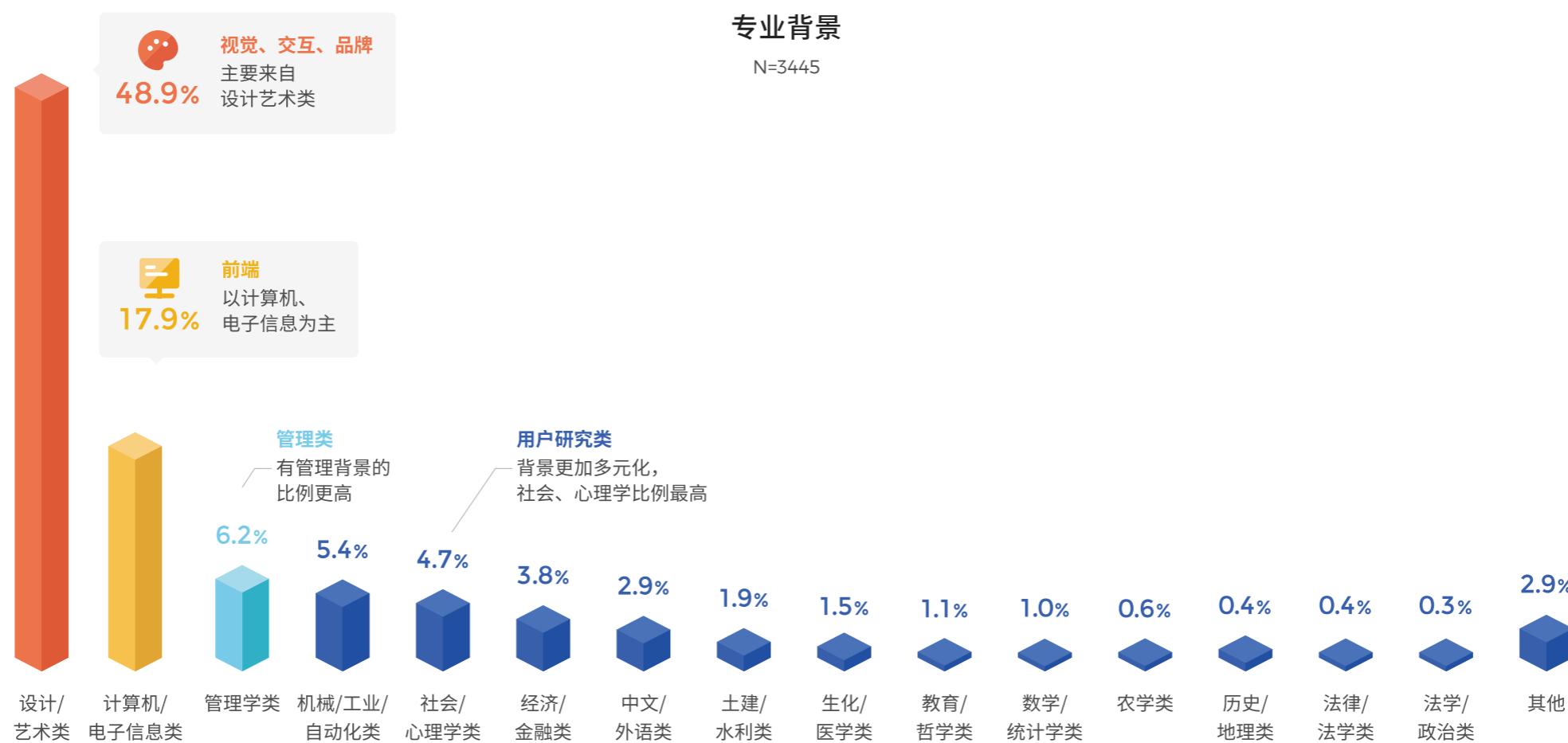
用户体验行业从业者受教育程度高，大专及以上学历占比超过**九成**。

用户研究类硕士及以上的比例超过**三成**，显著高于其他岗位。视觉、品牌、前端类大专比例相对较高，管理、交互、产品则更多本科学历。



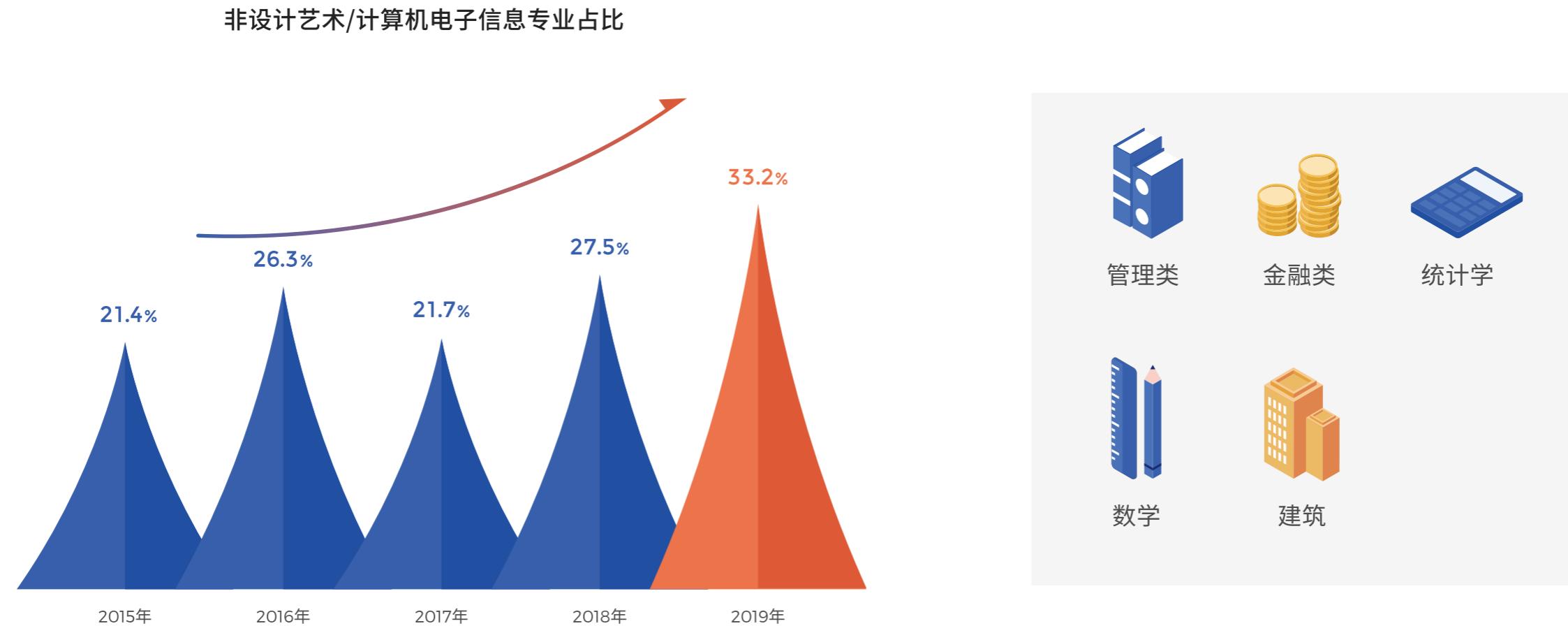
## 1.5 专业背景分析

从业者主要来自“**设计/艺术类**”(48.9%)、“**计算机/电子信息类**”(17.9%)专业。



## 1.5.1 专业背景变化趋势

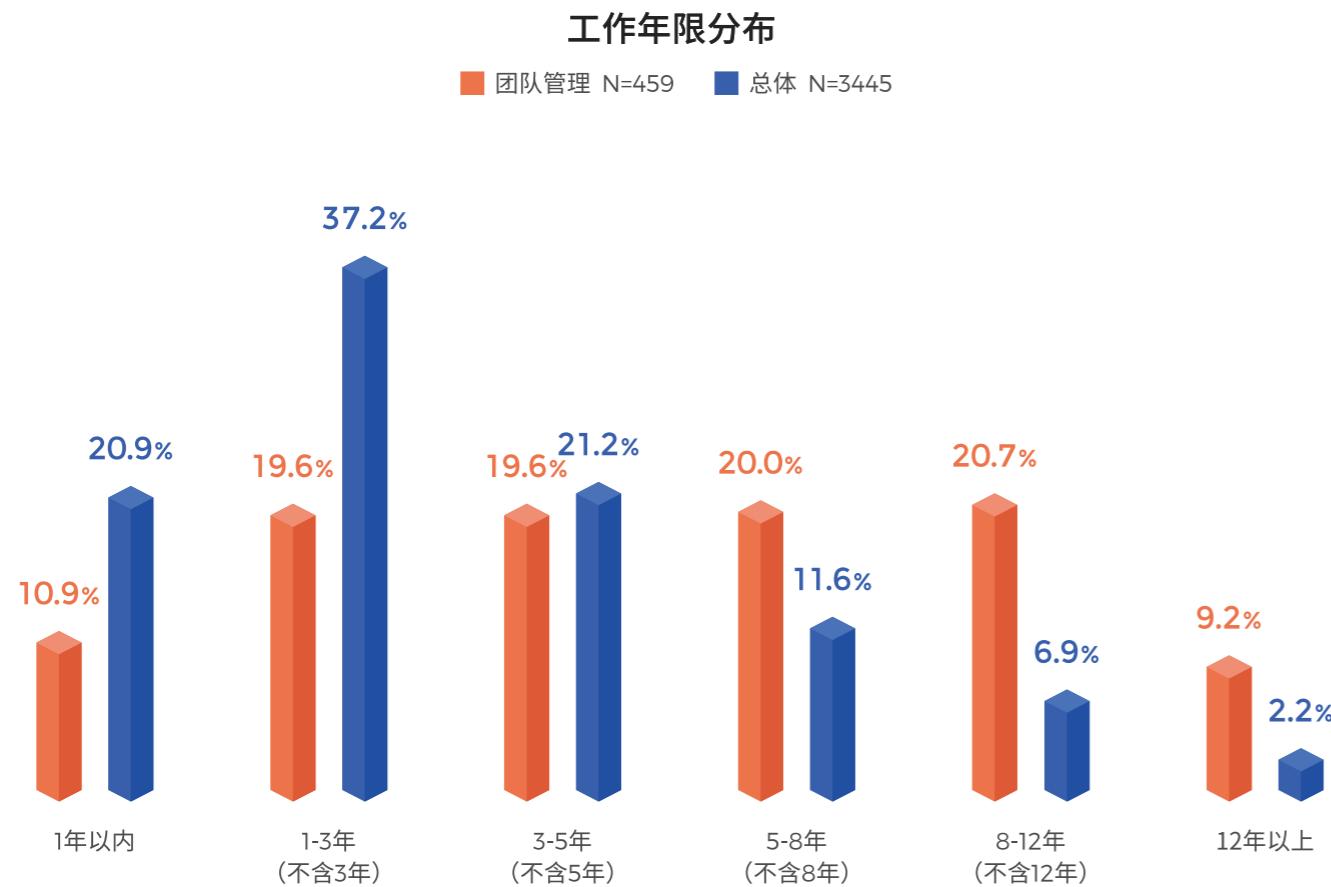
近年来用户体验行业从业者背景逐渐**多元化**，来自非“设计类”及“计算机/电子信息”的占比由2015年**21.4%**增长到2019年**33.2%**。



## 1.6 工作年限分析

作为比较年轻的行业，用户体验行业从业者工作年限较短，主要为**1-3年**。

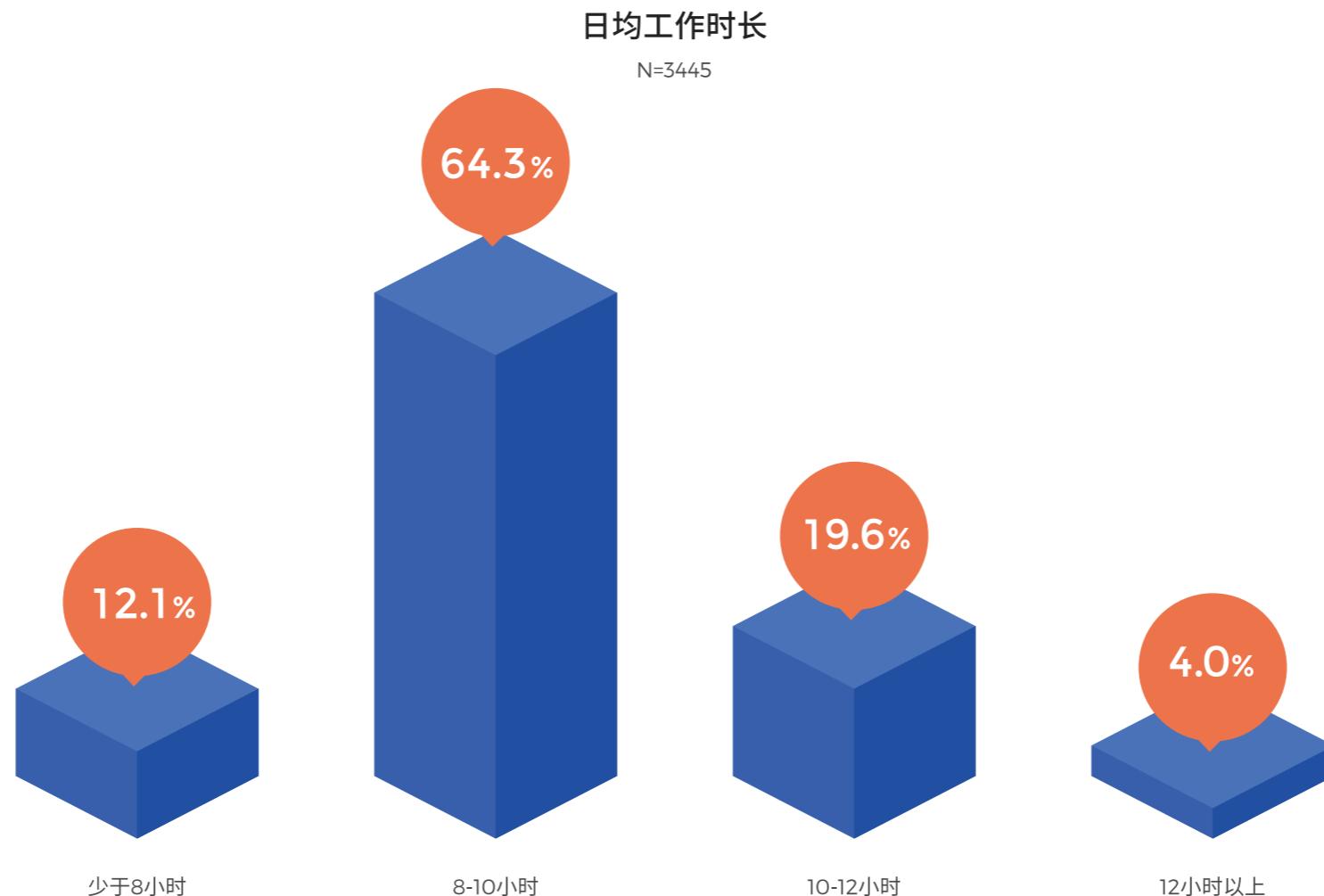
管理类从业时间较长，5年以上比例**49.9%**显著高于其他岗位。



## 1.7 日均工作时长

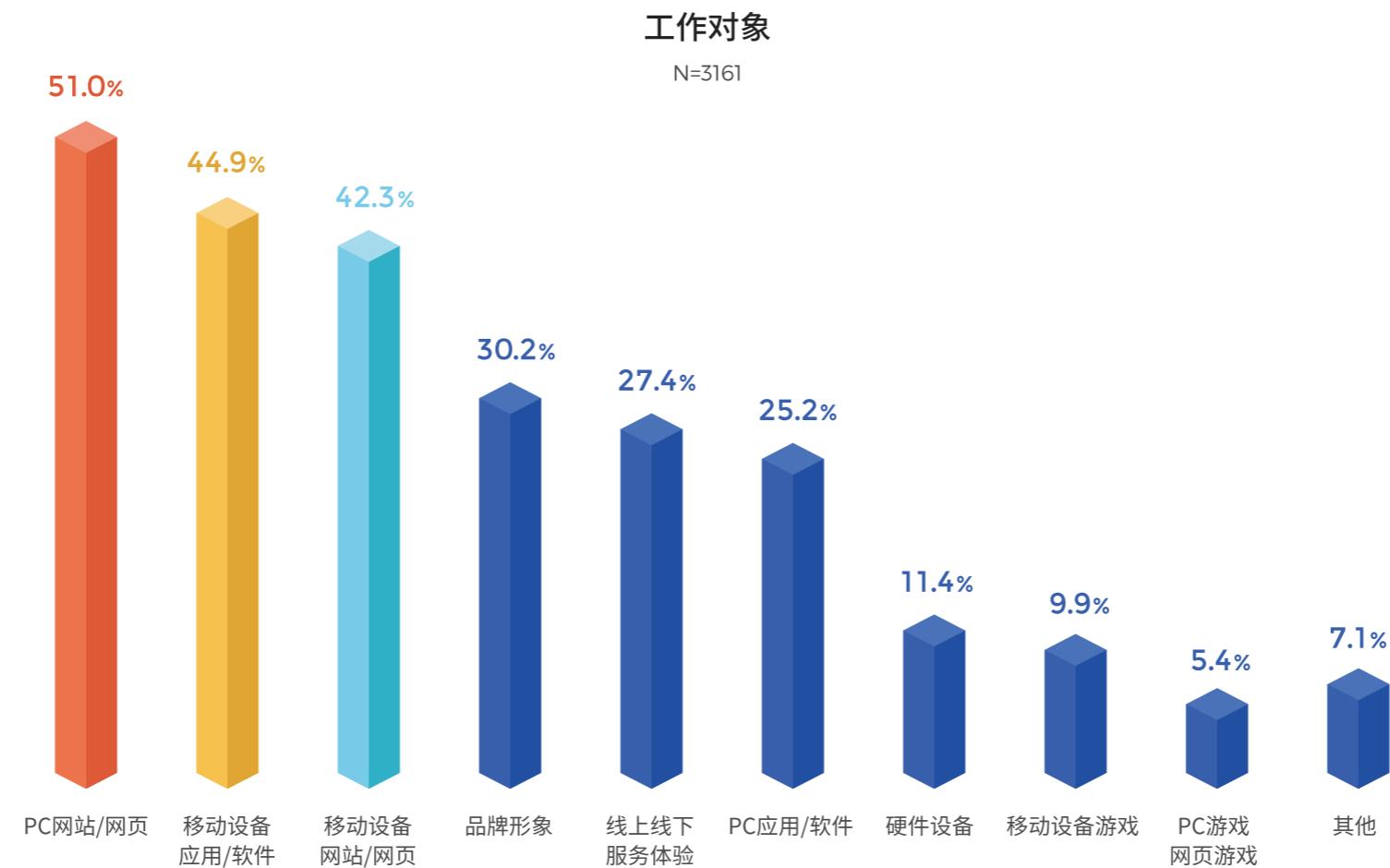
从业者日均工作时长主要集中在**8-10小时**（占比64.3%）。

管理类工作时长10小时以上的比例**34%**，显著高于总体23.6%。



## 1.8 工作对象

用户体验行业从业者当前主要的工作对象“**PC网站/网页**”、“**移动设备应用/软件**”、“**移动设备网站/网页**”、“**品牌形象**”、“**线上线下服务体验**”。



