

2016

USER
EXPERIENCE
INDUSTRY
SURVEY
REPORT

用户体验行业 调查报告

主办方

IxDDC

协办方

CRDC
Customer Research &
User Experience Design Center

序言

国际体验设计大会（IXDC）作为引领中国用户体验行业发展的组织之一，在每年召开的国际体验设计大会上都为从业者提供最有价值的用户体验行业调查报告。报告通过全面详尽的调查分析，对整个行业脉络进行系统的梳理，为从业者展示这一年来用户体验行业规模变化、从业人员构成、薪酬机制、能力需求等信息，让大家更好地从全局、全新的视野去了解行业发展现状、趋势和存在的问题。

今年 IXDC 联合腾讯 CDC 共同开展了“2016 用户体验行业调研”，调研主要通过从业者画像、职业规划、薪资分析、能力要求等几个方面，让大家能够迅速获取到整个行业的信息概况，了解用户体验行业的现状和趋势，以及从业者的核心竞争力。

本次调查共回收问卷 4226 份，经过数据清理有效问卷 1580 份，其中在职者问卷 1365 份（不包括离职人员及学生群体）。在职人员主要来自一二线城市的大中小型企业，主要工作岗位有：团队管理、项目管理、视觉设计、交互设计、用户研究、品牌设计、产品类等。

调查时间：2016.04.11 至 2016.04.27

调查渠道：IXDC 官网，微信，微博，腾讯 CDC，各大新闻网站

调查平台：腾讯问卷（<http://wj.qq.com>）

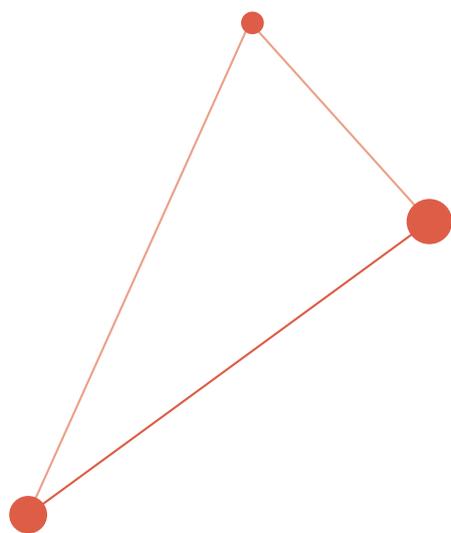
目录

Contents

1	用户体验行业报告摘要	1
2	从业属性	
	从业背景.....	4
	工作意愿.....	5
	从业者属性.....	5
3	公司团队分析	
	公司团队的规模形式.....	8
	公司类型.....	9
	用户体验融入产品团队.....	9
4	收入分析	
	薪资收入.....	12
	薪资相关因素.....	12
	薪资涨幅.....	13
5	跳槽行为分析	
	各职业有过跳槽行为的比例对比.....	14
	跳槽原因.....	14
	跳槽前后变化.....	16
6	兼职行为分析	
	各职业兼职比例.....	17
	选择兼职的原因.....	17
	与兼职行为相关的因素.....	18
7	从业者满意度分析	
	各职业满意度及信心指数分布.....	19
	工作不满意的原因.....	20
	满意度相关因素.....	20
8	核心竞争力	22



用户体验行业报告摘要



一、用户体验行业报告摘要

本次报告通过“从业者画像”，“公司团队”，“薪资收入”，“跳槽兼职行为”，“满意度”等方面对用户体验行业及从业者进行了研究分析。

1.1 从业者画像

调查结果显示，用户体验行业从业者大多年龄在 25-30 岁，男女比例均衡，本科学历，工作 1-2 年，收入 5-15 万；其中主要的职业类别有“管理类”，“视觉设计类”，“交互设计类”，“用户研究类”，“品牌设计类”，“产品类”。



管理类

有钱、忙碌、经验丰富、重人脉的中年大叔

男性偏多（67%），年龄偏大，每天工作 10 小时以上，因扩展人脉而做兼职，5 年以上工作经验，收入更高，对行业满意度高，不打算换工作比例更高。



视觉类

收入低、有理想、对现状不满的文艺小青年

女性偏多，年龄偏低（22-30 岁），收入较低，以艺术、设计专业背景为主，硕士及以上高学历占比较少。虽然满意度低但仍然对行业充满信心。



交互类

收入居中、调整方向的移动互联网中坚力量

各项数据无明显的特点，男女各半，收入较低，工作对象以移动设备应用/软件为主，对行业发展信心较低，思考规划着未来的职业发展。



用研类

高学历、多元化、好学、最稳定的研究专家

性别比例均衡，硕士及以上高学历比例超过 1/3，专业背景多元化，满意度、信心指数较高，不轻易跳槽。



产品类

起点低、涨幅快、对团队和公司有所依赖的小哥

男性偏多，年轻（22-30），起薪偏低但涨幅较大，各项专业综合能力要求较高，信心指数最低，主要跳槽因素是团队和公司前景。



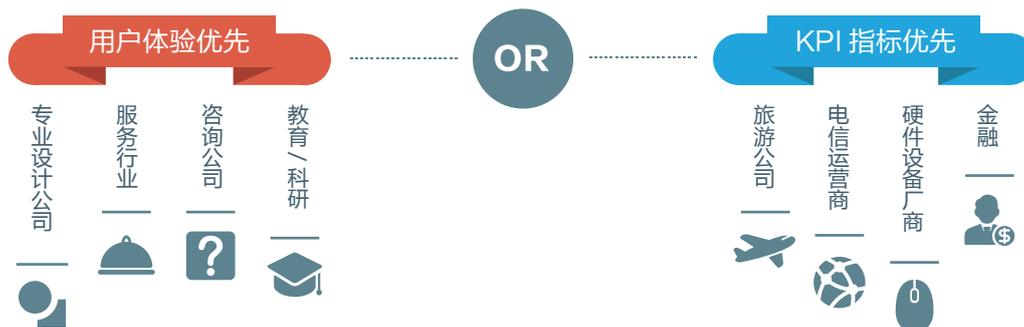
品牌类

收入低，有理想并愿意为其跳槽、兼职的设计师

男性比例较大，有跳槽行为和兼职经验比率高，从事自由职业比例最高，工作对象偏向于 pc 端，其余属性与视觉类接近。

1.2 公司团队

- a. 调查结果显示，用户体验行业从业者主要在“民营/私营企业”工作，工作领域集中在“互联网公司”，“硬件设备厂商”，“金融行业”等行业。
- b. 用户体验团队规模大多在 50 人以下，在过去的一年里，超过六成从业者表示所属团队规模有所增长。
- c. 公司重点产品的 KPI 指标与用户体验冲突时，“专业设计公司”，“服务行业”，“咨询公司”，“教育/科研”行业主要以用户体验优先；“旅游”，“电信运营商”，“硬件设备厂商”，“金融”则偏向 KPI 指标优先。用户体验优先公司的从业者满意度高于 KPI 指标优先公司。



1.3 薪资收入

调查结果显示，从业者税前薪资年收入主要在 5 ~ 15 万；管理类薪资较高，集中在 10 ~ 25 万；视觉设计、交互设计、品牌设计的薪资相对较低，偏向 5-10 万；用户研究，产品类的薪资居中，倾向于 10-15w。

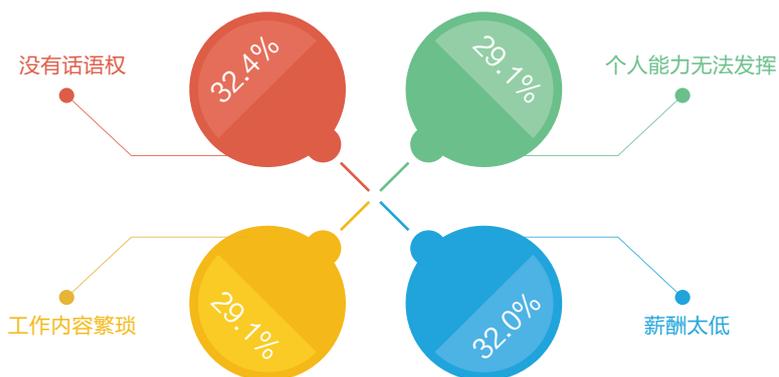
1.4 跳槽行为分析

调查结果显示，**70.4%** 的从业人员有过跳槽经历；品牌设计、视觉分析、交互设计类跳槽比例较高；用户研究类跳槽比例较低。跳槽的主要原因是“产品项目前景不好”（35.3%），“公司团队状况糟糕”（33.2%），“薪酬福利待遇差”（31.4%），“工作无归属感”（22.6%）。



