

# 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。

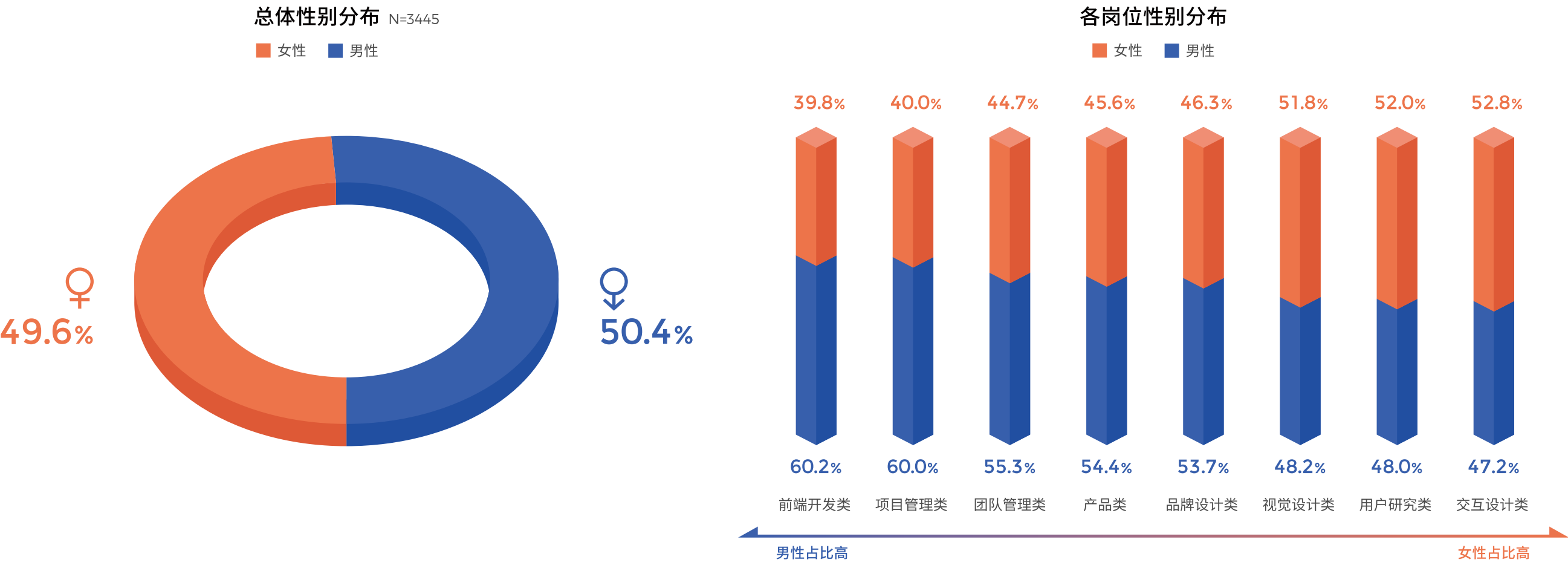


# 1.1 从业者画像



## 1.2 从业者性别

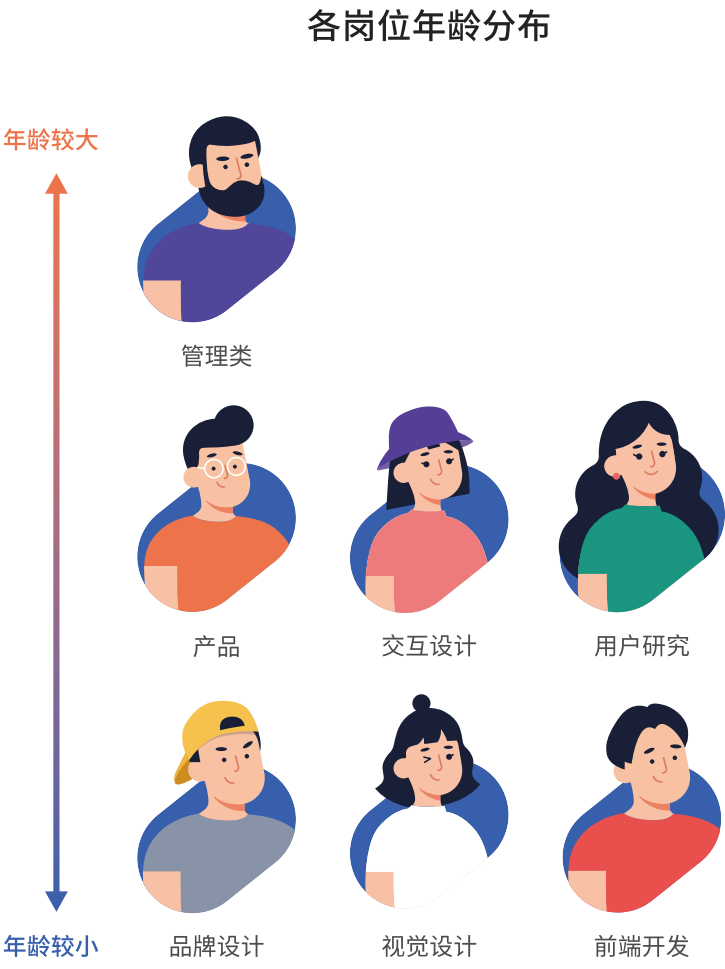
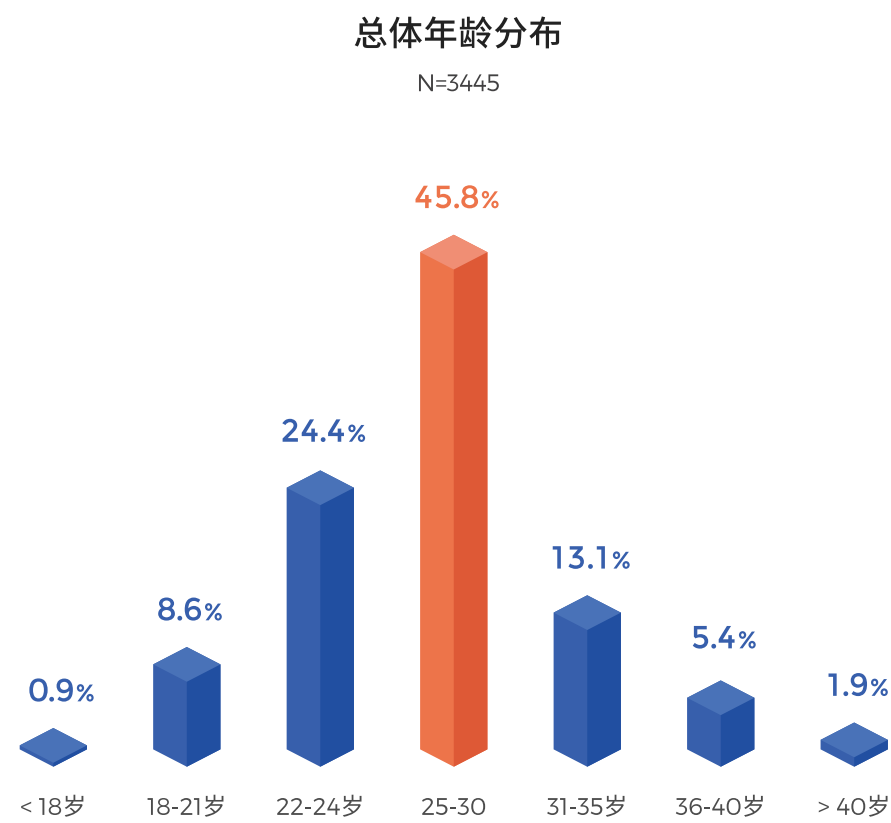
本次调查结果显示，从业者男女性别比例均衡，接近**1:1**。  
与总体相比，用研、交互、视觉的**女性**占比较高；前端、管理类、产品的**男性**比例更高。



以上结果仅针对本次调查全体

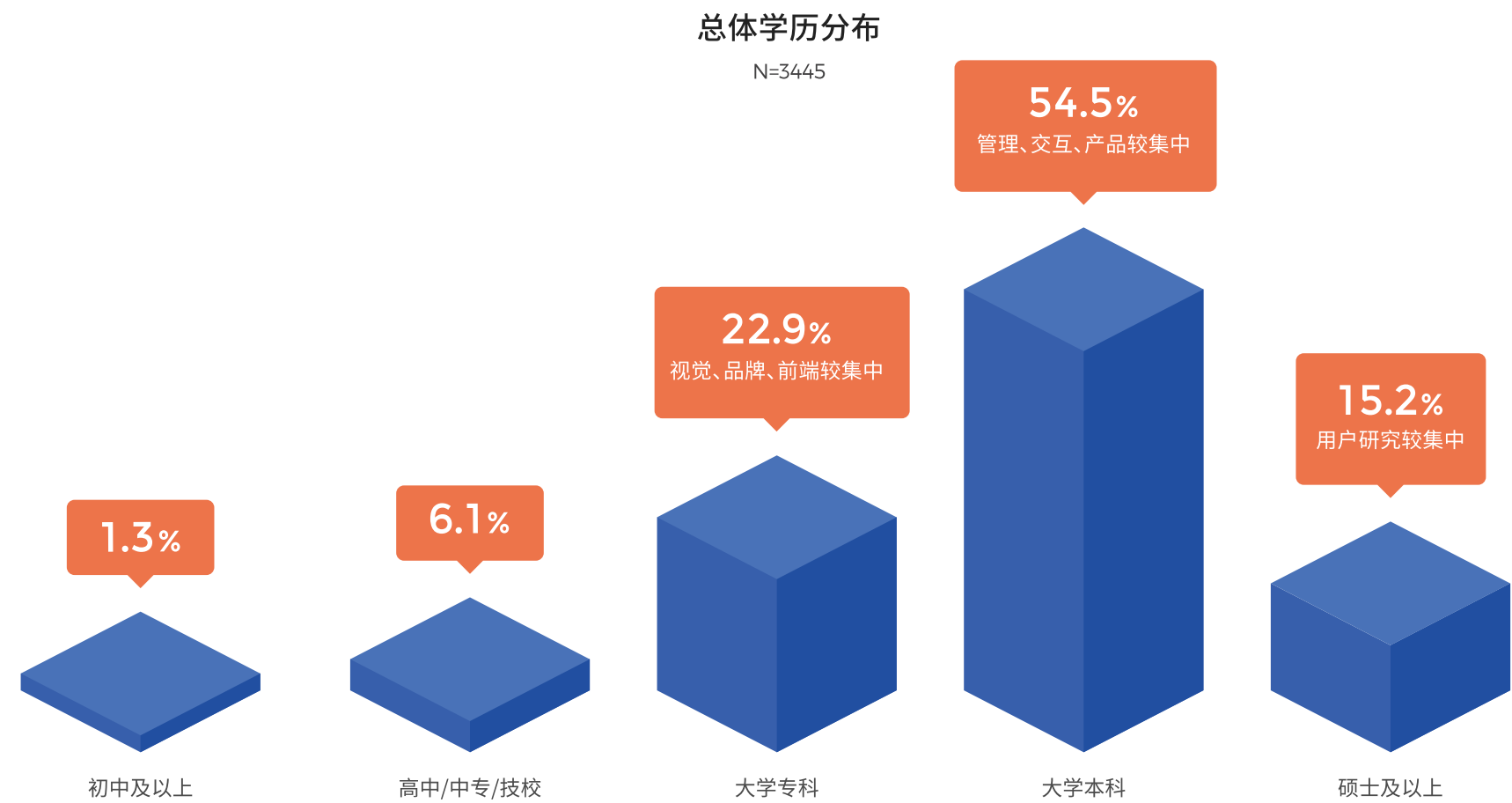
# 1.3 年龄分布

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。

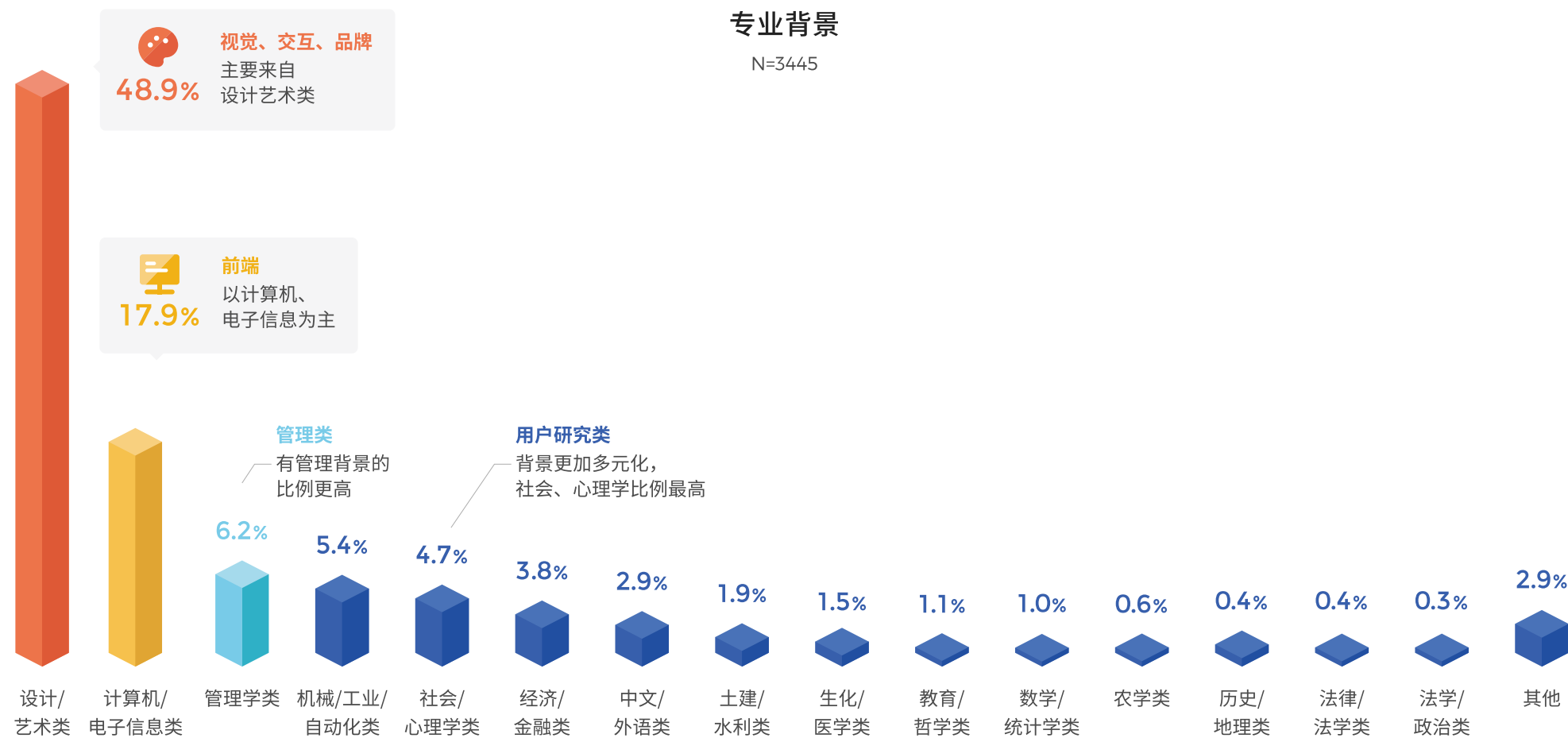


以上结果仅针对本次调查全体



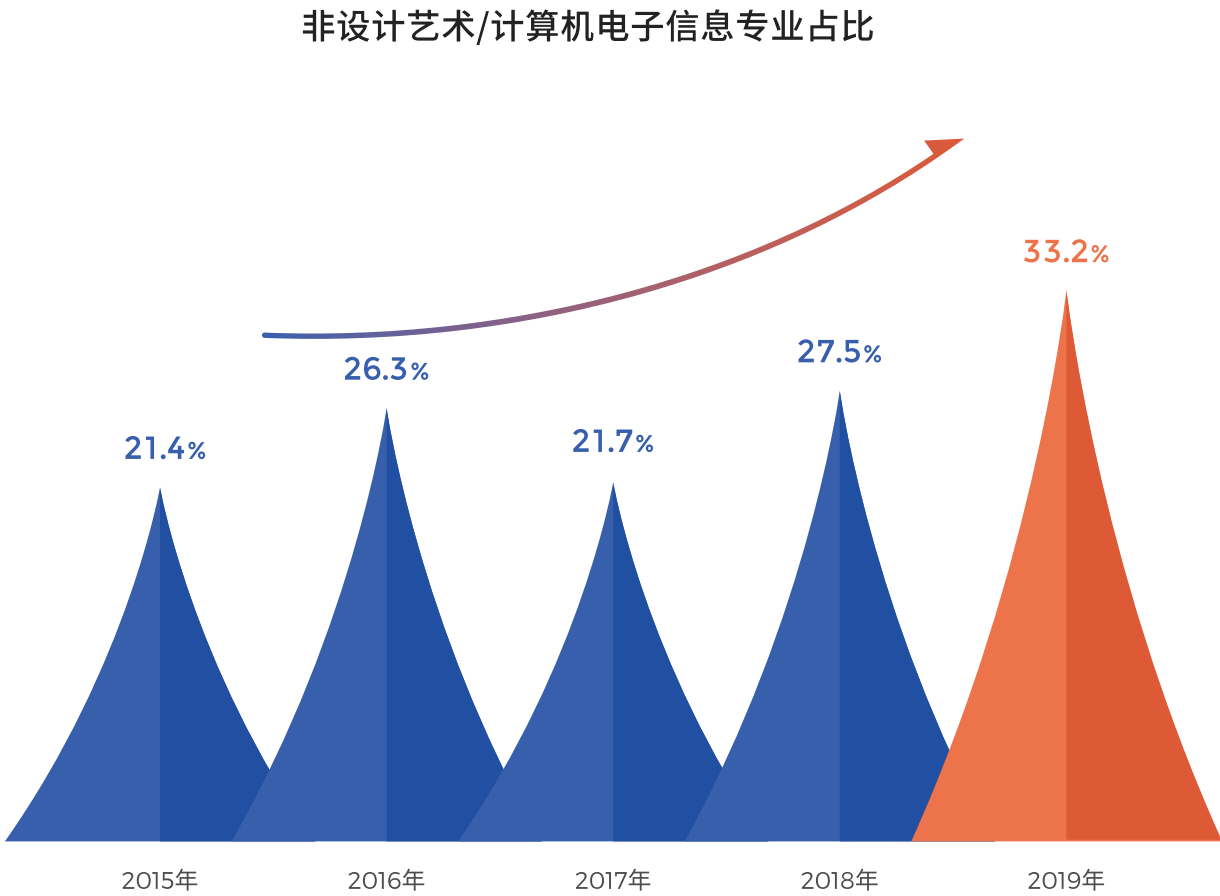
# 1.5 专业背景分析

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

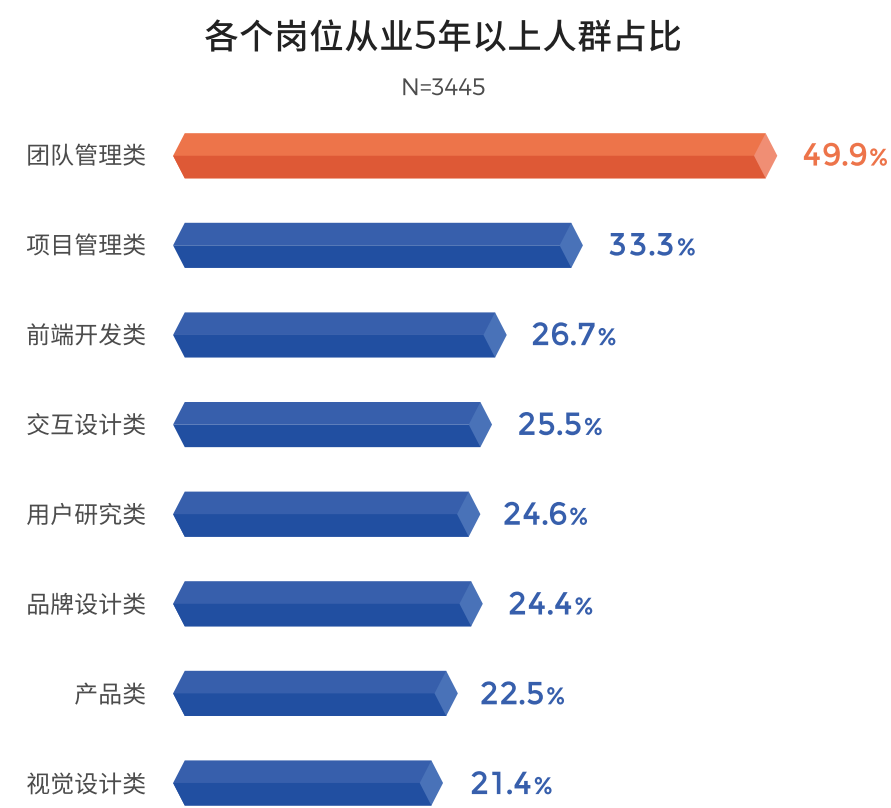
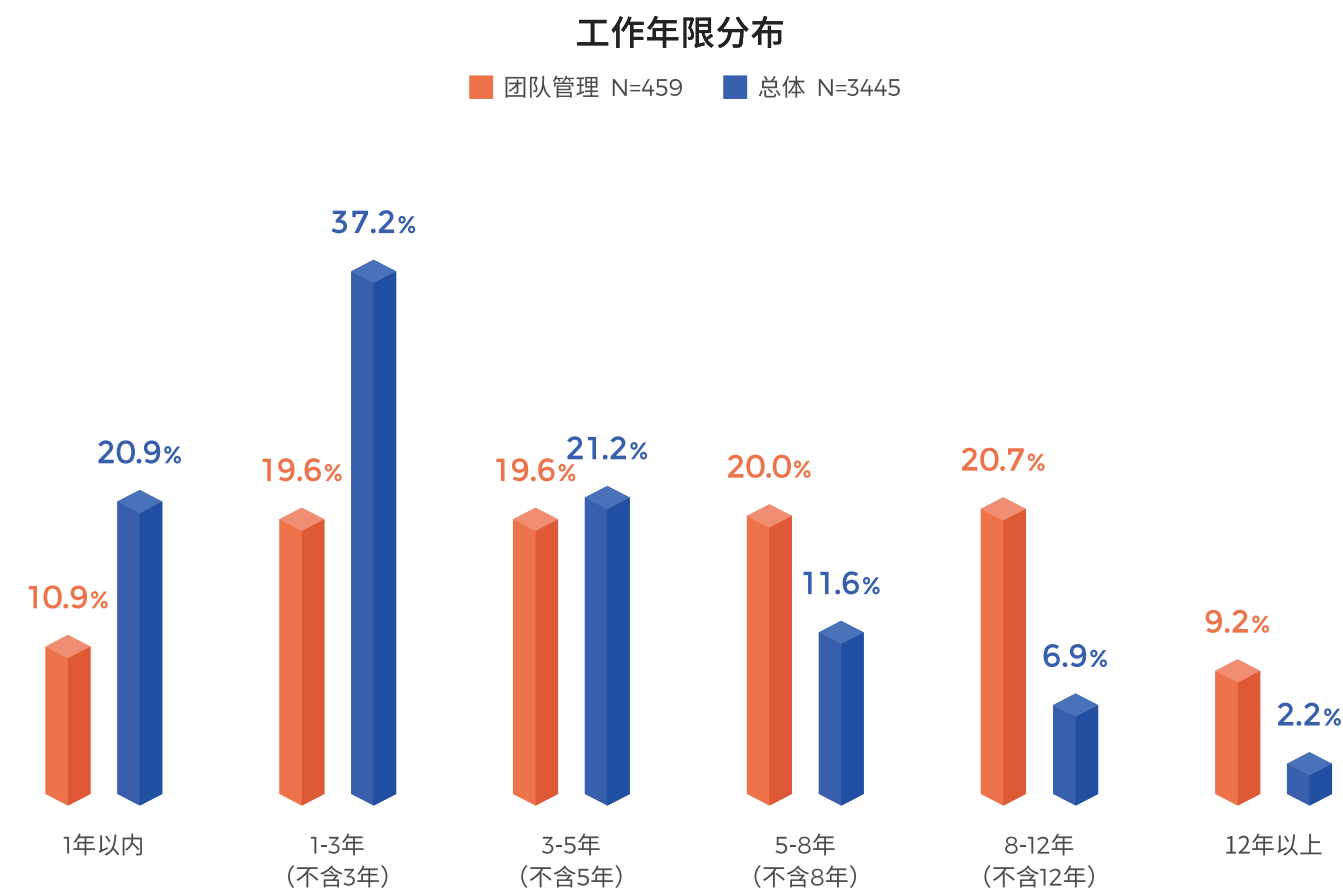
近年来用户体验行业从业者背景逐渐**多元化**，来自非“设计类”及“计算机/电子信息”的占比由2015年**21.4%**增长到2019年**33.2%**。