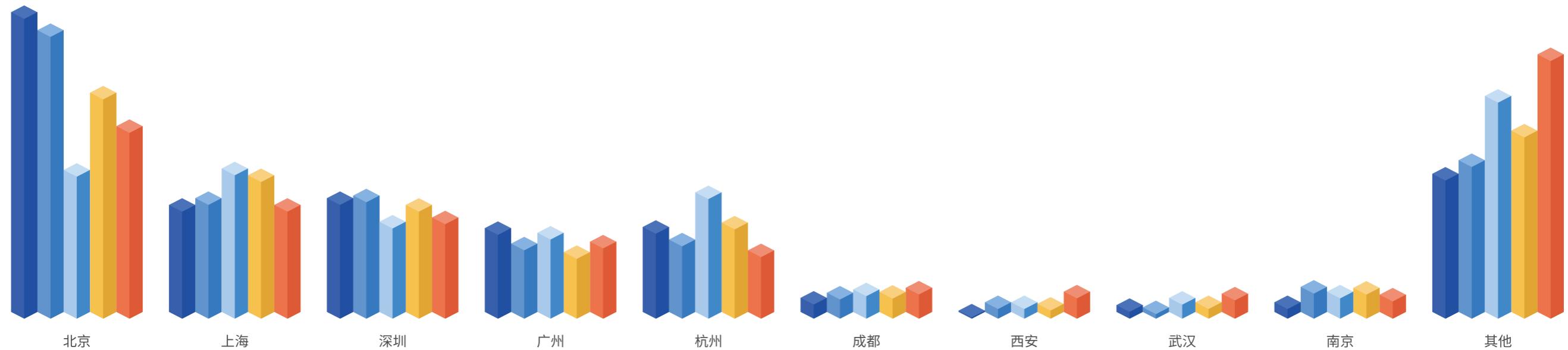
## 1.9 工作地点分布变化

用户体验行业从业者主要分布在**北京、上海、深圳、广州、杭州**等城市。

一线城市的分布比例逐渐降低，低线城市占比升高，工作地点由原本集中在**一线城市**逐渐向**低线**扩展。

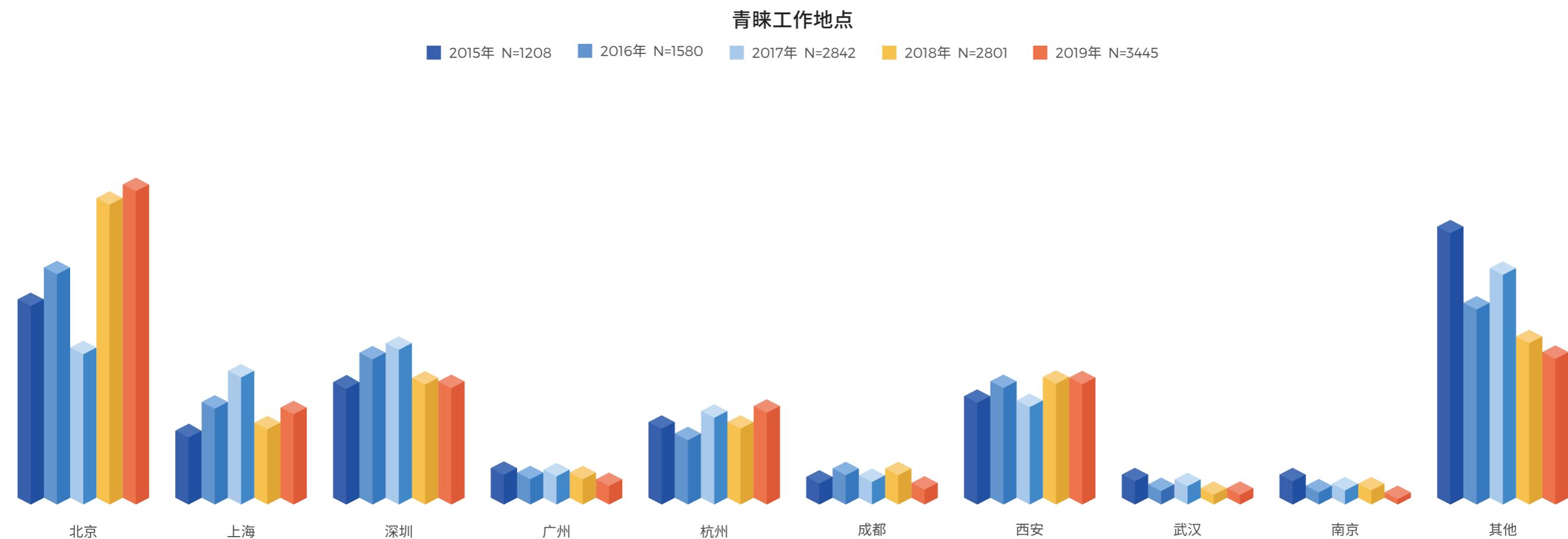
当前工作地点分布

■ 2015年 N=1208 ■ 2016年 N=1580 ■ 2017年 N=2842 ■ 2018年 N=2801 ■ 2019年 N=3445



## 1.9.1 青睐的工作地点变化

从业者对一线城市的青睐度有所降低，对**新一线及低线城市**的青睐度上升。

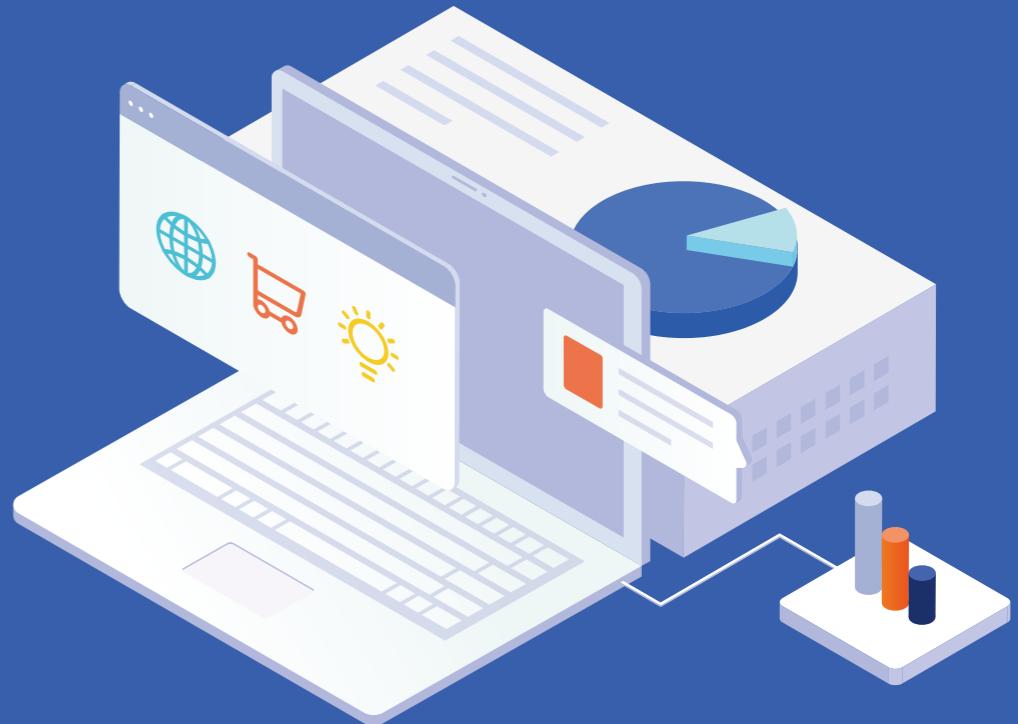


# 2.0

## 企业分析

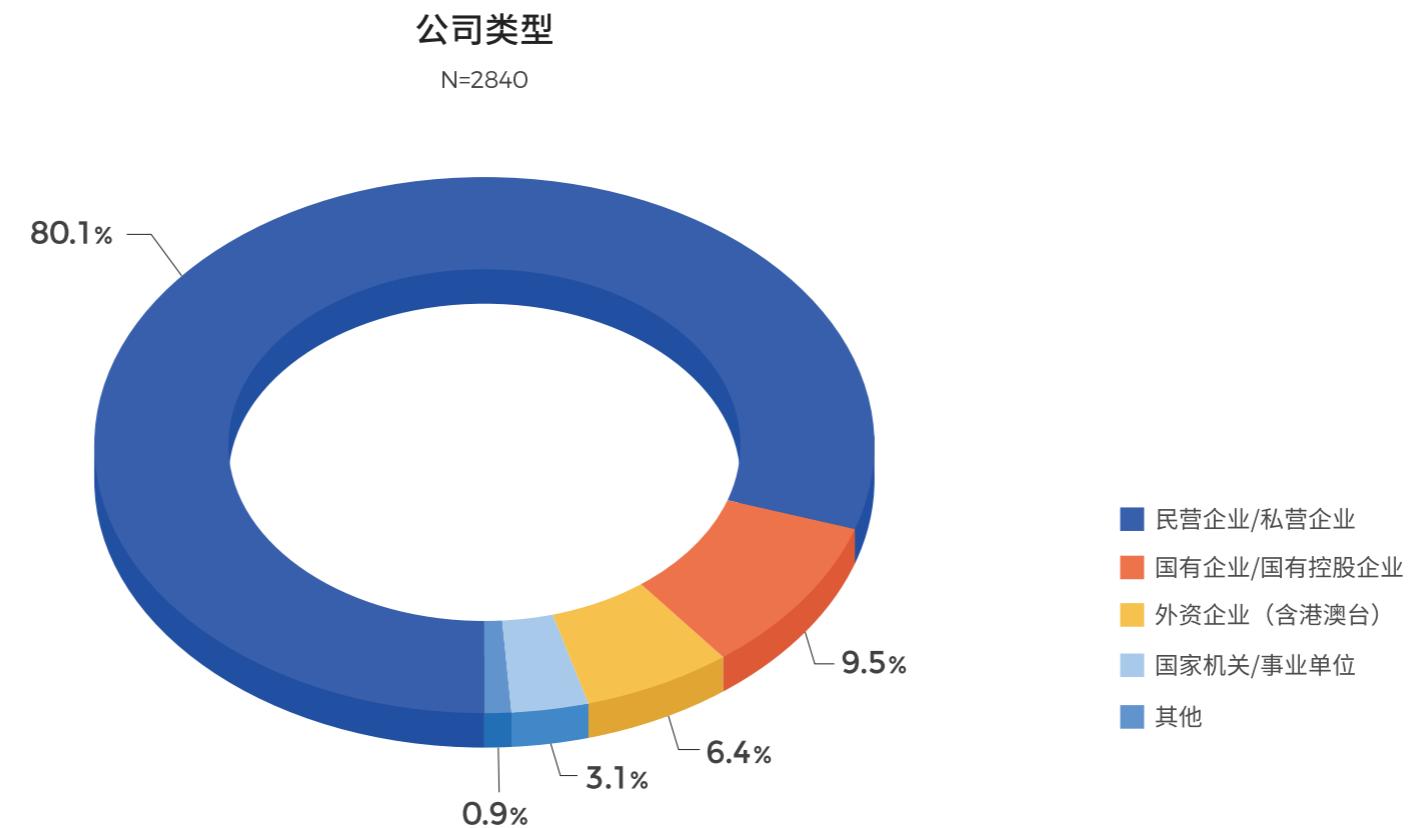
“腾讯”、“阿里”、“头条”等大型互联网企业受到从业者青睐。

高收入、稳定的工作伴随的996现象更为普及。



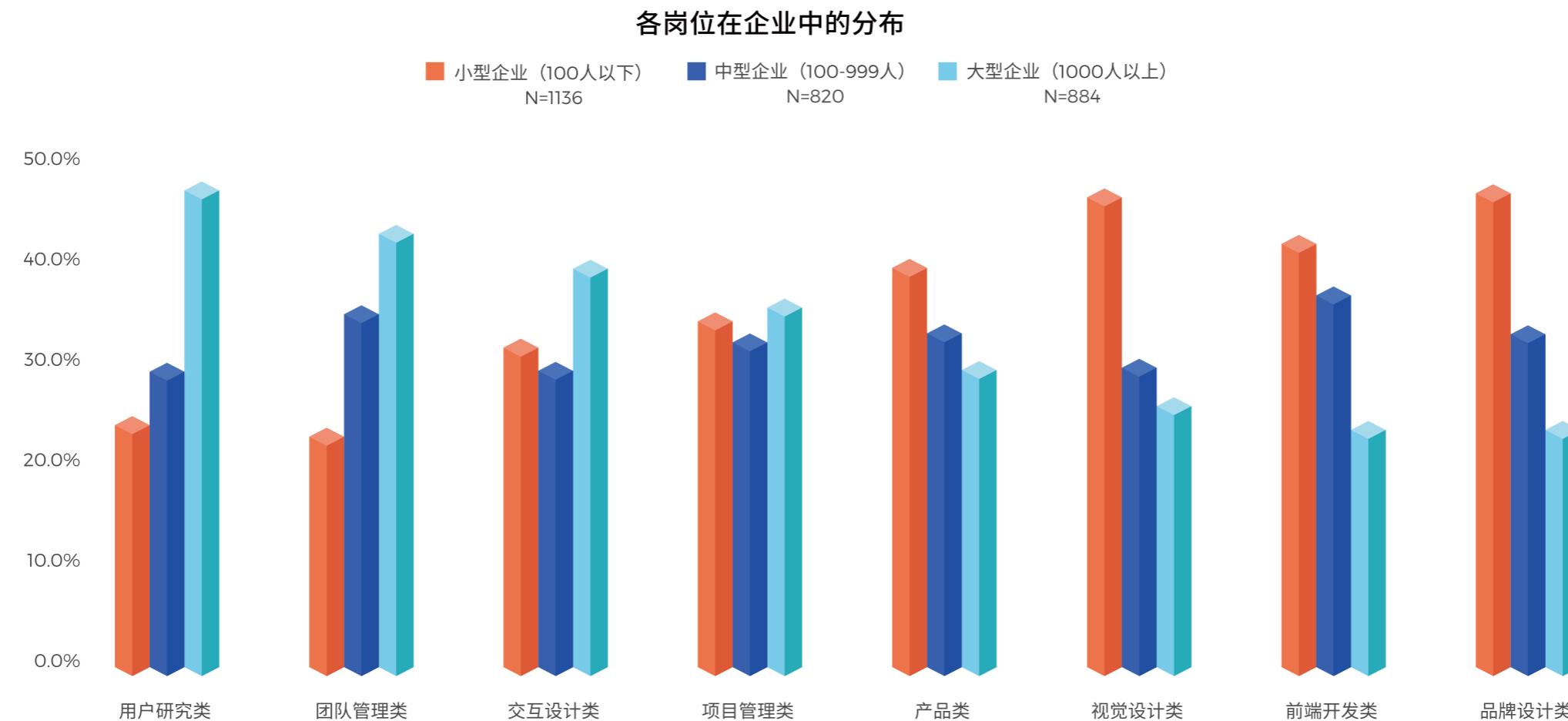
## 2.1 企业类型分布

从业者主要在“民营企业/私营企业”工作，占比达到**80.1%**。



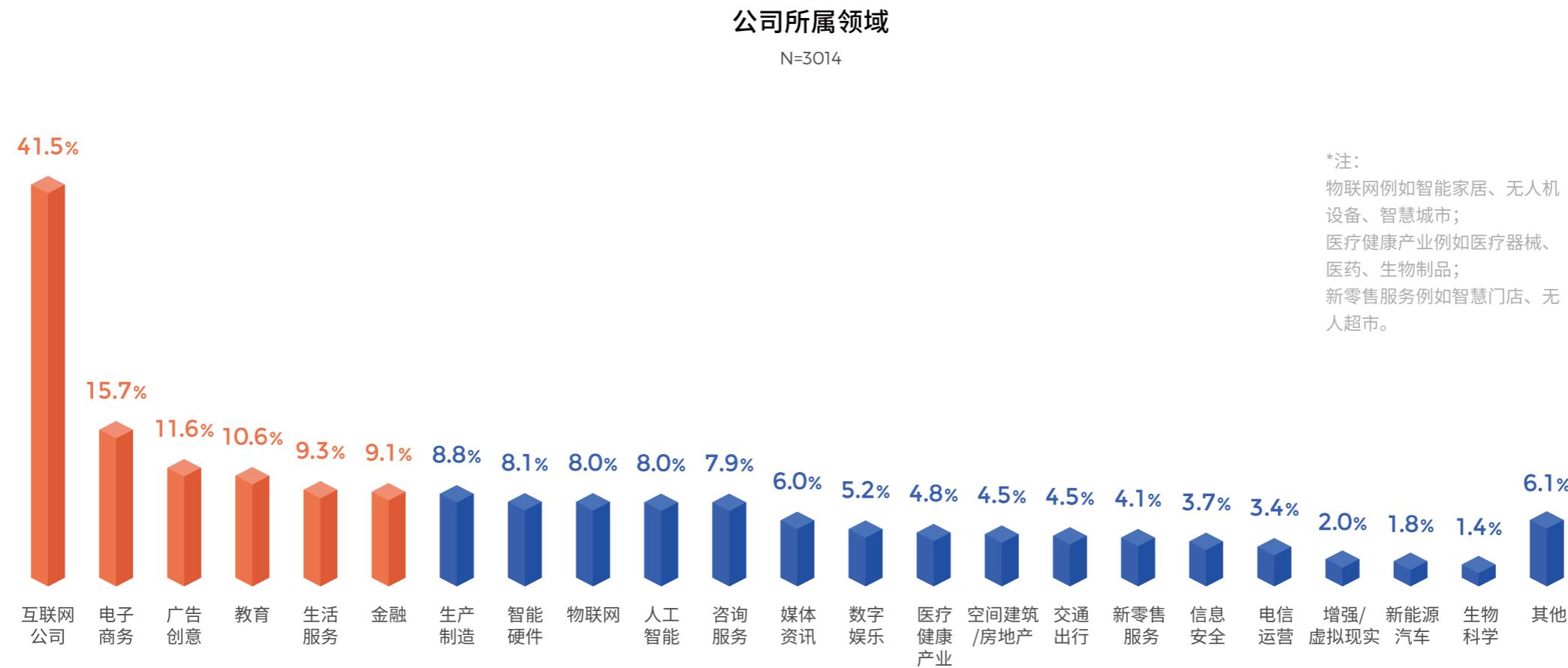
## 2.2 各岗位在企业中的分布情况

视觉设计、前端开发、品牌设计在小型企业占比较高，用户研究、交互设计、管理类则更多分布在大型企业。



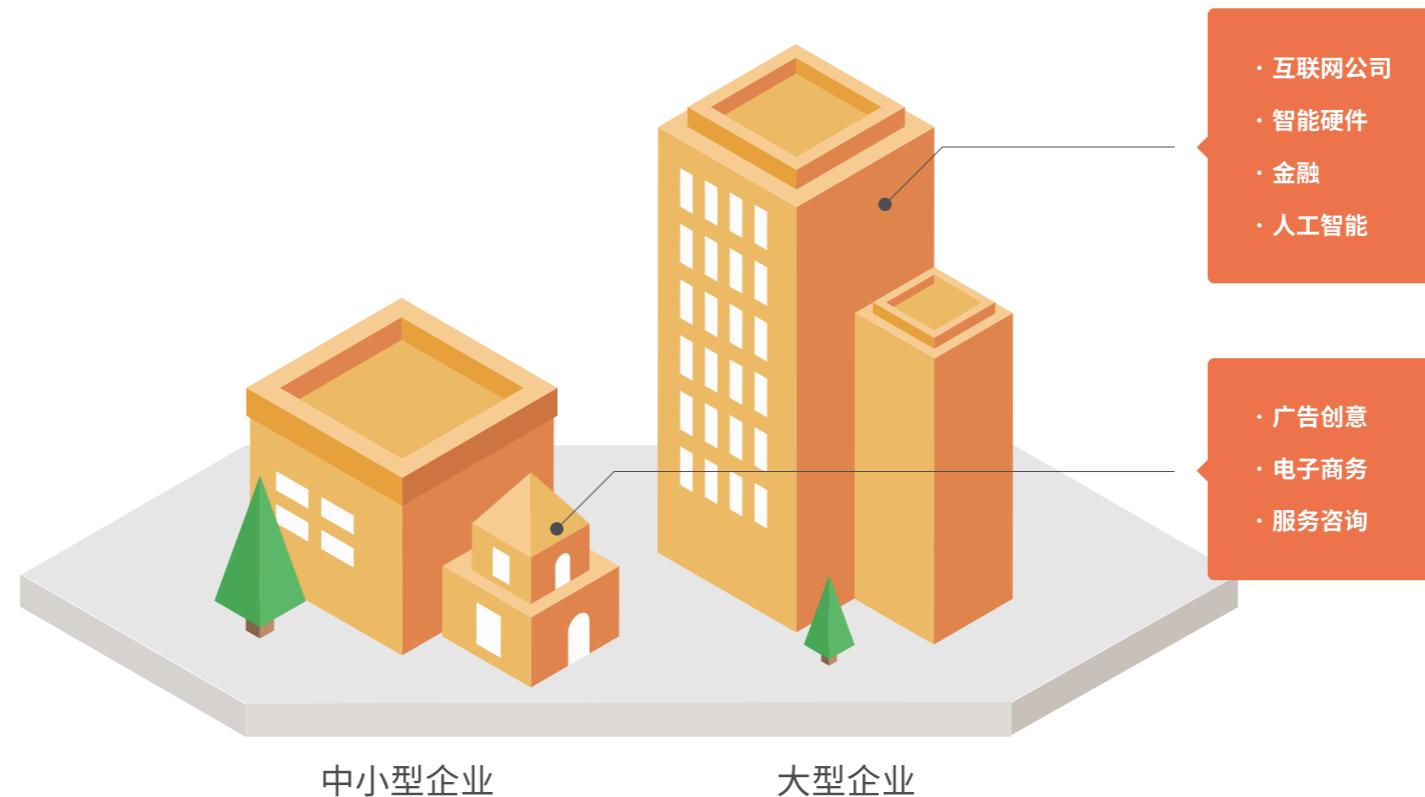
## 2.3 企业领域标签

从业者表示工作的企业所在领域主要是“**互联网公司**”、“电子商务”、“广告创意”、“教育”、“生活服务”、“金融”。



### 2.3.1 各规模企业所属领域标签

大型企业**互联网公司、智能硬件、金融、人工智能**比例更高。中小型企业则更多是**广告创意、电子商务、服务咨询**。



## 2.3.2 各岗位所在企业领域标签

各岗位所在企业的领域标签存在一定**差异性**。

品牌设计倾向于**广告创意、媒体资讯公司**，用户研究和项目管理则更多在**咨询服务**，前端开发倾向于**物联网、生产制造、信息安全领域**，交互设计则主要集中在**互联网公司**。



### 品牌设计

- 广告创意
- 媒体资讯公司



### 用户研究/项目管理

- 咨询服务



### 前端开发

- 物联网
- 生产制造
- 信息安全



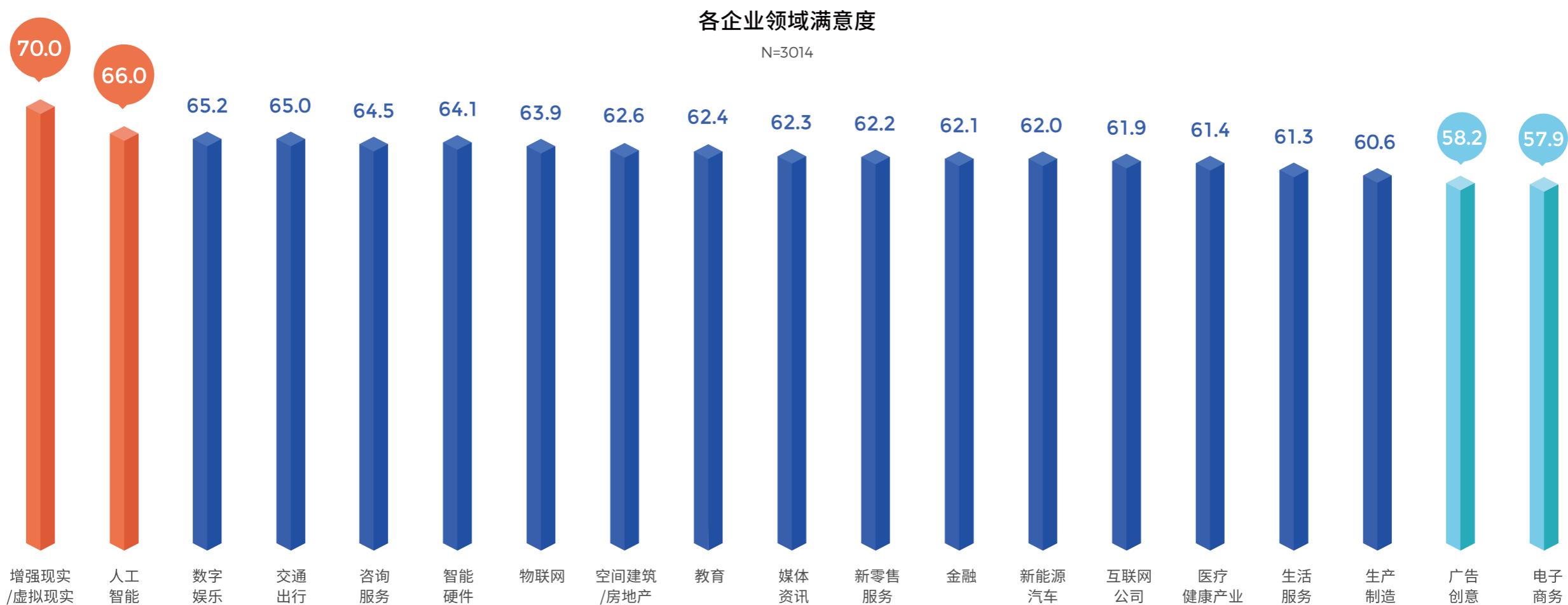
### 交互设计

- 互联网公司

## 2.4 各领域企业从业者满意度

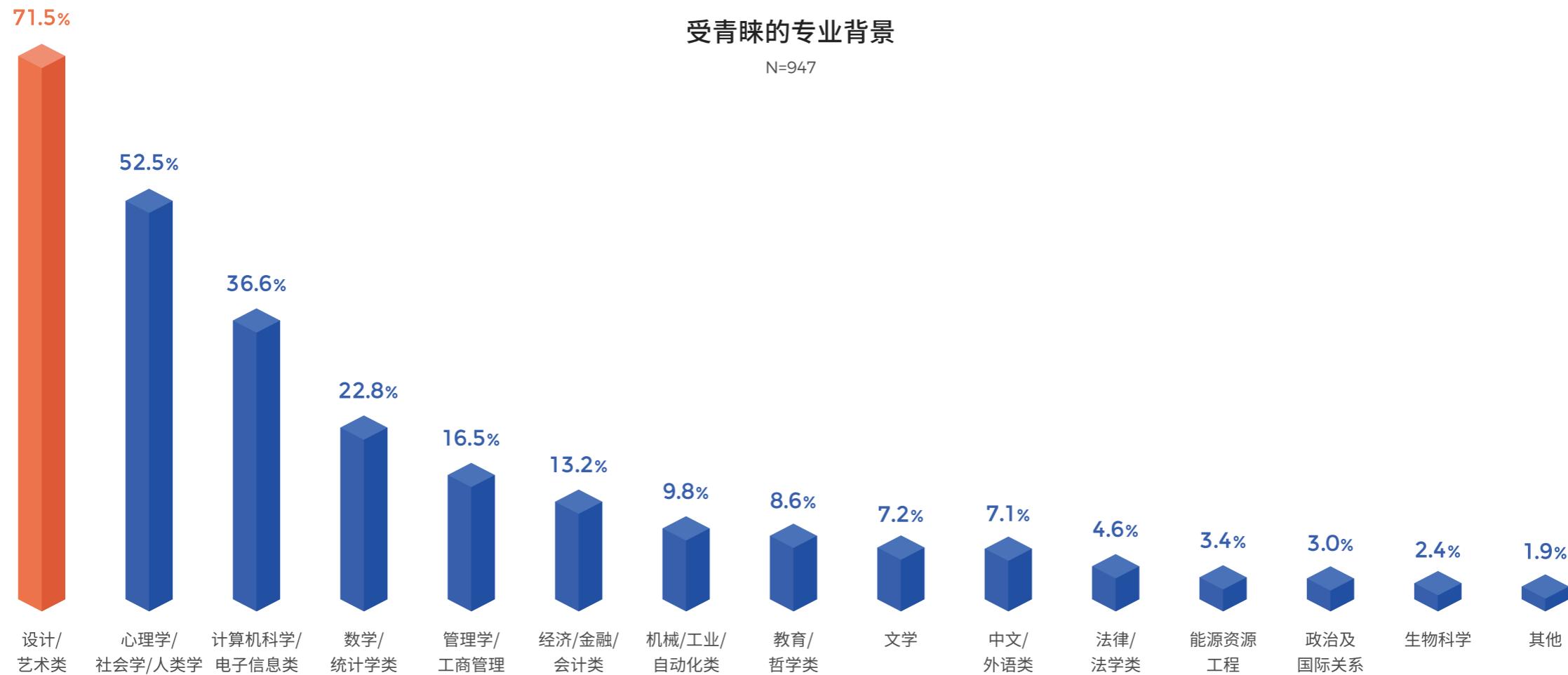
用户体验相关各领域标签的从业者中，从事“**增强现实/虚拟现实**”、“**人工智能**”相关工作的满意度最高，其次是“数字娱乐”、“交通出行”等。