1.5 满意度分析

调查结果显示，2016年用户体验行业从业者满意度为**65.5**，高于2015年（64.4）；信心指数为82.7，较2015年（83.1）相比稍有下降。工作不满意的原因主要是“没有话语权”（32.4%），“薪酬太低”（32.0%），“个人能力无法发挥”（29.1%），“工作内容繁琐”（29.1%）。

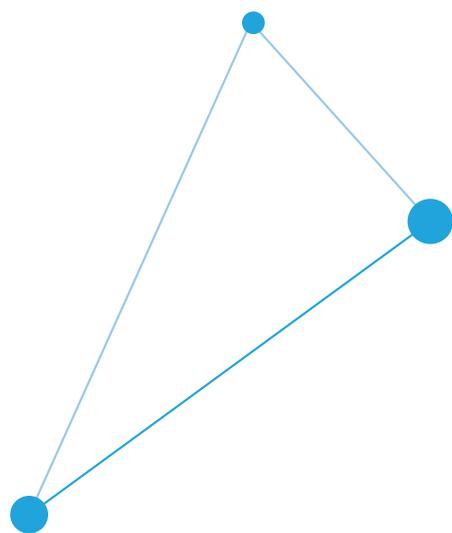
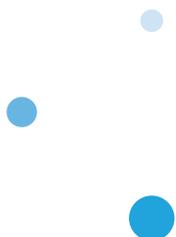


1.6 能力模型

为了保证工作核心竞争力，从业者认为需要具备的基本技能主要有“沟通能力”（63.4%），“需求理解”（60.1%），“团队合作”（42.5%），“逻辑分析能力”（37.7%），“用户体验”（34.9%）等。



从业者画像



二、从业者画像

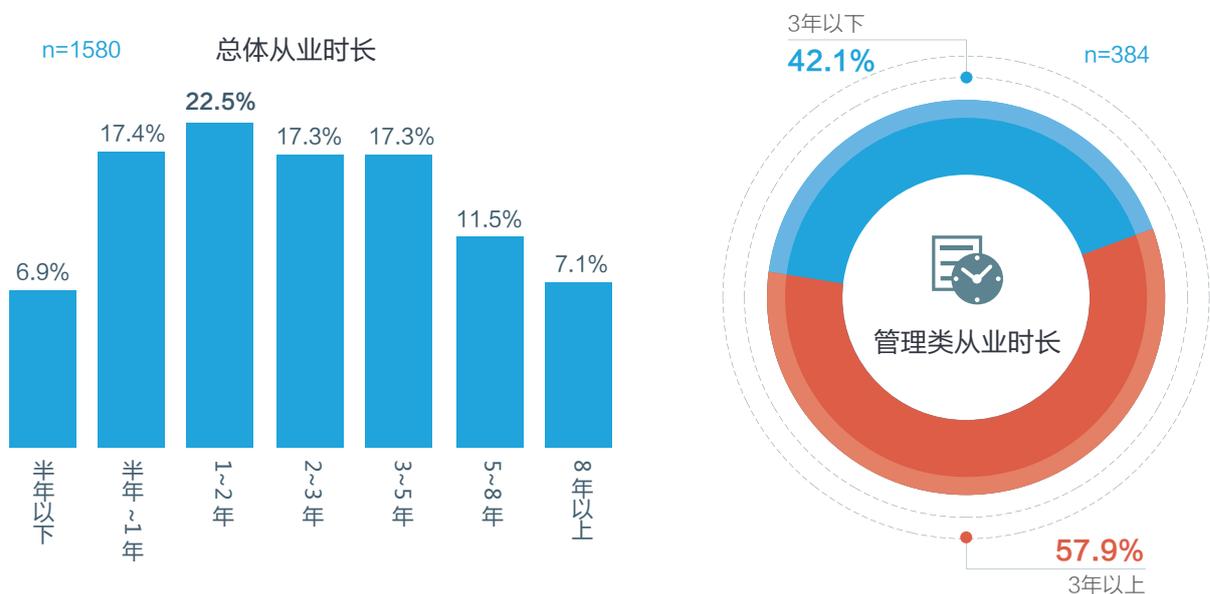
本次调查显示，用户体验行业从业者主要集中在 25-30 岁之间，男女比例较为均衡；高学历人群较多，93.8% 有大专及本科以上学历；在行业内工作时间不长，1-2 年的比例最高；62% 的从业者表示有过跳槽经历；主要分布在民营企业中；工作领域集中在互联网行业。

2.1 从业背景

2.1.1 从业

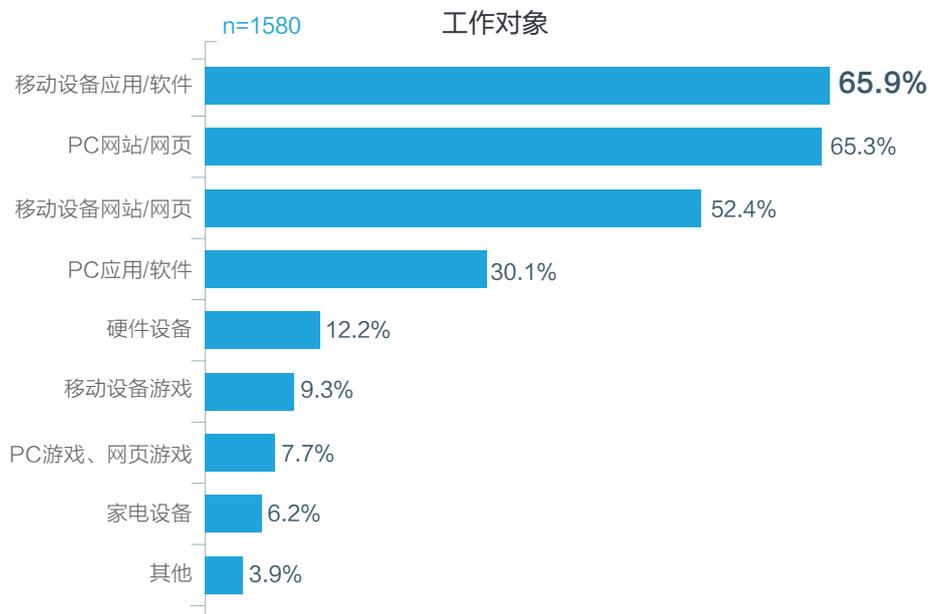
调查结果显示，用户体验行业从业时长 1-2 年的占比最大，不到三年的占比达到 **64.1%**。