以上结果仅针对本次调查全体

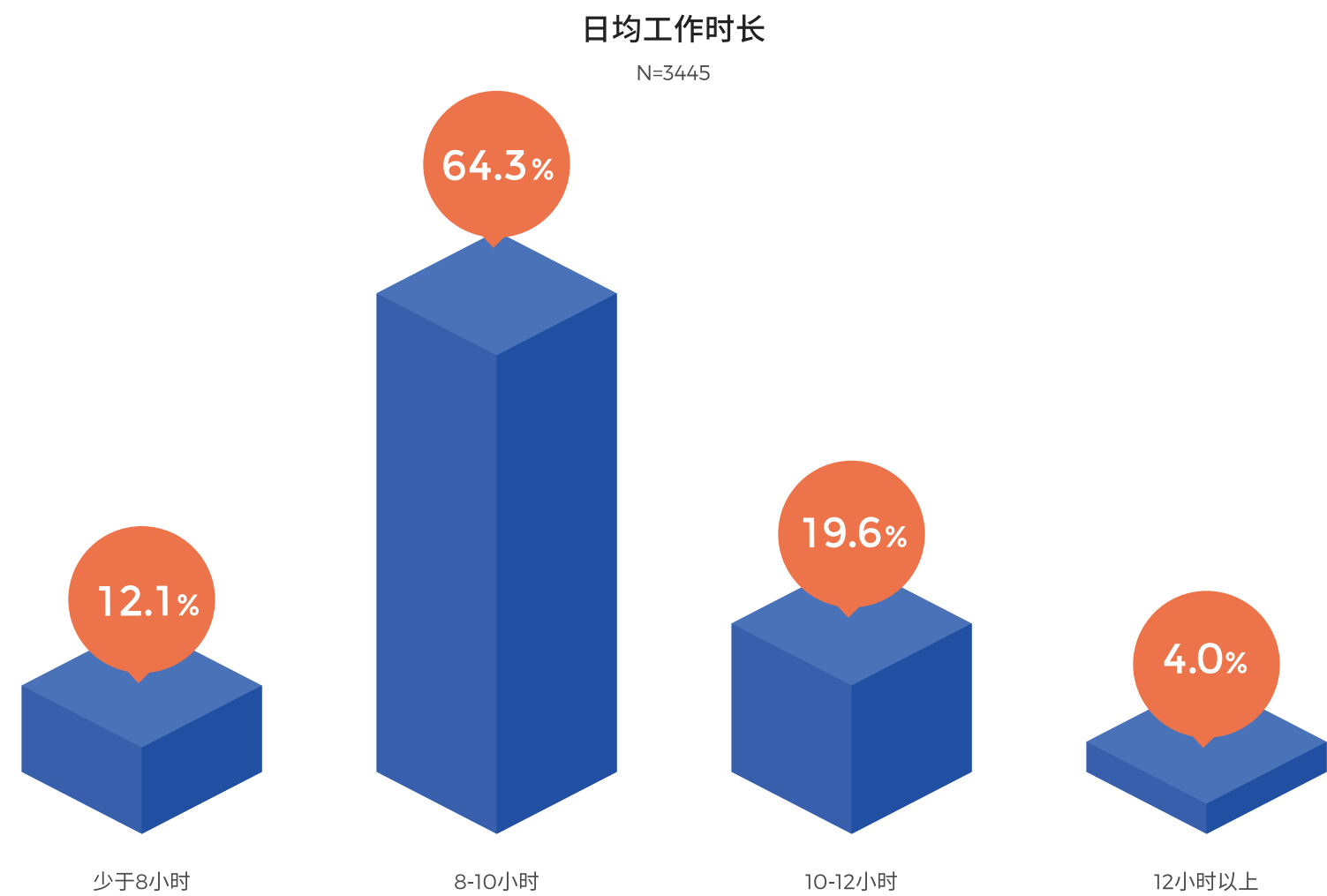
# 1.6 工作年限分析

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

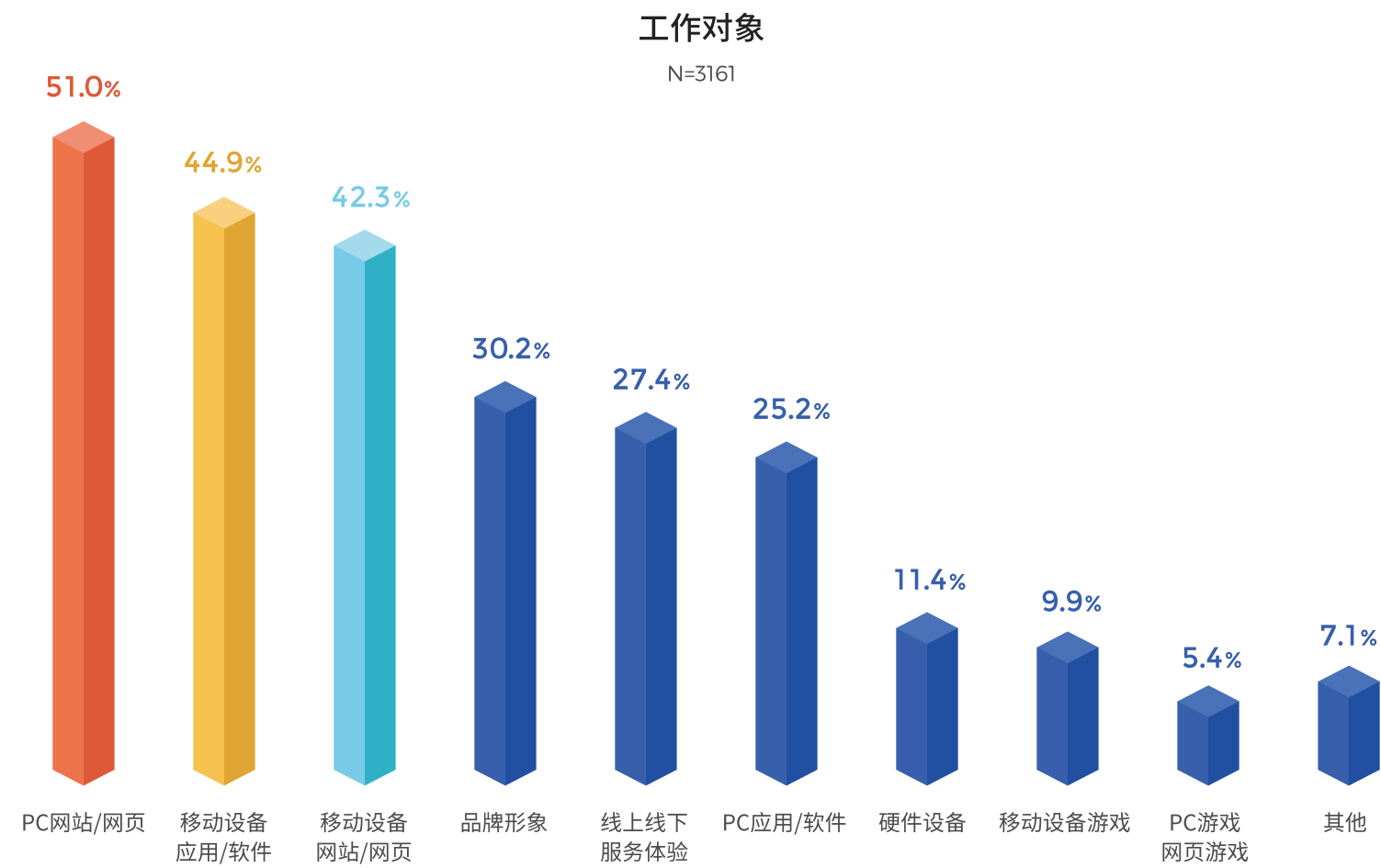
从业者日工作时长主要集中在**8-10**小时（占比64.3%）。  
管理类工作时长10小时以上的比例**34%**，显著高于总体23.6%。



以上结果仅针对本次调查全体

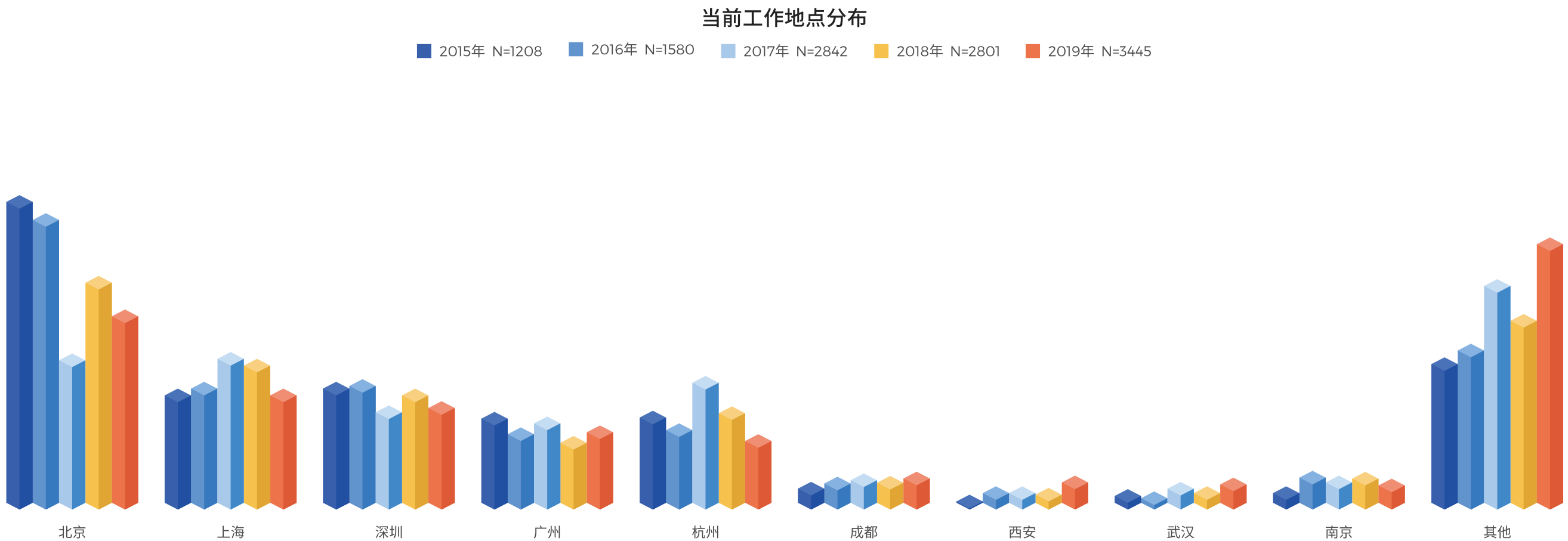
# 1.8 工作对象

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

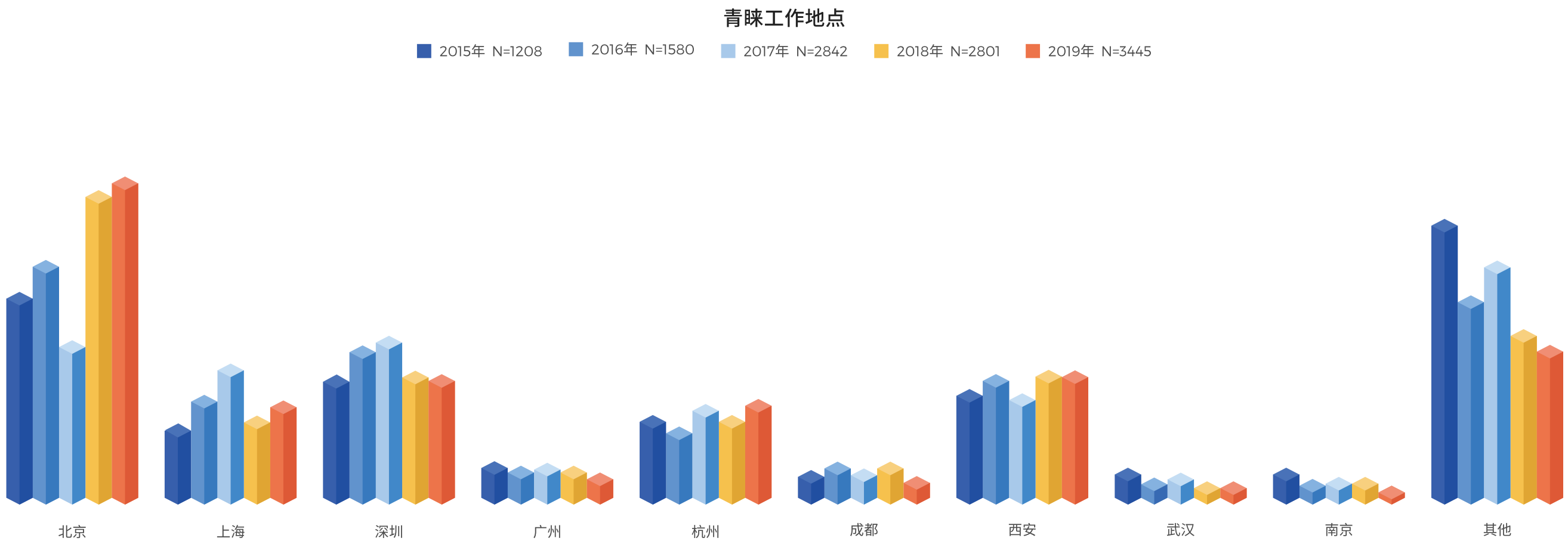
用户体验行业从业者主要分布在**北京、上海、深圳、广州、杭州**等城市。  
一线城市的分布比例逐渐降低，低线城市占比升高，工作地点由原本集中在**一线城市**逐渐向**低线**扩展。



以上结果仅针对本次调查全体

# 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

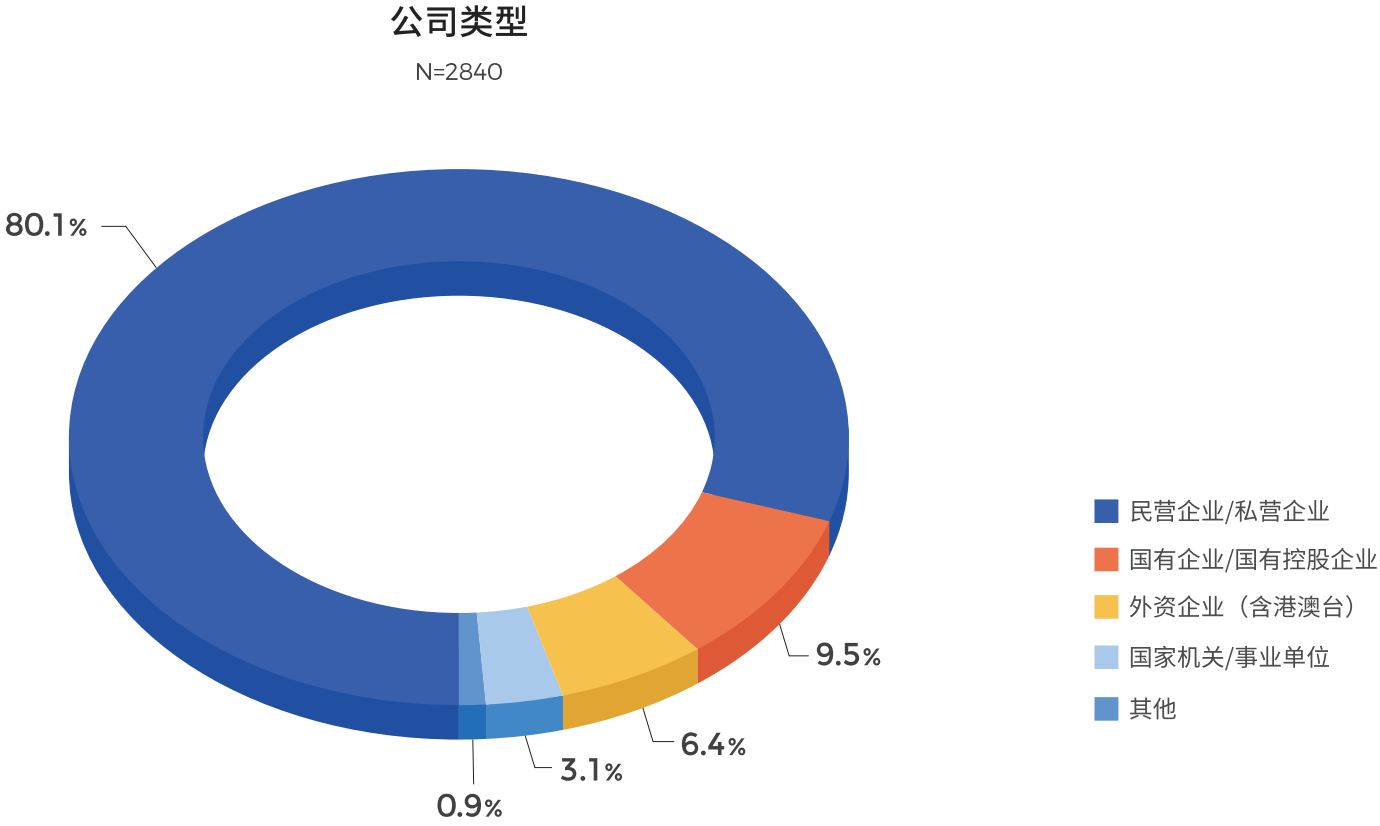
“腾讯”、“阿里”、“头条”等大型互联网企业受到从业者青睐。  
高收入、稳定的工作伴随的996现象更为普及。





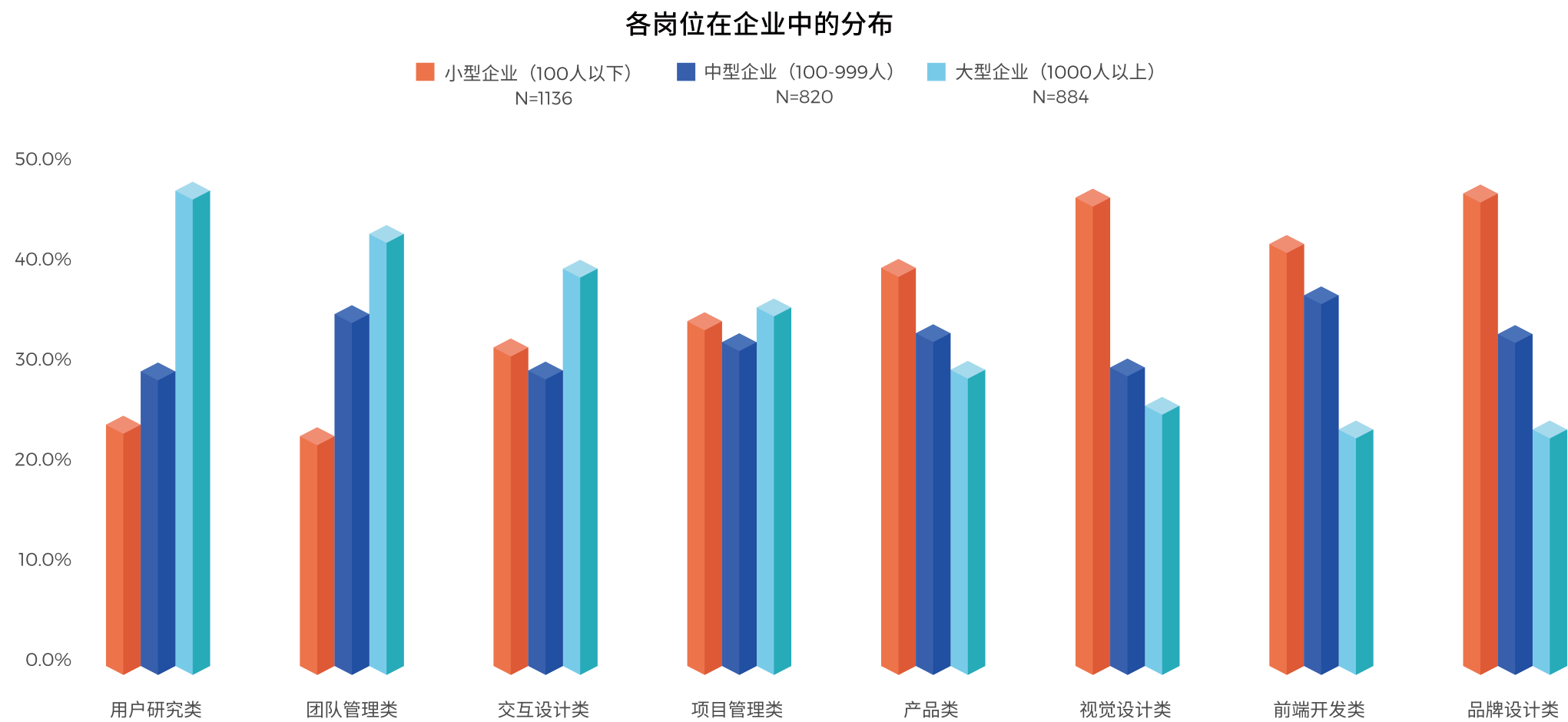
## 2.1 企业类型分布

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

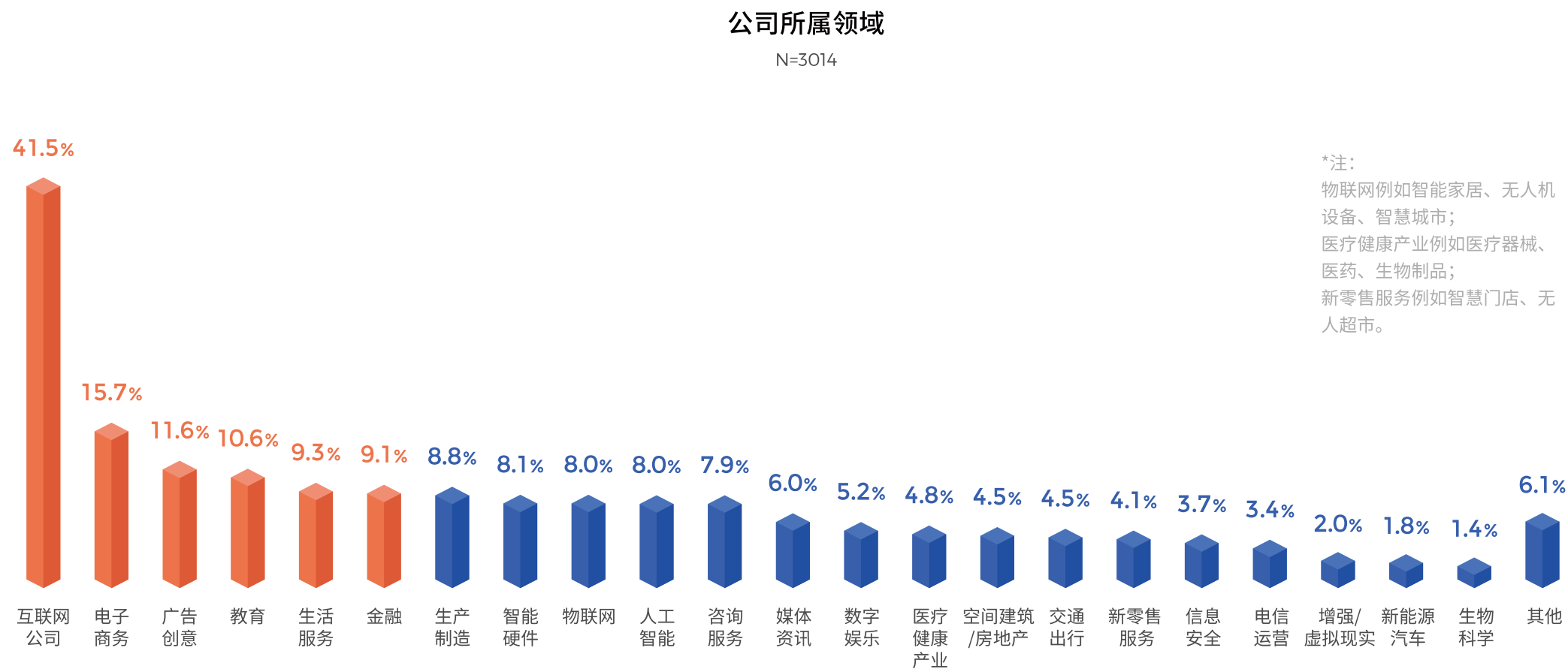
视觉设计、前端开发、品牌设计在小型企业占比较高，用户研究、交互设计、管理类则更多分布在大型企业。