满意度较低的领域主要是“电子商务”、“广告创意”、“生产制造”。



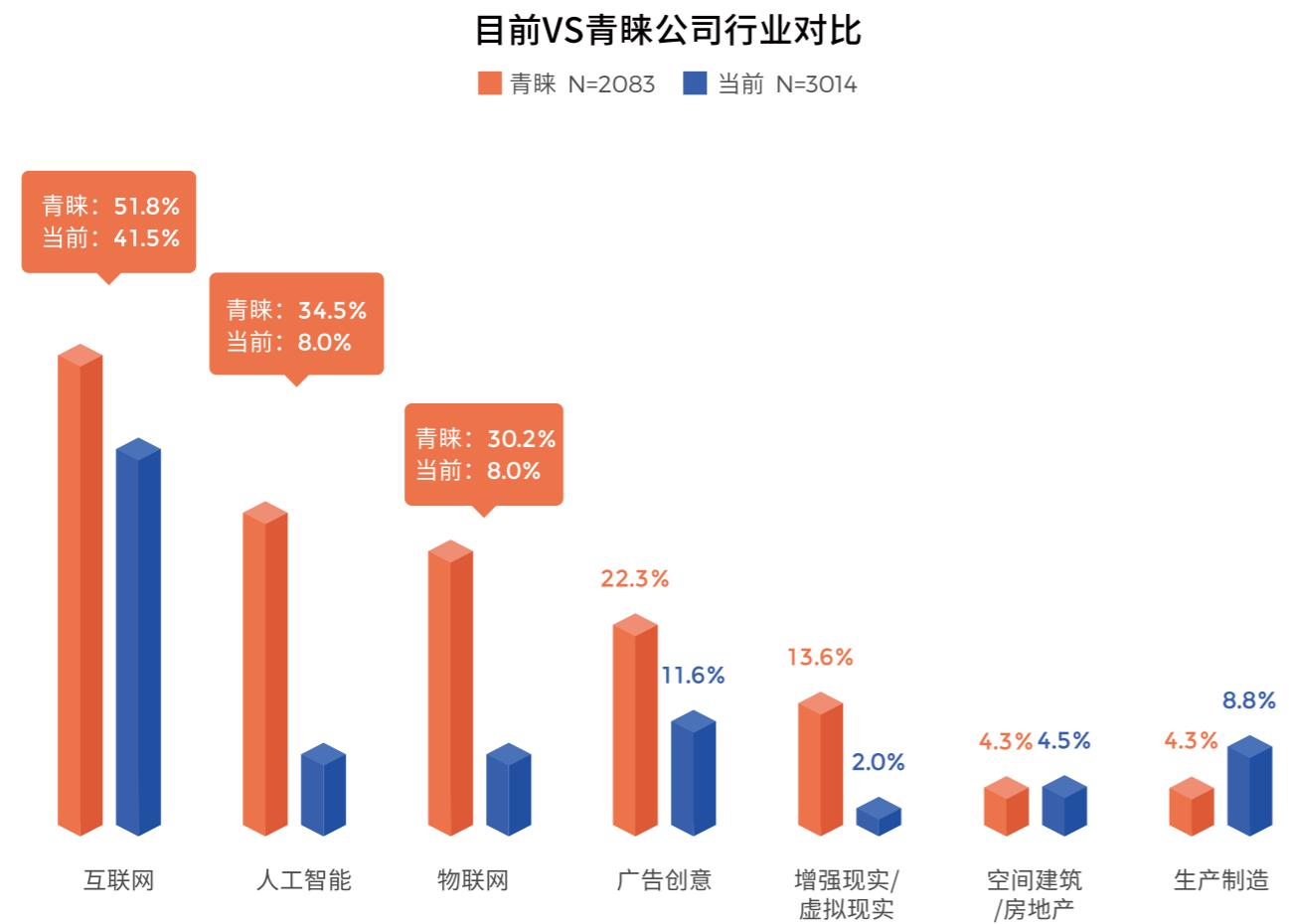
## 2.5 受青睐的专业背景

作为管理者，当前最希望招聘的专业背景主要是“**设计/艺术**”、“**心理学/社会学/人类学**”、“**计算机科学/电子信息类**”、“**数学/统计学**”。



## 2.6 受到青睐的领域

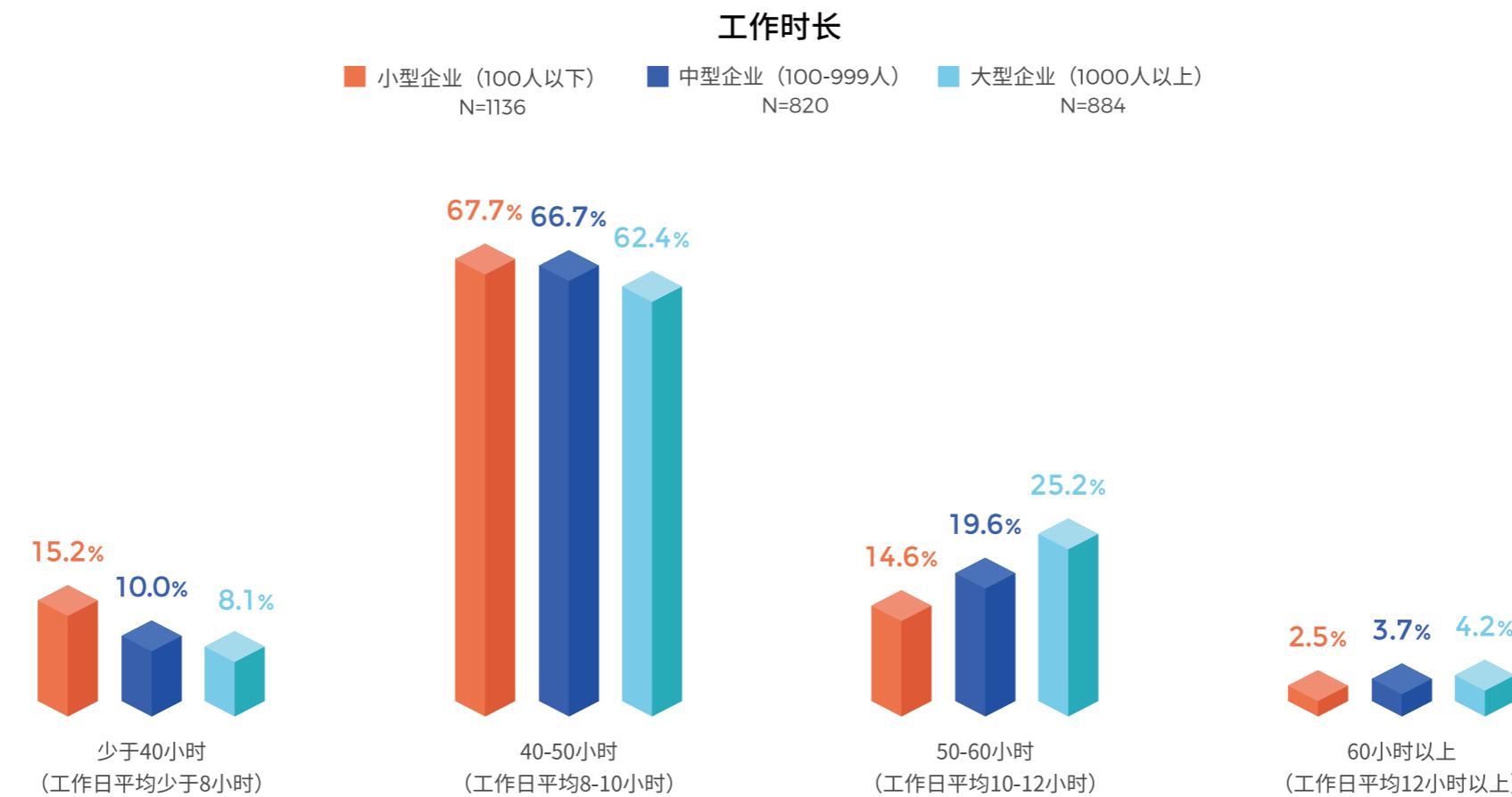
最受青睐的领域主要是“**互联网**”（51.8%）、“**人工智能**”（34.5%）、“**物联网**”（智能家居、无人机设备、智慧城市）（30.2%），其次是“增强现实/虚拟现实”、“广告创意”等领域。“生产制造”、“房地产/空间建筑”受青睐度逐年下降。



其他领域	青睐	当前
教育	17.7%	10.6%
电子商务	15.7%	15.7%
金融	14.3%	9.1%
数字娱乐	14.2%	5.2%
新零售服务	13.6%	4.1%
生活服务	13.4%	9.3%
智能硬件	11.4%	8.1%
医疗健康产业	10.5%	4.8%
媒体资讯	10.4%	6.0%
新能源汽车	9.4%	1.8%
咨询服务	8.8%	7.9%
交通出行	6.0%	4.5%
其他	2.0%	6.1%

## 2.7 工作时长分析

用户体验行业工作时长主要集中在**8-10小时**。大型企业加班比例更高，工作**10小时以上**比例高于中小型企业。



## 2.8 各规模企业薪资差异

薪资与**企业规模**显著相关，大企业薪资收入更高。

从业者在小型企业年薪集中在**5-10万元**，中型企业主要在**10-15万元**，大型企业**20-30万元**比例最高。

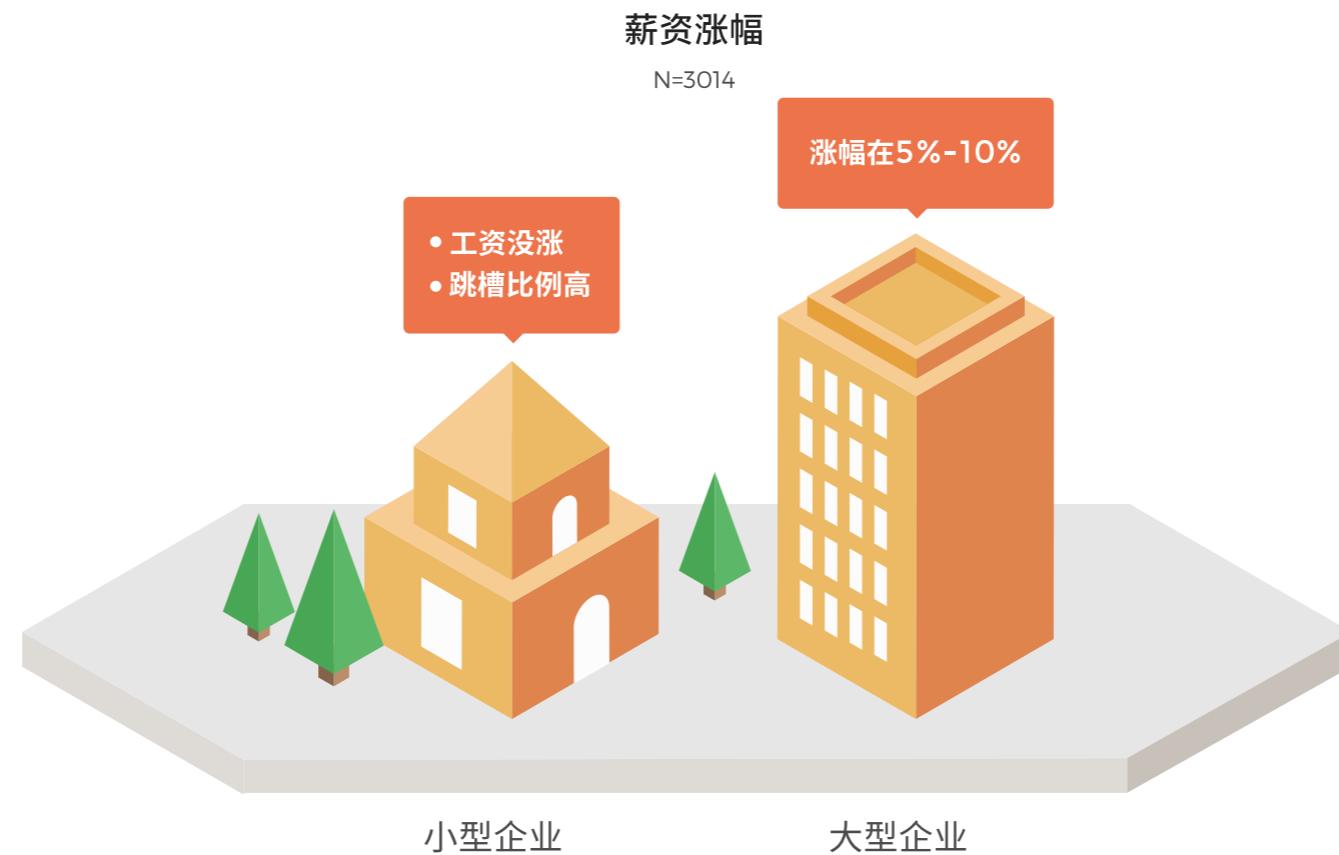


## 2.9 薪资涨幅

薪资涨幅与**企业规模**相关性显著，**大型企业薪资涨幅较大**。

本次调查中，四成小型企业从业者表示去年整年度的薪资没有增长，大型企业从业者大多有**5%-10%**的涨幅。

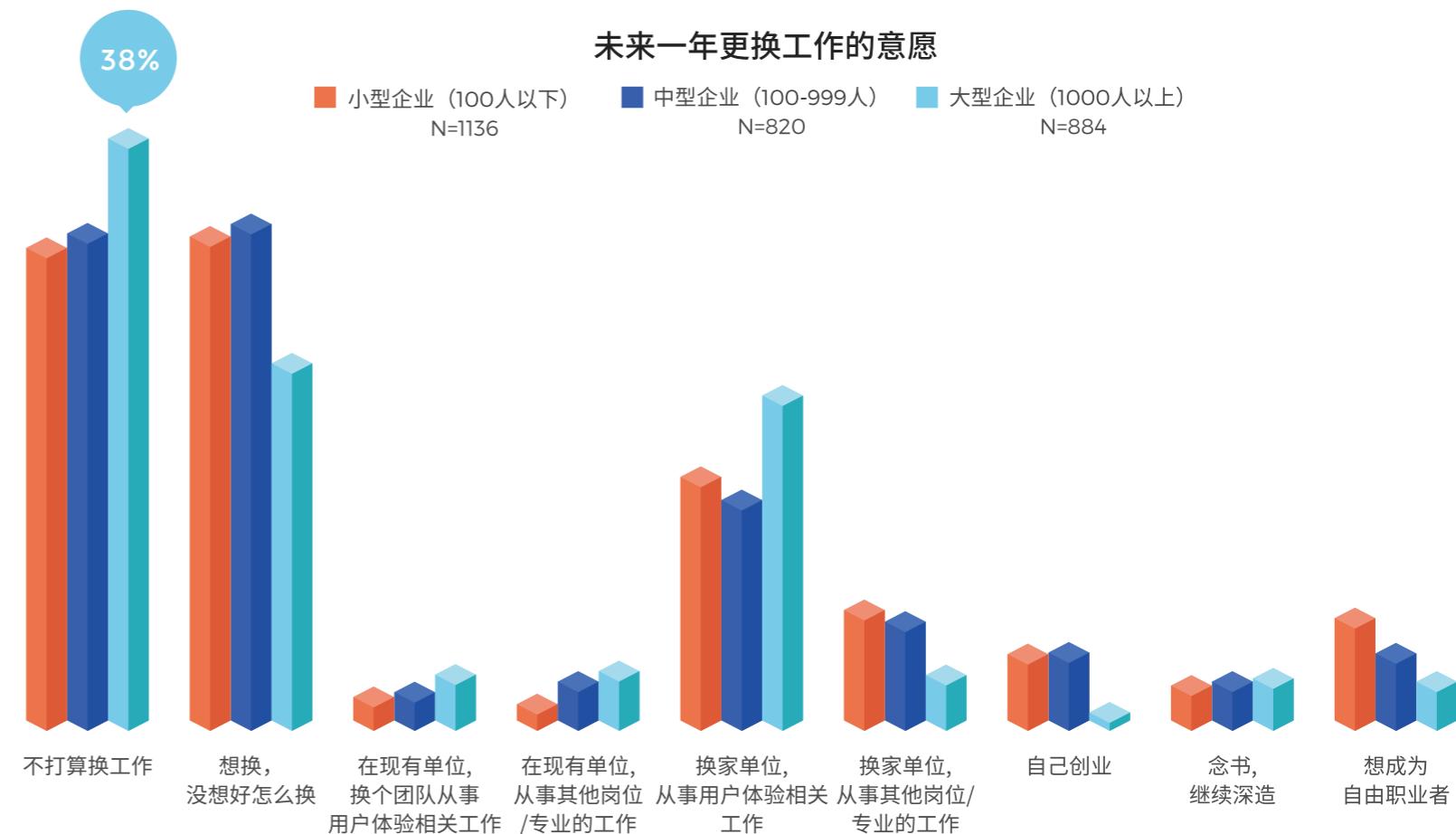
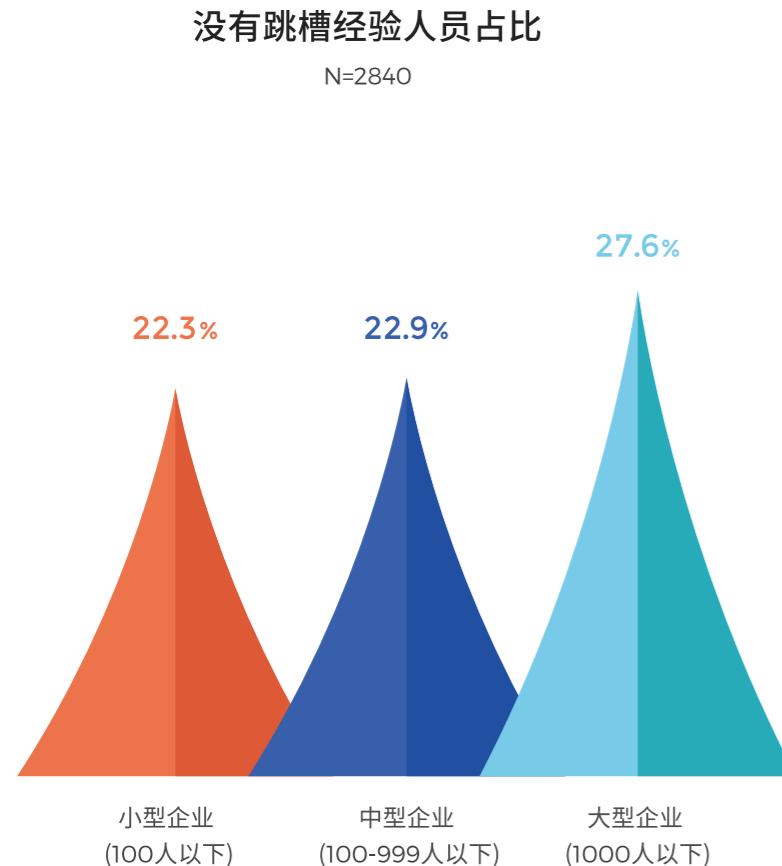
小型企业每年都在跳槽的比例高于大中型企业。



## 2.10 工作意愿

未来的一年，大型企业从业者“**不打算换工作**”的比例高于中小型企业，继续从事用户体验相关工作的比例更高。

大型企业从业者工作**相对稳定**，从来没有换过工作的比例较高。



## 2.11 从业者青睐的企业

从业者最希望进入的企业主要是**腾讯、阿里、网易、Google**。

与往年相比，华为、Airbnb排名有所上升，百度、小米及专业的用户体验公司（IDEO、Flog）排名有所下降。



希望进入的公司

2019 top14		2018 top14	2017 top14
1 腾讯	-	1 腾讯	1 腾讯
2 阿里	-	2 阿里	2 阿里
3 网易	-	3 网易	3 网易
4 Google	-	4 Google	4 百度
5 华为	↑	5 百度	5 Google
6 字节跳动	new	6 京东	6 华为
7 百度	↓	7 小米	7 京东
8 苹果	↑	8 frog	8 奥美
9 Airbnb	↑	9 苹果	9 苹果
10 小米	↓	10 Airbnb	10 frog
11 frog	↓	11 IDEO	11 洛可可
12 IDEO	↓	12 滴滴出行	12 携程
13 蚂蚁金服	new	13 美团	13 东道
14 微软	new	14 华为	14 Airbnb

# 3.0

## 用户体验团队现状及趋势

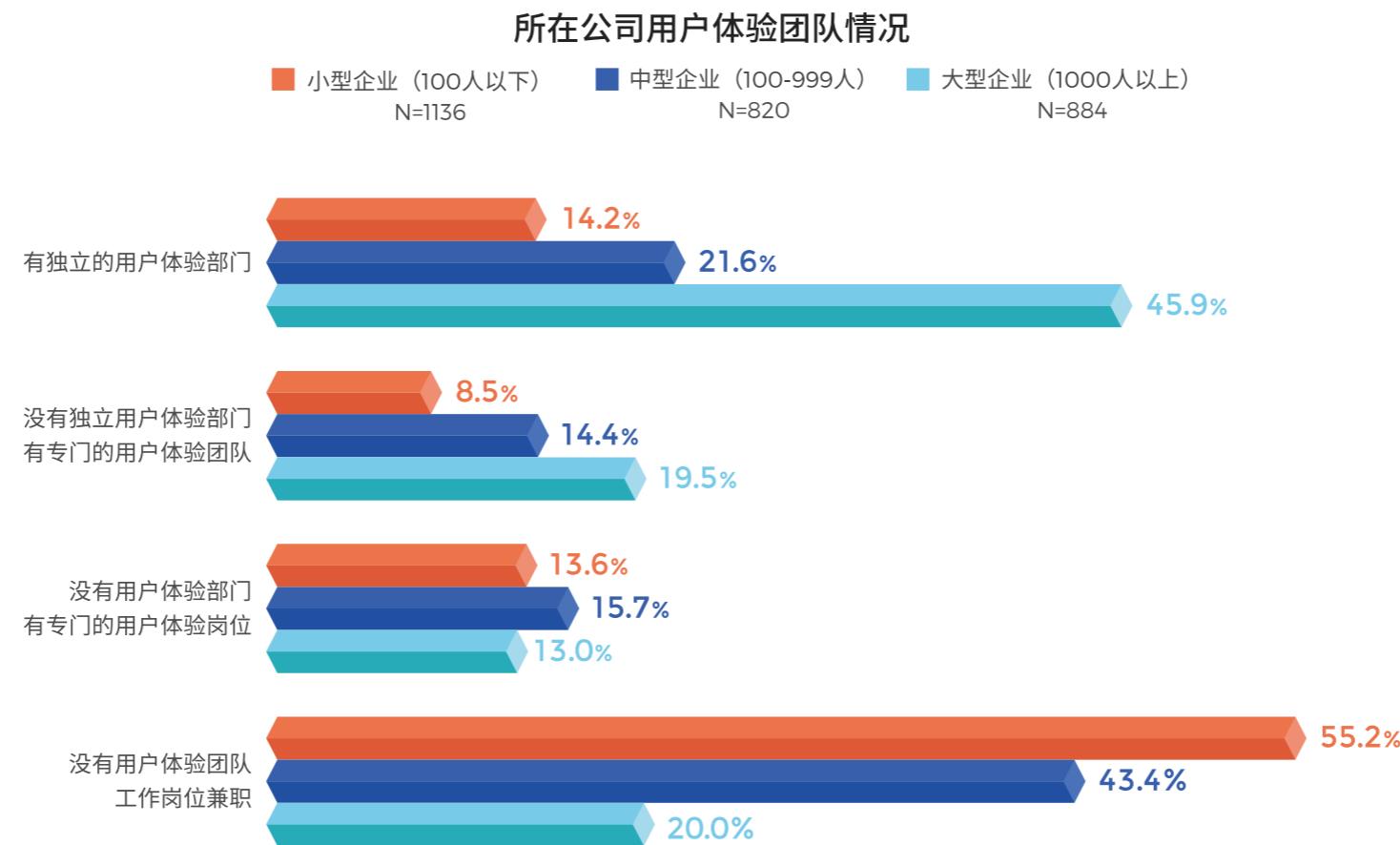
用户体验团队扩张趋势放缓，  
用户体验资源投入增多，  
越来越多用户体验相关的指标被纳入到企业KPI中。