团队管理类从业时间相对较长，**约六成**从业者表示从事用户体验行业超过 3 年。



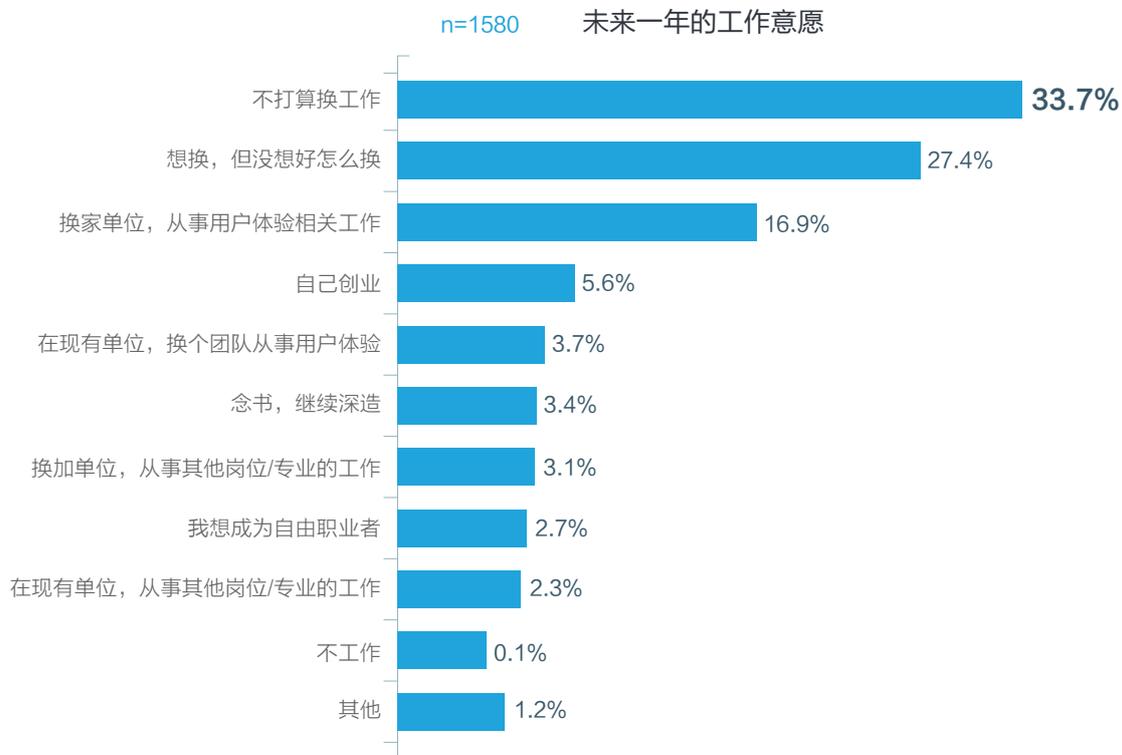
2.1.2 工作对象

调查结果显示，从业者工作对象移动端比率略高于 PC 端。移动端工作以应用、游戏类开发为主；PC 端则偏向于网页 / 网站的开发。



2.2 工作意愿

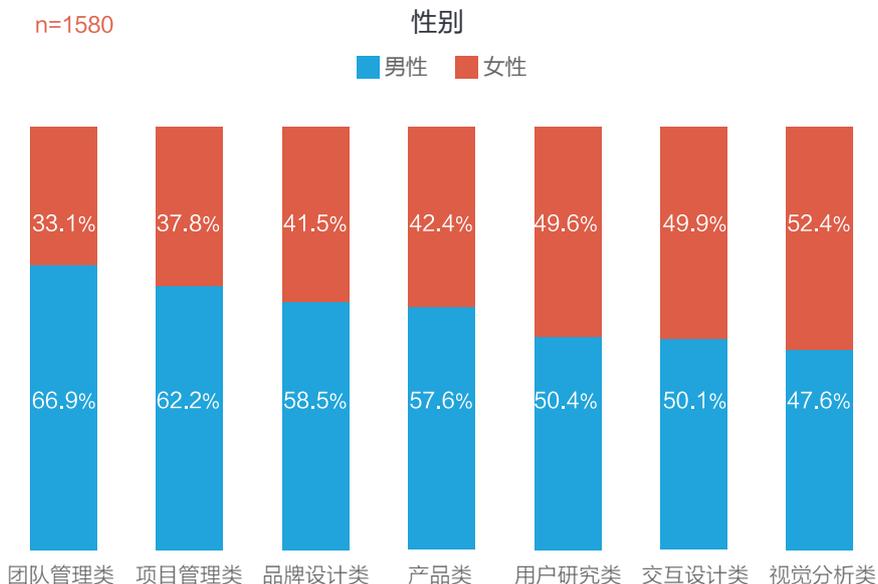
调查结果显示，未来的一年内仅 33.7% 从业者“不打算换工作”，27.4% 的从业人员表示“想换，但没想好怎么换”，16.9% 的从业者打算“换家单位，从事用户体验行业”，5.6% 的人员表示“自己去创业与去年相比”，“不打算换工作”的比例基本一致，思考换工作但是没有明确方向的比例有一定提升，念书、创业的比例有一定下降。



2.3 从业者属性

2.3.1 性别

调查结果显示，用户体验行业男性从业者占比 54.9%；团队管理、项目管理男性占比较大，超过六成；视觉设计、交互设计、用户研究类男女比例基本持平。

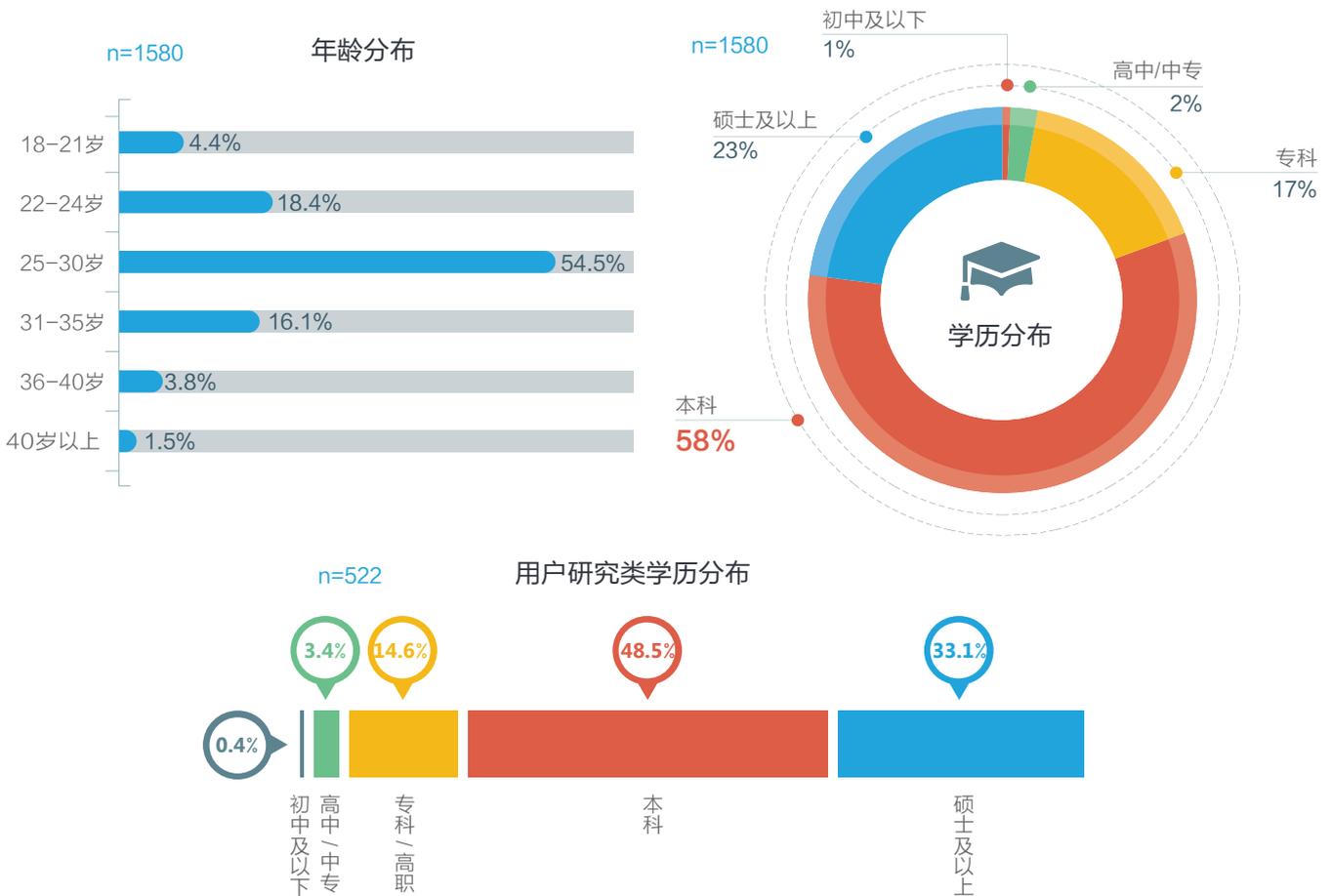


2.3.2 年龄

调查结果显示，用户体验行业从业者青年占比高，25 ~ 30 岁之间占比达到 **55%**。

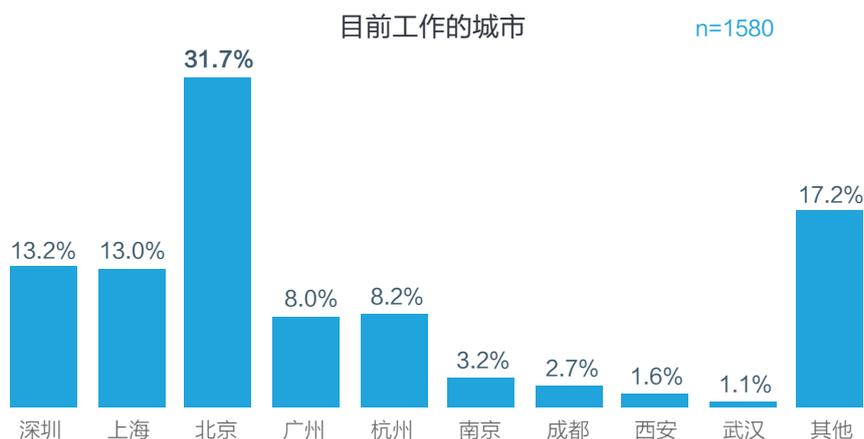
2.3.3 学历

用户体验行业从业者学历水平较高。调查结果显示，从业者中 **93.8%** 受过大专及以上学历。其中 **用户研究类学历水平最高**，硕士及以上学历占比超过三成。