以上结果仅针对本次调查全体

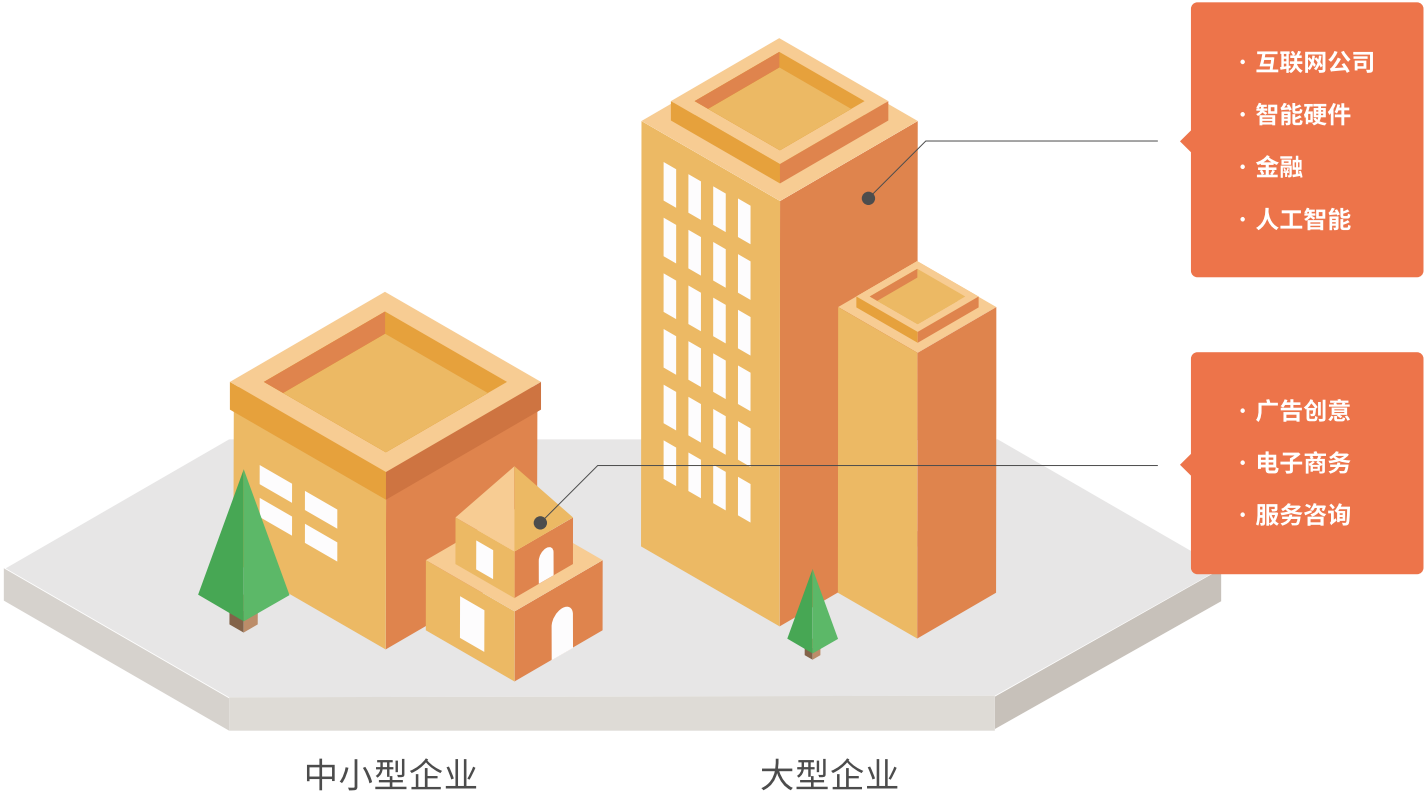
## 2.3 企业领域标签

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**。



以上结果仅针对本次调查全体

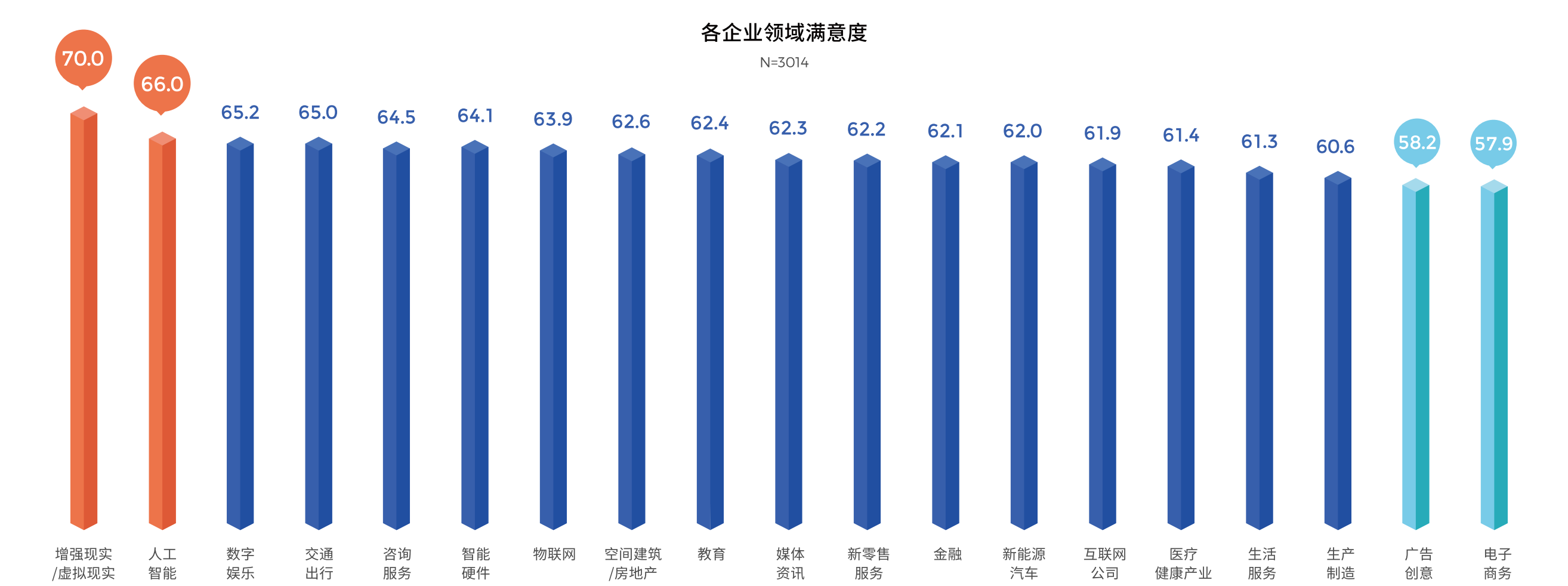
## 2.3.2 各岗位所在企业领域标签

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**。



## 2.4 各领域企业从业者满意度

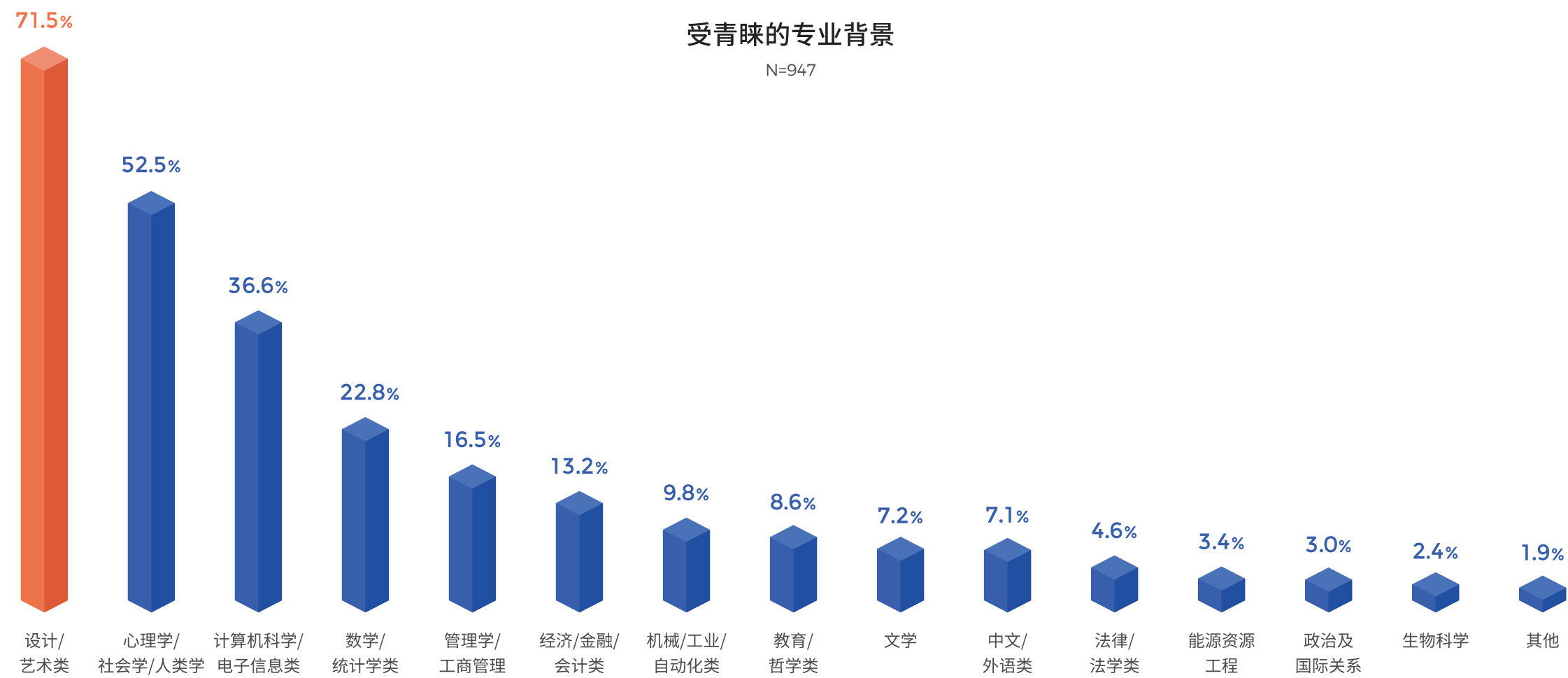
用户体验相关各领域标签的从业者中，从事“**增强现实/虚拟现实**”、“**人工智能**”相关工作的满意度最高，其次是“数字娱乐”、“交通出行”等。满意度较低的领域主要是“电子商务”、“广告创意”、“生产制造”。



以上结果仅针对本次调查全体

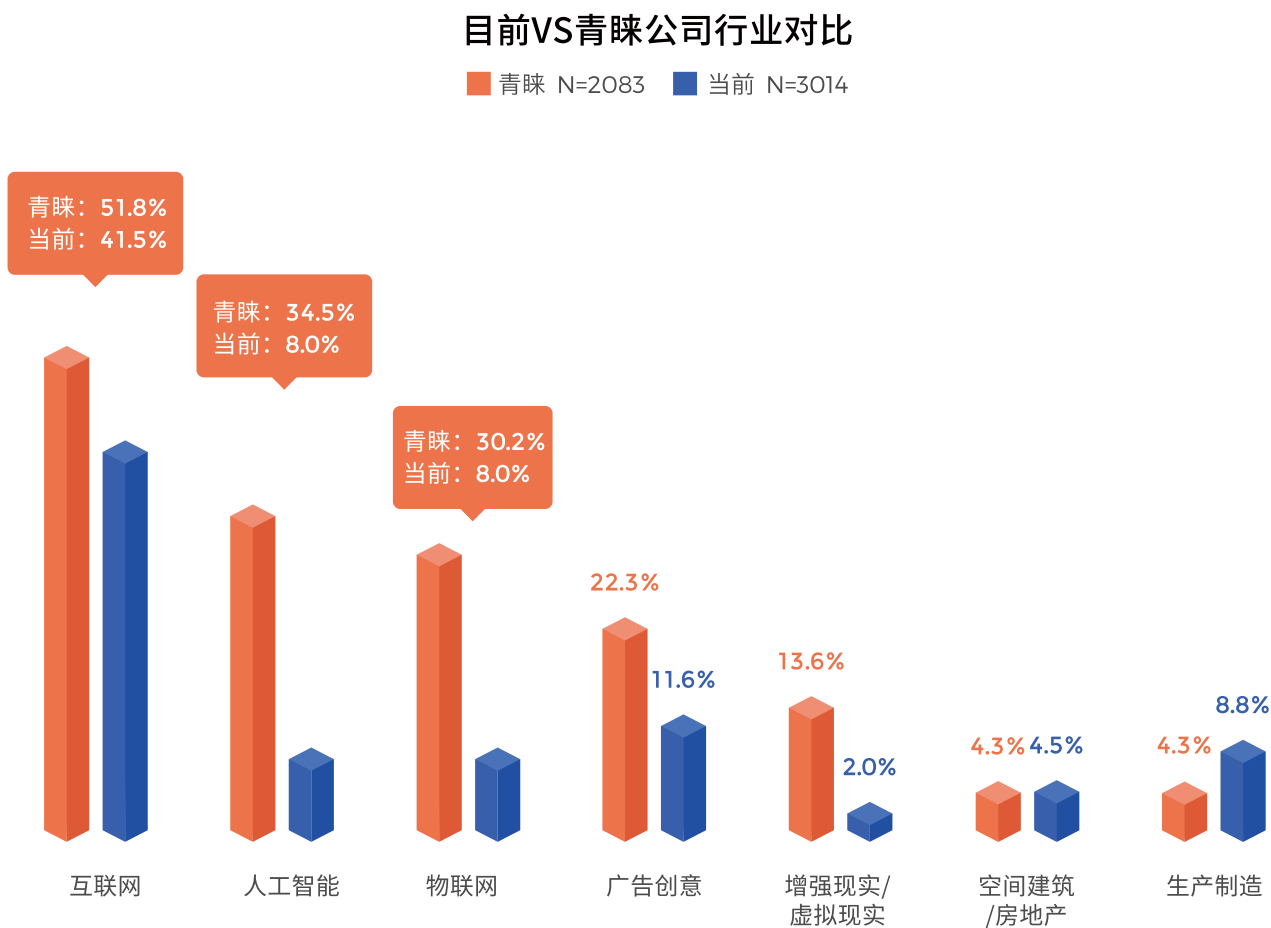
## 2.5 受青睐的专业背景

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。



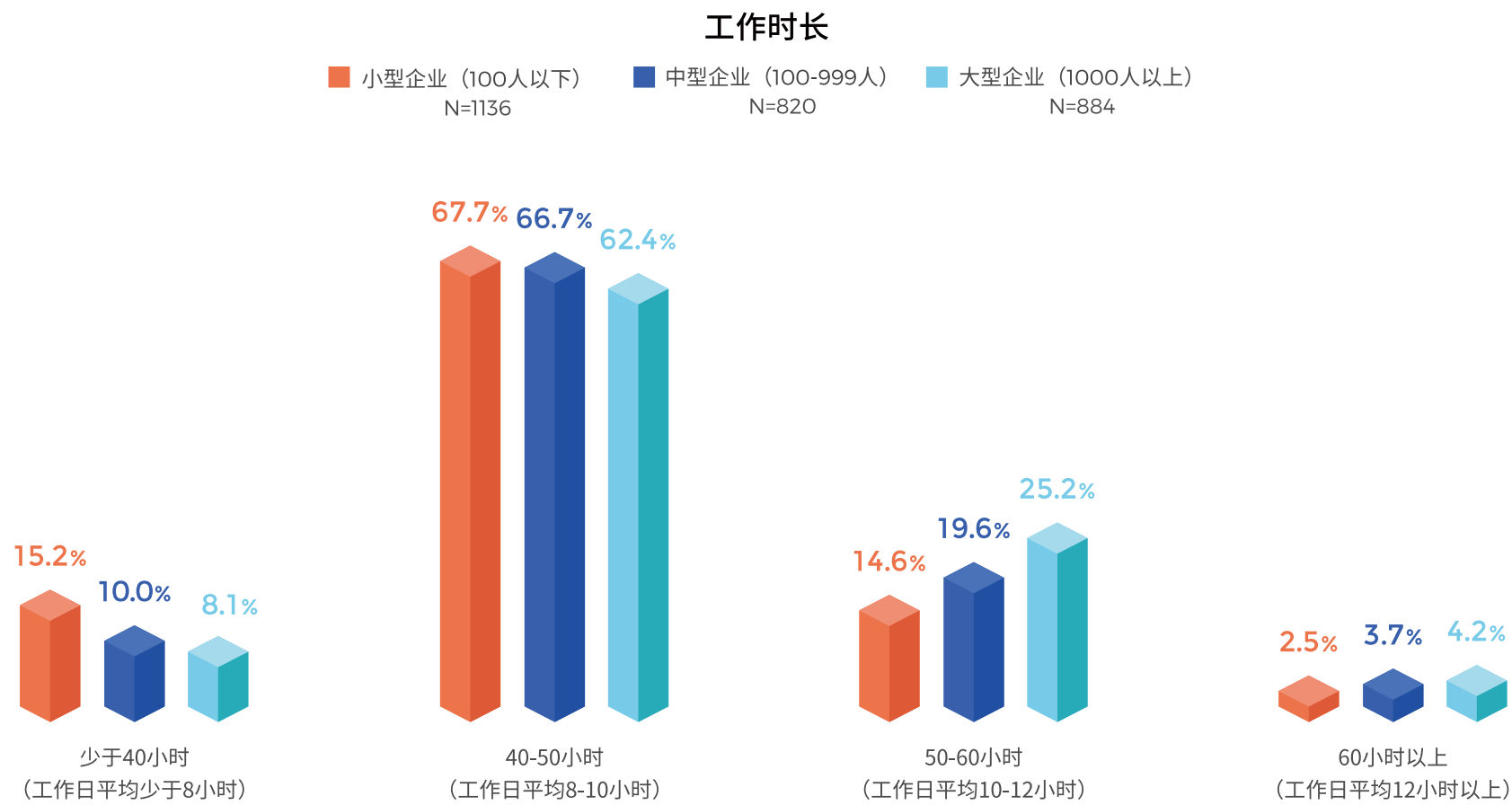
其他领域	青睐	当前
教育	17.7%	10.6%
电子商务	15.7%	15.7%
金融	14.3%	9.1%
数字娱乐	14.2%	5.2%
新零售服务	13.6%	4.1%
生活服务	13.4%	9.3%
智能硬件	11.4%	8.1%
医疗健康产业	10.5%	4.8%
媒体资讯	10.4%	6.0%
新能源汽车	9.4%	1.8%
咨询服务	8.8%	7.9%
交通出行	6.0%	4.5%
其他	2.0%	6.1%

以上结果仅针对本次调查全体



## 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

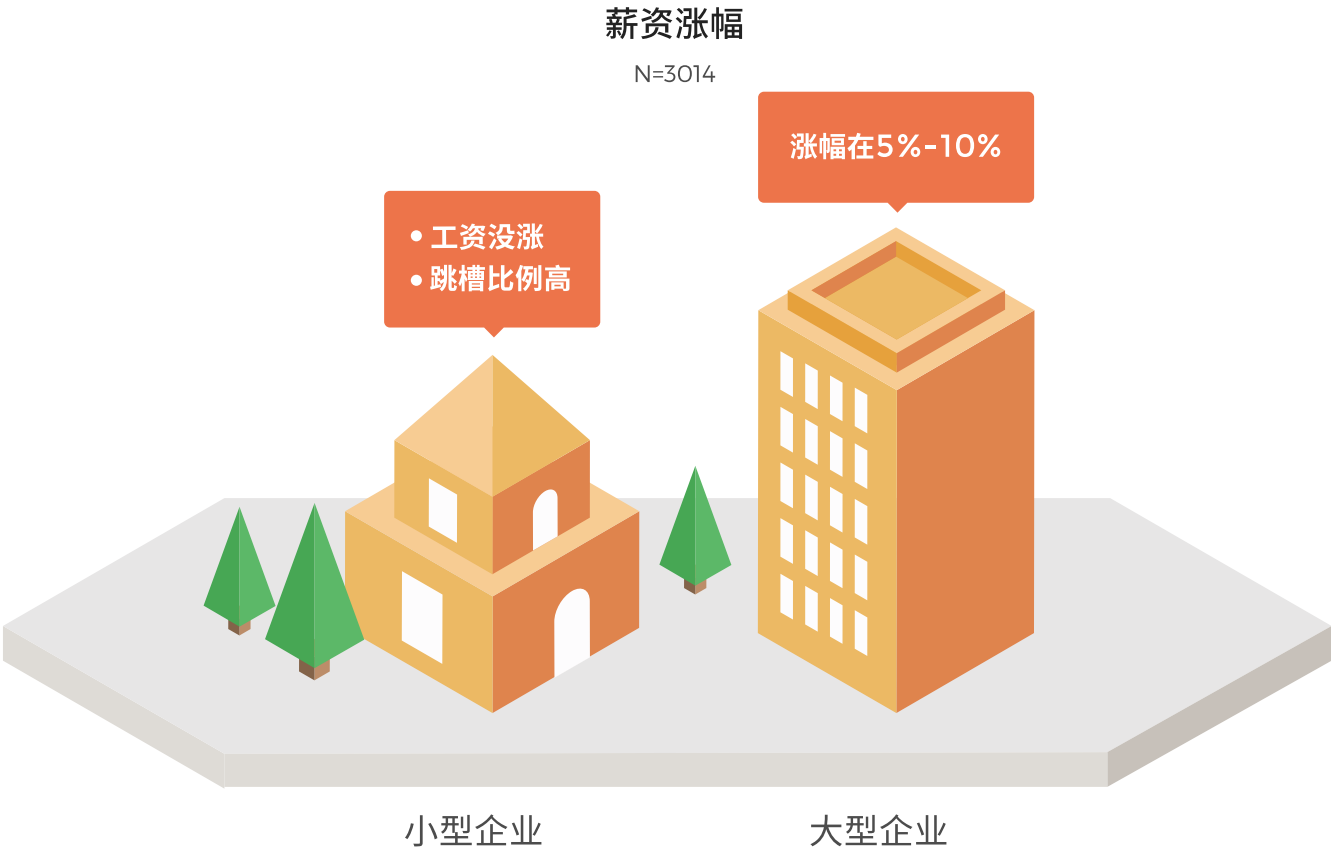
薪资与**企业规模**显著相关，大企业薪资收入更高。  
从业者在小型企业年薪集中在**5-10万元**，中型企业主要在**10-15万元**，大型企业**20-30万元**比例最高。