## 3.1 用户体验团队

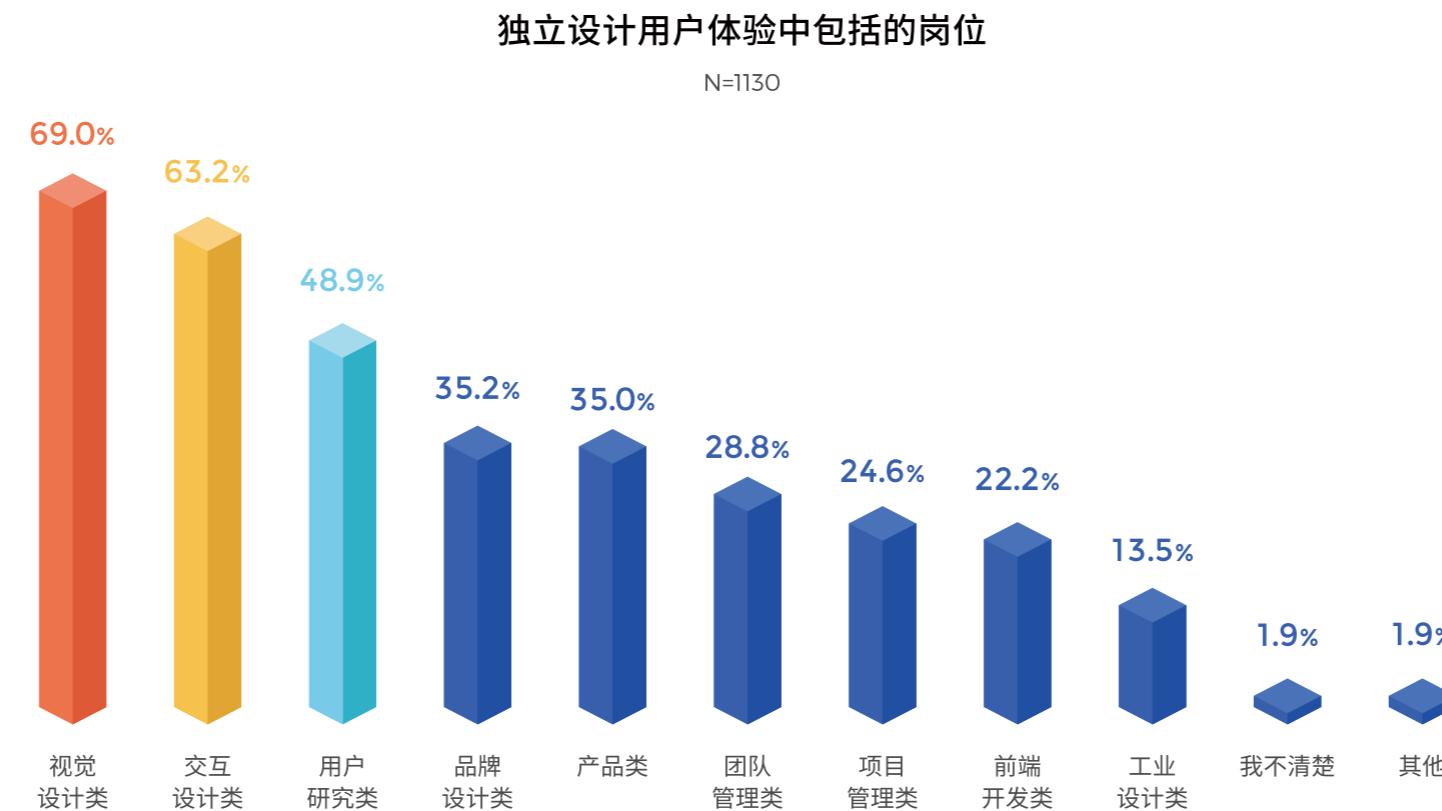
调查结果显示，**26.2%**从业者在独立的用户体验部门工作。

大型企业中从业者主要在独立用户体验部门工作**45.9%**，小型企业从业者更多工作岗位兼职**55.2%**。



## 3.2 用户体验团队中的岗位分布

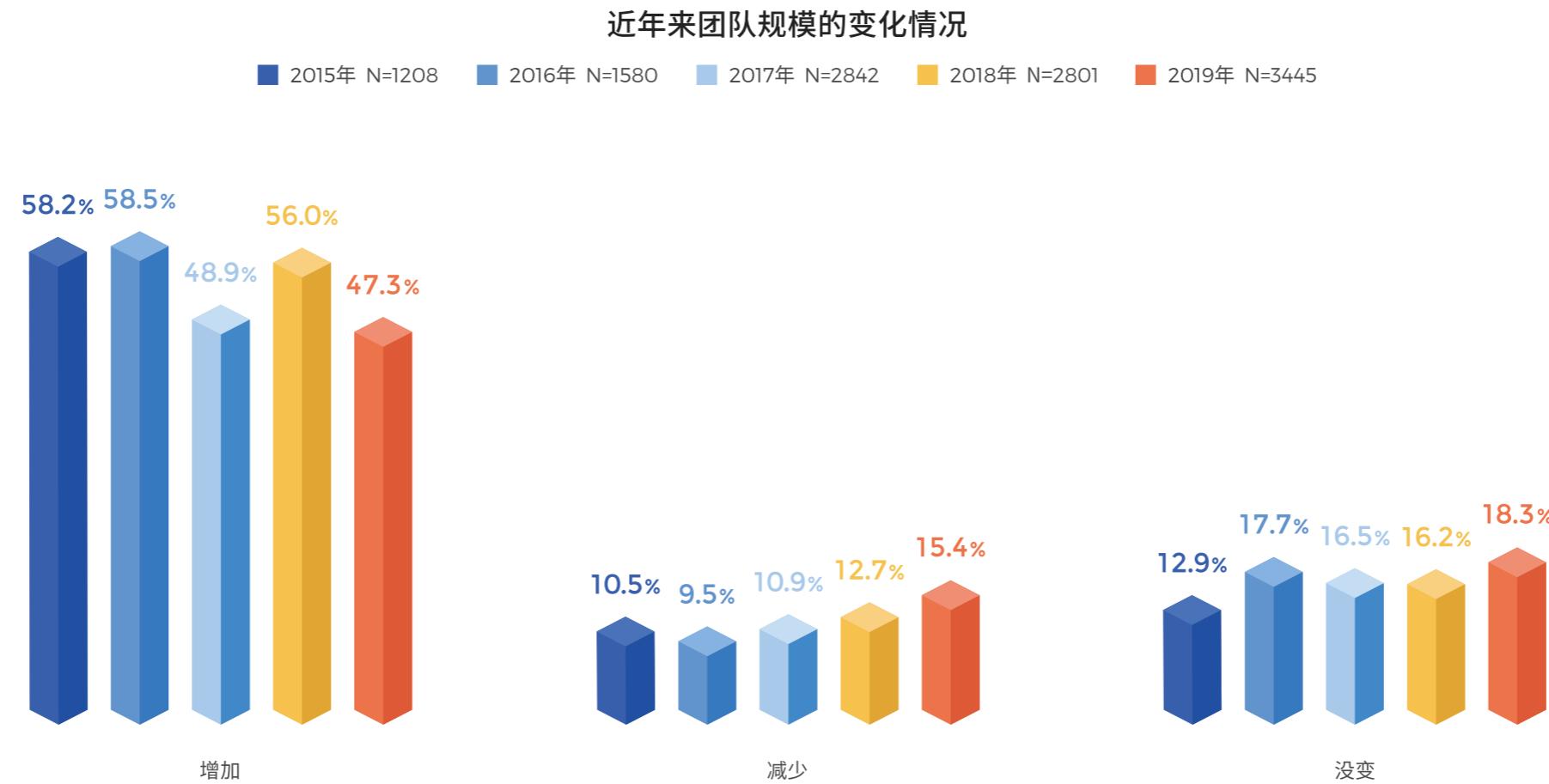
调查结果显示，独立用户体验设计团队中主要岗位组成有**视觉设计**（69.0%）、**交互设计**（63.2%）、**用户研究**（48.9%）、**品牌设计**（35.2%）、**产品类**（35.0%）、**团队管理**（28.8%）等。



### 3.3 用户体验团队规模变化

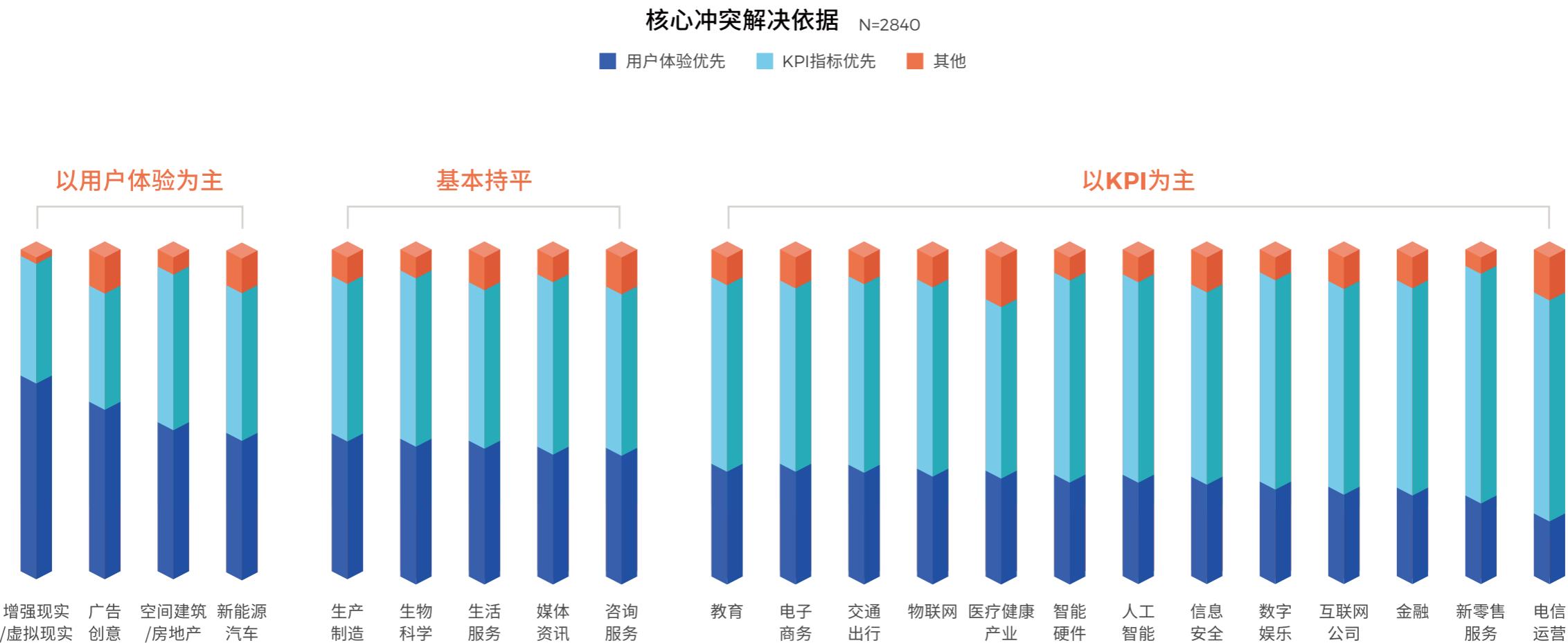
近年来用户体验行业团队规模的增长比例减少。

团队在扩张的比例由2015年**58.2%**下降到2019年**47.3%**。规模减少比例由2015年**10.5%**增长至2019年**15.4%**。



## 3.4 KPI指标与用户体验冲突时产品决策倾向

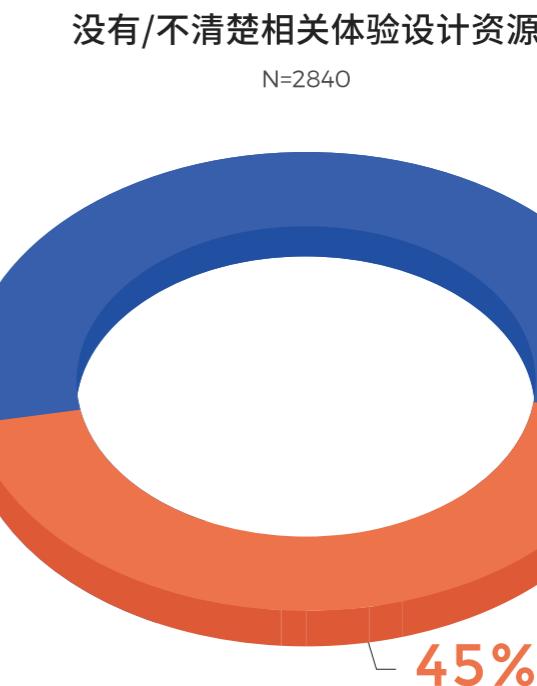
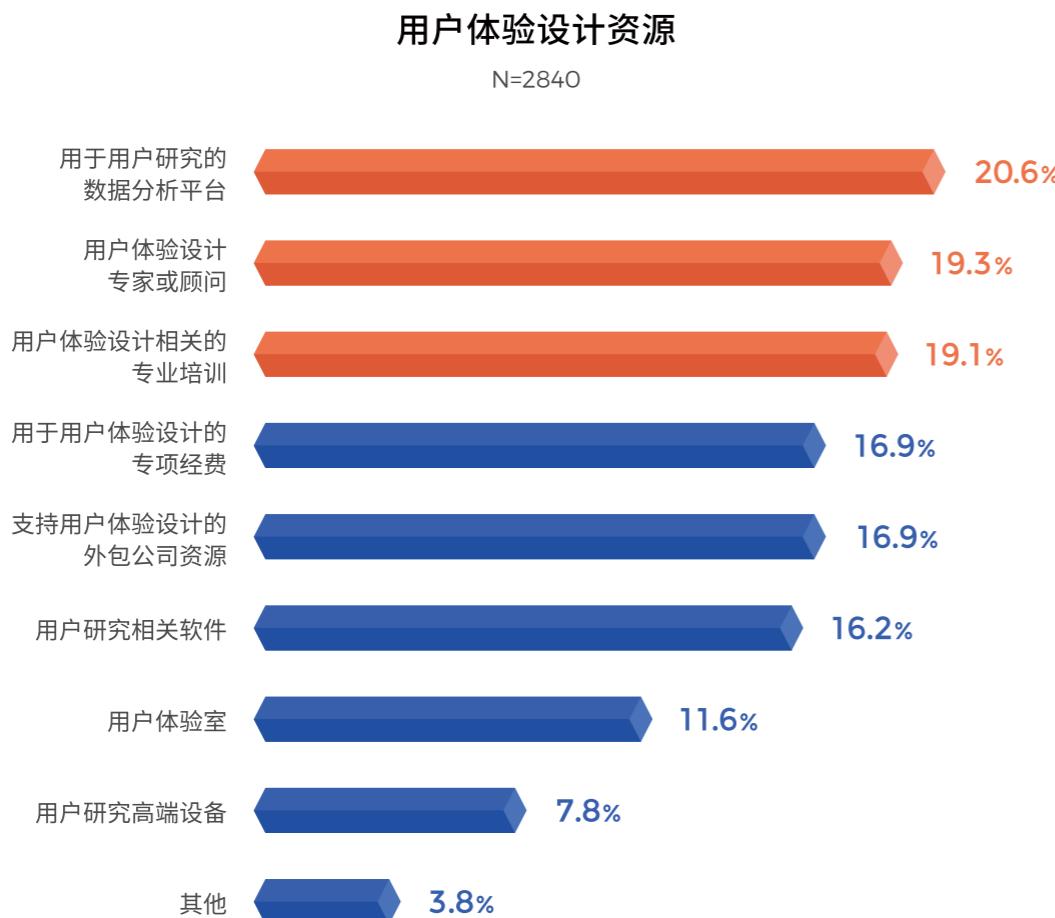
公司重点产品的KPI指标（不包括用户体验相关指标）与用户体验相冲突时，总体来说选择**KPI优先**的比例（50.8%）**高于**选择**用户体验优先**的比例（39.4%），该决策在各领域倾向差异明显。



### 3.5 用户体验资源投入情况

用户体验设计资源普及较高的主要有“**数据分析平台**”、“**设计专家或顾问**”、“**专业培训**”。

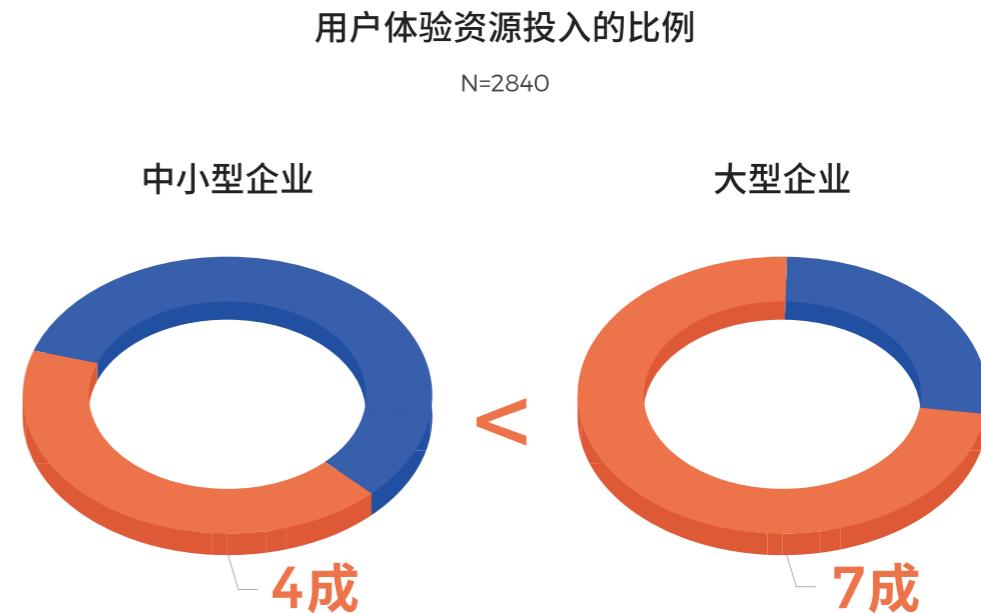
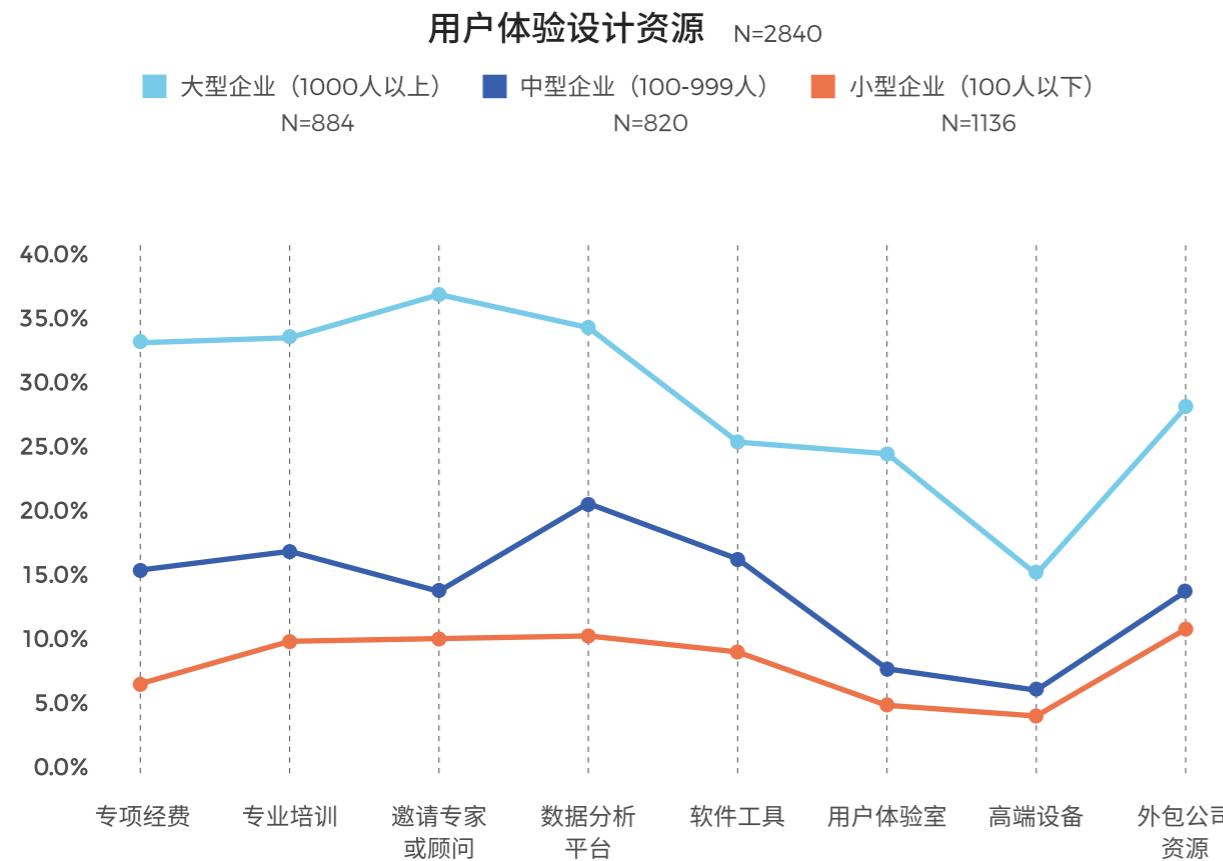
**45%**从业者表示没有或者不清楚公司内相关的体验设计资源。



### 3.5.1 用户体验资源投入情况

调查结果显示，**大型企业**有比较完善的用户体验资源及用户体验流程，各项资源均显著**高于中小企业**。

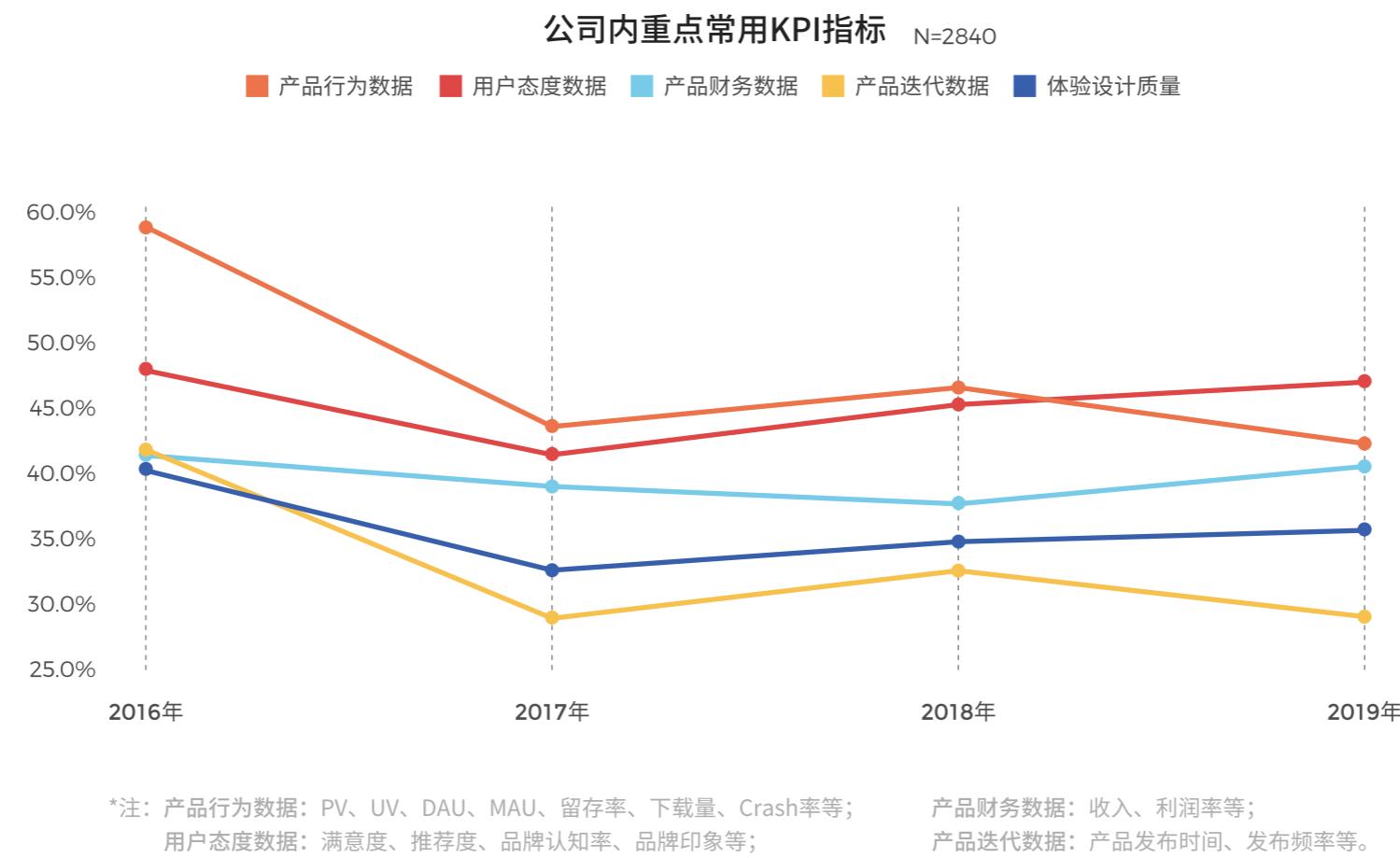
**中小型企业**有用户体验资源投入的占比仅4成，显著**低于大型企业7成**。