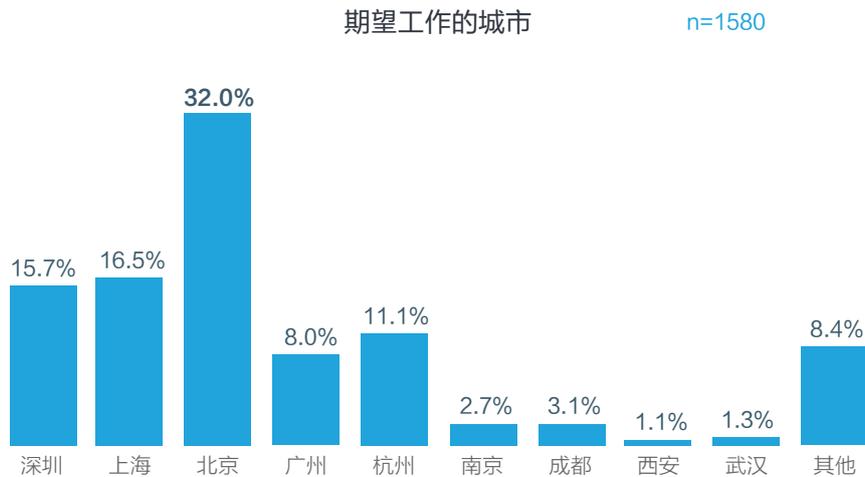


2.3.4 工作城市分布

调查结果显示，从业者工作地点主要集中在**北京、深圳、上海、杭州、广州**等一、二线城市，其中北京地区 (**31.7%**) 占比最高。

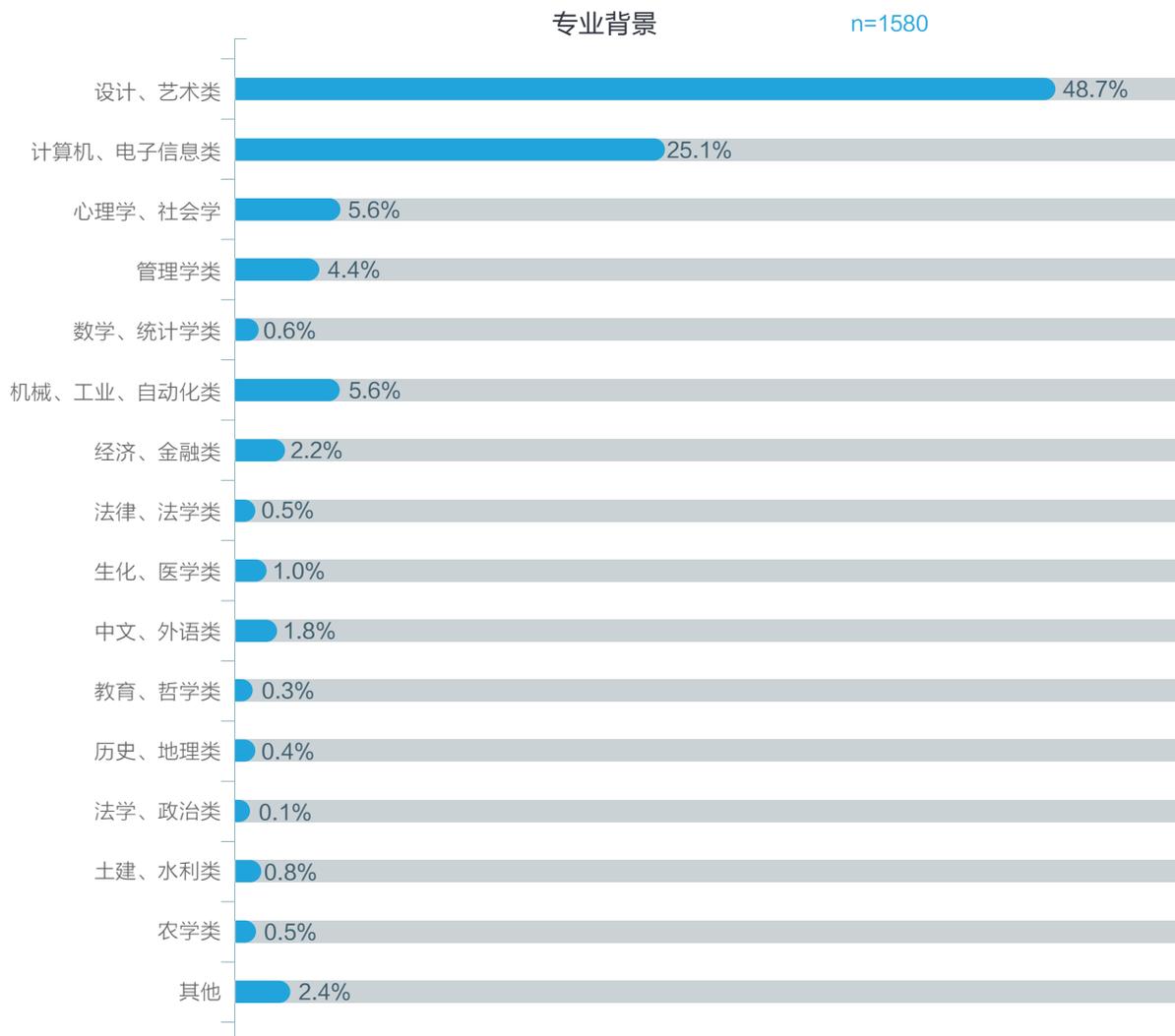


调查结果显示，从业者更倾向于在大城市工作。深圳、上海、杭州青睐比例高于当前地区分布，北京基本持平，其它城市有不同程度的降低。



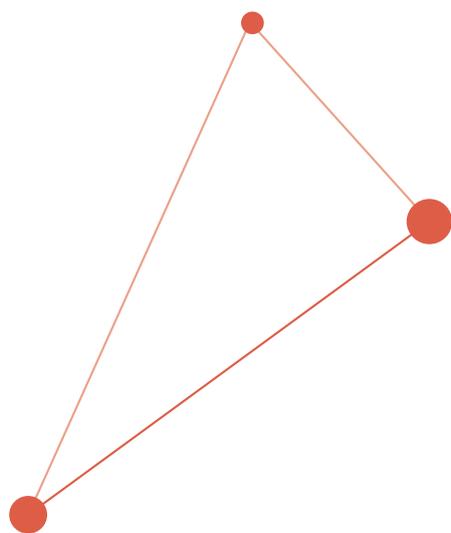
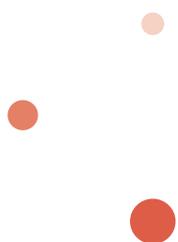
2.3.5 专业背景

从业者专业背景主要是“设计，艺术类”、“计算机电子信息类专业”；其中视觉，交互，品牌等从业者主要来自“设计、艺术类”；团队管理、项目管理、产品类中“计算机、电子信息类”占比高；与其他类别相比，用户研究中“心理学”，“社会学背景”专业比例更高达到 12.3%。