以上结果仅针对本次调查全体

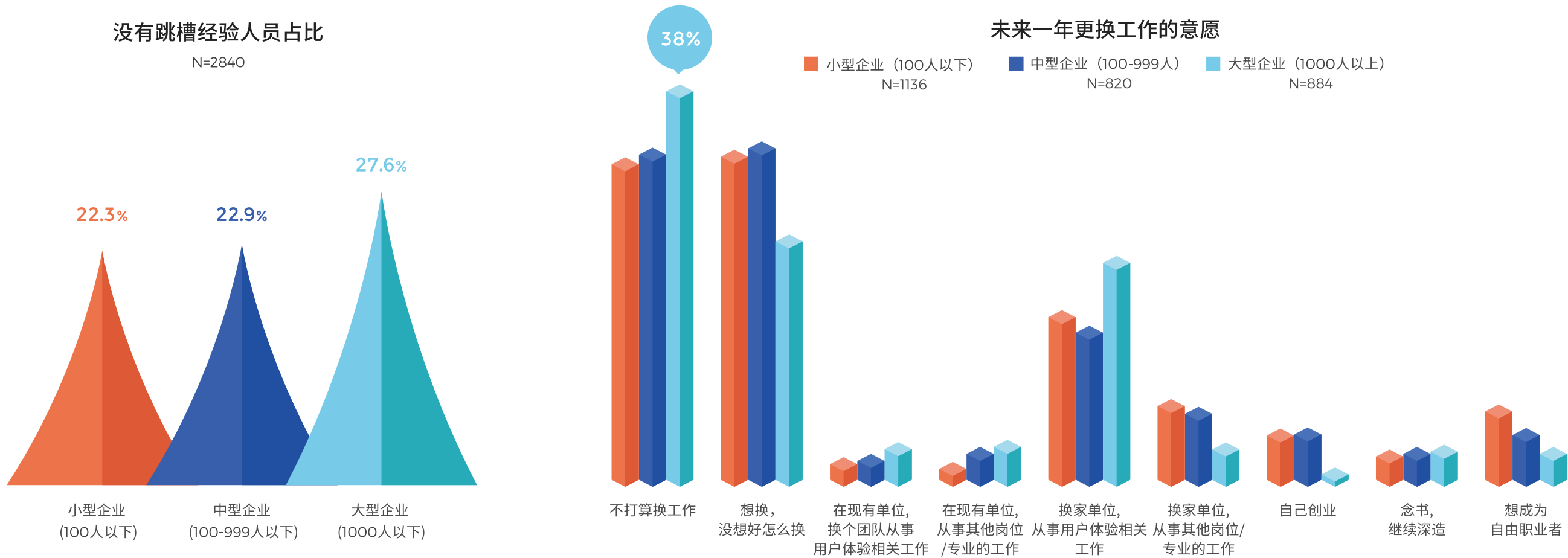
## 2.9 薪资涨幅

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。



以上结果仅针对本次调查全体

## 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

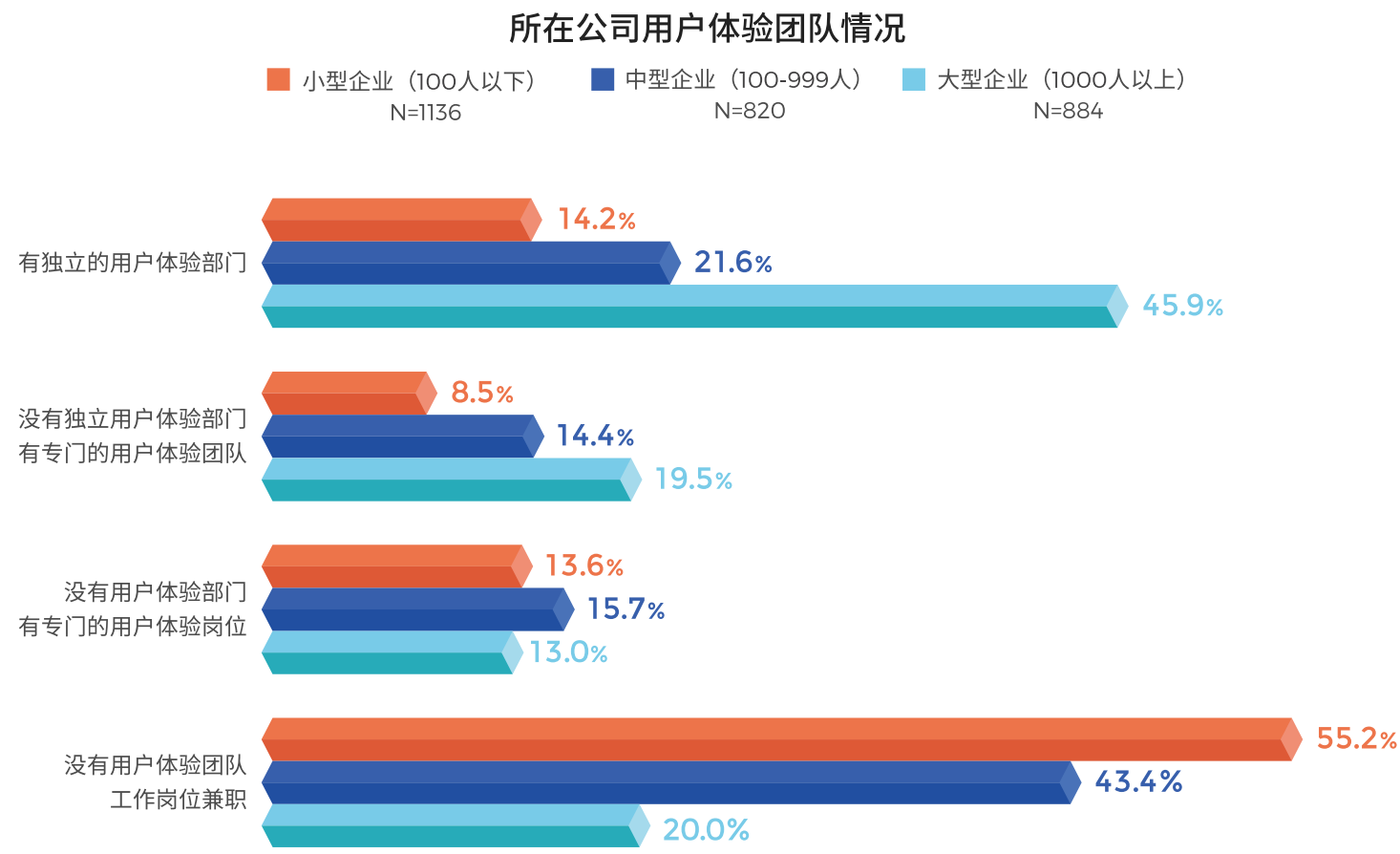
## 用户体验团队现状及趋势

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。



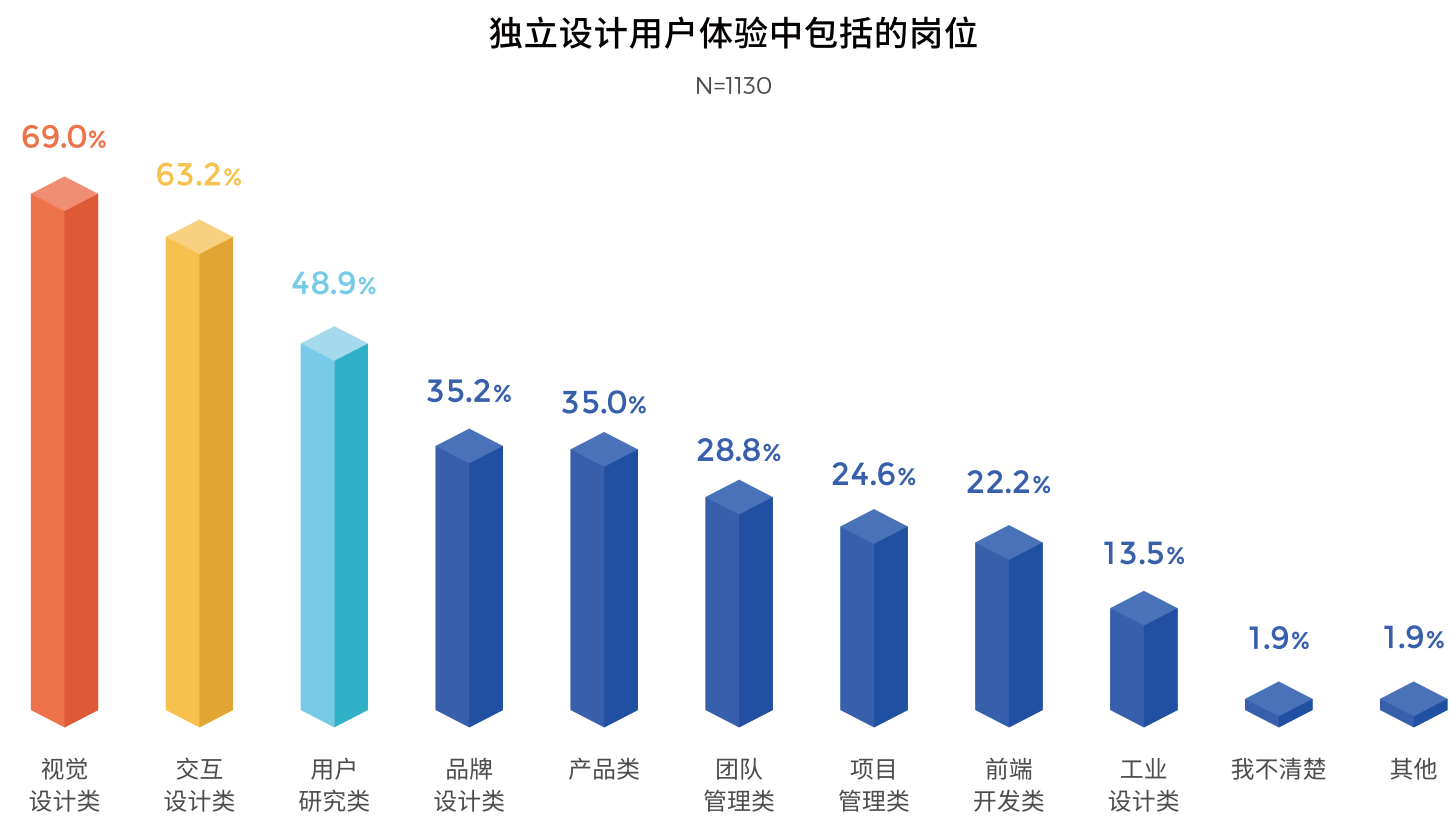
# 3.1 用户体验团队

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。

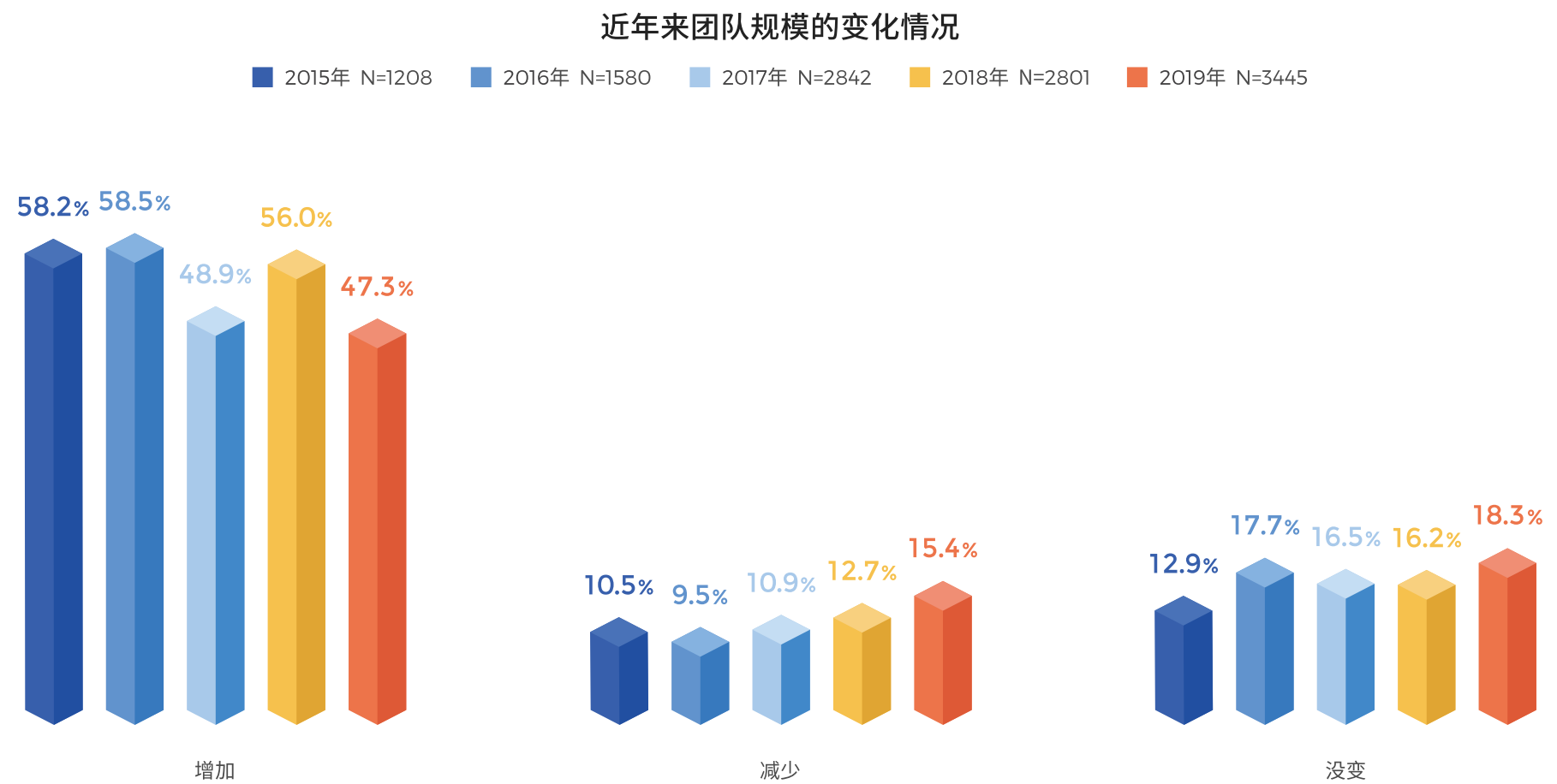


以上结果仅针对本次调查全体



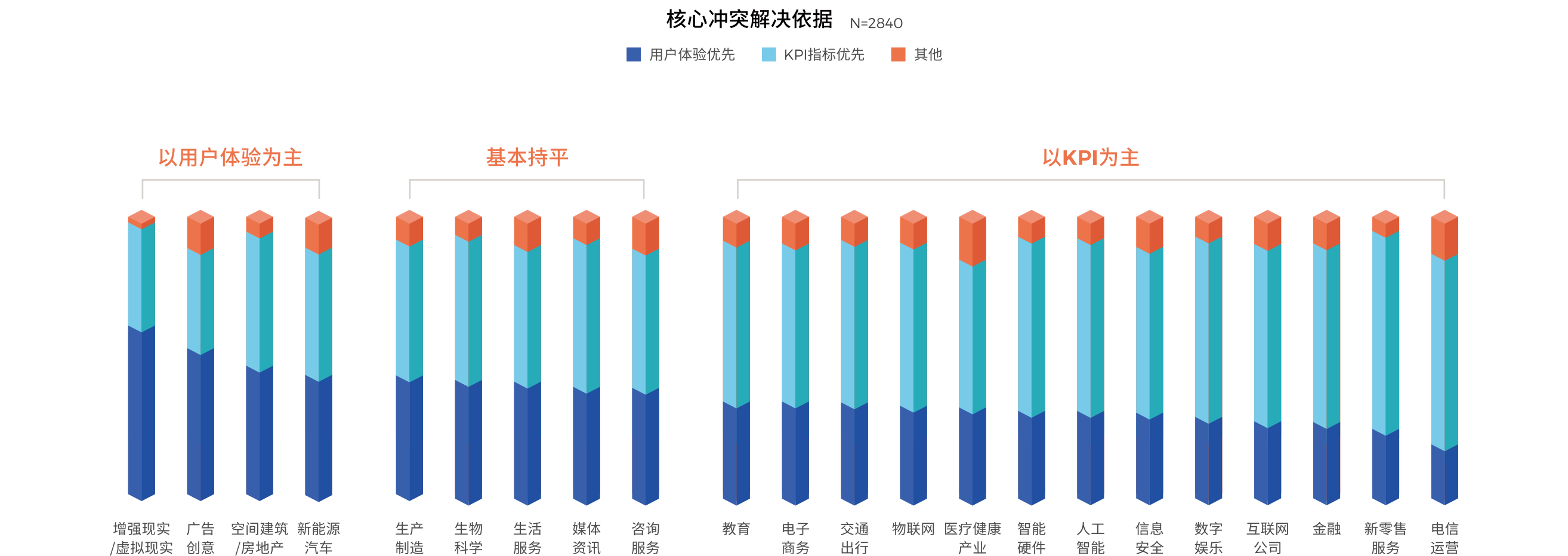
### 3.3 用户体验团队规模变化

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

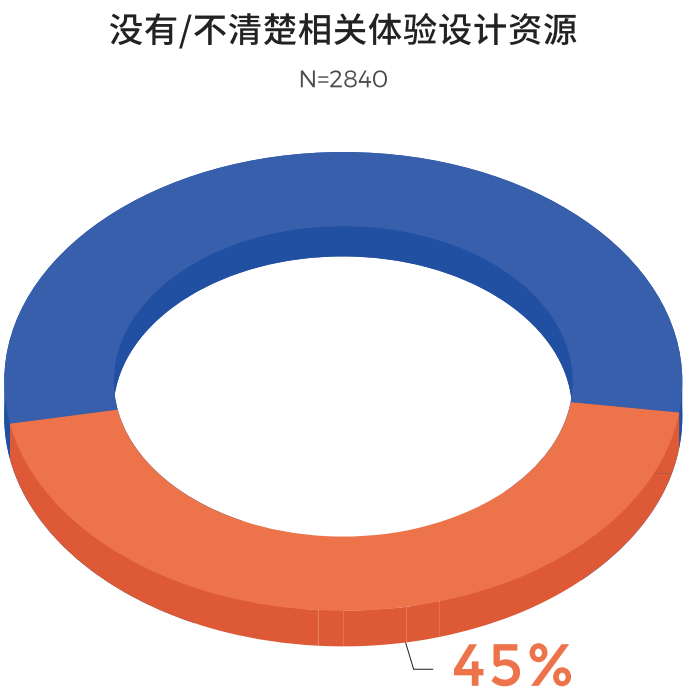
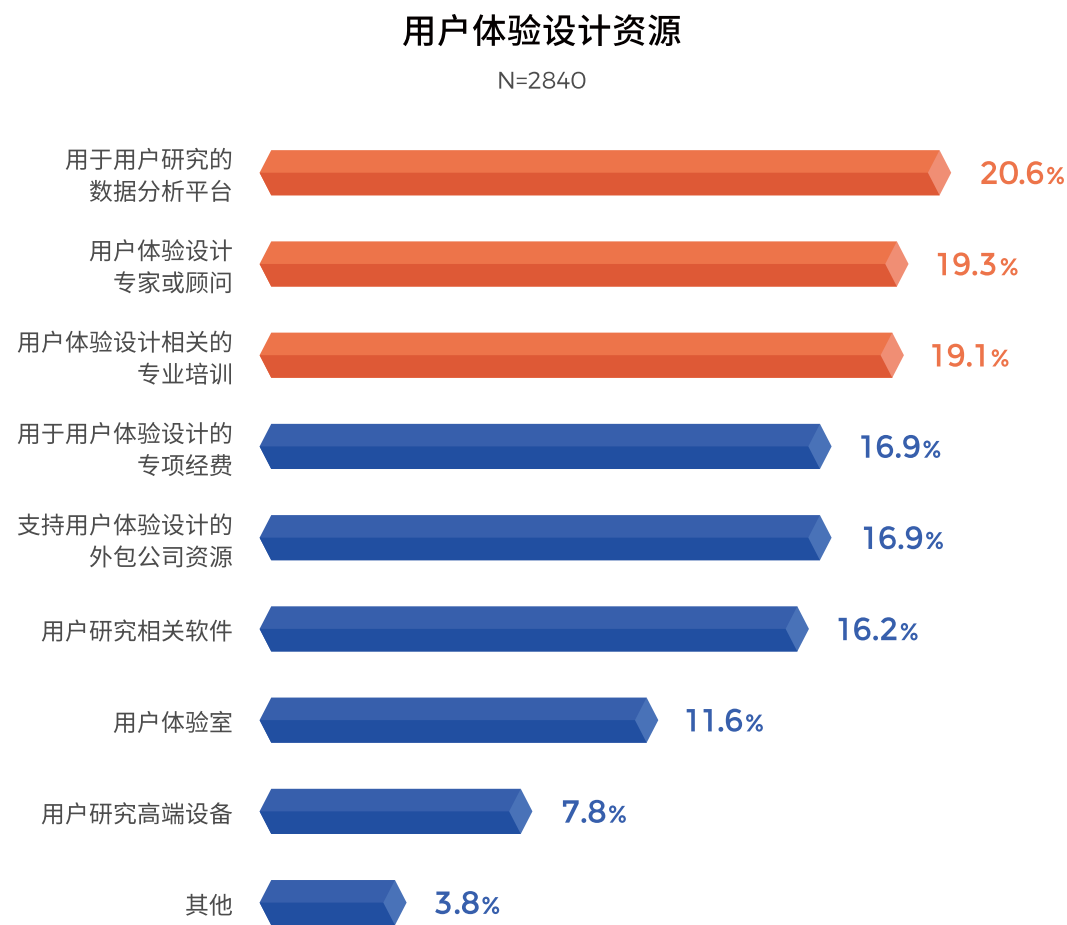
公司重点产品的KPI指标（不包括用户体验相关指标）与用户体验相冲突时，总体来说选择**KPI优先**的比例（50.8%）**高于**选择**用户体验优先**的比例（39.4%），该决策在各领域倾向差异明显。