## 3.6 企业常用的KPI指标

在监测公司重点产品时，常用的KPI指标有**用户态度数据**（44.3%）、**产品行为数据**（39.6%）、**产品财务数据**（38.2%）。

“**用户态度数据**”在企业重点产品的KPI指标中的权重**逐渐上升**，2019年普及度超过“**产品行为数据**”成为最主要的KPI指标。

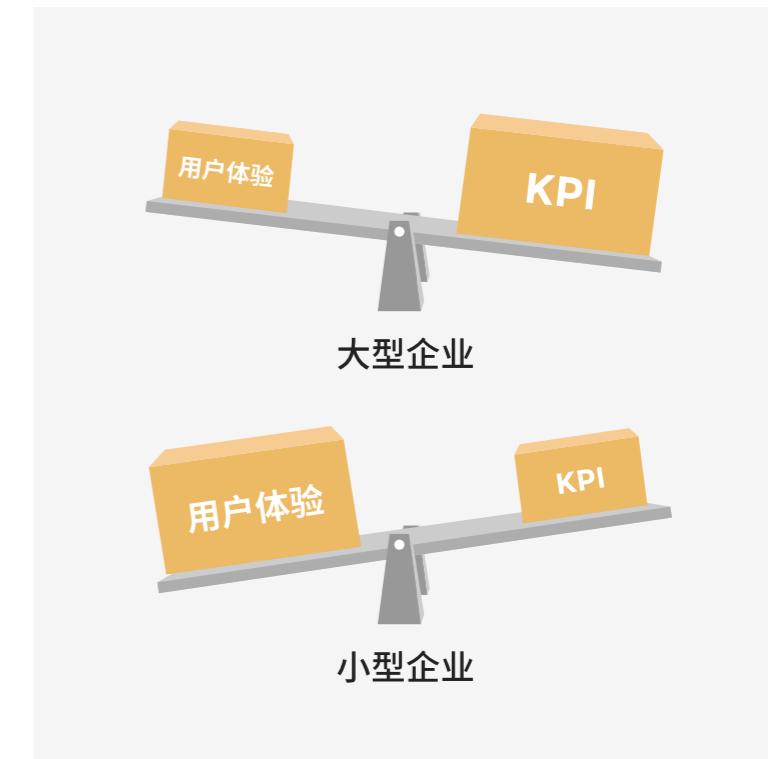
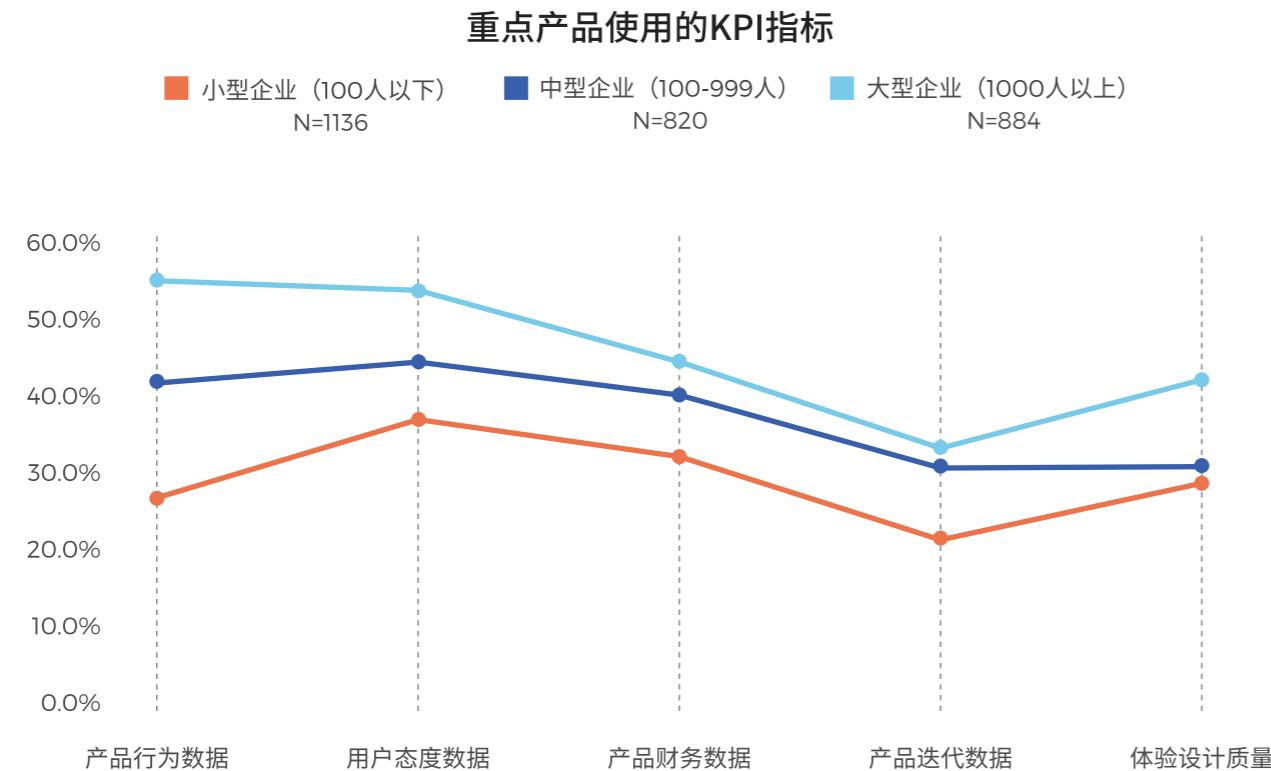


### 3.6.1 大中小型企业在KPI指标差异

大型企业KPI指标更加全面。各项细节指标的比例均**高于**中小型企业。

大型企业最关注“**产品行为数据**”，其次是“**用户态度数据**”。中小型企业主要关注“**用户态度数据**”。

当KPI指标与用户体验冲突时，大型企业主要以**KPI**优先，小型企业则偏向**用户体验**来解决。



# 4.0

## 收入分析

近5年来行业平均薪资处于持续增长，  
其中近两年涨幅与15、16年相比显著放缓。  
高薪高涨幅与低薪低涨幅的现状造成收入差距逐渐扩大。



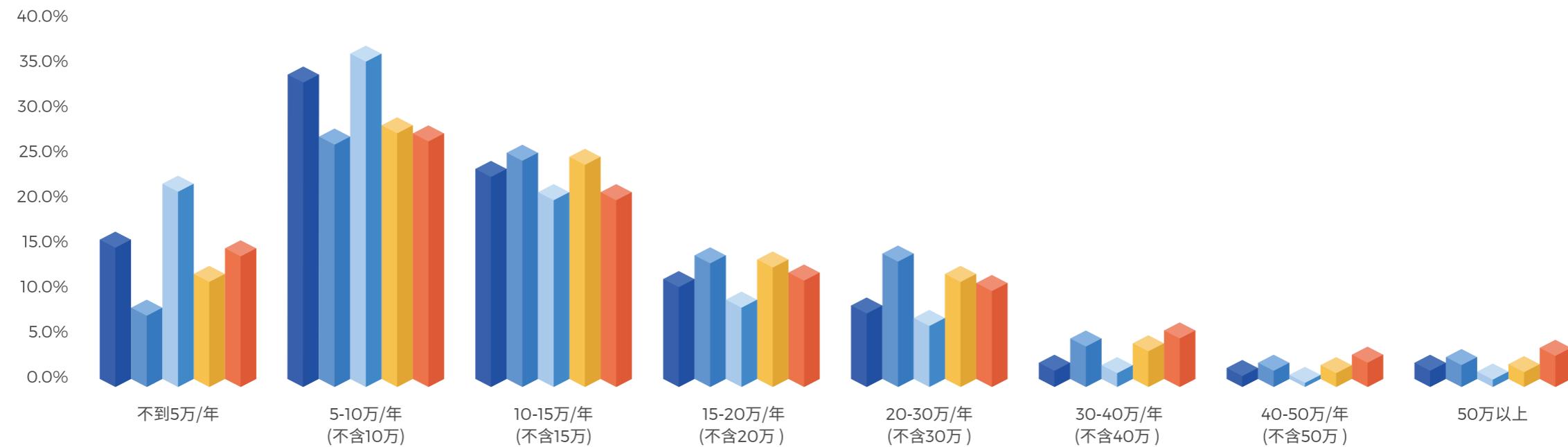
## 4.1 薪资变化

用户体验行业从业者收入主要分布在**5-15万** (49.3%)。

近年来薪资水平仍然处于增长状态，年薪15万以上人群占比由2015年**25.5%**增长至2019年的**35.7%**。

近五年薪资收入对比

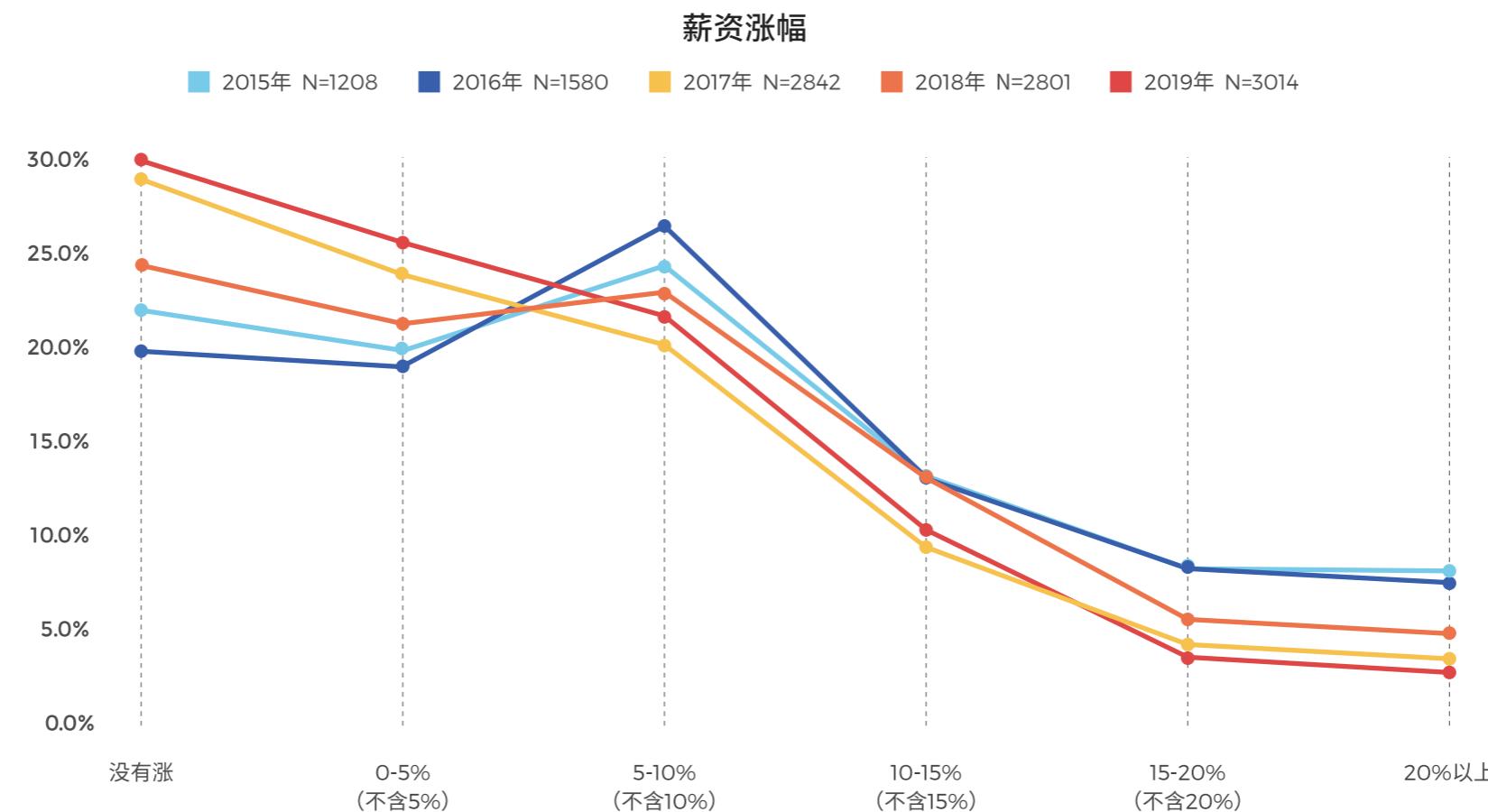
■ 2015年 N=1208 ■ 2016年 N=1580 ■ 2017年 N=2842 ■ 2018年 N=2801 ■ 2019年 N=3014



## 4.2 薪资涨幅变化

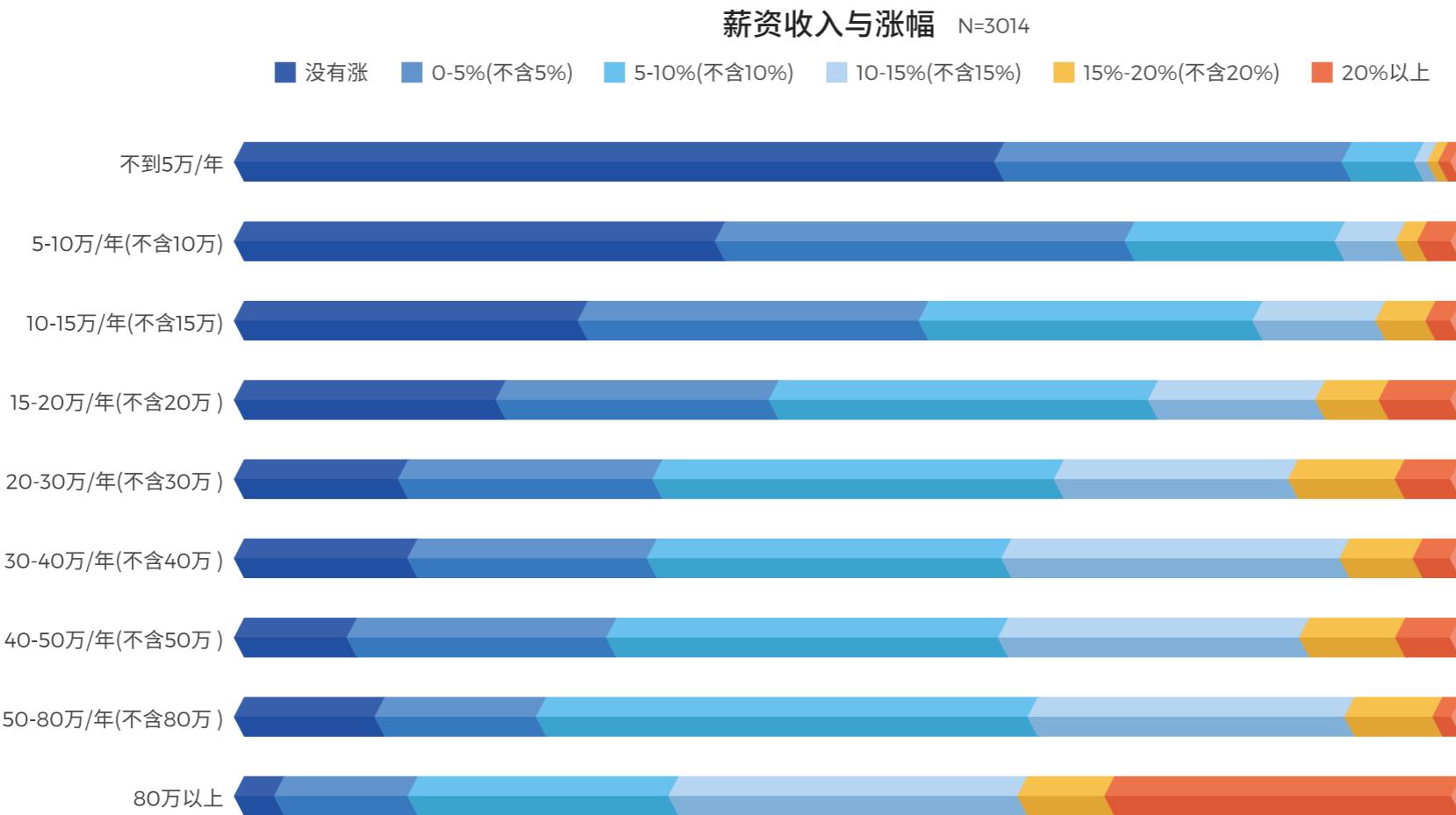
近年来薪资涨幅有所放缓，由2015年、2016年主要涨幅**5%-10%**( 27.0%)下降到近一年来**没有涨**( 30.2%)。

薪资涨幅在5%以上占比由2015年**54.7%**下降到2019年**39.6%**。



## 4.2.1 薪资差距逐渐明显

高薪高涨幅与低薪低涨幅造成收入差异**日益明显**。



## 4.3 影响薪资的主要因素

从业者薪资水平主要和**从业年限、公司规模、学历、工作地区、岗位类别**相关；

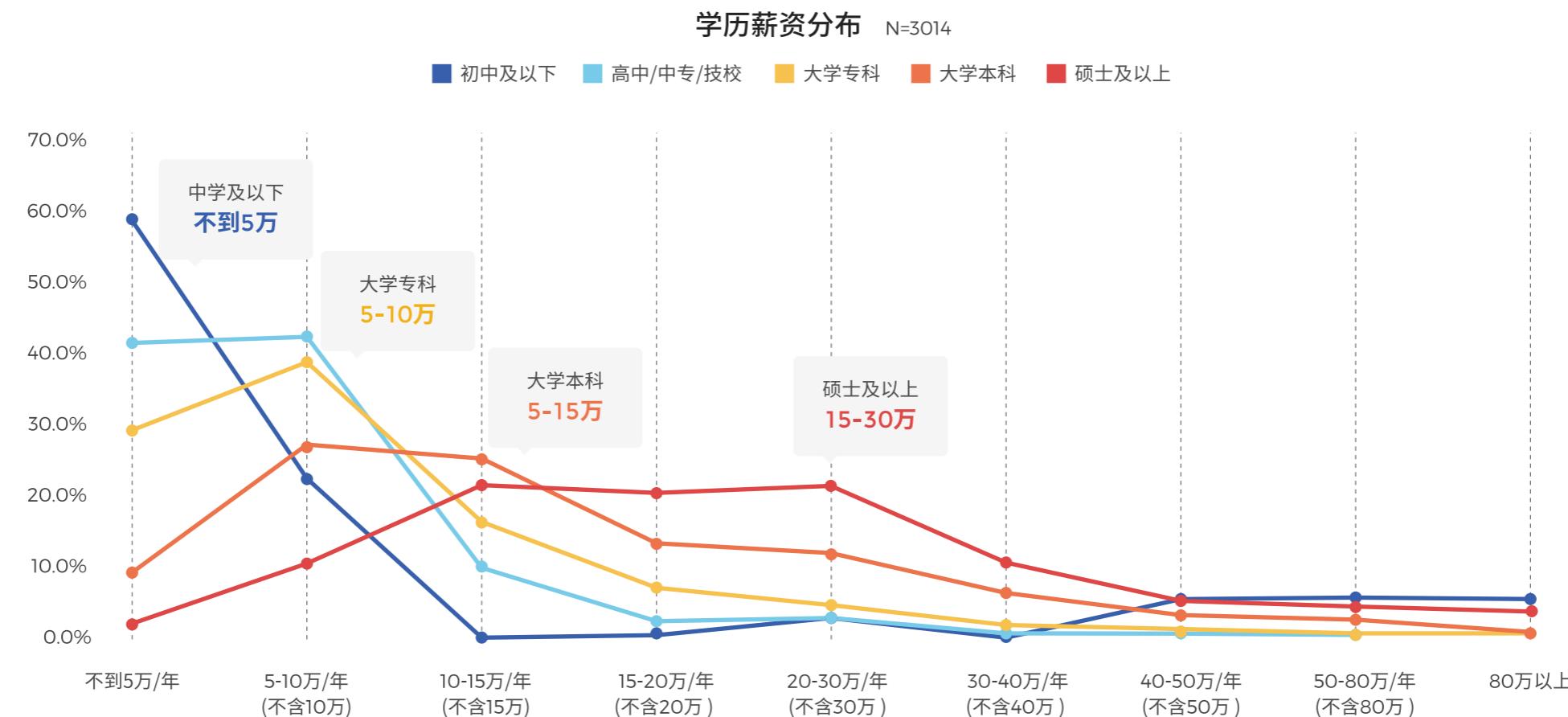
在用户体验行业，随着工作年限增长，年薪收入呈增长趋势。



## 4.4 各学历薪资差异

用户体验行业收入与**学历**显著相关。低学历起薪较低及上涨区间有限，高学历起薪高，且上涨区间大。

中学以下年薪大多不到**5万**，大学专科年薪集中在**5-10万**，大学本科年薪倾向于**5-15万**，硕士及以上年收入在**15-30万**。

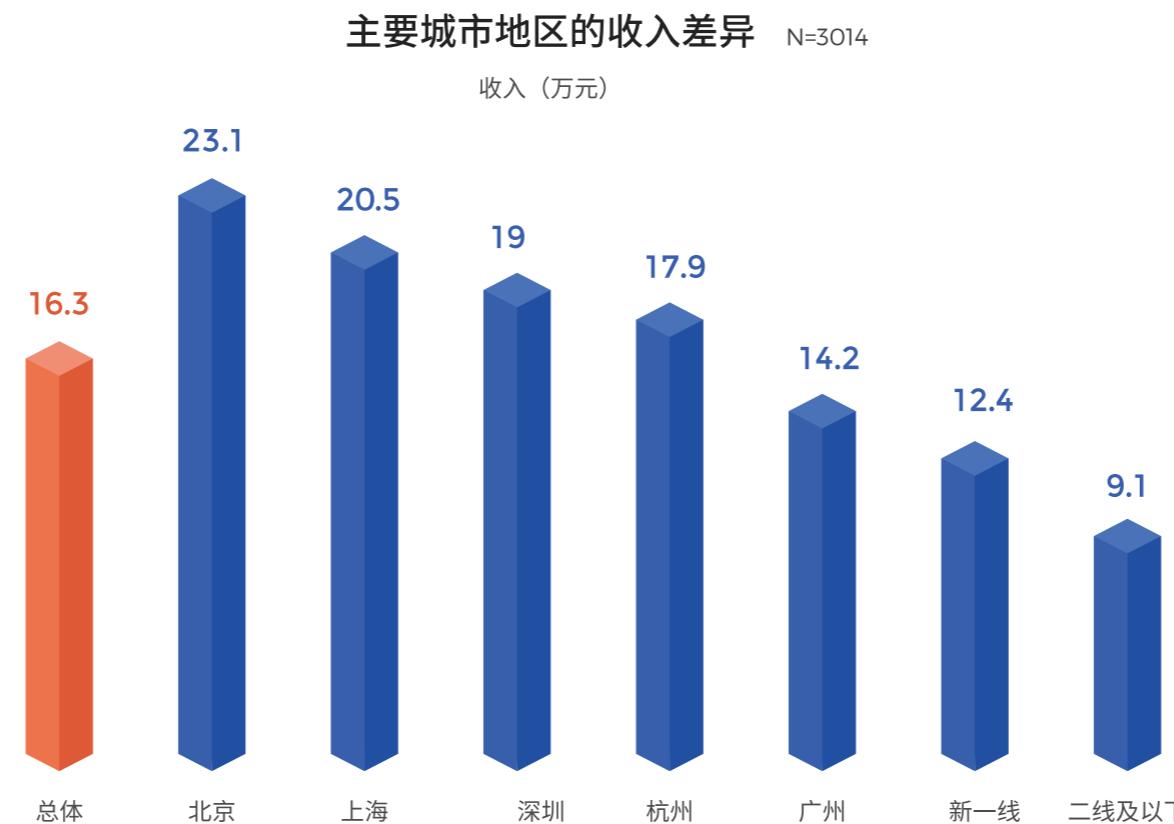


## 4.5 薪资水平因地而异

各个地区的收入存在差异，一线城市显著高于其他地区。

我们对薪水分布进行统计处理后，**北京**年收入最高约**23.1万**高于其他地区，其次是上海**20.5万**，深圳**19.0万**，杭州约**17.9万**，广州**14.2万**。