企业团队分析



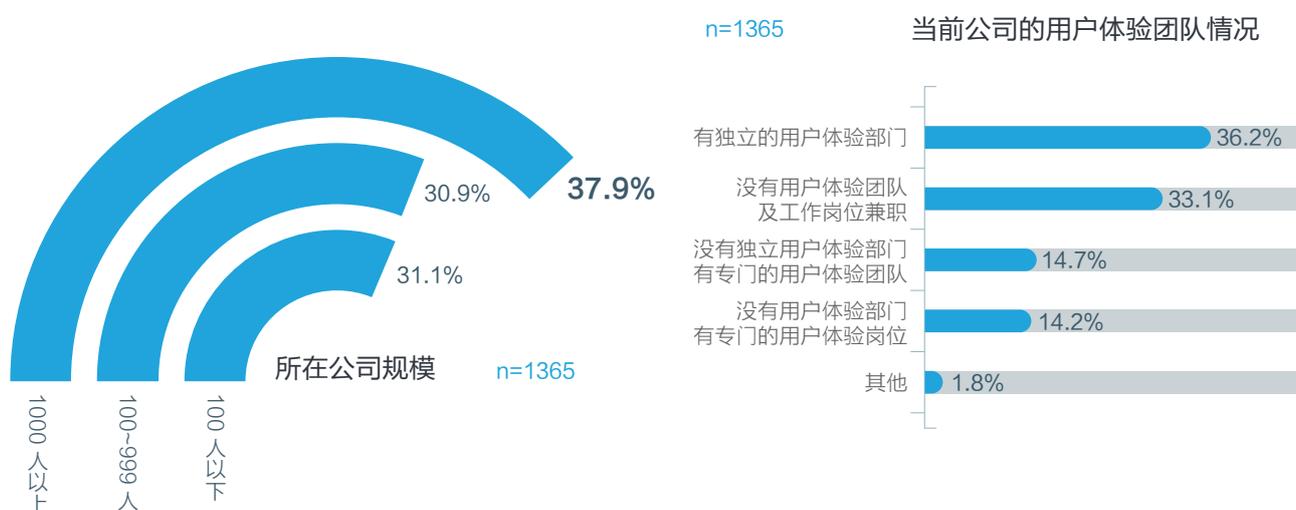
三、企业团队分析

3.1 公司团队的规模形式

本次调查中从业者在大中小型企业比例基本一致。用户研究类，管理类从业者在 1000 人以上的大企业的占比较大。

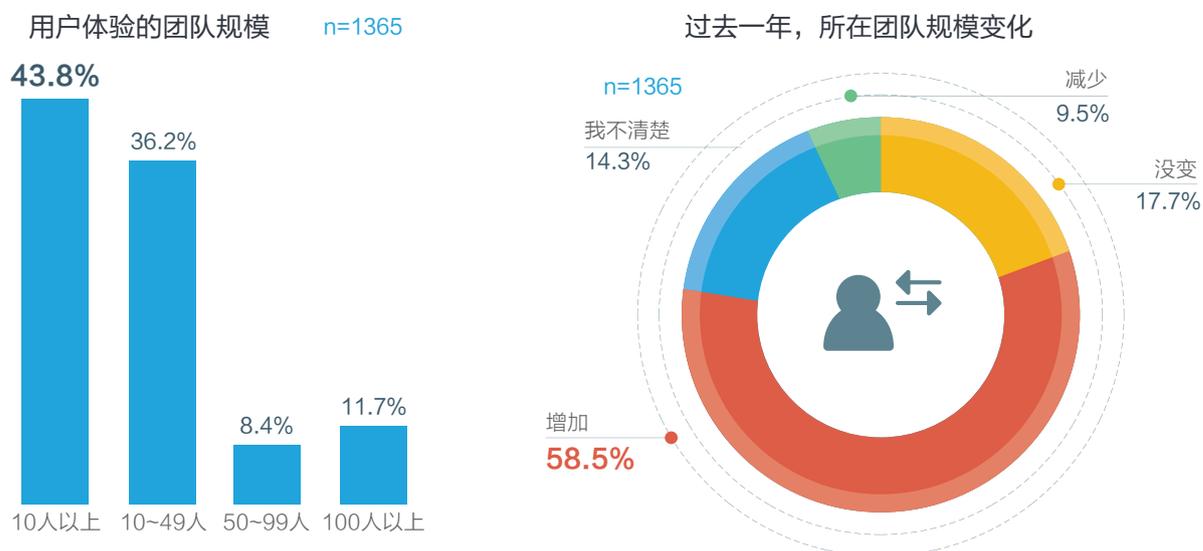
3.1.2 用户体验岗位情况

调查结果显示，**36.2%** 的从业者所在公司拥有独立用户体验部门，这些部门主要分布在 1000 人以上的大公司。其他岗位兼职来做用户体验相关工作的比例为 33.1%，主要分布在规模较小的企业里。



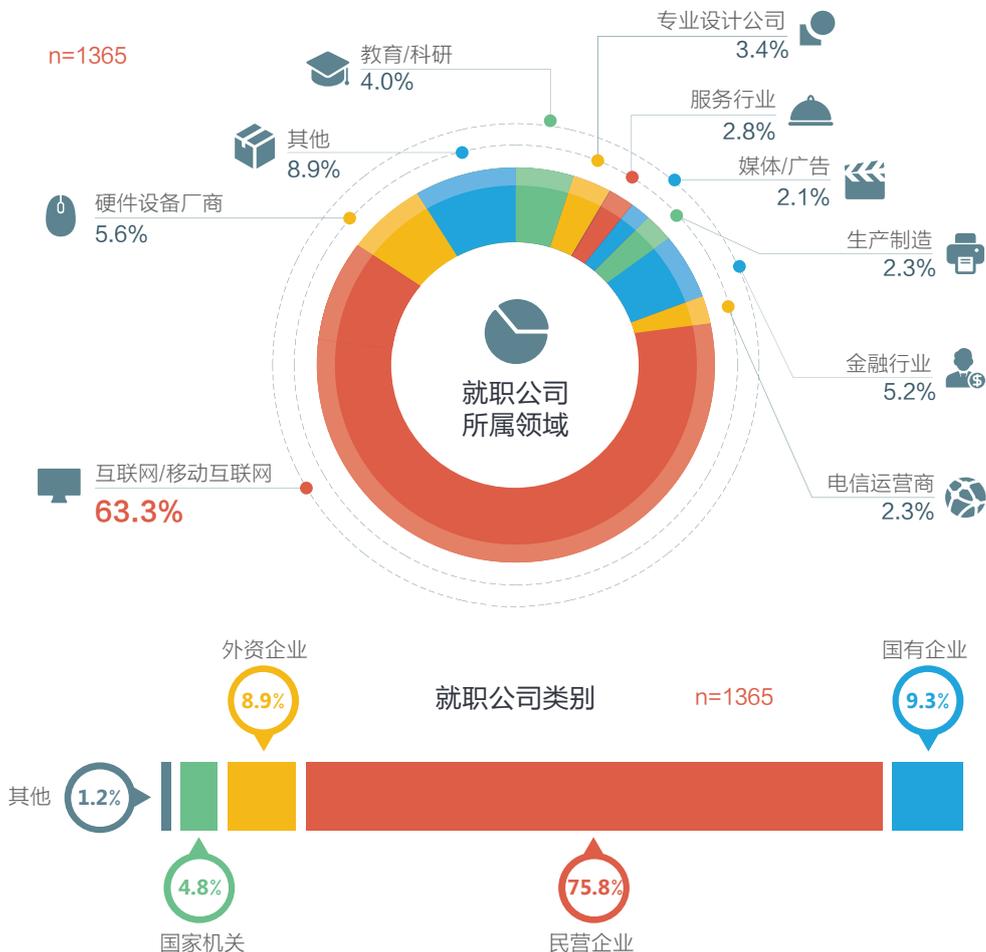
3.1.3 团队规模变化

用户体验团队规模基本在 **50 人以内**（80%）。在过去的一年里，**约六成**从业者表示所属团队人数规模有所增长。



3.2 公司类型

调查结果显示，从业者**超过七成**在民营或者私营企业工作，工作领域主要集中在“互联网公司”，“硬件设备厂商”，“金融行业”等，其中**“互联网公司”占比超过六成**，对比去年没有明显变化。