以上结果仅针对本次调查全体

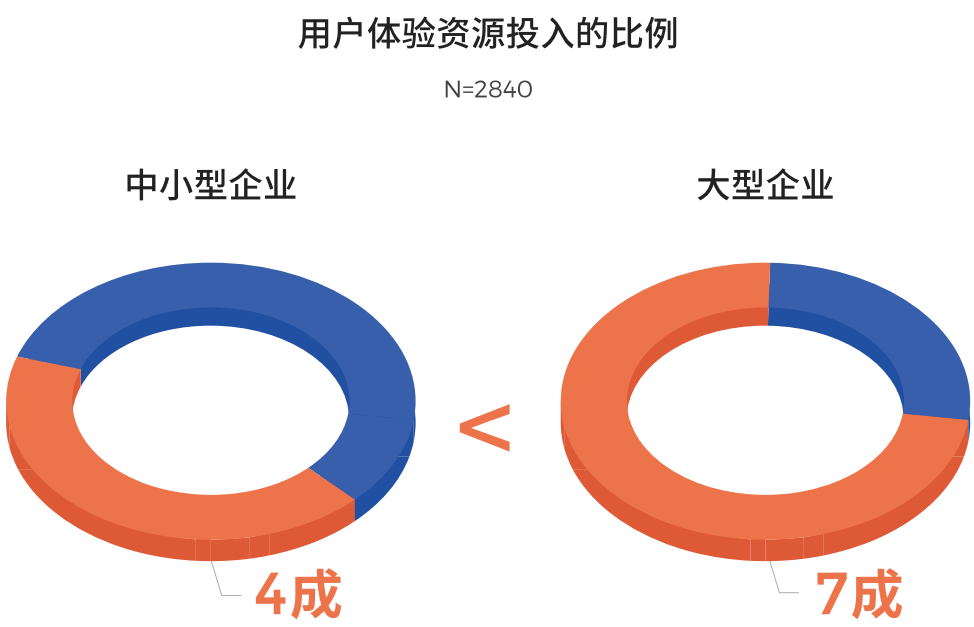
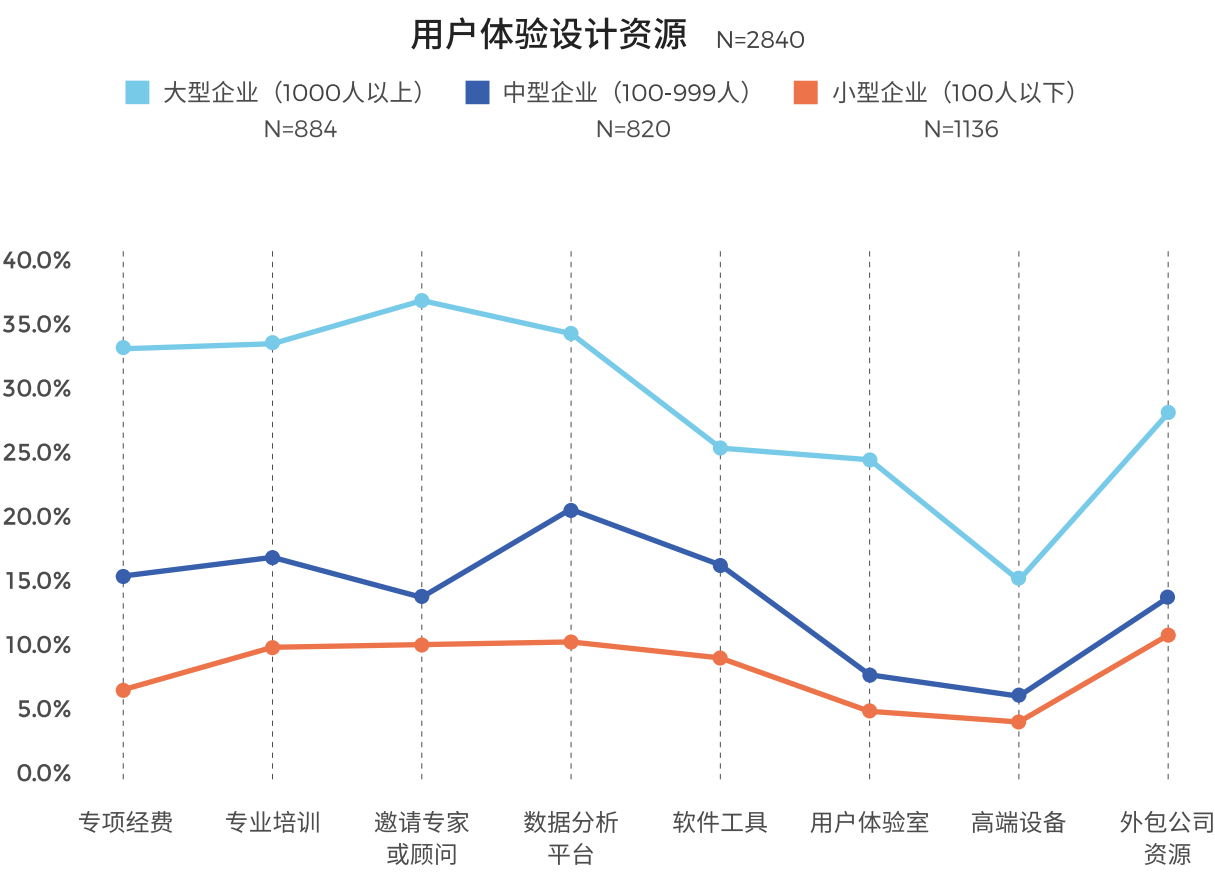
### 3.5 用户体验资源投入情况

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

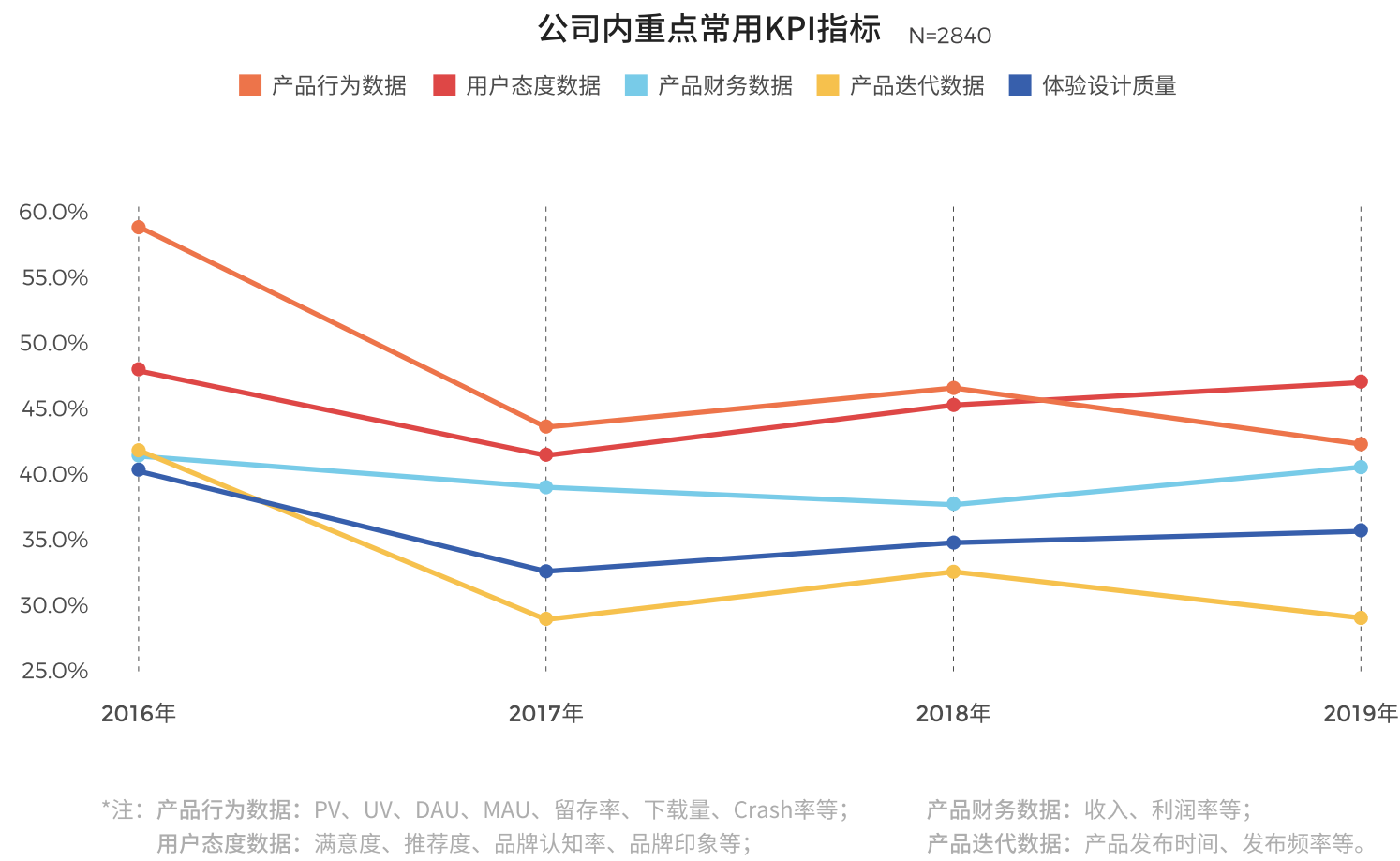
调查结果显示，**大型企业**有比较完善的用户体验资源及用户体验流程，各项资源均显著**高于中小企业**。  
**中小型企业**有用户体验资源投入的占比仅4成，显著**低于大型企业7成**。



以上结果仅针对本次调查全体

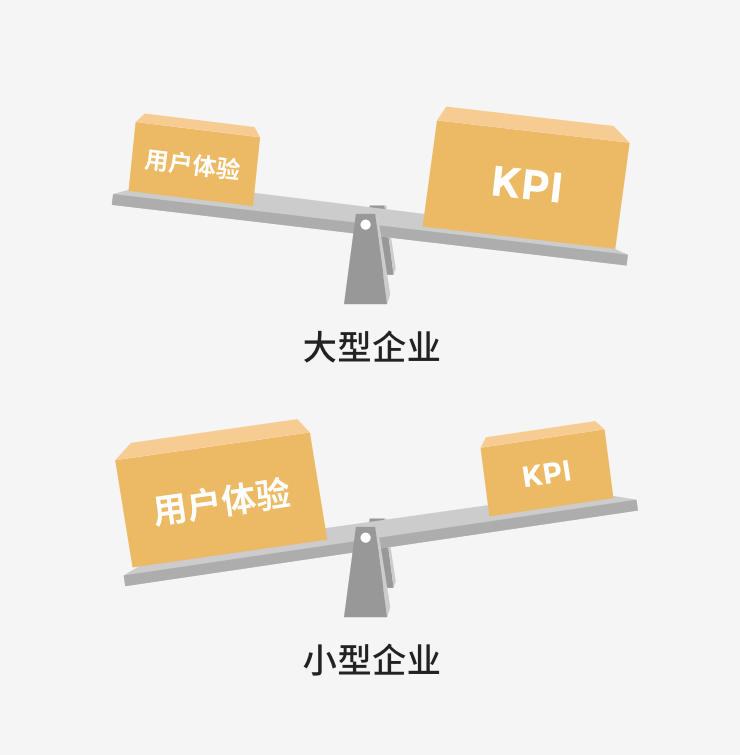
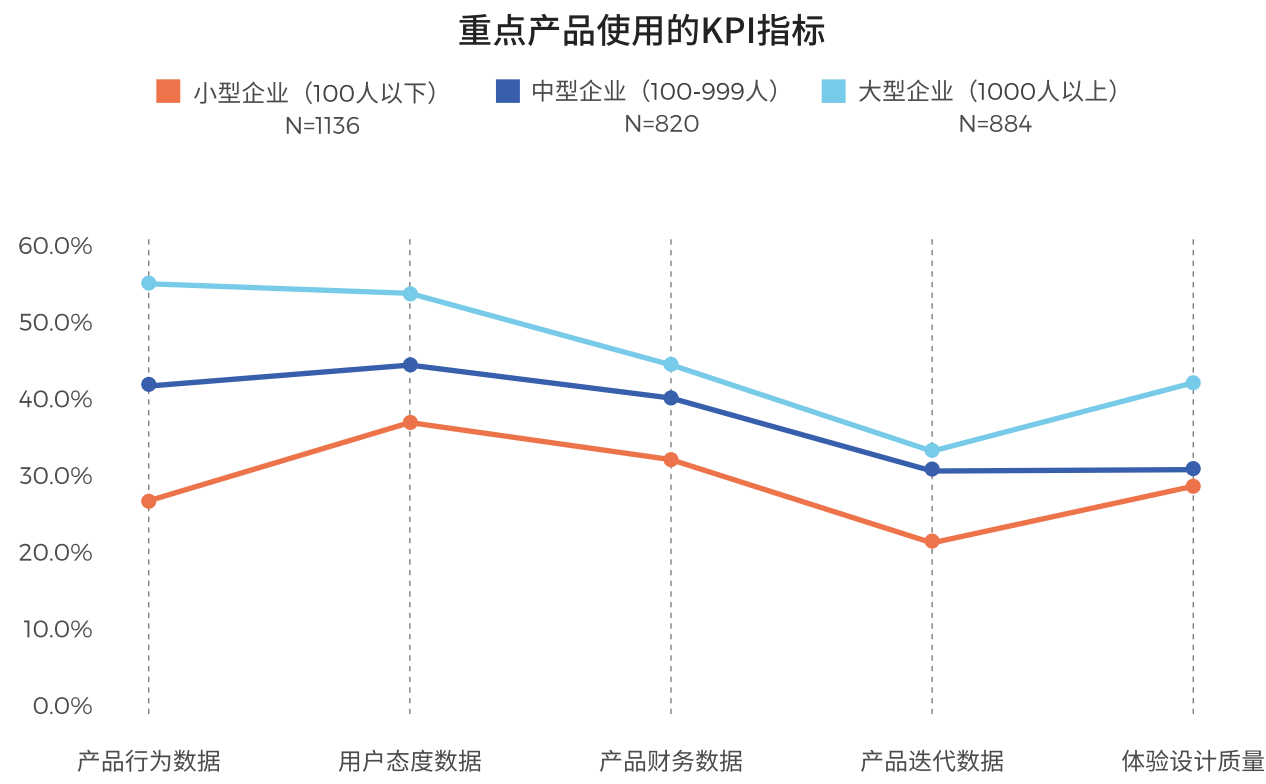
### 3.6 企业常用的KPI指标

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 大中小型企业中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。