新一线城市大约12.4万，二线及以下地区约9.1万。



## 4.6 各岗位薪资差异

各类型岗位收入存在**一定差异**。管理类收入高于其他岗位，**30万以上**年薪占比（36.2%）高于总体（12.3%）。

用户研究、交互设计较高，大多集中在**10-20万**。产品、前端开发居中，主要是**5-15万**，其中前端在小规模企业与大规模企业收入差异较大。

品牌设计与视觉设计收入较低主要分布在**5-10万**。



# 5.0

## 工作意向分析

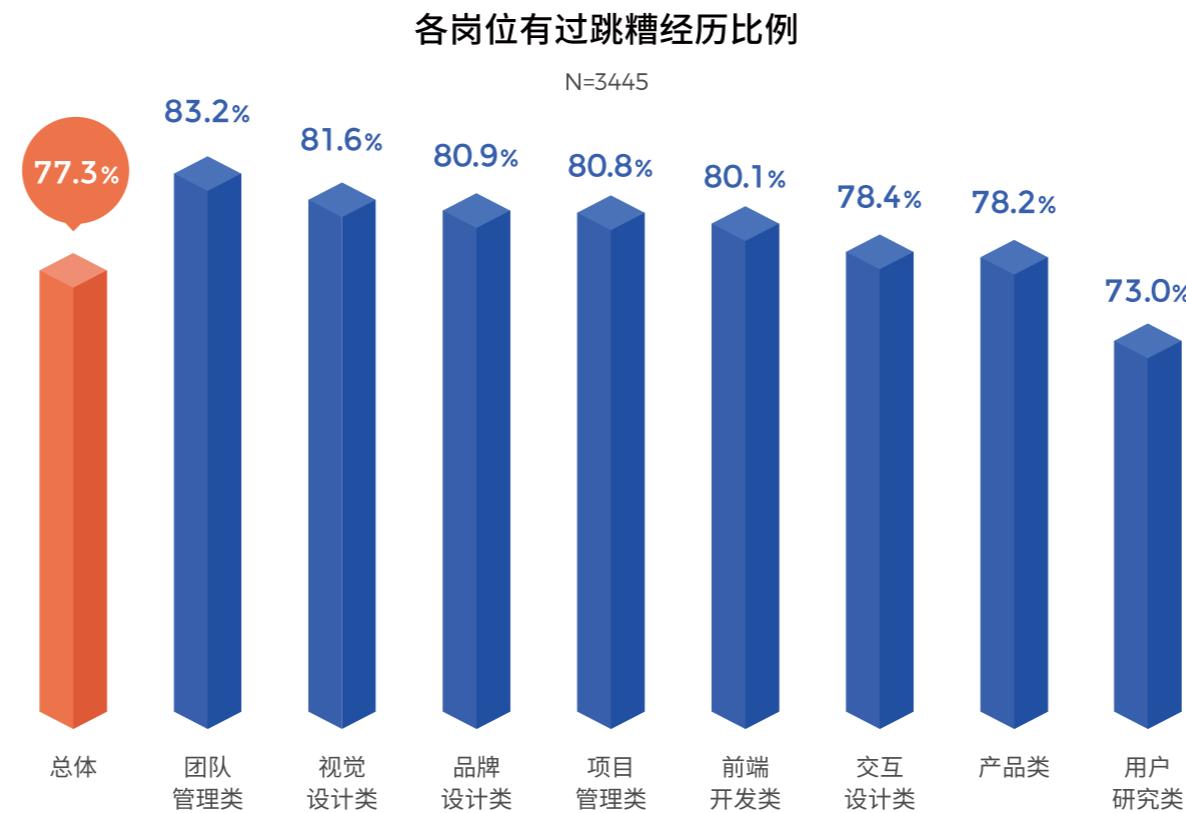
“薪资福利”一直是跳槽的主要原因，  
但近年来跳槽带来的薪资涨幅在逐渐降低中。



## 5.1 各岗位跳槽经历

调查结果显示，**77.3%**的从业者有过跳槽经历。

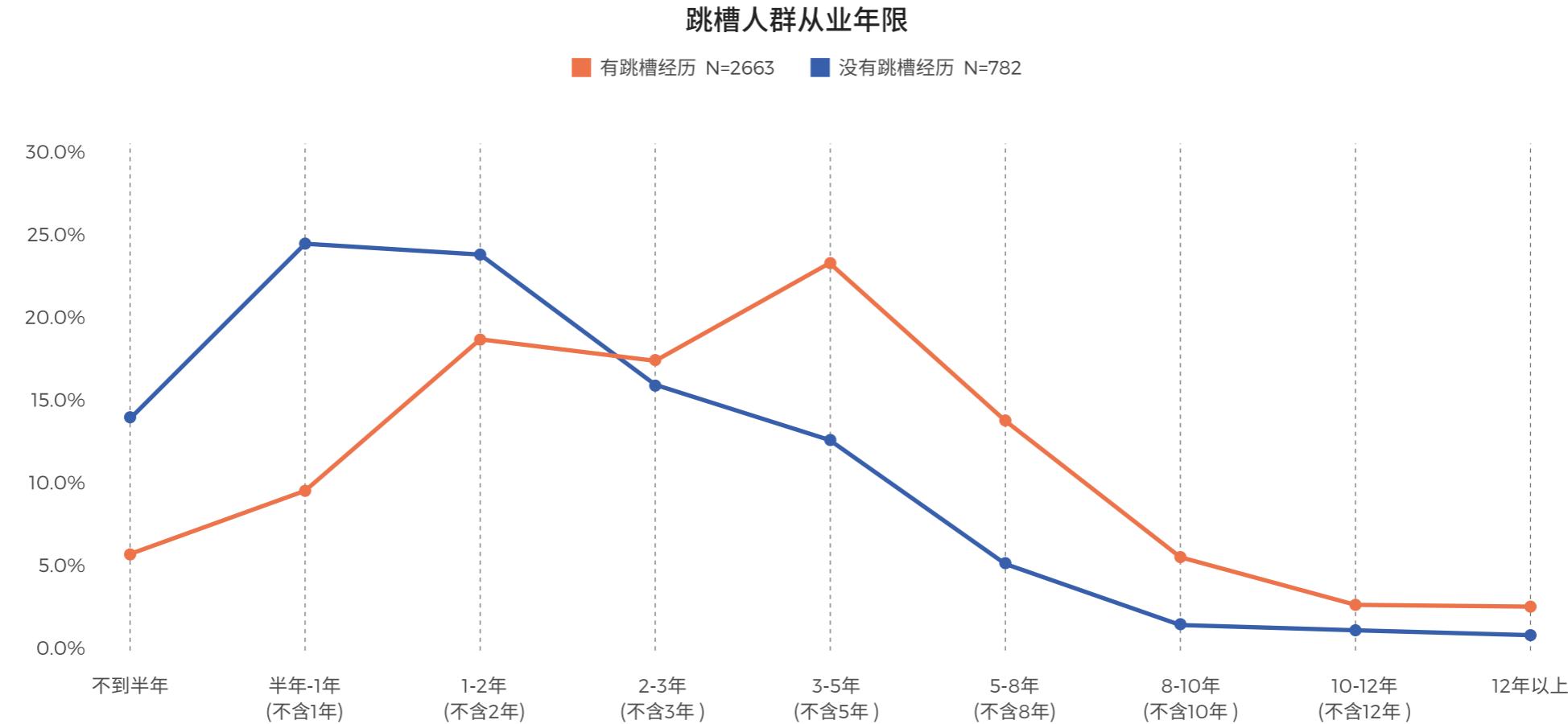
各个岗位中，“**用户研究**”相对稳定，跳槽比例**较低**，“**团队管理**”工作年限长，有较多经验但通常跳槽比例**较高**，除此外“视觉设计”跳槽比例相对较高。



## 5.2 跳槽行为分析

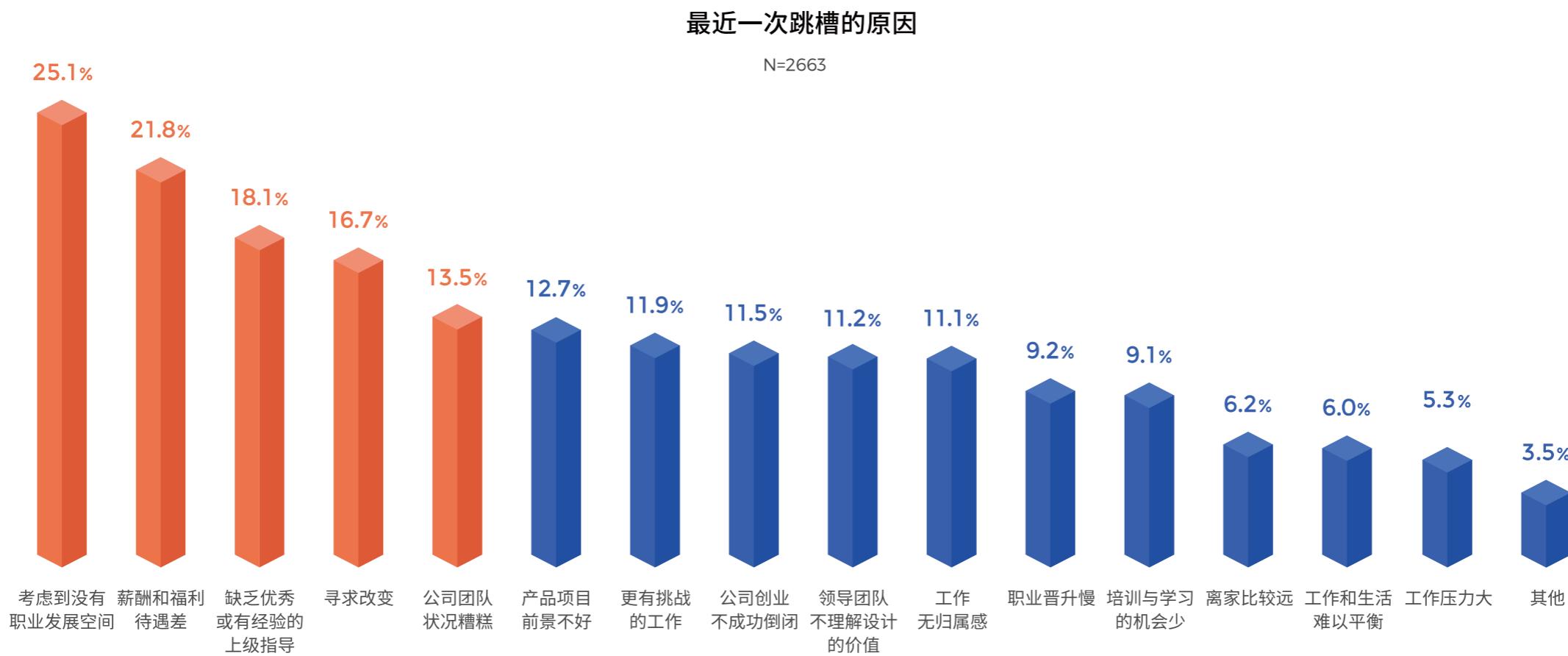
跳槽人群中，与跳槽行为相关较大的因素主要是**从业年限、薪资收入**。

从业者大多工作**2年**开始跳槽。没有跳槽的从业者工作年限主要“**不足半年到2年**”，有过跳槽经历的从业者工作年限主要在“**3-5年**”。



## 5.3 跳槽原因

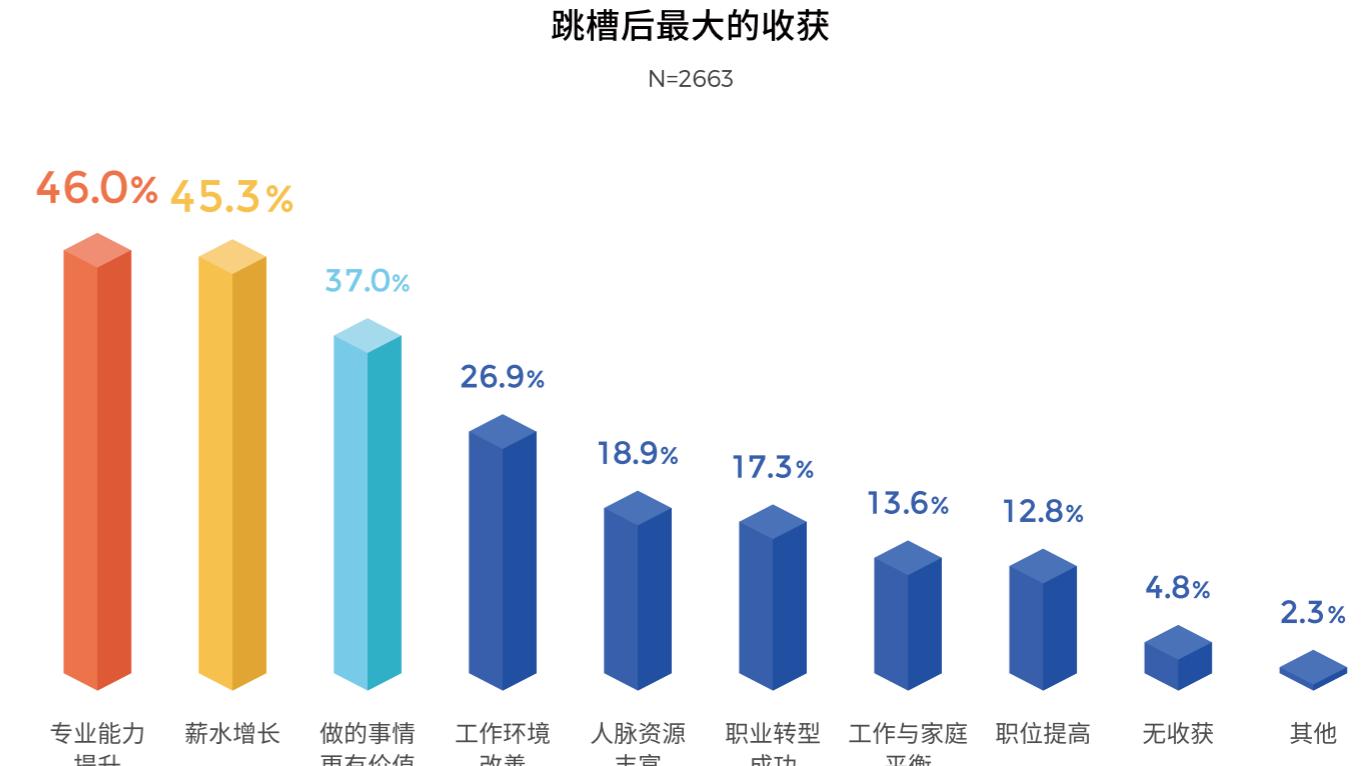
从业者表示最近一次跳槽的主要原因是**考虑到没有职业发展空间** (25.1%)、薪酬和福利待遇差 (21.8%)、缺乏优秀或者有经验的上级指导 (18.1%)、寻求改变 (16.7%)、公司团队状况糟糕 (13.5%)。



## 5.4 跳槽后的收获

调查结果显示，各岗位跳槽原因存在一定差异，但跳槽后收获没有显著差异。

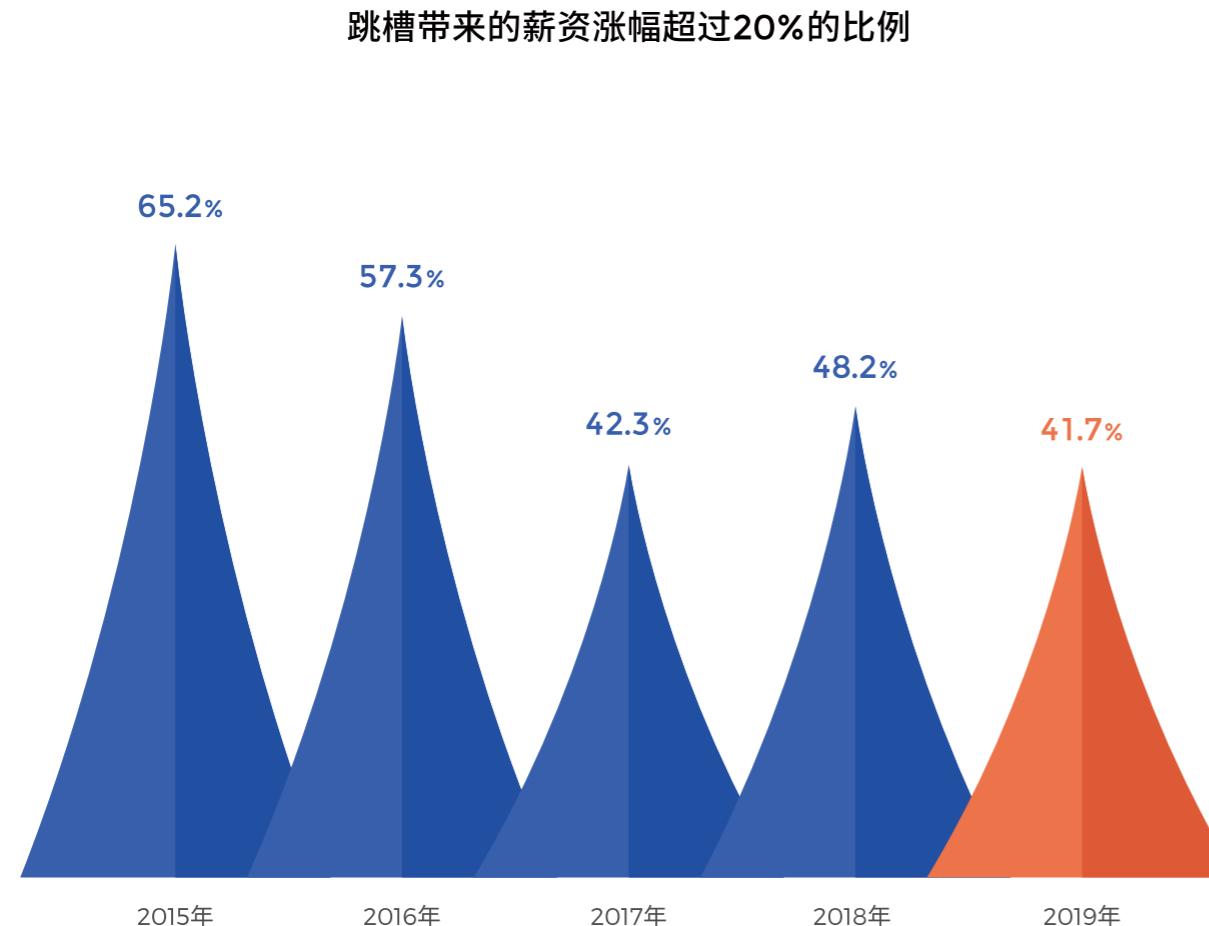
从业者表示跳槽后收获主要是“**专业能力提升**”（46.0%），“**薪水增长**”（45.3%），“**做的事情更有价值**”（37.0%）。



## 5.5 跳槽后薪资变化趋势

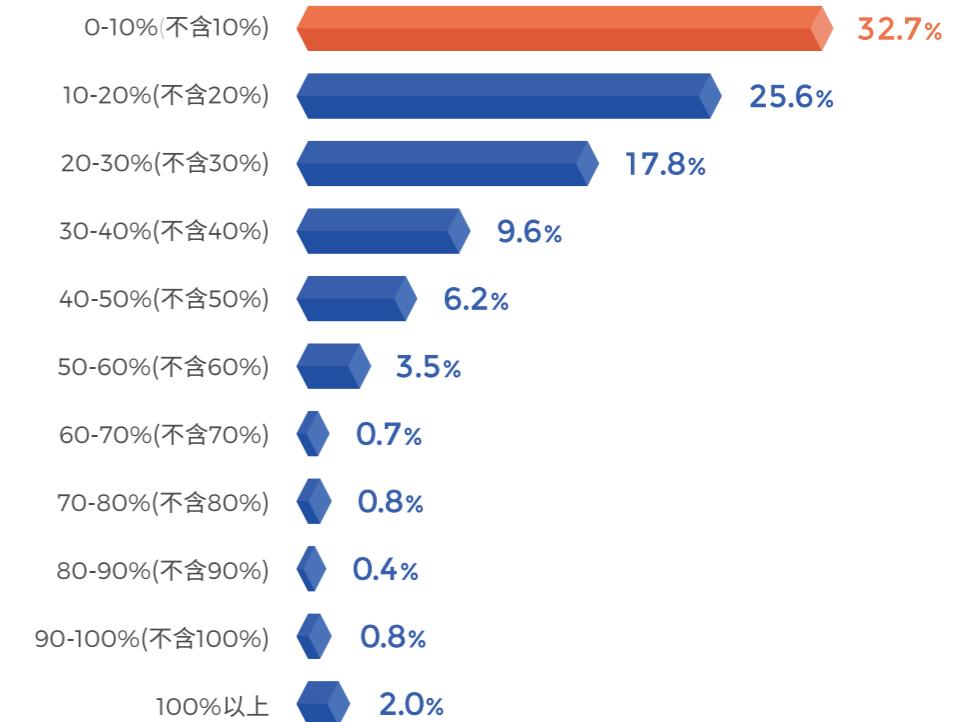
调查结果显示，近五年跳槽带来的薪资涨幅**逐渐降低**。

2019年从业者最近一次跳槽带来的薪资涨幅主要在**10%**以内，涨幅超过20%的占比仅**41.7%**，显著**低于**2015年65.2%。



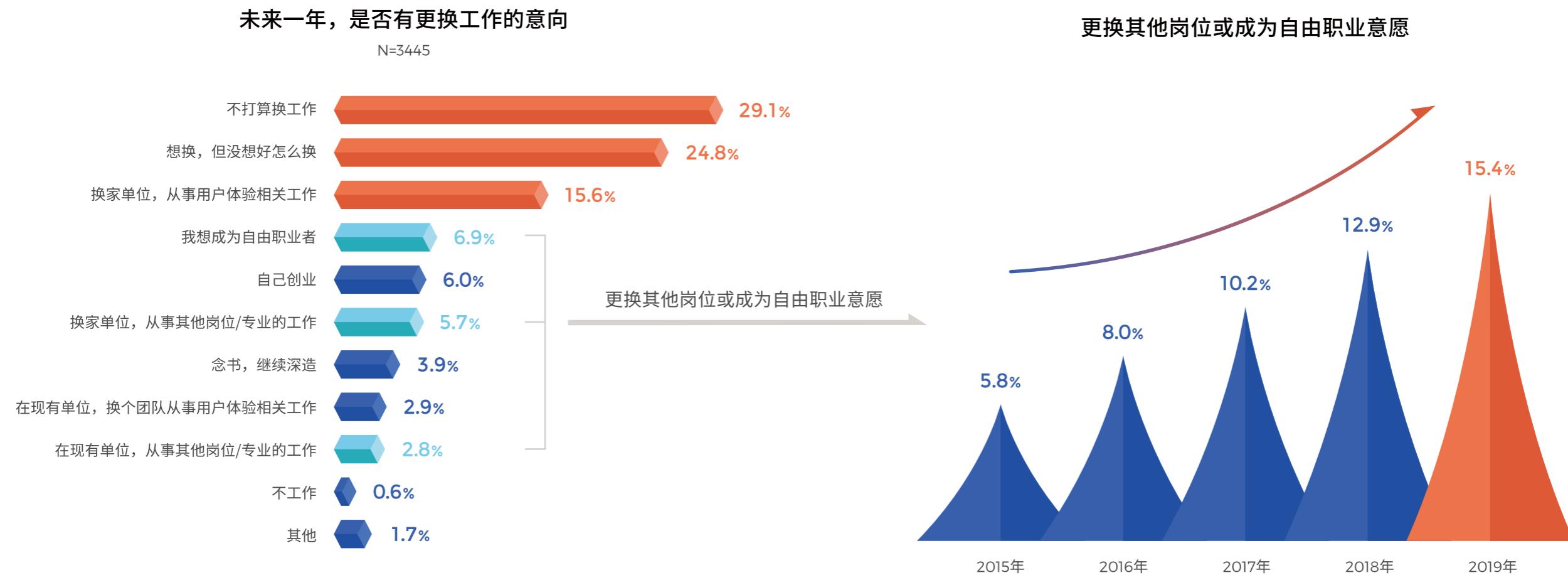
最近一次跳槽的工资涨幅是

N=2663



## 5.6 未来一年工作意愿

调查结果显示，未来一年**29.1%**的从业者“不打算换工作”，**24.8%**的从业者“想换，但没想好怎么换”，**15.6%**的从业者“换家单位，从事用户体验相关工作”。近五年数据变化显示，希望成为**自由职业者或从事其他岗位**的比例逐年上升。