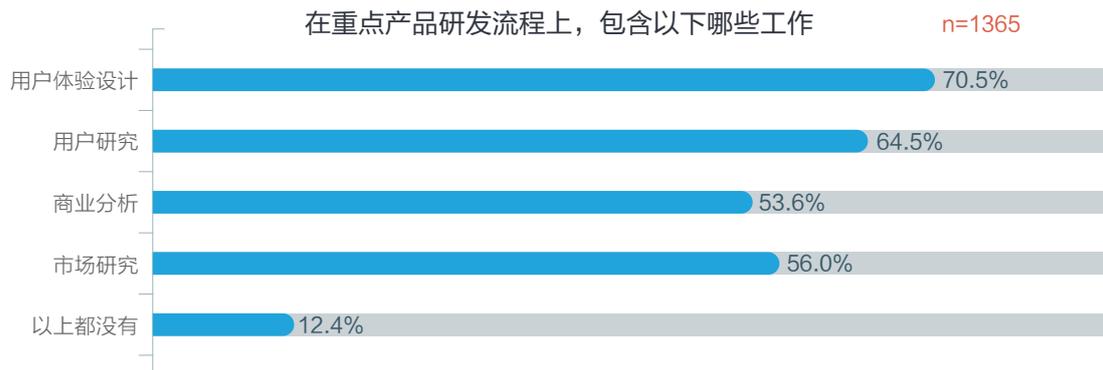


3.3 用户体验融入产品团队

为了了解用户体验在产品团队的应用情况，本次报告对“产品研发流程”，“公司内用户体验资源”，“产品评价考核标准”等因素进行调查。

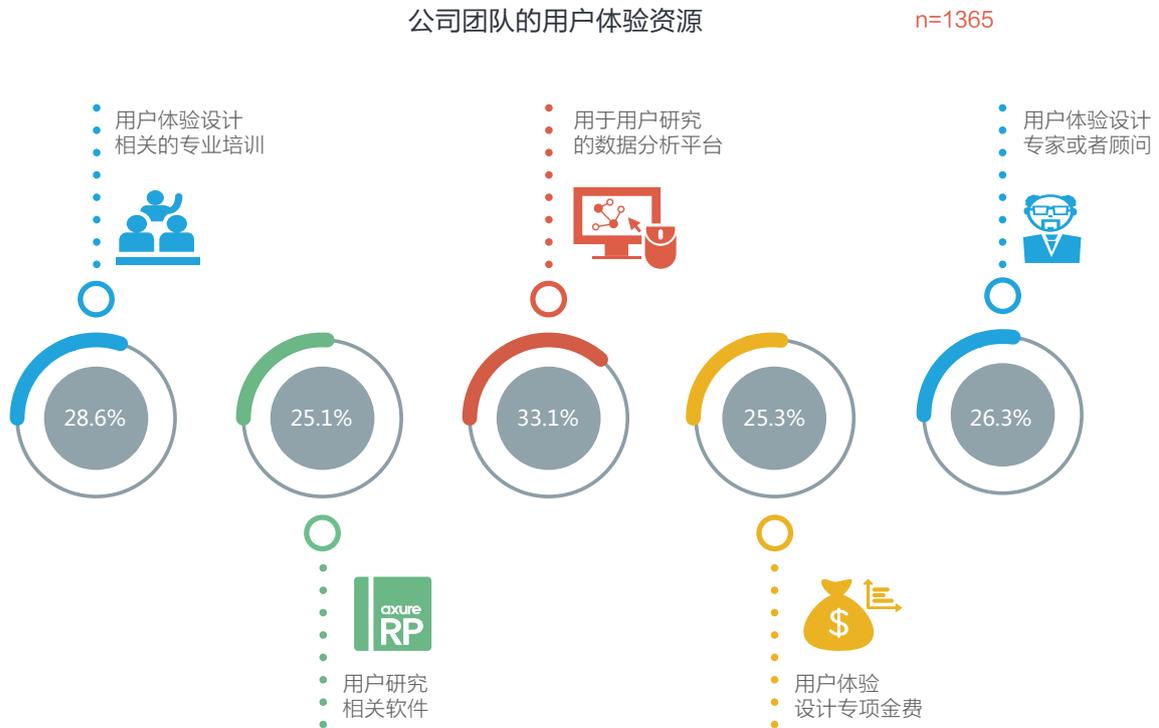
3.3.1 产品研发流程

在公司重点产品研发流程中，**70.5%**从业者表示包含了“体验设计”，**64.5%**包含了“用户研究”工作。



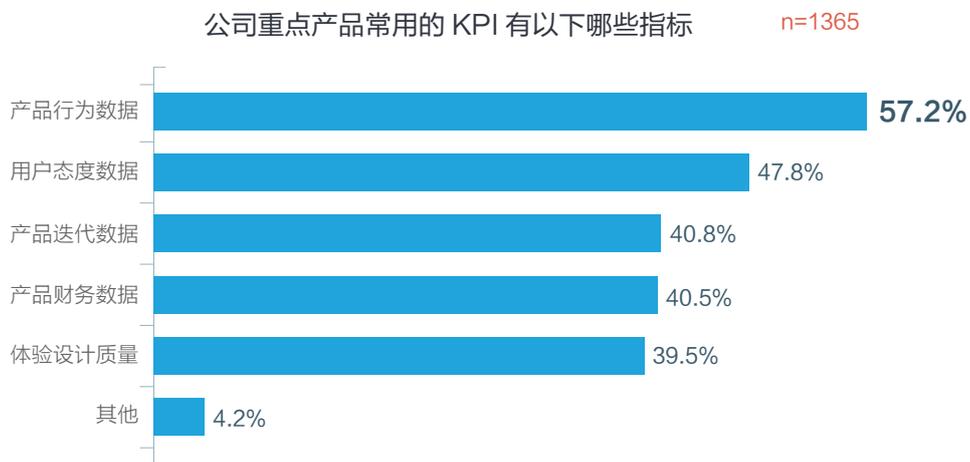
3.3.2 用户体验相关资源

从业者表示，公司团队提供的资源主要有“用于用户研究的数据分析平台”（33.1%），“用户体验设计相关的专业培训”（28.6%），“用户体验设计专家或顾问”（26.3%），“用户体验设计专项经费”（25.3%），“用户研究相关软件”（25.1%）。



3.3.3 产品评价指标

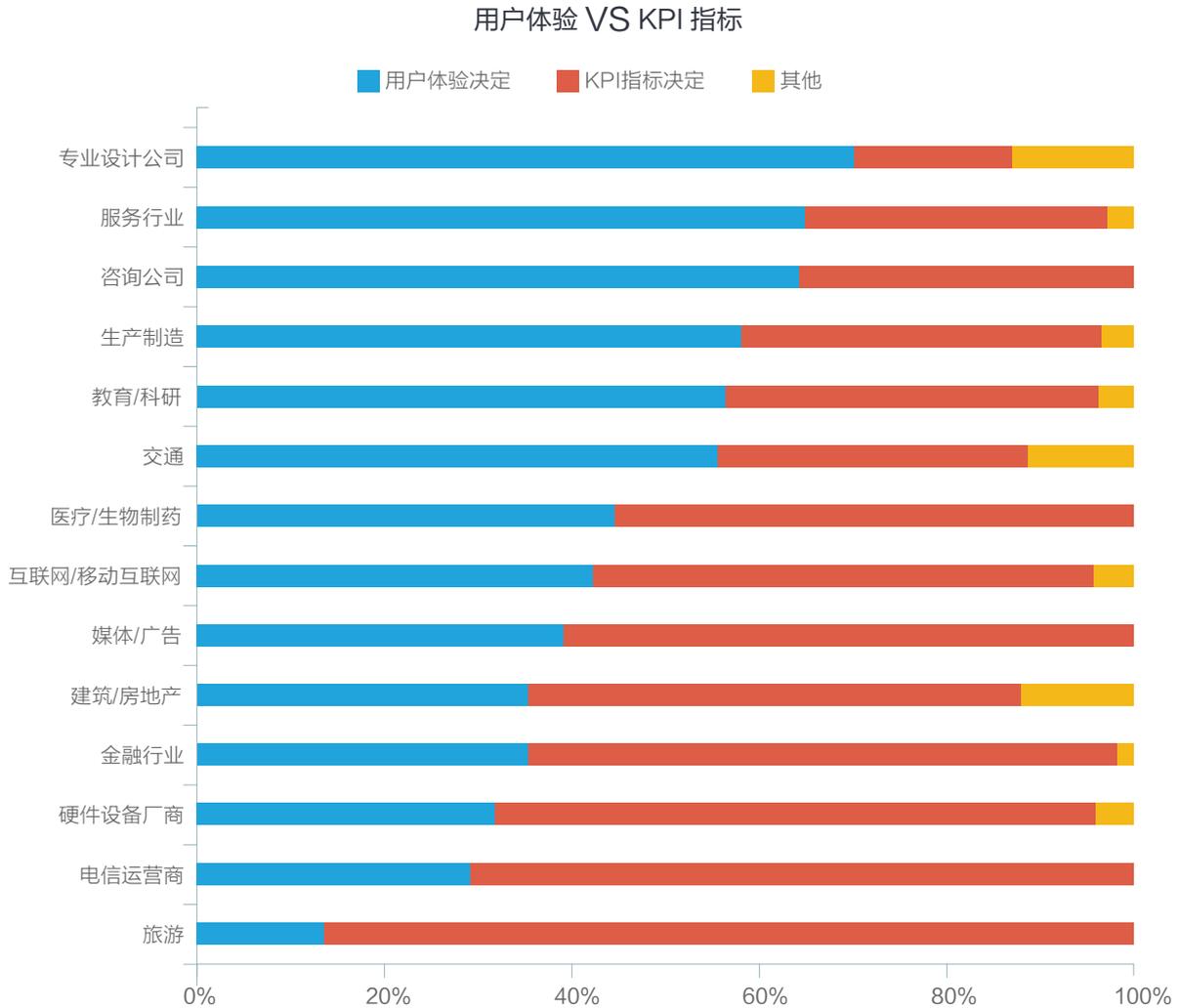
调查结果显示，在监测公司重点产品时，常用的 KPI 指标有“产品行为数据”（57.2%），“产品态度数据”（47.8%），“产品迭代数据”（40.8%）。