以上结果仅针对本次调查全体

# 4.0

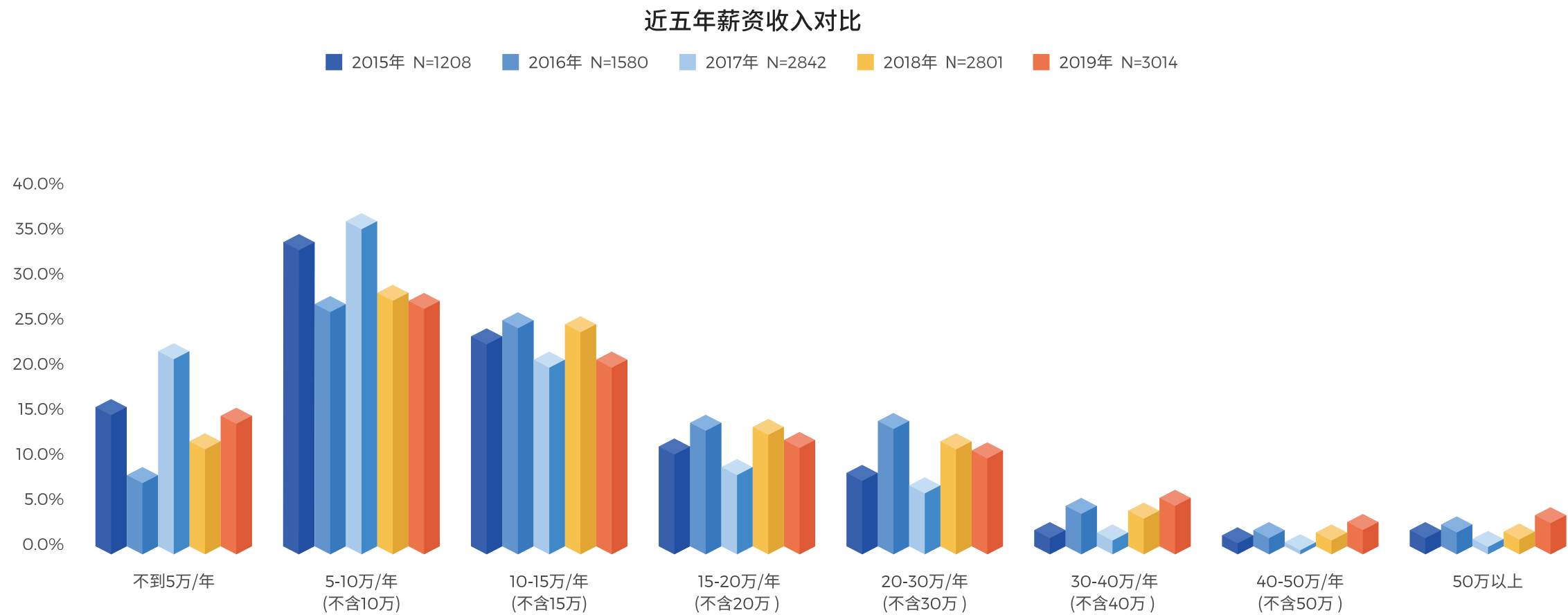
## 收入分析

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%**。

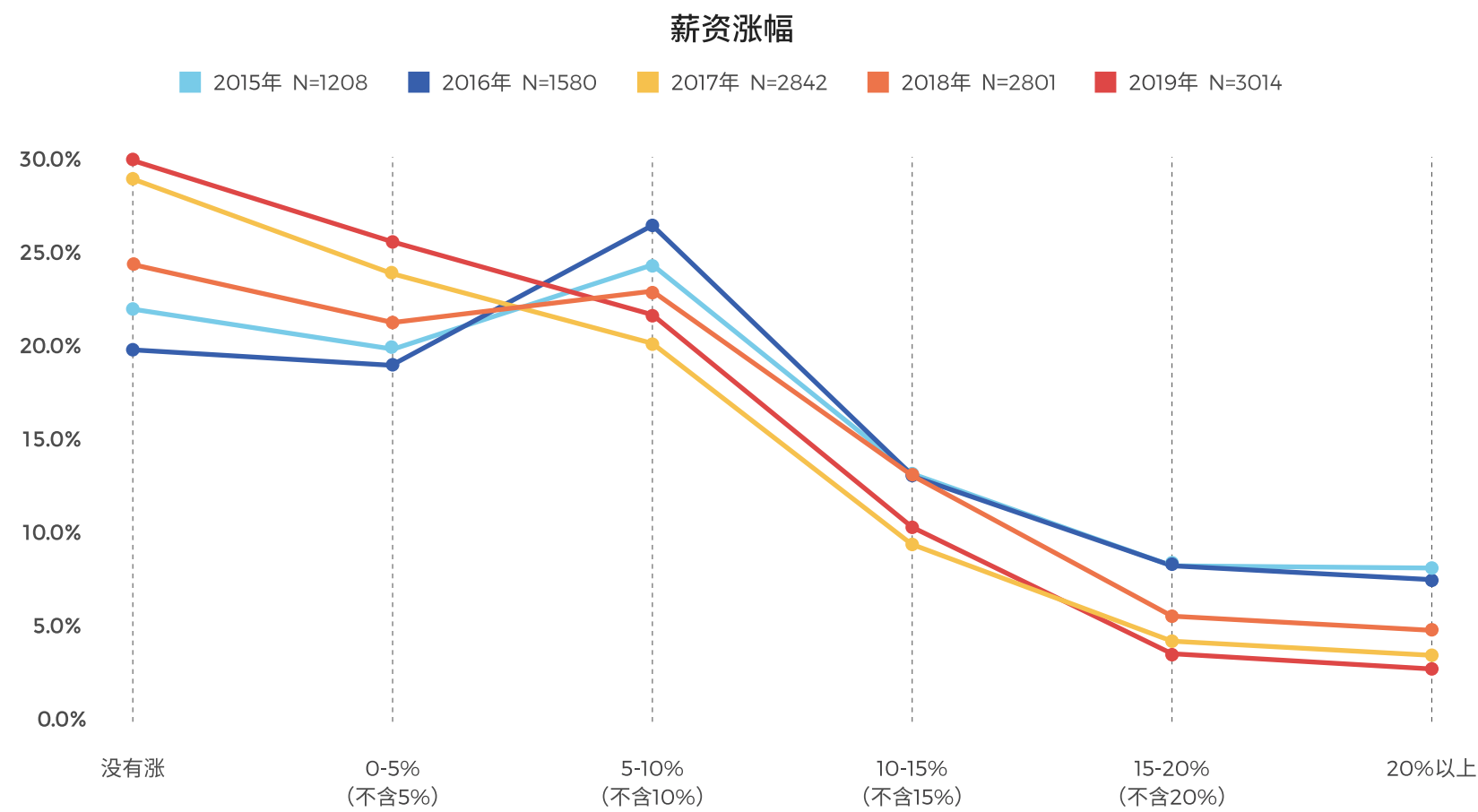


以上结果仅针对本次调查全体



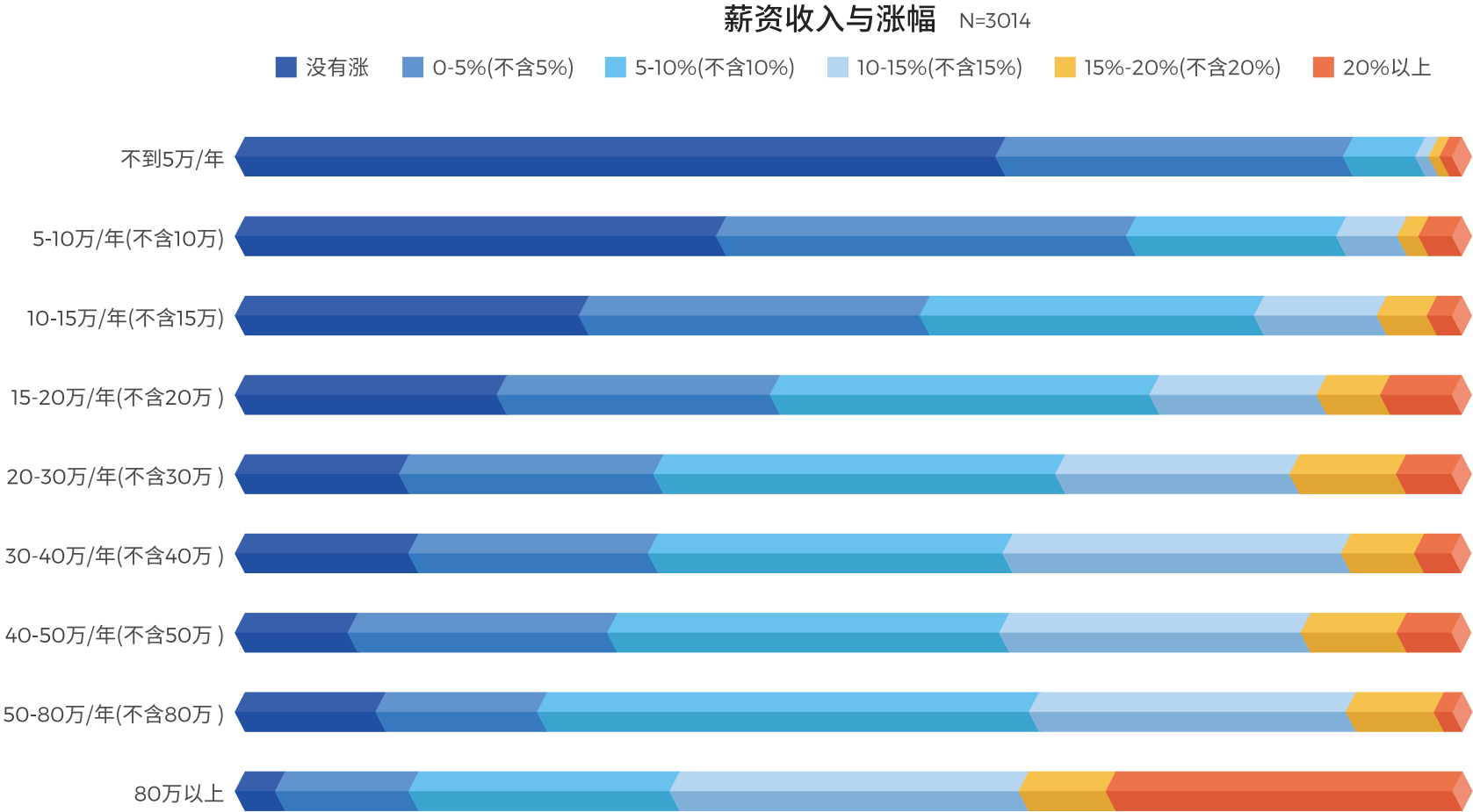
## 4.2 薪资涨幅变化

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

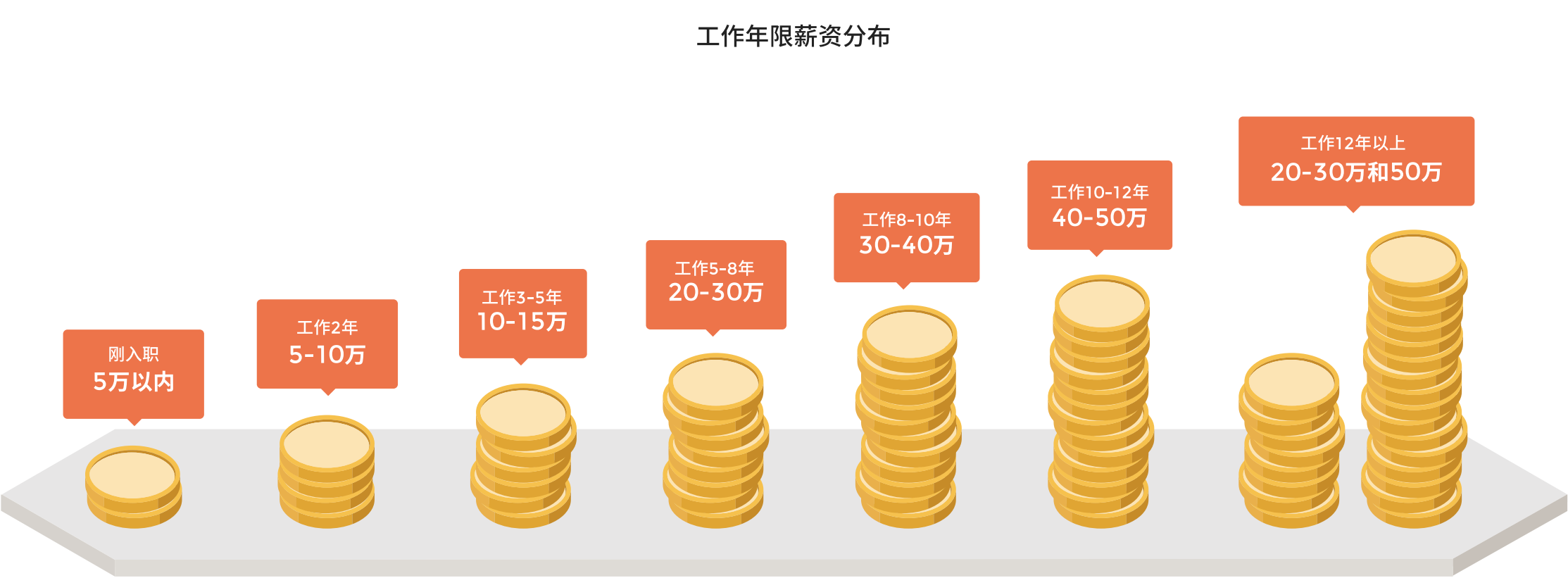
高薪高涨幅与低薪低涨幅造成收入差异日益明显。



以上结果仅针对本次调查全体

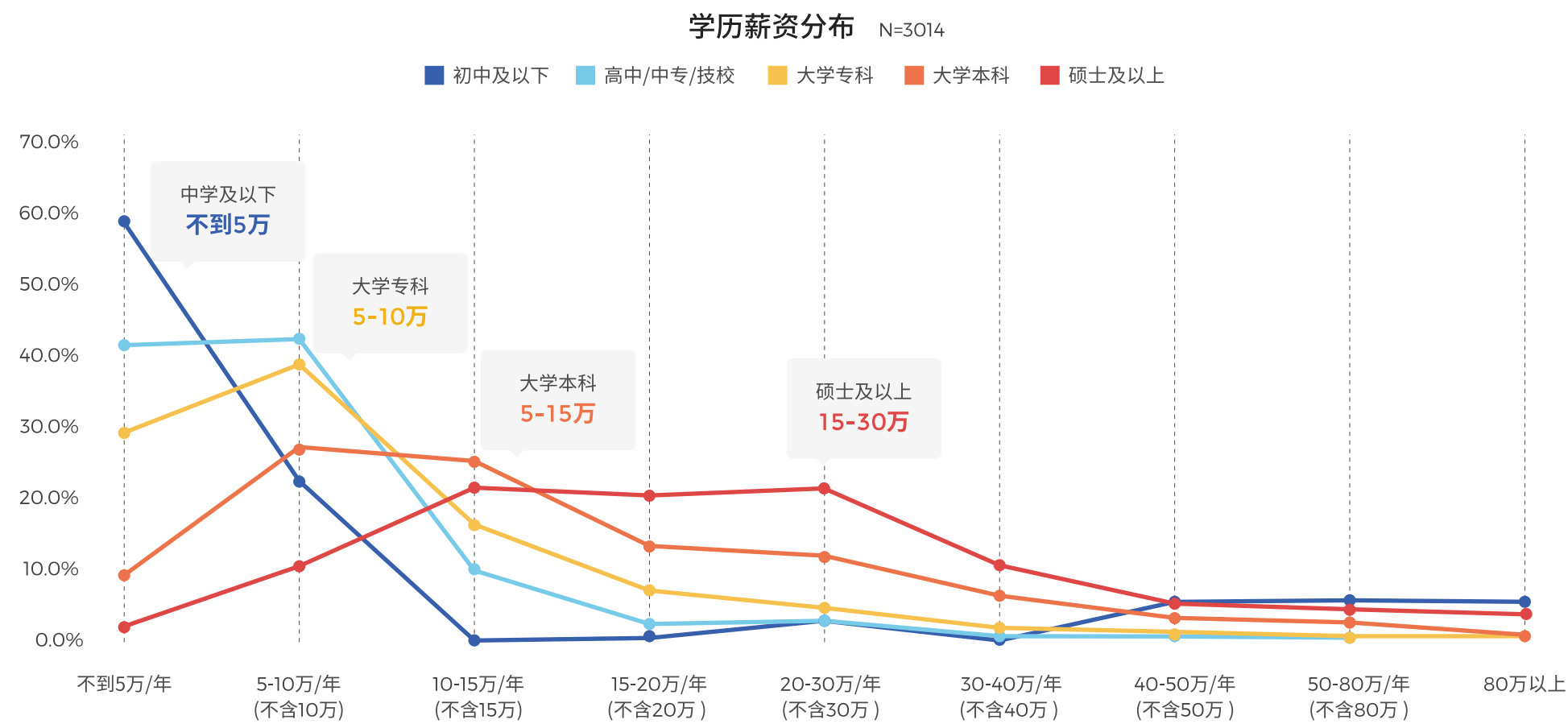
## 4.3 影响薪资的主要因素

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

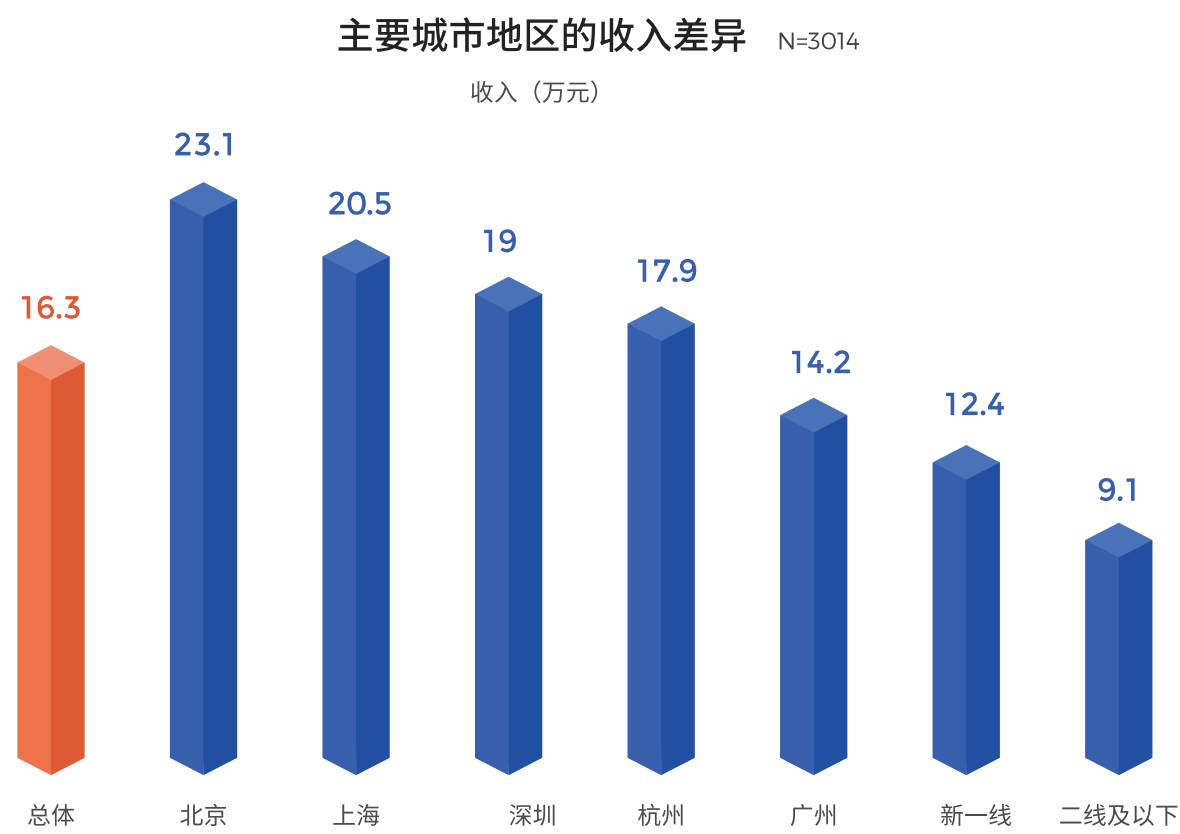
用户体验行业收入与**学历**显著相关。低学历起薪较低及上涨区间有限，高学历起薪高，且上涨区间大。  
中学以下年薪大多不到**5万**，大学专科年薪集中在**5-10万**，大学本科年薪倾向于**5-15万**，硕士及以上年收入在**15-30万**。



以上结果仅针对本次调查全体

## 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**。



以上结果仅针对本次调查全体

# 5.0

## 工作意向分析

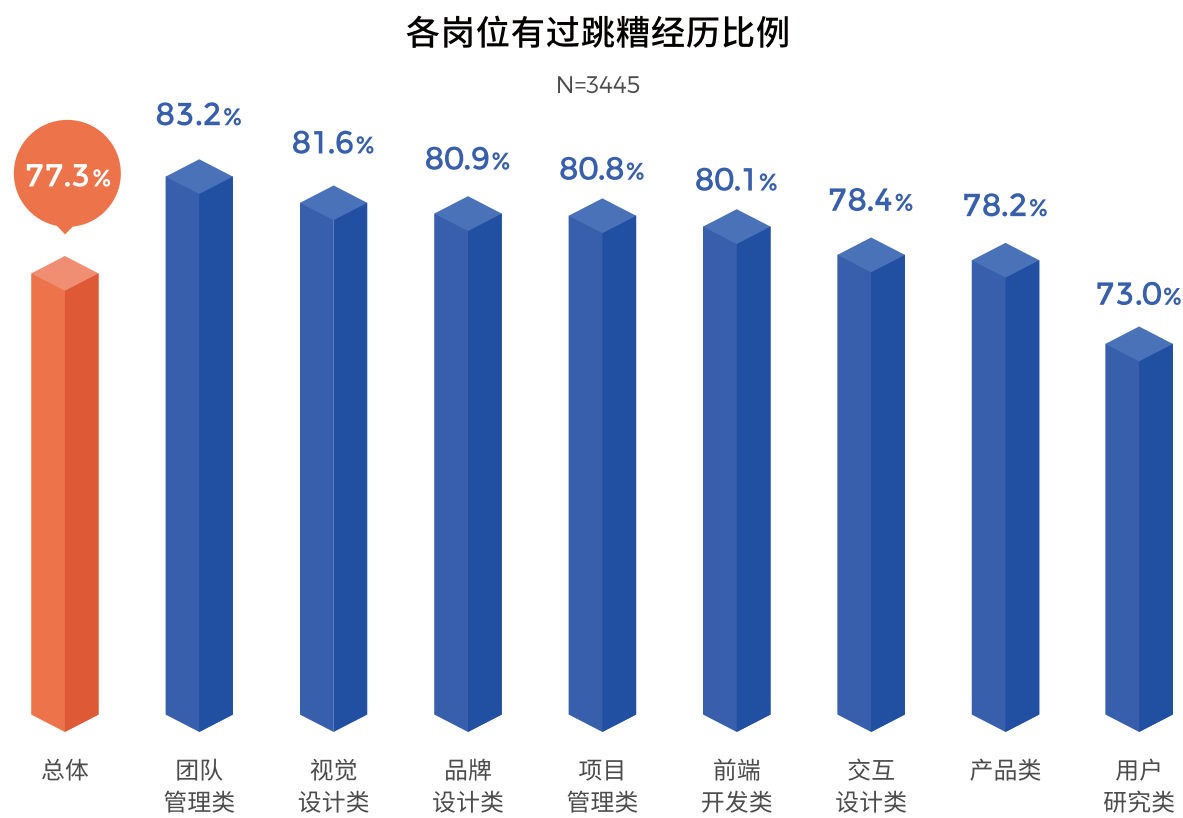
“薪资福利”一直是跳槽的主要原因，  
但近年来跳槽带来的薪资涨幅在逐渐降低中。



# 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。

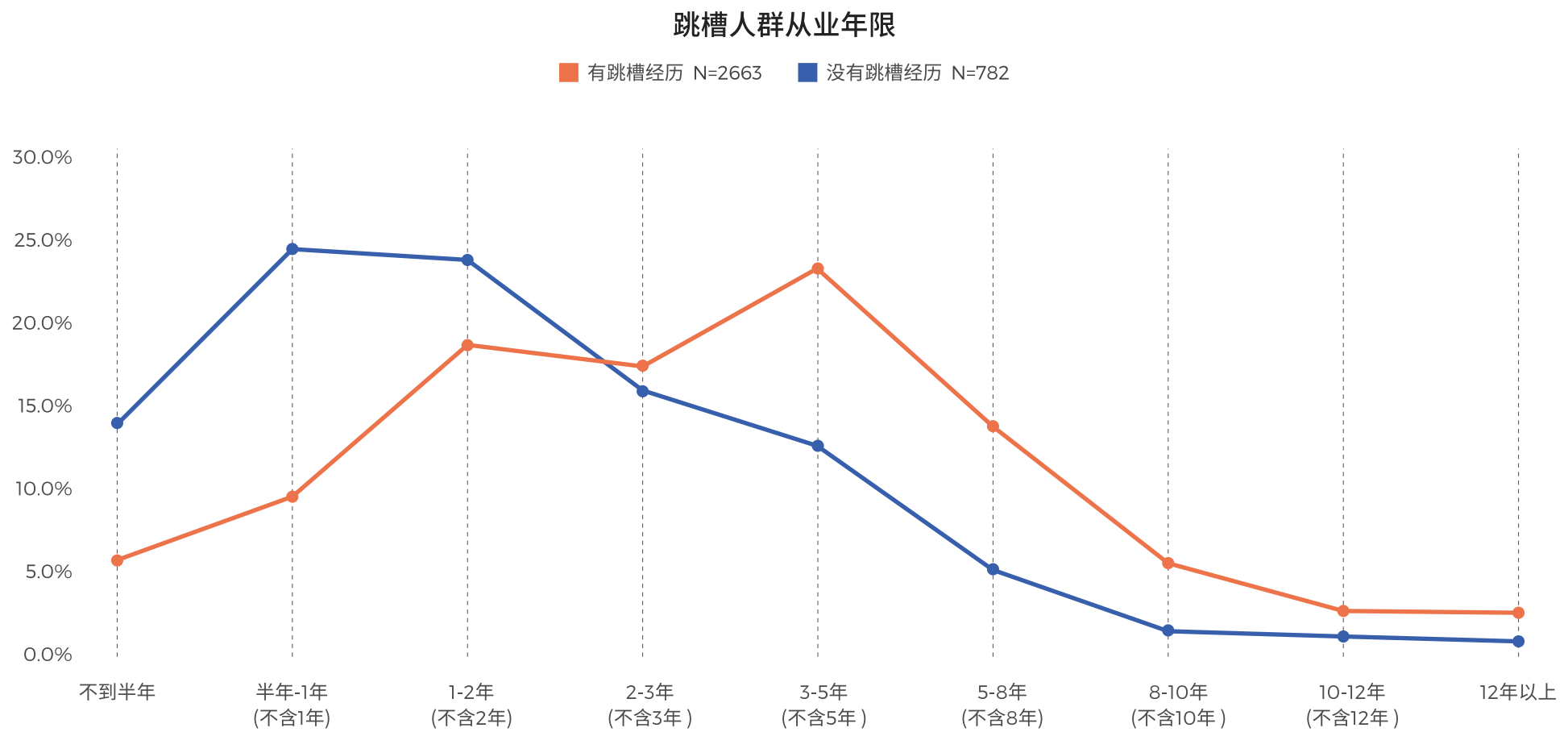


以上结果仅针对本次调查全体



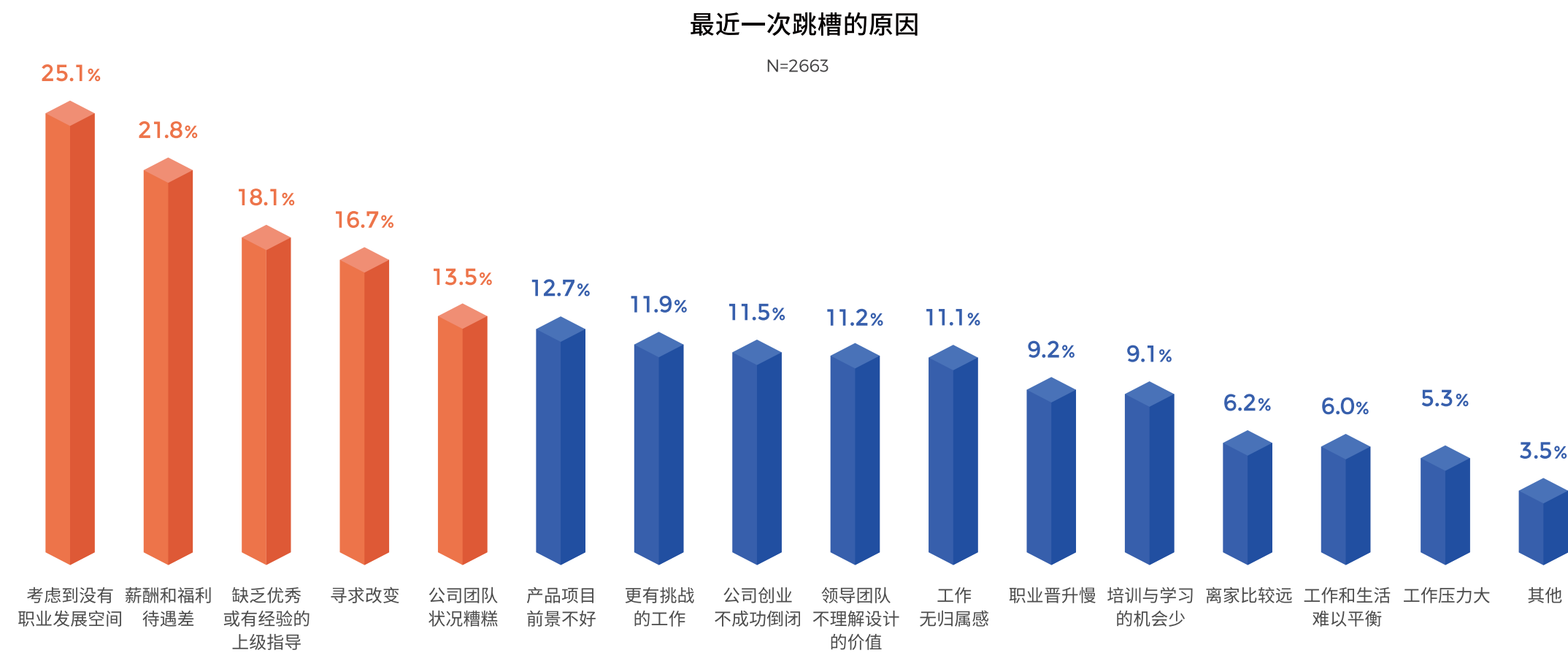
## 5.2 跳槽行为分析

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%）。



以上结果仅针对本次调查全体

# 5.4 跳槽后的收获

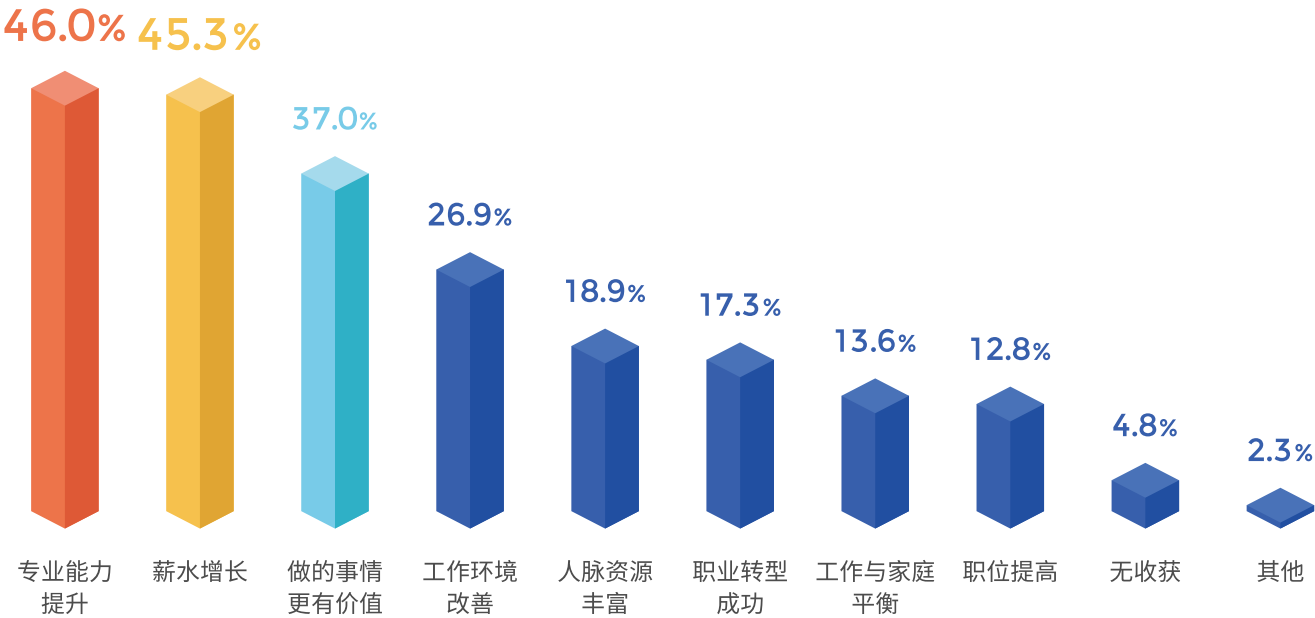
调查结果显示，各岗位跳槽原因存在一定差异，但跳槽后收获没有显著差异。  
从业者表示跳槽后收获主要是“**专业能力提升**”（46.0%），“**薪水增长**”（45.3%），“**做得事情更有价值**”（37.0%）。