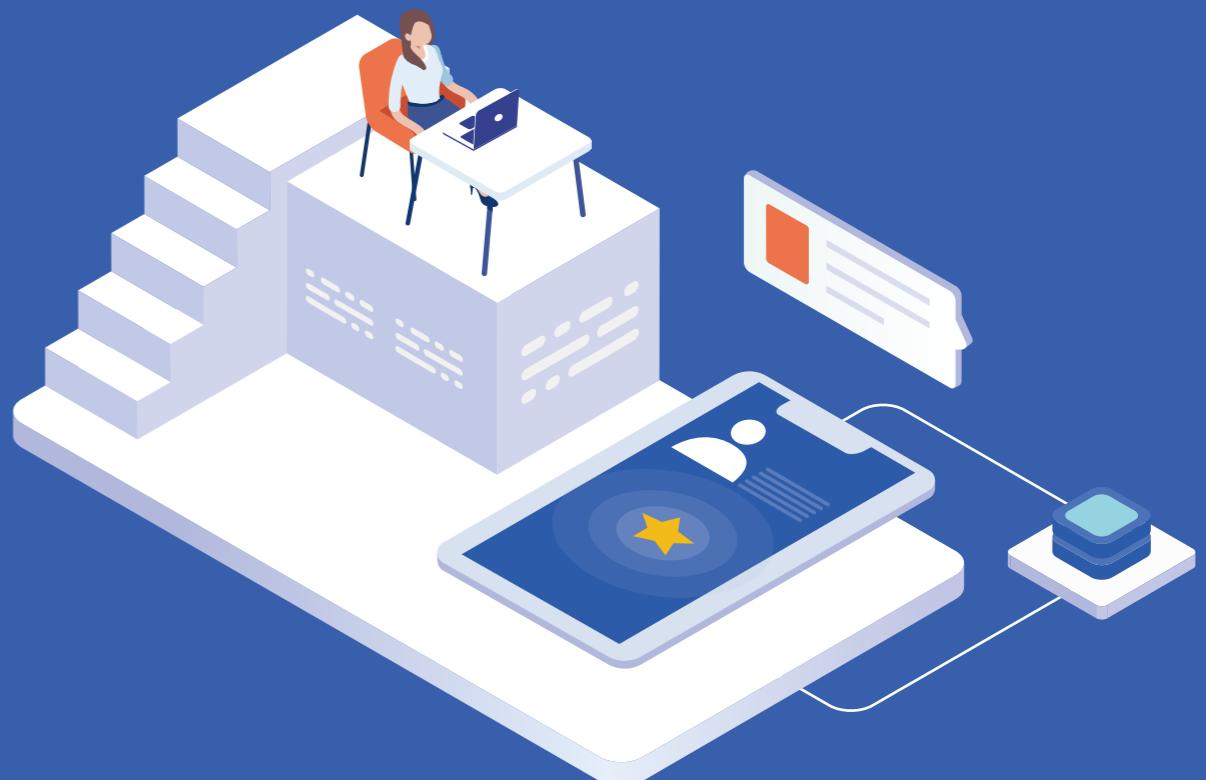


# 6.0

## 创业分析

用户体验行业创业者有较高的工作满意度，对行业充满信心。

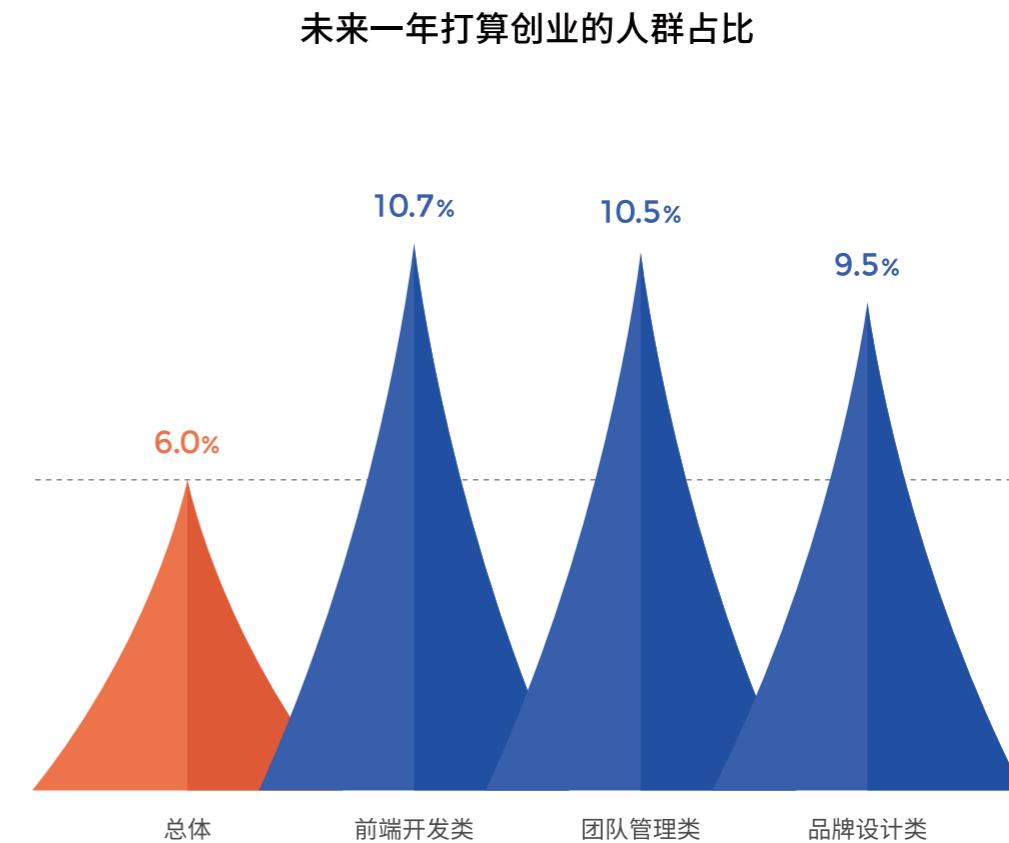
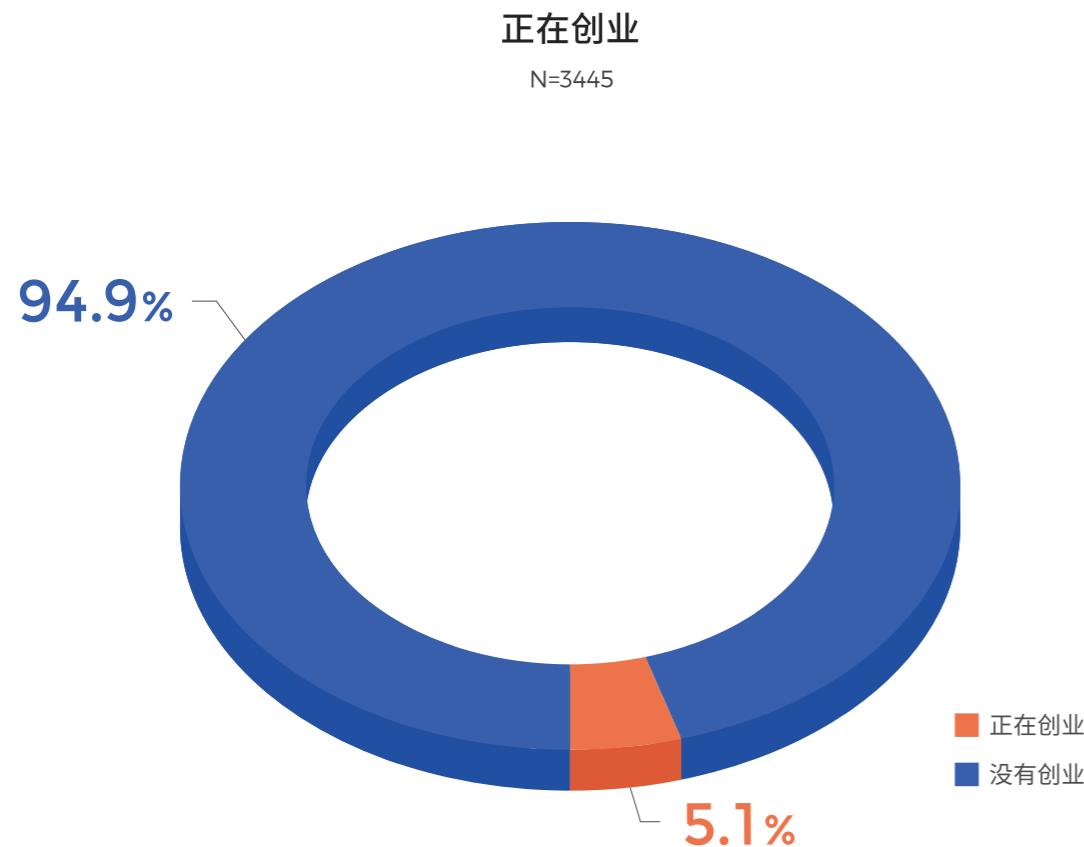
更多选择在新一线城市从事“互联网”、“广告创意”、“电子商务”领域的工作。



## 6.1 创业意愿

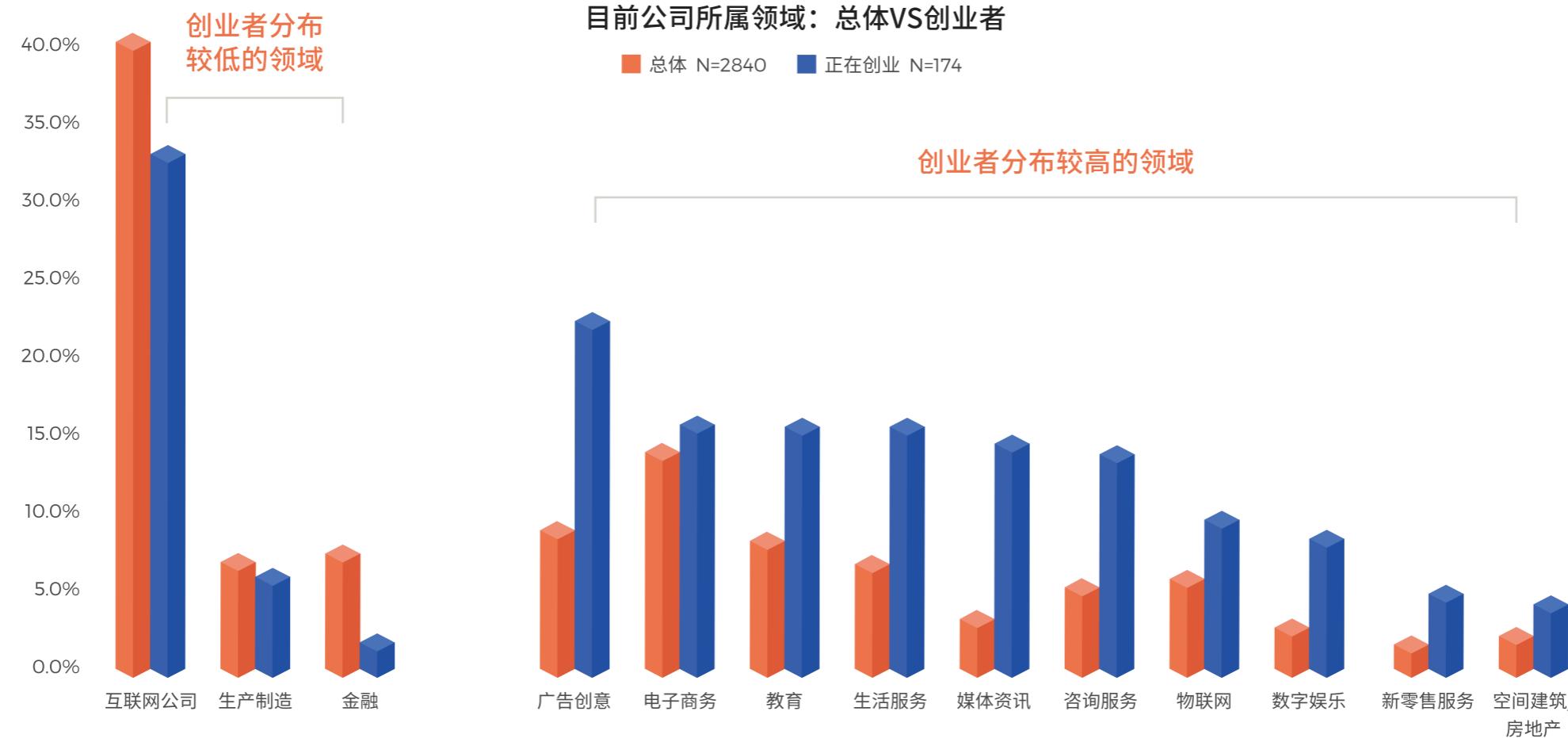
本次调查结果显示，**5.1%**的从业者正在创业中，相比去年2.6%有所**增长**。

未来一年打算自己创业的从业者比例为**6.0%**，**管理类、品牌设计、前端开发**打算创业的比例高于总体。



## 6.2 创业者工作领域分布

与总体相比创业者从事互联网公司、金融、生产制造领域创业比例较低，在**广告创意、电子商务、教育、生活服务、媒体资讯、咨询服务、物联网、数字娱乐**等领域创业比例较高。

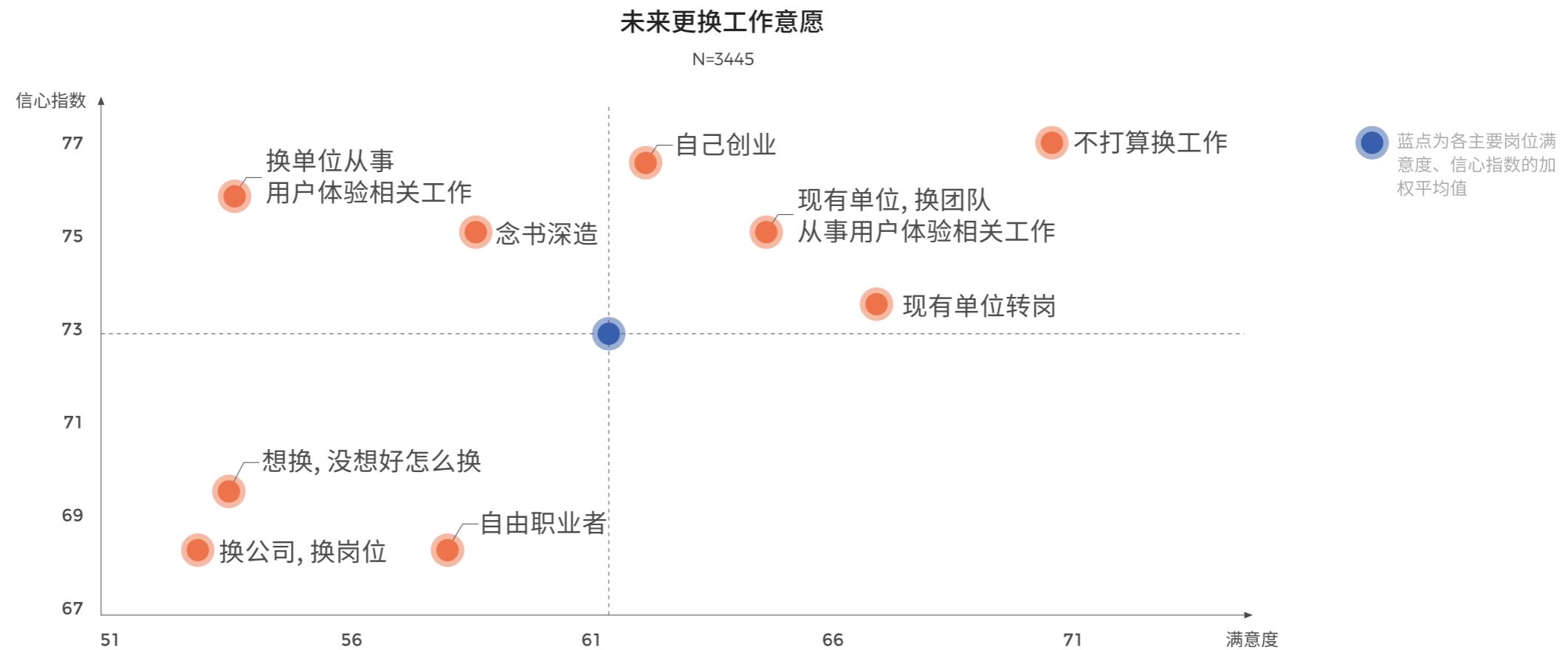


## 6.3 工作满意度、信心指数影响从业者工作意愿

工作满意度及行业信心指数较高的从业者主要选择“**不打算换工作**”、“**在现有单位继续工作**”、“**自己创业**”。

对行业信心指数高但是对当前工作满意度低的群体倾向于“**换单位从事用户体验相关工作**”、“**念书深造**”。

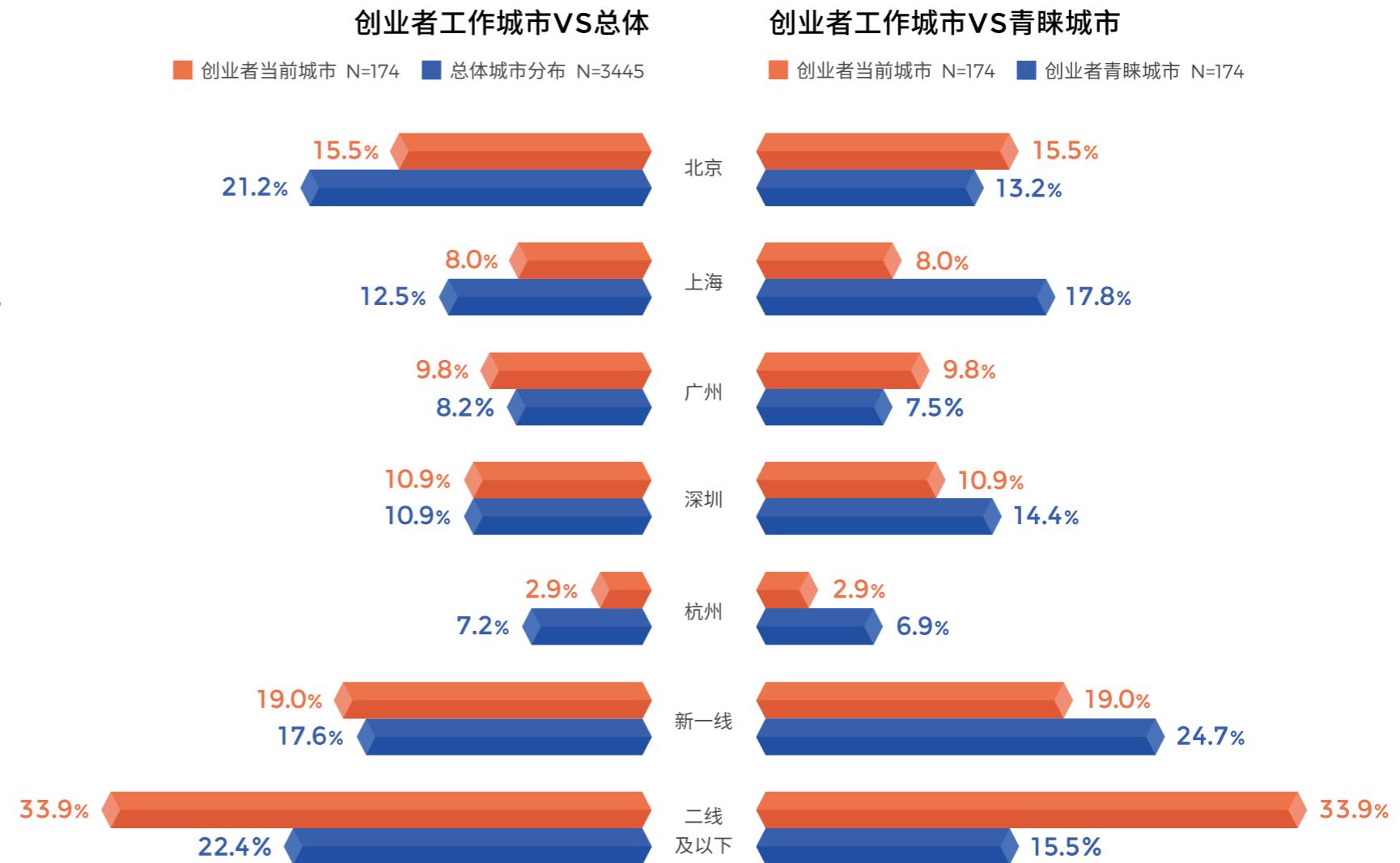
满意度及信心较低的群体更多在犹豫“**如何换工作**”、“**成为自由职业者**”、“**换公司从事不同类型的工作**”。



## 6.4 创业者城市分布

当前创业人群更多分布在**二线及以下城市**、  
**新一线城市**工作，该类人群未来期望在新一线  
城市工作比例最高。

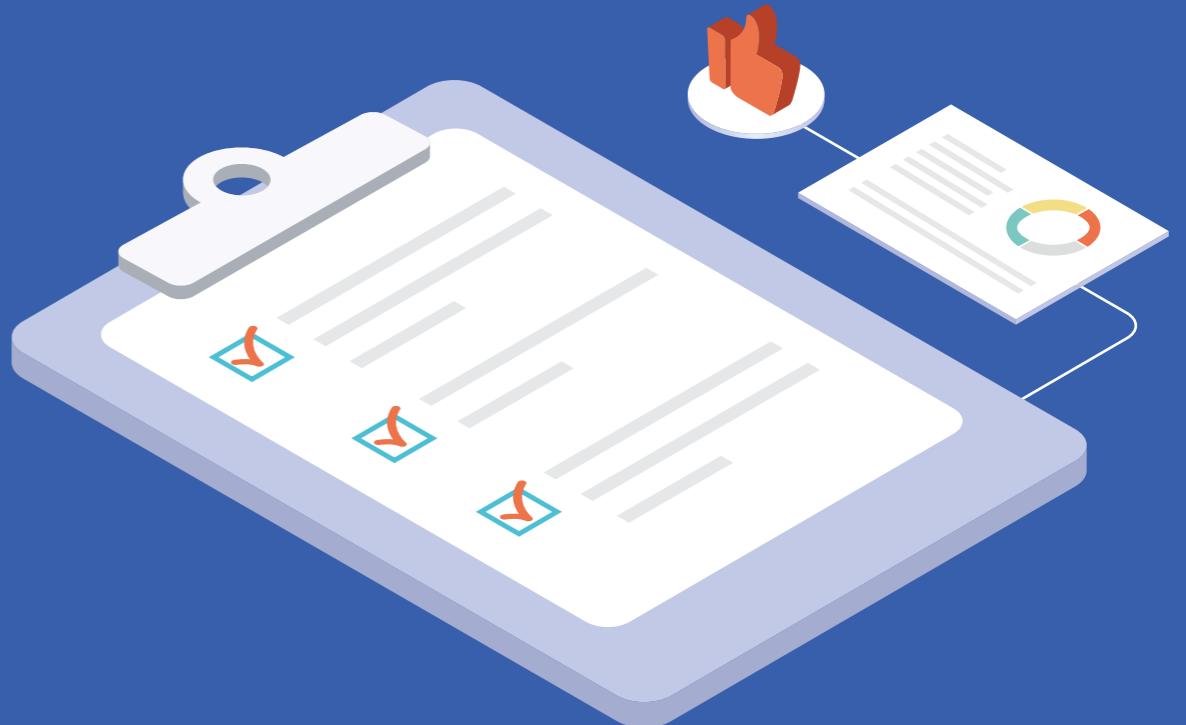
当前在二线及以下企业、单位工作的人群则希望  
能去一线更发达地区工作，其中**杭州**、**上海**、  
**深圳**成为热门选择，北京、广州青睐度持续下降。