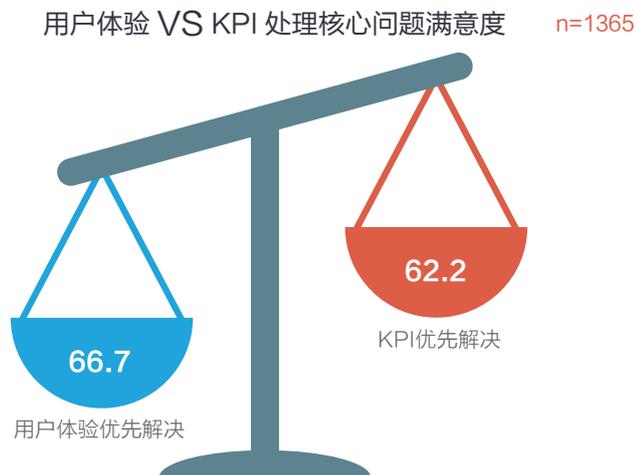
3.3.4 产品核心问题处理

调查中从业者表示，所在公司重点产品的 KPI 指标（不包括用户体验相关指标）与用户体验相冲突时，选择 KPI 优先比例（52.5%）高于选择用户体验优先比例（43.3%）。

不同行业在以上场景的选择中**存在一定差异性**。“专业设计公司”，“服务行业”，“咨询公司”，“教育/科研”等行业通常选择用户体验优先；“旅游”，“电信运营商”，“硬件设备厂商”，“金融”等行业则以 KPI 为优先。

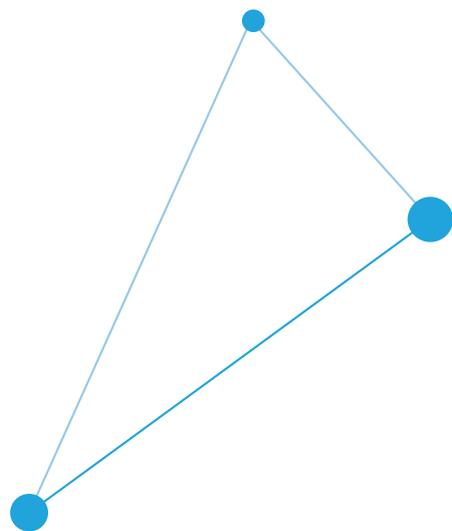
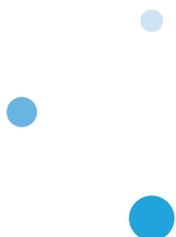


调查结果显示，以用户体验优先来处理问题的从业者满意度 **高于** KPI 指标优先公司的从业者。





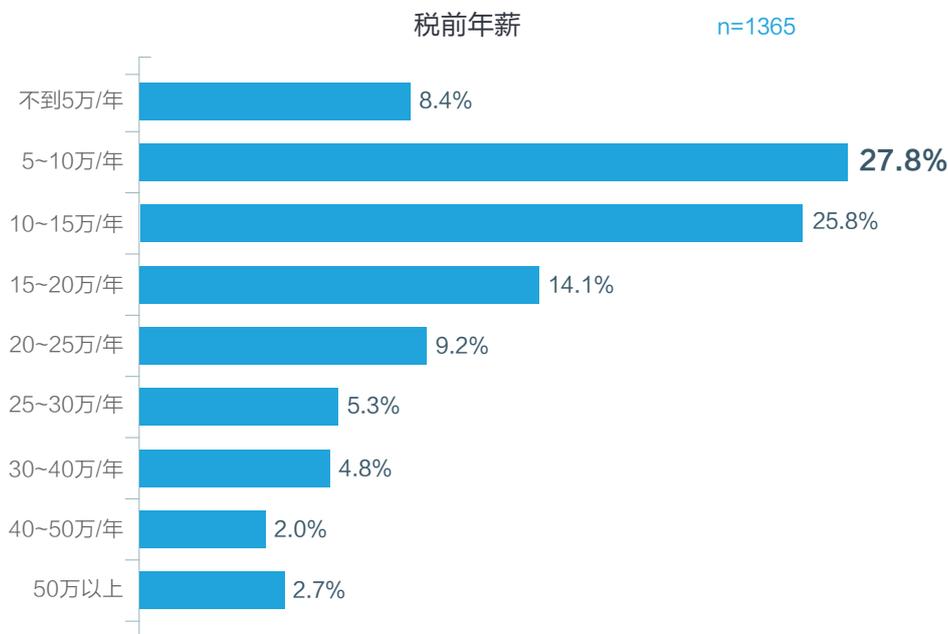
收入分析



四、收入分析

4.1 薪资收入

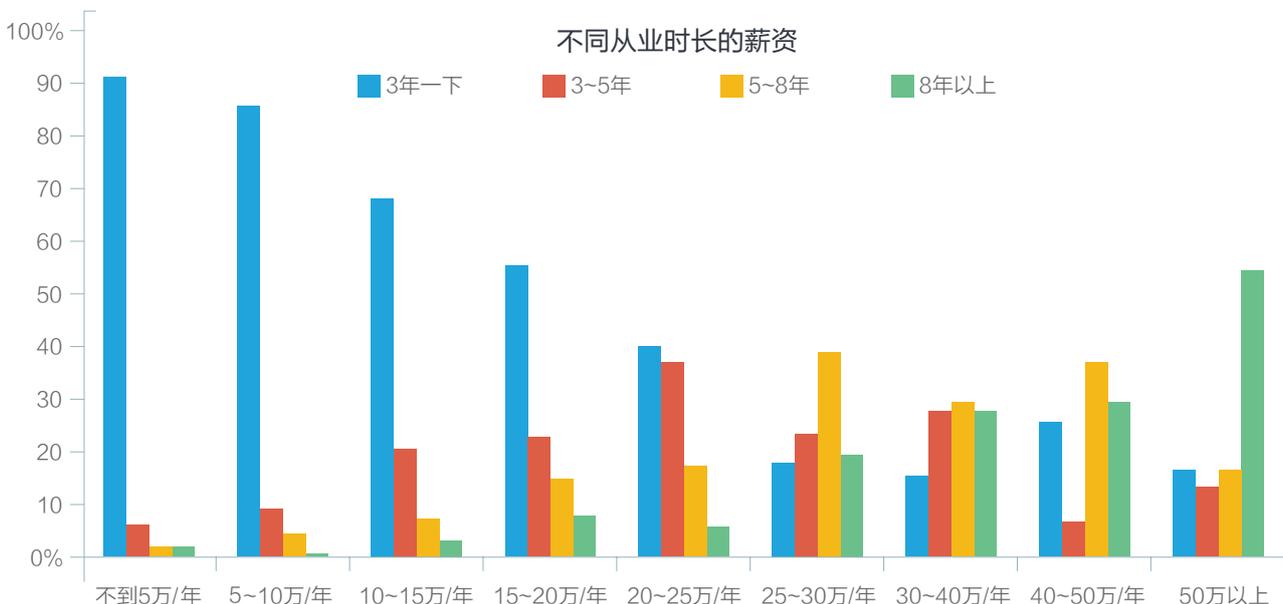
税前薪资年收入主要集中在 5 ~ 15 万（53.6%）。管理类薪资较高，约五成从业者收入在 20 万以上；视觉设计、交互设计、品牌设计类约六成从业者薪资在 15 万以下；用户研究，产品类的薪资相对居中。