跳槽原因倾向



跳槽后最大的收获

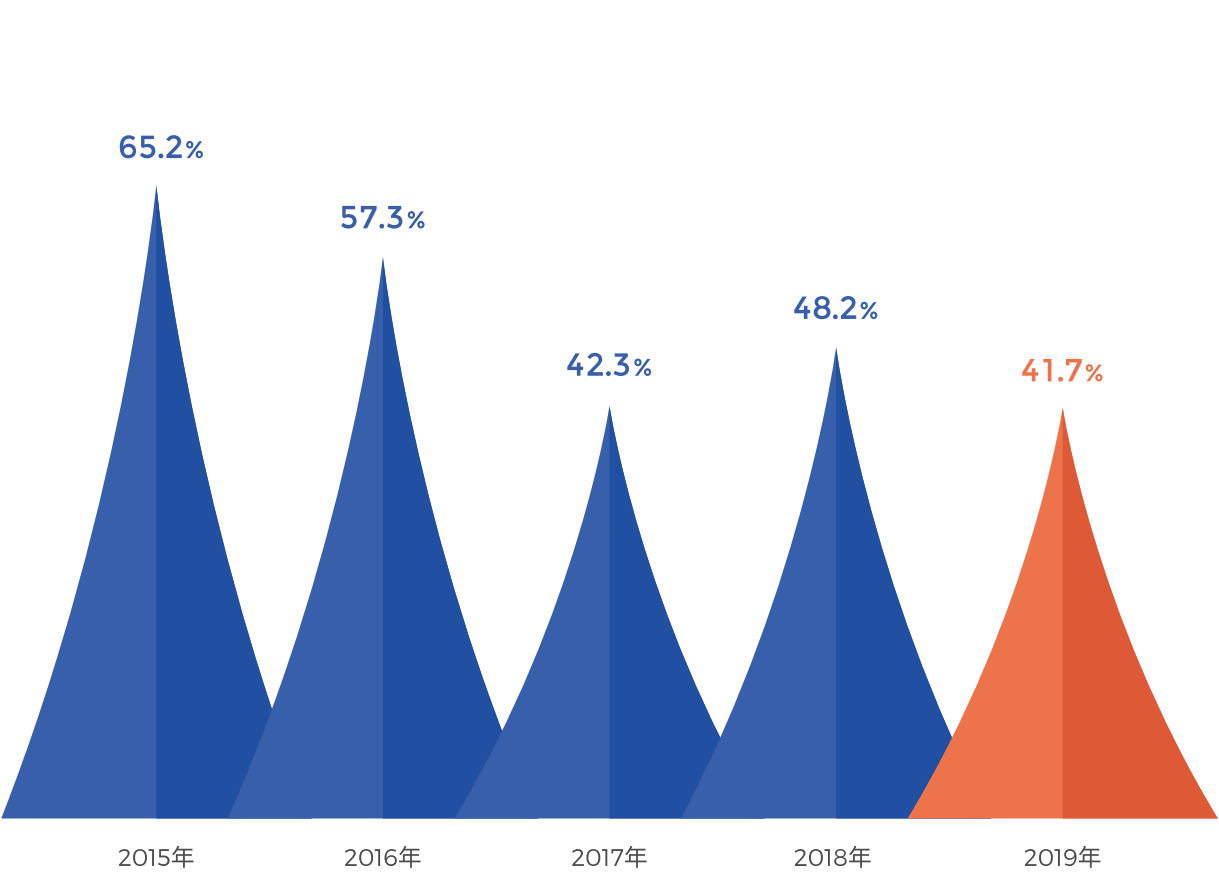
N=2663



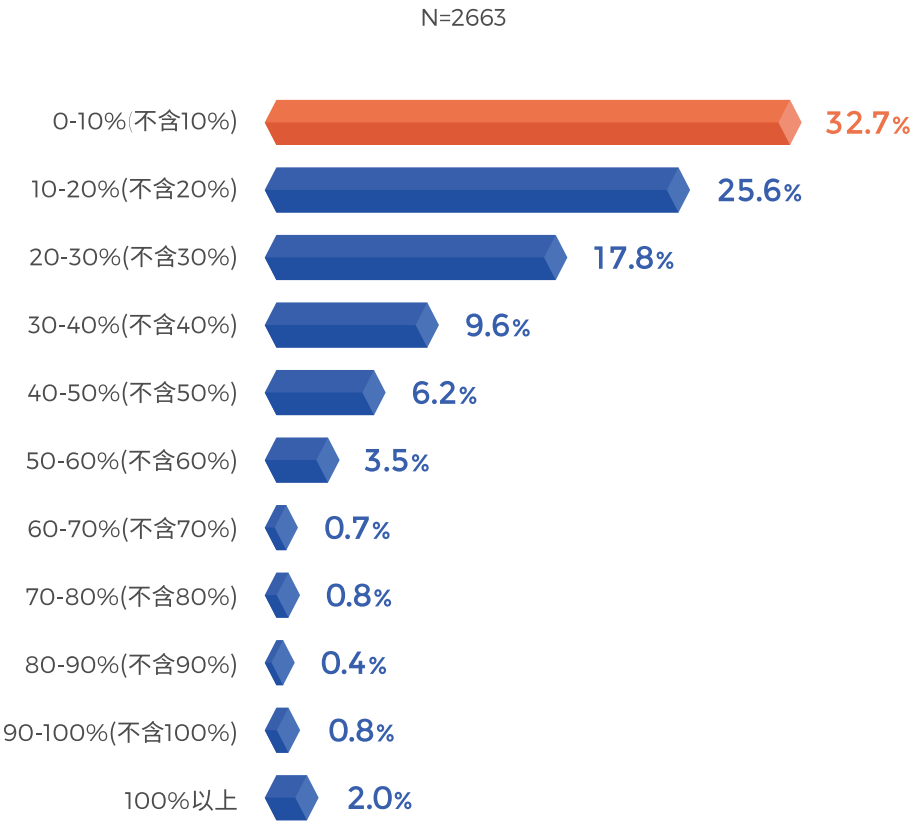
## 5.5 跳槽后薪资变化趋势

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%。

跳槽带来的薪资涨幅超过20%的比例



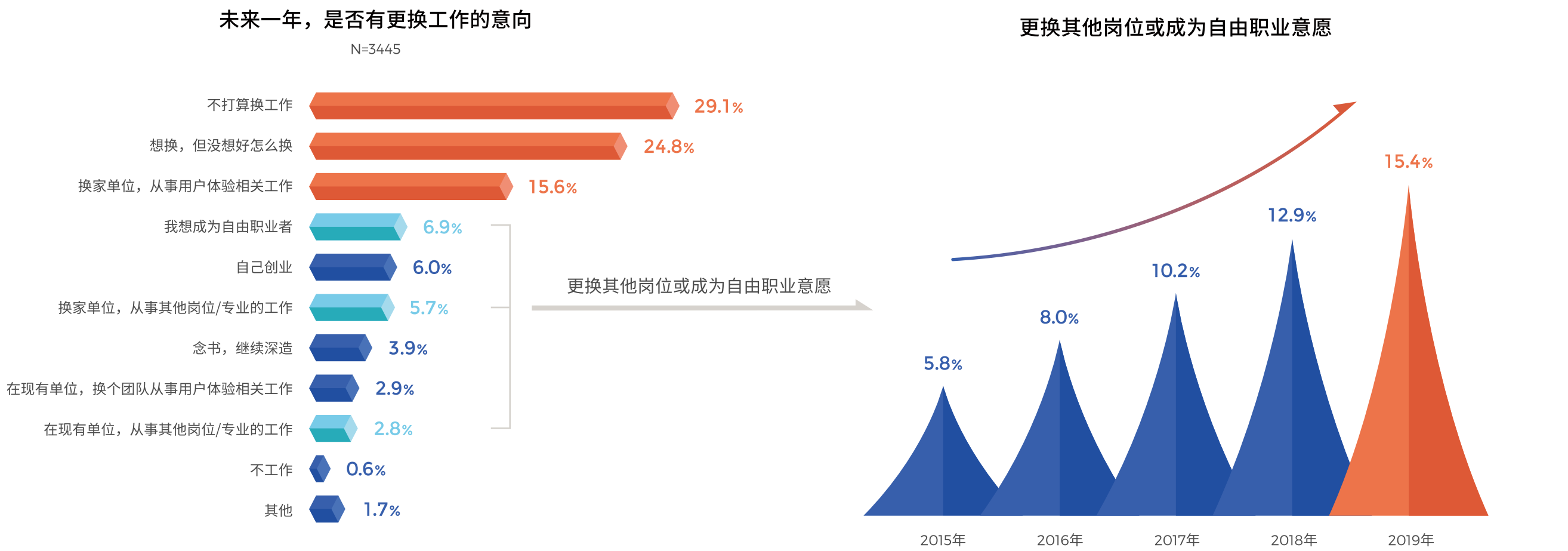
最近一次跳槽的工资涨幅是



以上结果仅针对本次调查全体

# 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

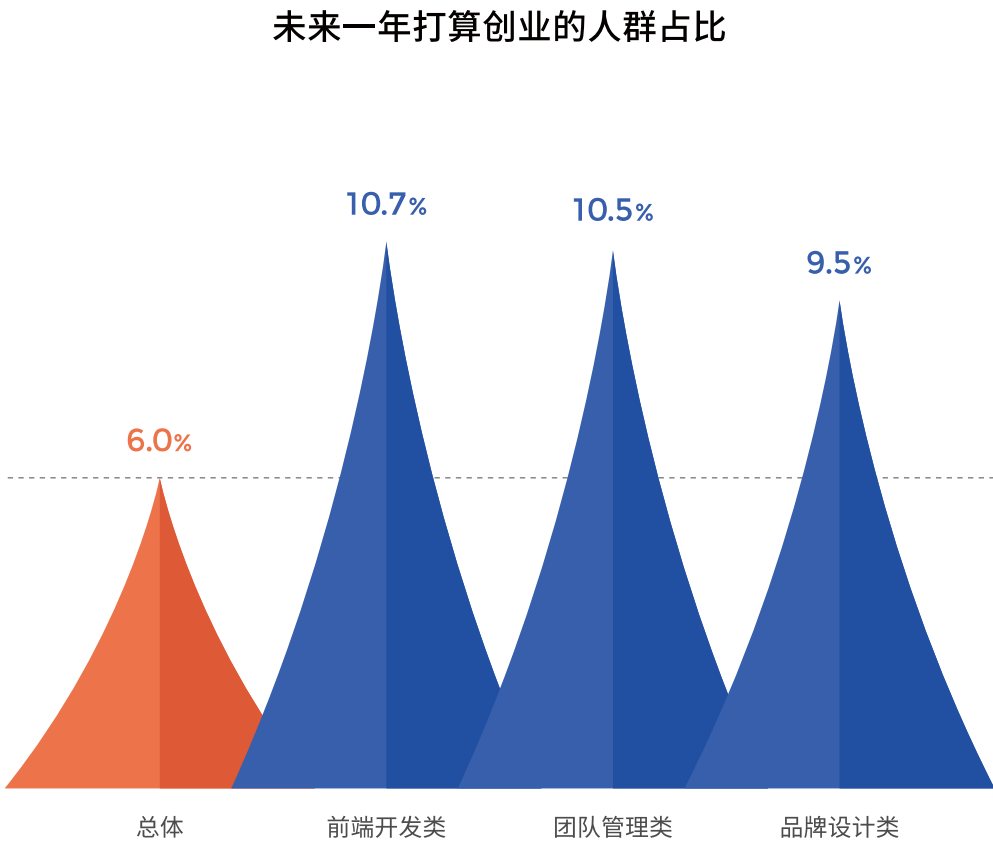
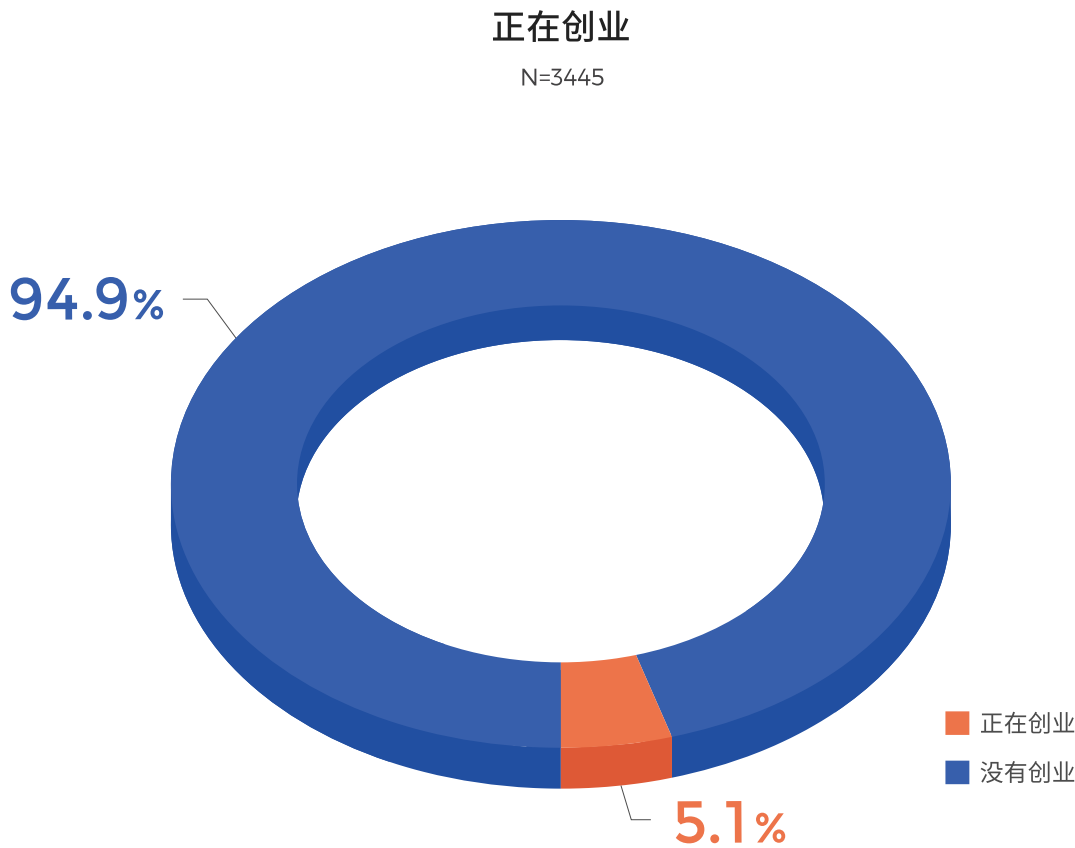
## 创业分析

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。



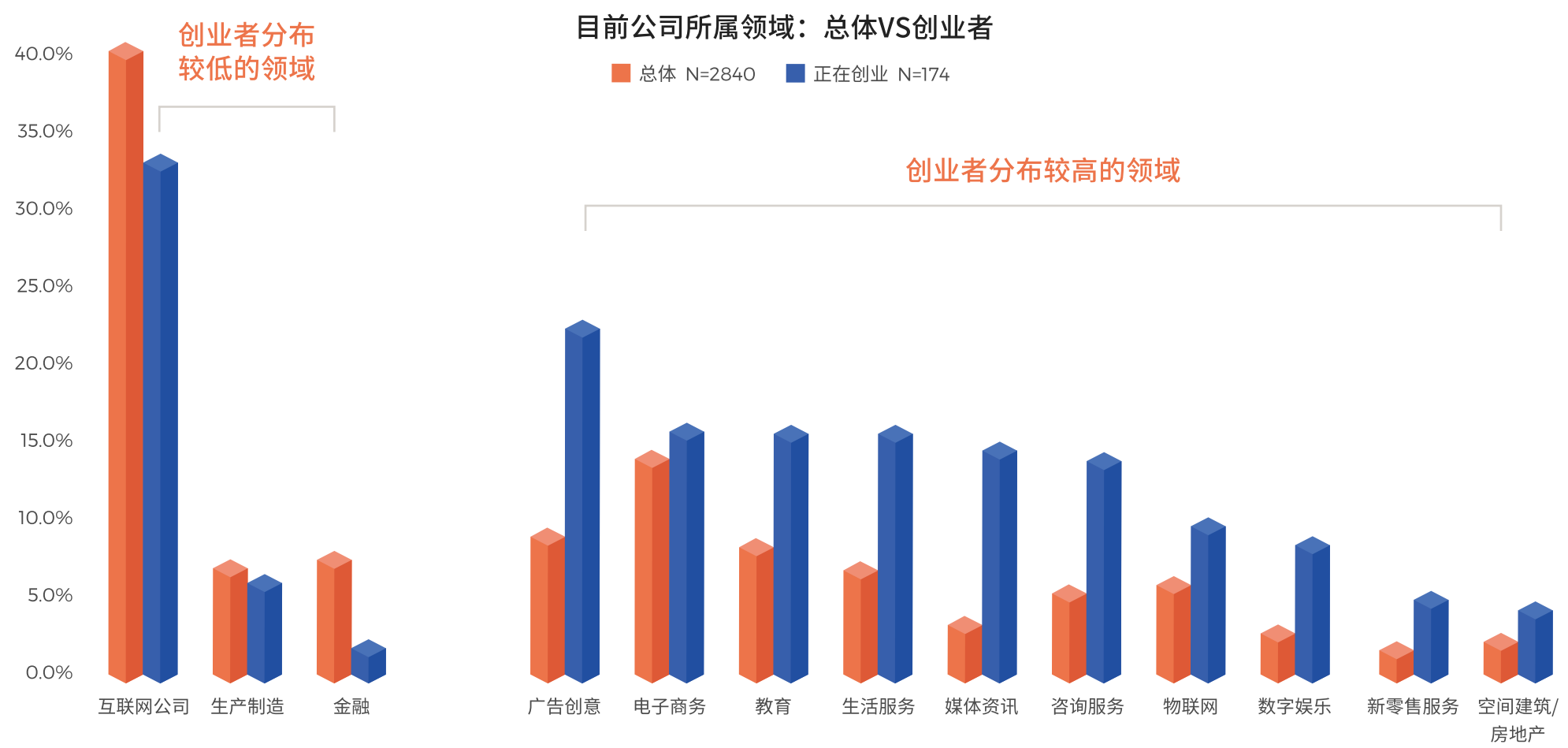
# 6.1 创业意愿

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、生产自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。

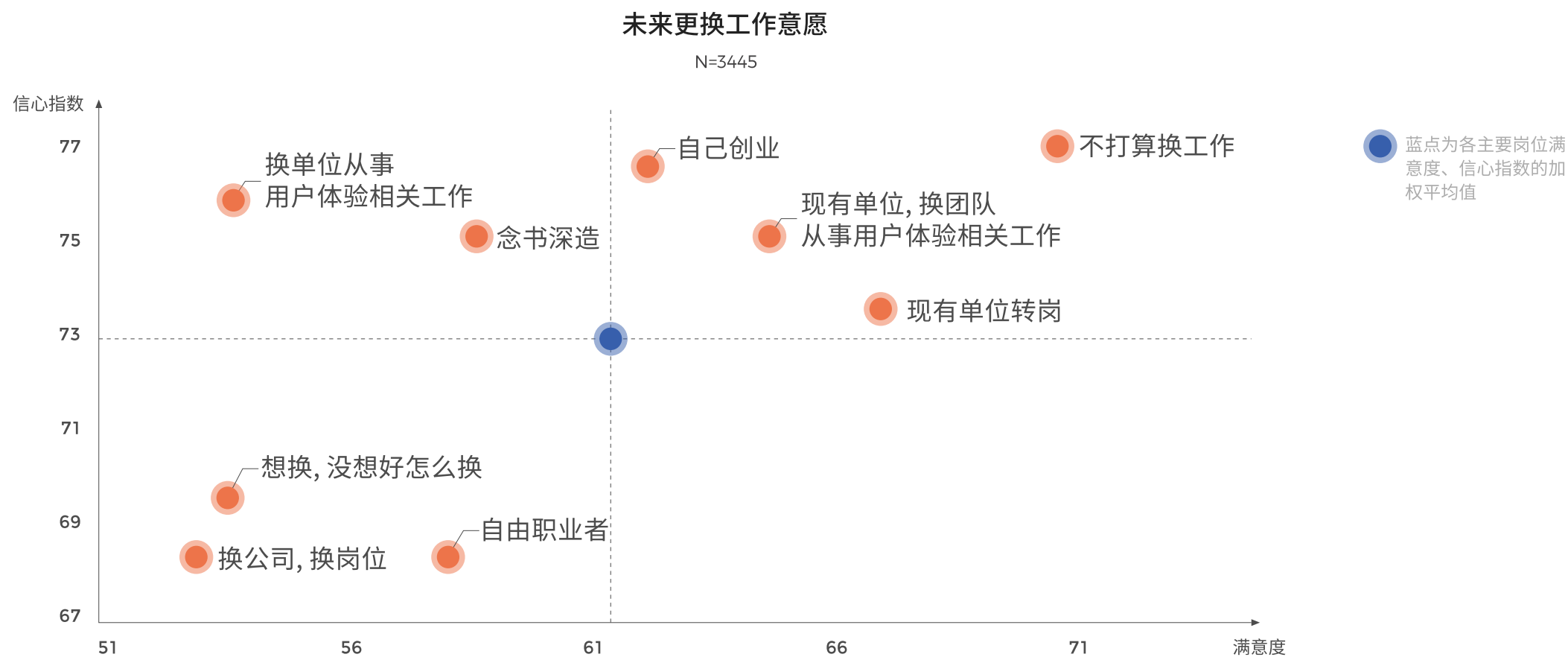


以上结果仅针对本次调查全体



### 6.3 工作满意度、信心指数影响从业者工作意愿

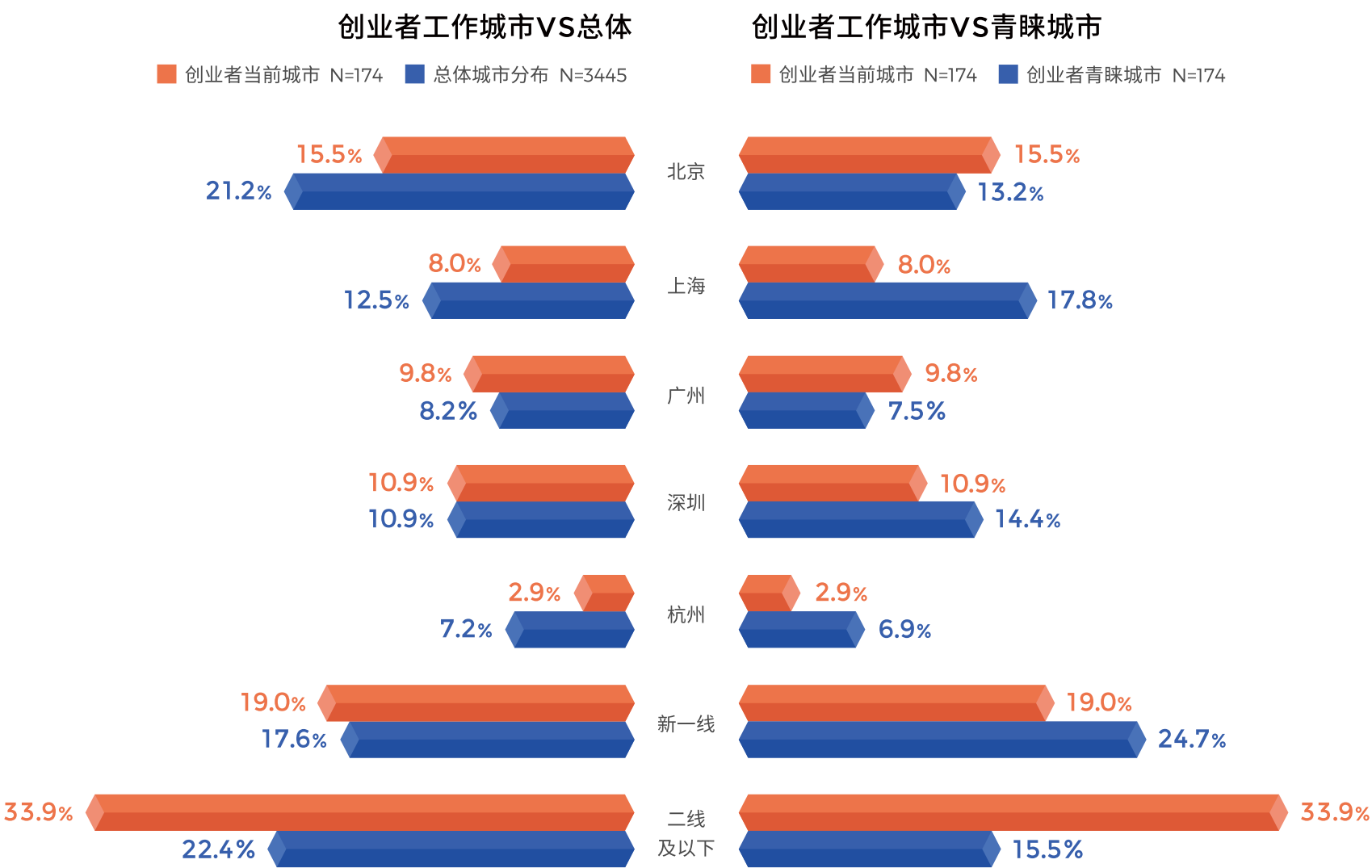
工作满意度及行业信心指数较高的从业者主要选择“**不打算换工作**”、“**在现有单位继续工作**”、“**自己创业**”。  
对行业信心指数高但是对当前工作满意度低的群体倾向于“换单位从事用户体验相关工作”、“念书深造”。  
满意度及信心较低的群体更多在犹豫“如何换工作”、“成为自由职业者”、“换公司从事不同类型的工作”。