# 7.0

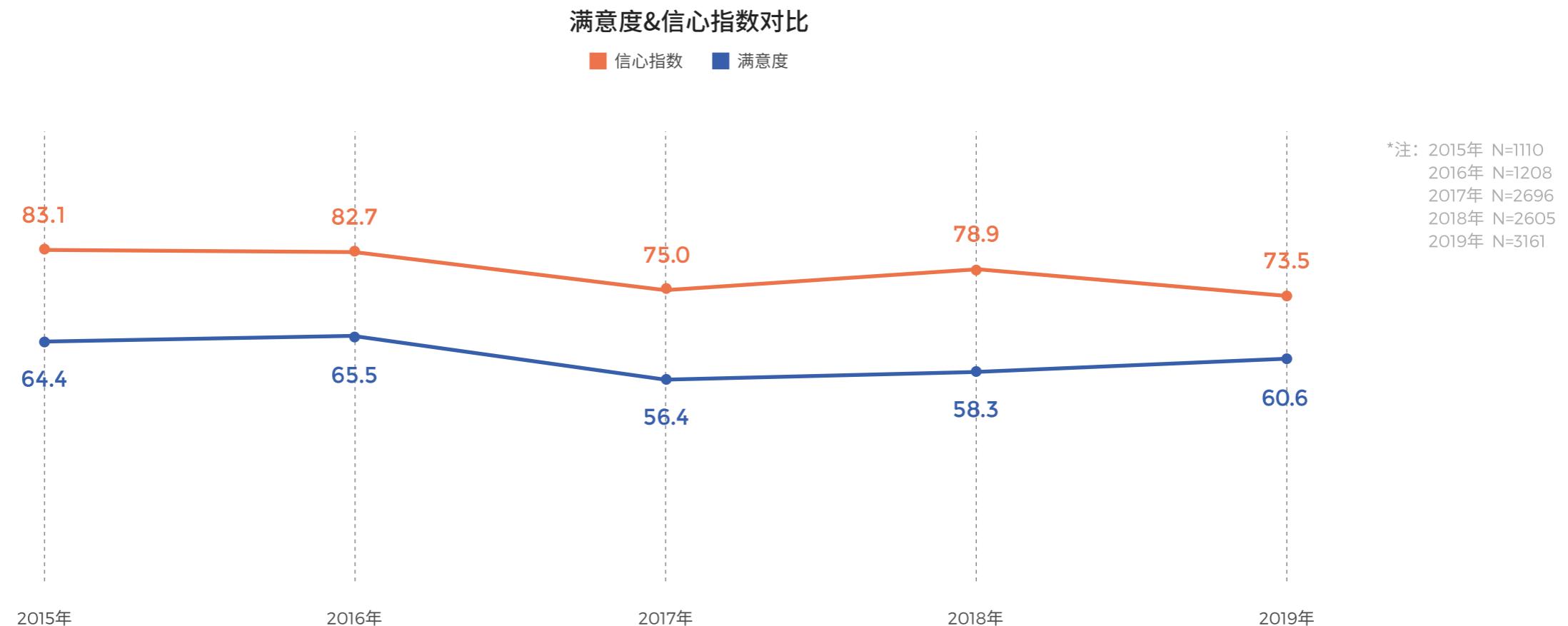
## 从业者满意度分析

继2017年下跌后近两年有所回升，行业信心仍然较低。  
薪资低是从业者不满意的最主要原因。



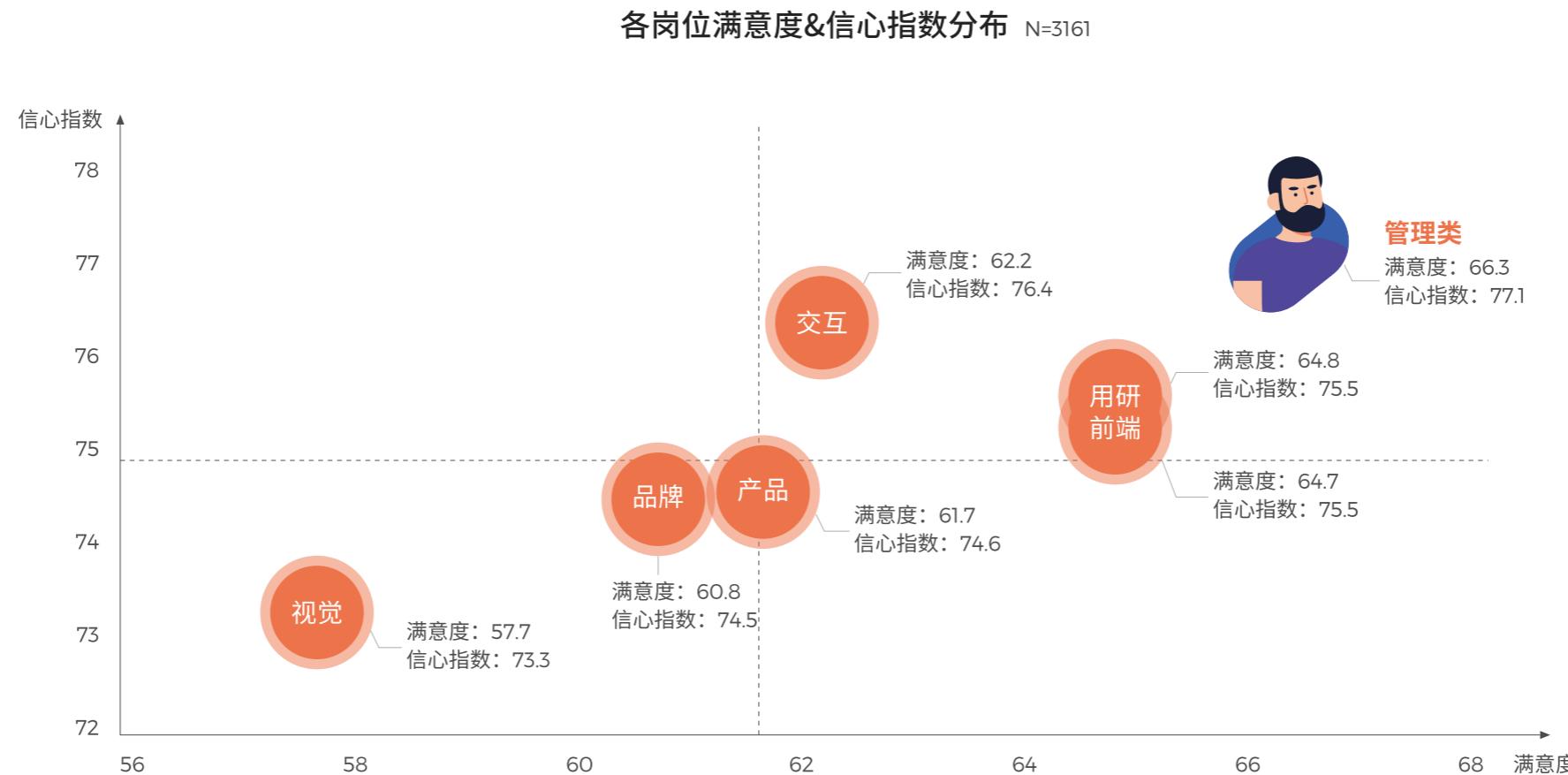
## 7.1 满意度有所回升，行业信心指数相对较低

总体满意度为**60.6**，继2017年下跌后，保持缓慢回升。行业信心指数为**73.5**，与近几年信心指数相比较低。



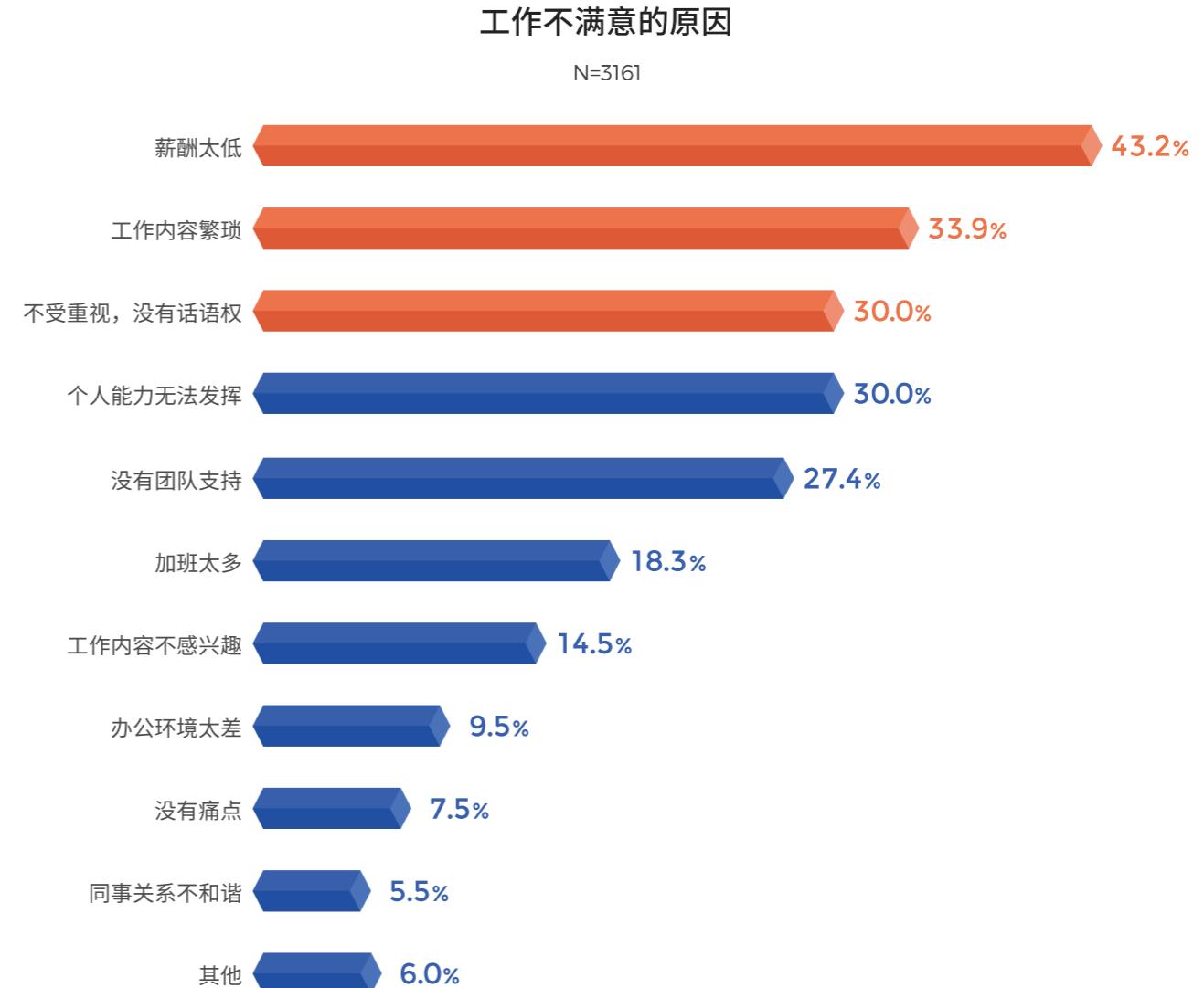
## 7.2 各岗位满意度&信心指数

管理类的满意度和信心指数最高，其次是用户研究、前端开发、交互设计的满意度及信心指数相对较高，产品的满意度及信心指数居中，品牌设计的满意度及信息指数较低，视觉设计的满意度及信心指数低于其他岗位。



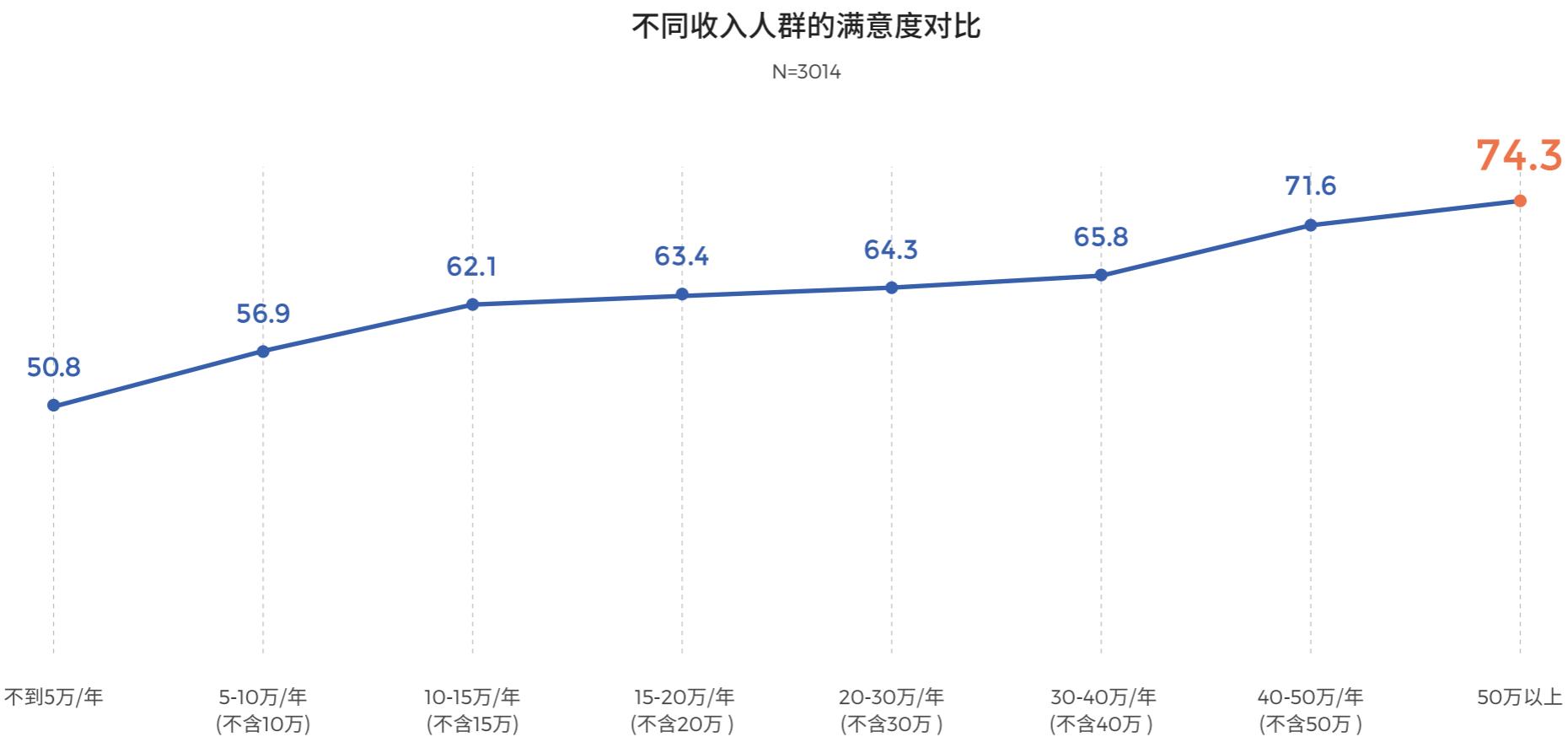
## 7.3 不满意因素分析

从业者对当前工作不满意的主要因素是“**薪酬太低**”、“**作品内容繁琐**”、“**不受重视，没有话语权**”。



## 7.4 影响满意度的因素

调查结果显示，**薪资收入、薪资涨幅**是影响满意度最重要的因素；从业者**收入**越高工作满意度越高，**薪资涨幅**增加，满意度也有所增加。



# 8.0

## 核心竞争力

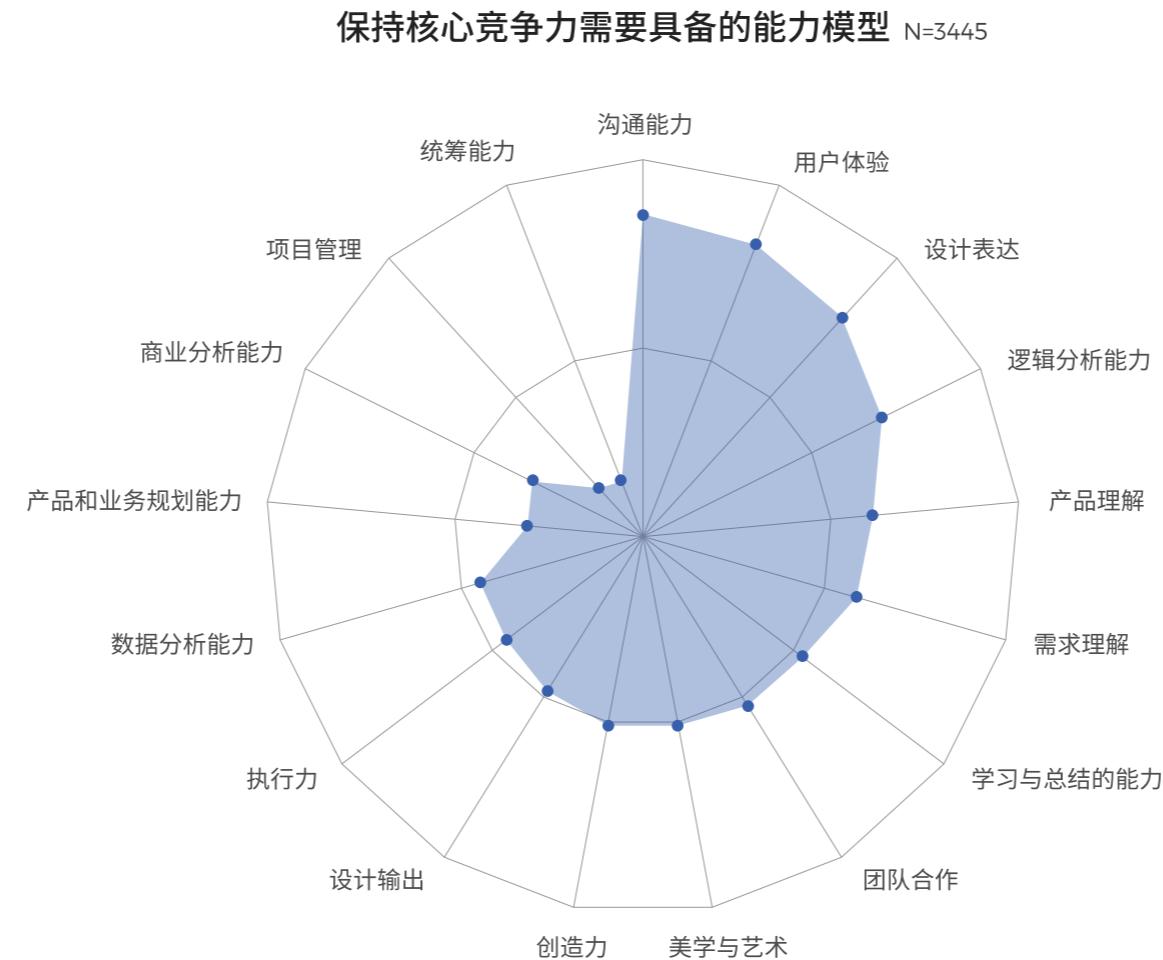
“沟通能力”、“用户体验”、“设计表达”、“逻辑分析能力”

仍然是用户体验行业公认的核心竞争力。



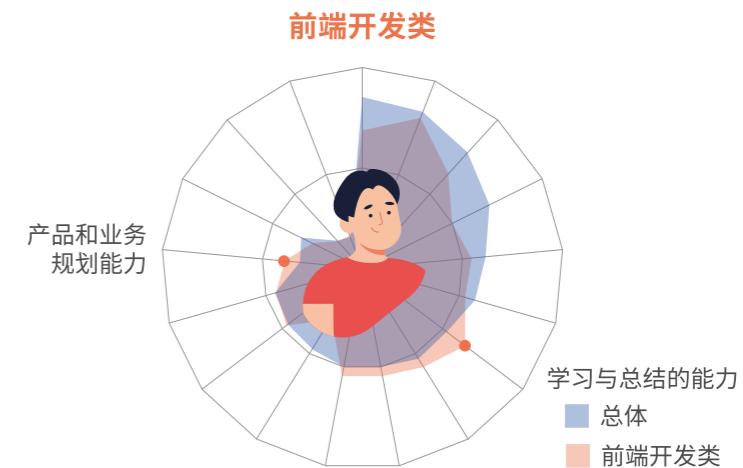
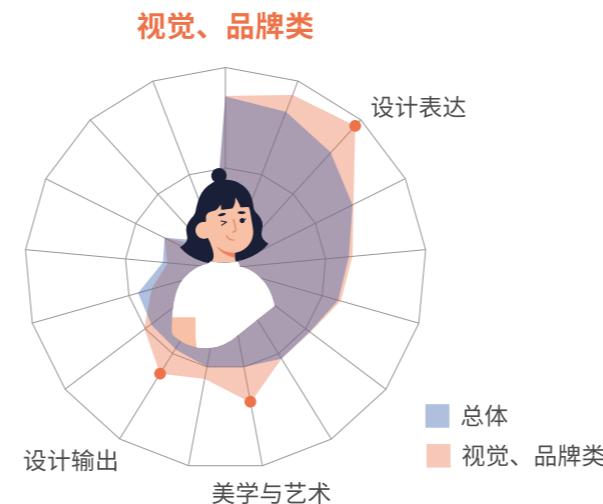
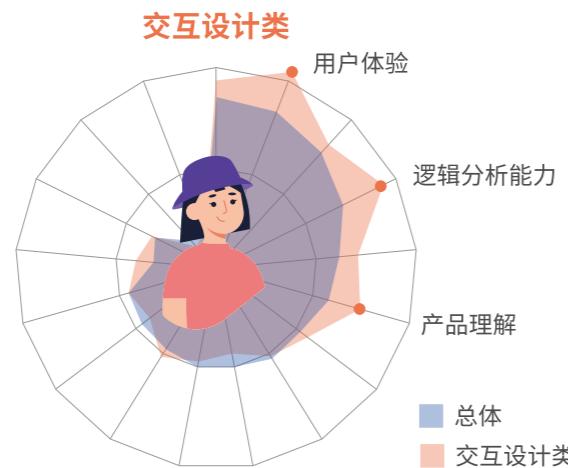
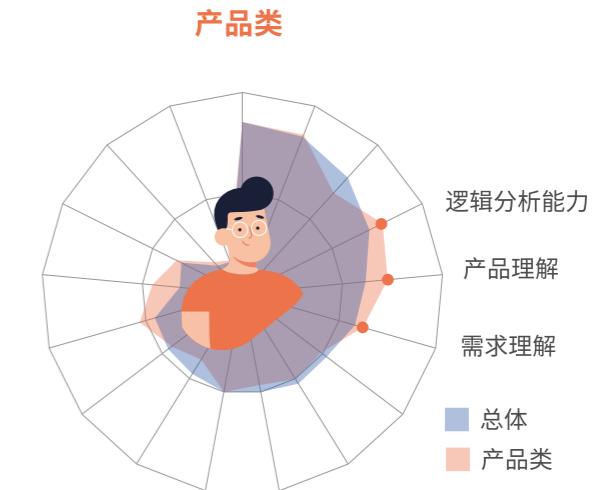
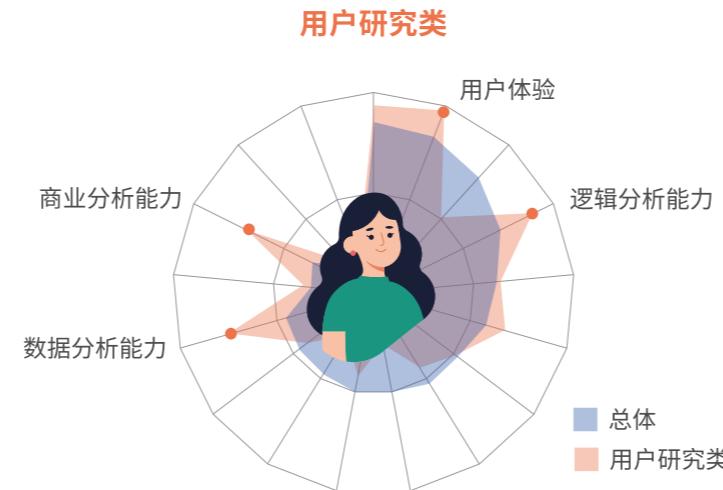
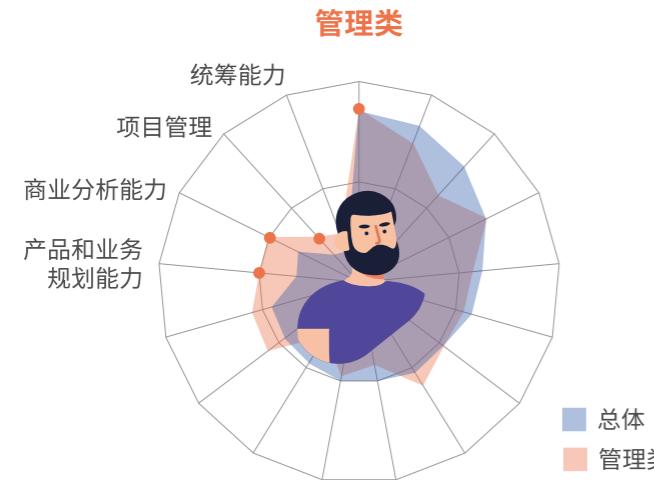
## 8.1 核心竞争力

从业者认为，为了保证核心竞争力，需要具备的基本技能主要有**沟通能力、用户体验、设计表达、逻辑分析能力、产品理解、需求理解**。



## 8.2 各岗位核心竞争力差异

调查结果显示，不同岗位的从业者对核心竞争力需要具备的基本技能有各自倾向性。



报告主编 国际体验设计大会 (IXDC)

专家指导 腾讯CDC

数据调研 腾讯CDC

视觉设计 腾讯CDC

## 数据调研负责人

陈妍 腾讯用户研究与体验设计中心 (CDC)

胡晓 国际体验设计大会 (IXDC)

主办

协办

IXDC / CDC



关注订阅号，下载电子版