# 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。



以上结果仅针对本次调查全体

# 7.0

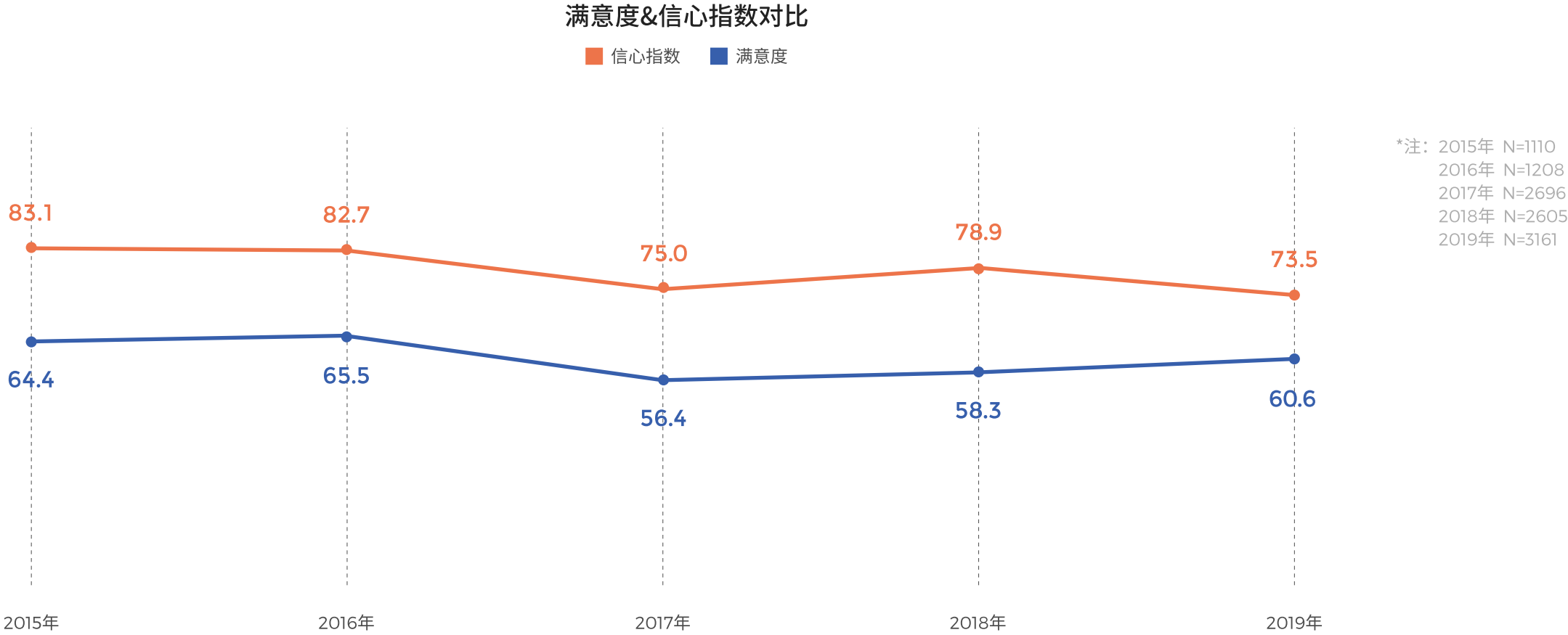
## 从业者满意度分析

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

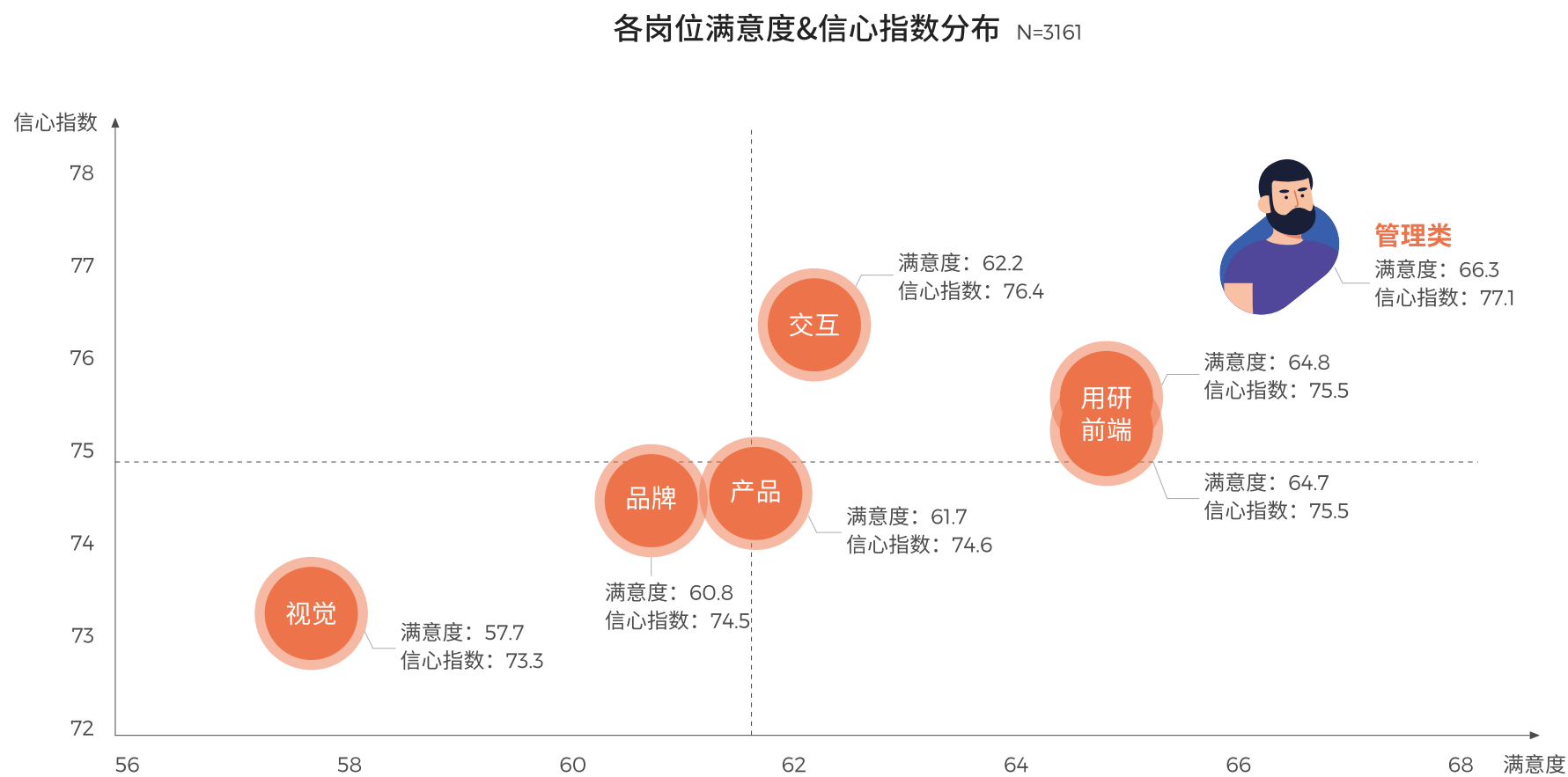
总体满意度为**60.6**，继2017年下跌后，保持缓慢回升。行业信心指数为**73.5**，与近几年信心指数相比较低。



以上结果仅针对本次调查全体

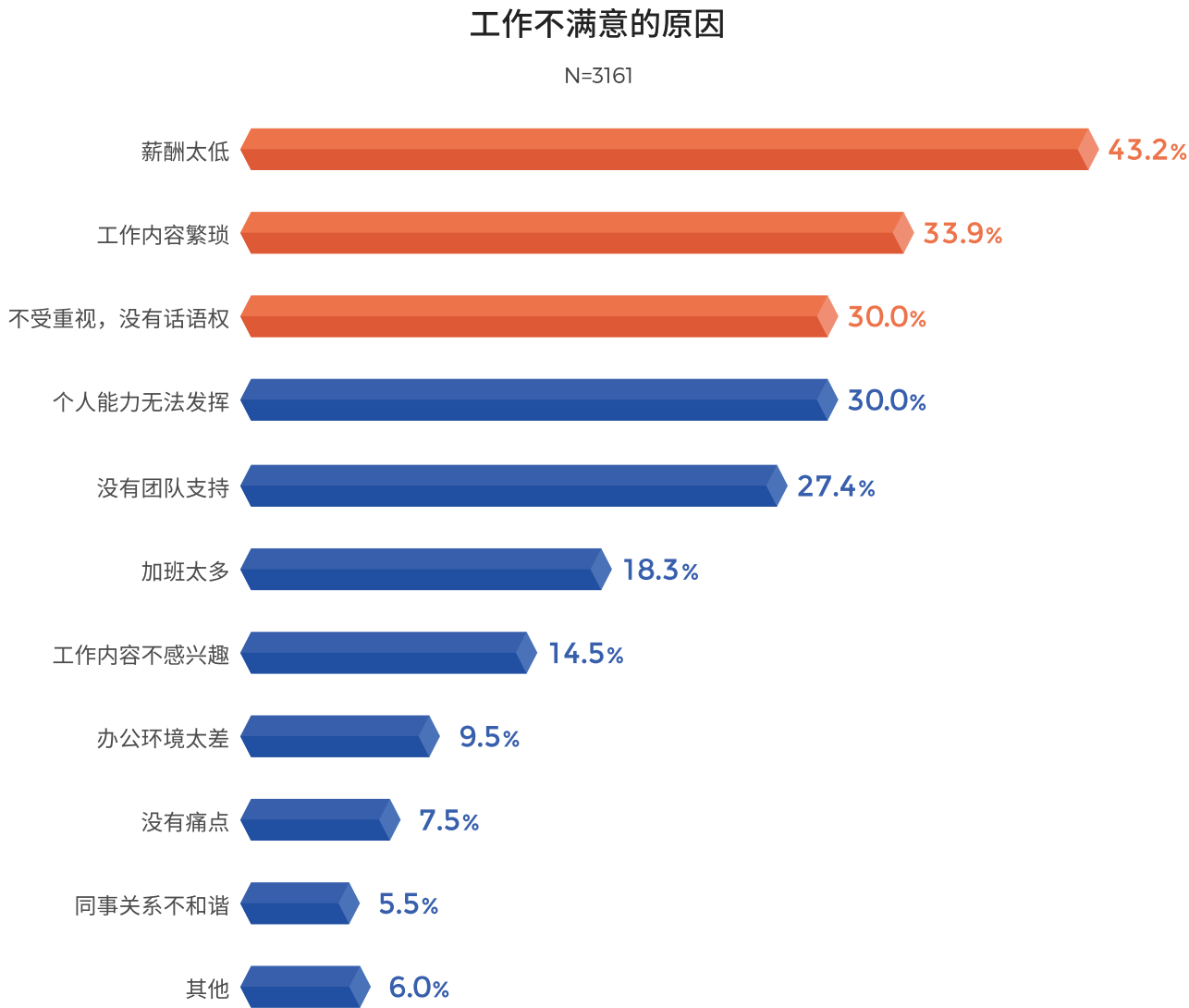
## 7.2 各岗位满意度&信心指数

**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

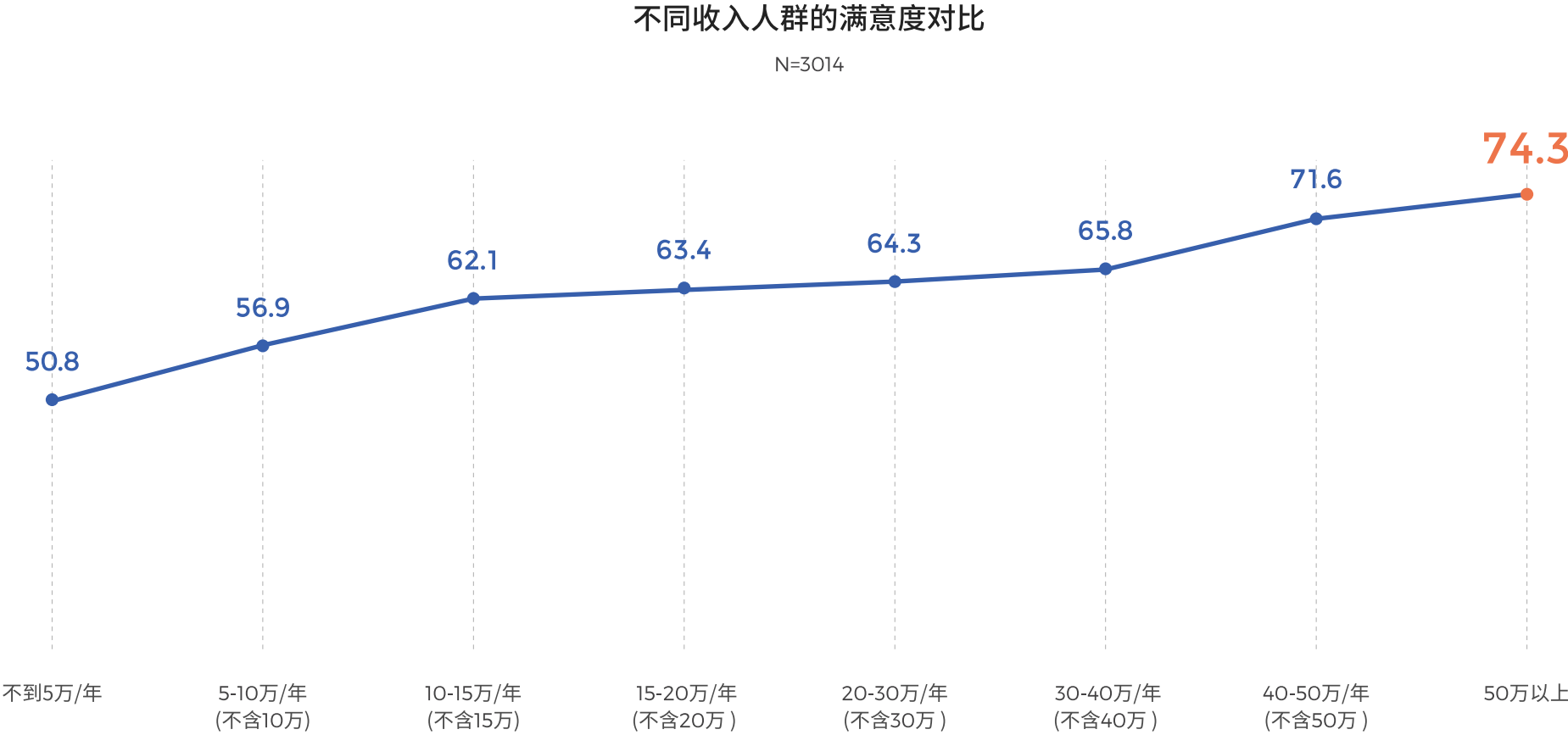
从业者对当前工作不满意的主要因素是“薪酬太低”、“工作内容繁琐”、“不受重视，没有话语权”。



以上结果仅针对本次调查全体

# 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

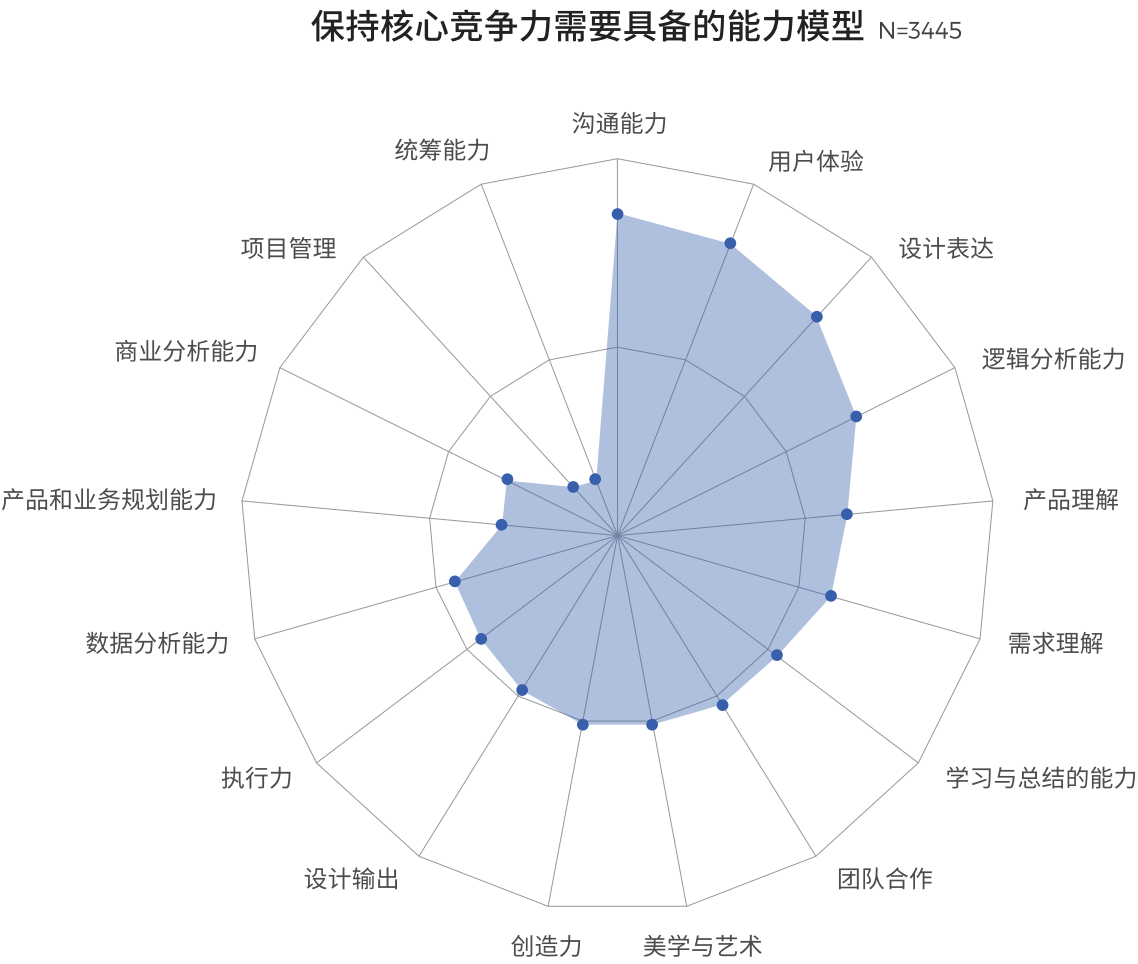
“沟通能力”、“用户体验”、“设计表达”、“逻辑分析能力”  
仍然是用户体验行业公认的核心竞争力。





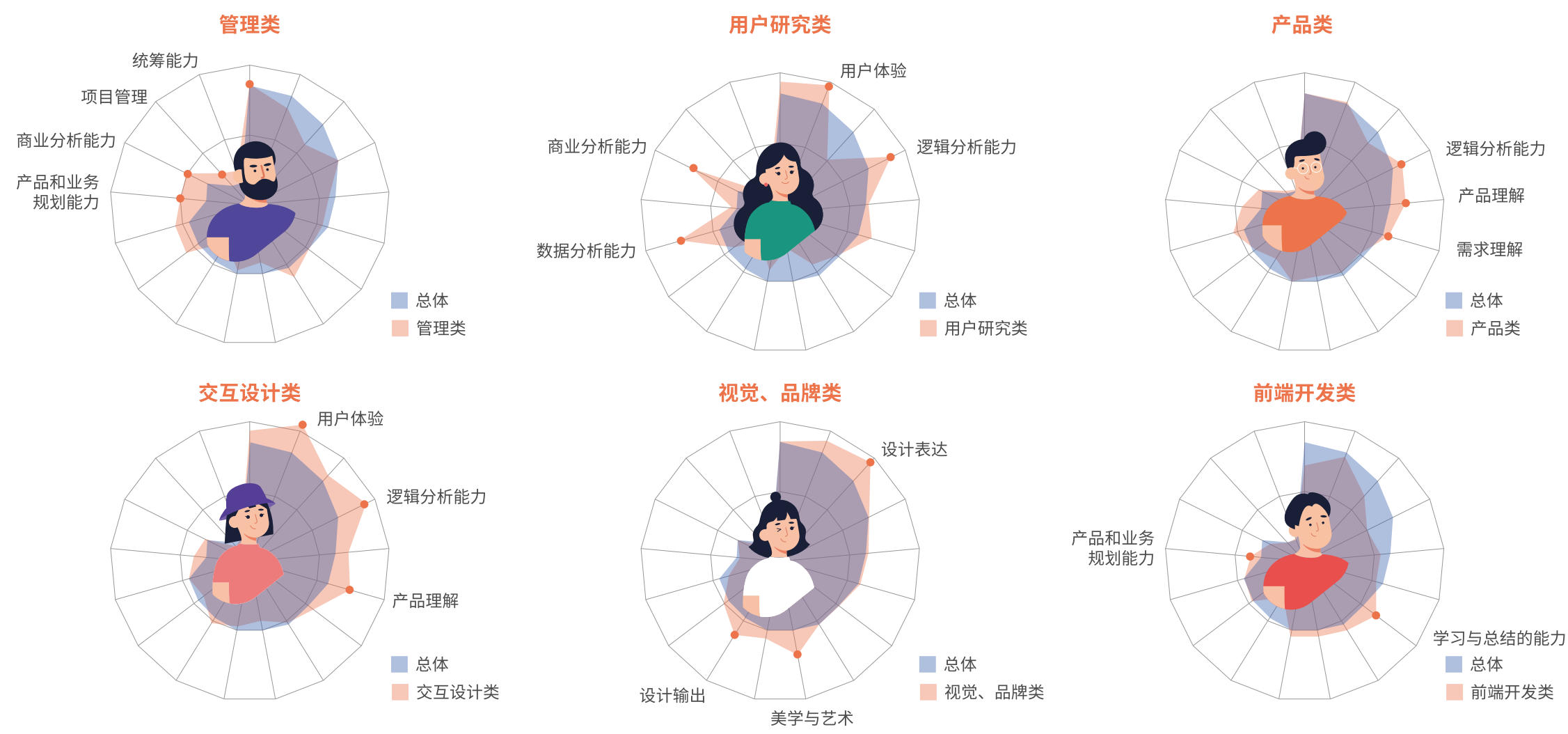
# 8.1 核心竞争力

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**。



以上结果仅针对本次调查全体

\*注：数据分析能力、商业分析能力行业研究能力认可度升高

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



关注订阅号, 下载电子版