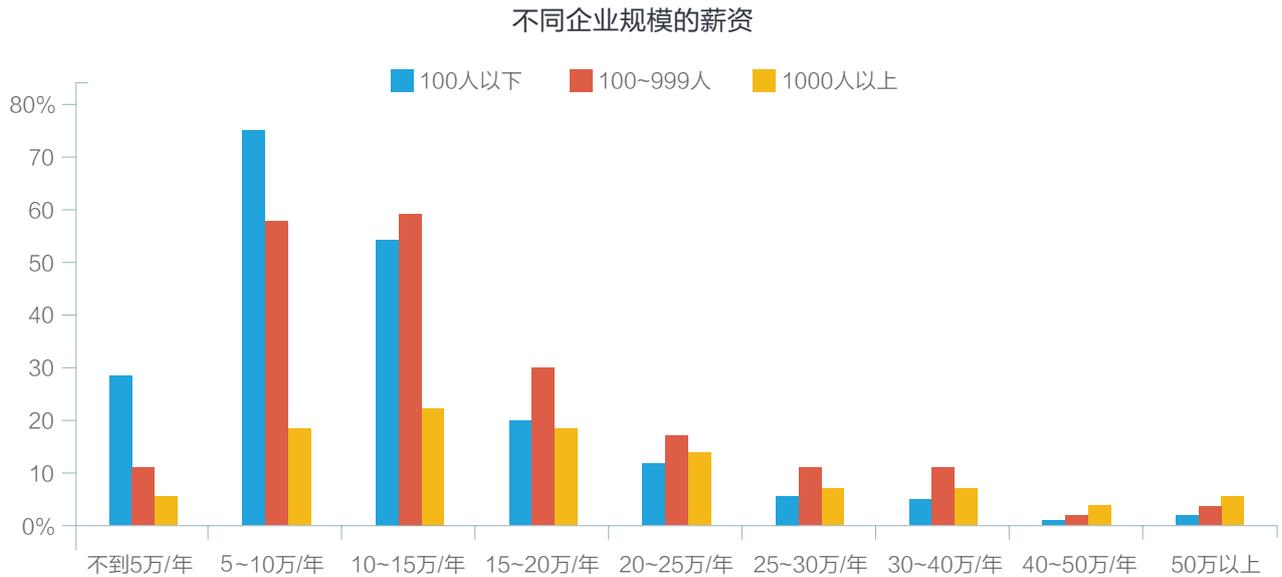


4.2 薪资相关因素

从业者薪资与“工作年限”，“公司规模”，“学历”，“工作经验”，“工作地点”，“行业领域”有一定联系，其中“从业年限”，“公司规模”，“学历”因素影响更为显著。

从业时间越长，高薪占比越大。从业八年以上的人群年薪大多在 50 万以上；从业 5~8 年的人群年薪 20~40 万的比例最高；从业 3~5 年人群，年薪 20~25 万比重较高；从业 3 年以内的人群年薪主要分布在 20 万以内。



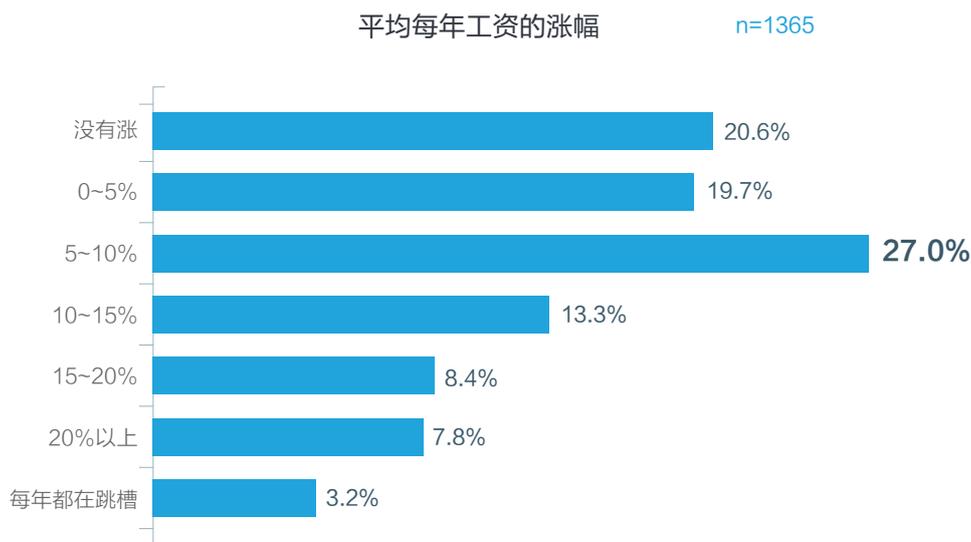


薪资同企业规模也存在较强相关性。**公司规模越大，从业者收入相对较高。**

从业者中，大专及以下学历，收入在**10万以下**人群占比超过**60%**；硕士学历收入76.8%在10万以上。

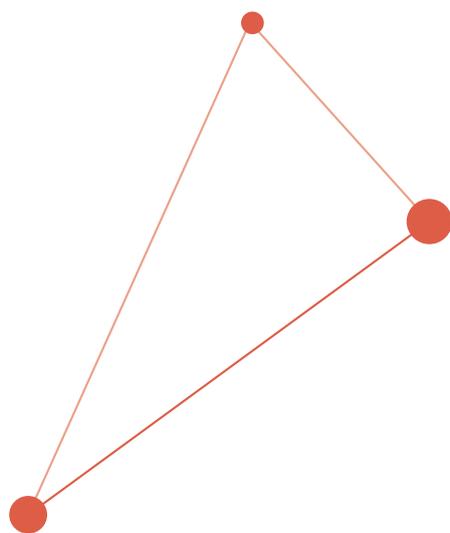
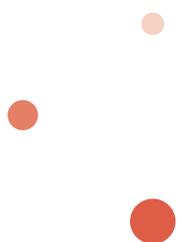
4.3 薪资涨幅

从业者工资涨幅主要集中在**5%~10%**，团队管理、项目管理类涨幅相对较大，5%~15%的占比较高，非管理岗位“没有涨”的比例明显高于管理类。





跳槽行为分析

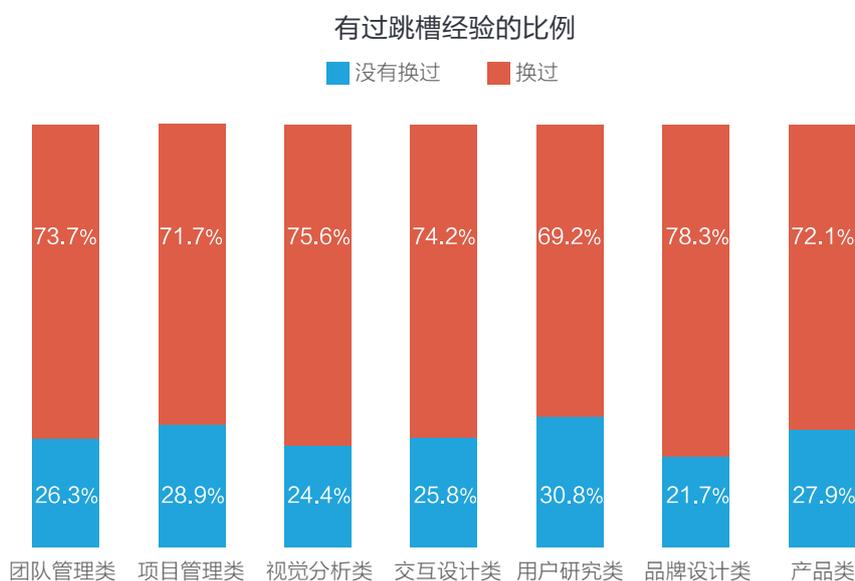


五、跳槽行为分析

本次调查中，有过跳槽经验的从业者占比超过七成。设计类职业跳槽比例更高，跳槽行为与个人属性没有明显关系。

5.1 各职业有过跳槽行为的比例对比

调查结果显示，**70.4%**的从业者有过跳槽经历；品牌设计类有过跳槽经验的占比最高，用户研究类占比最低。

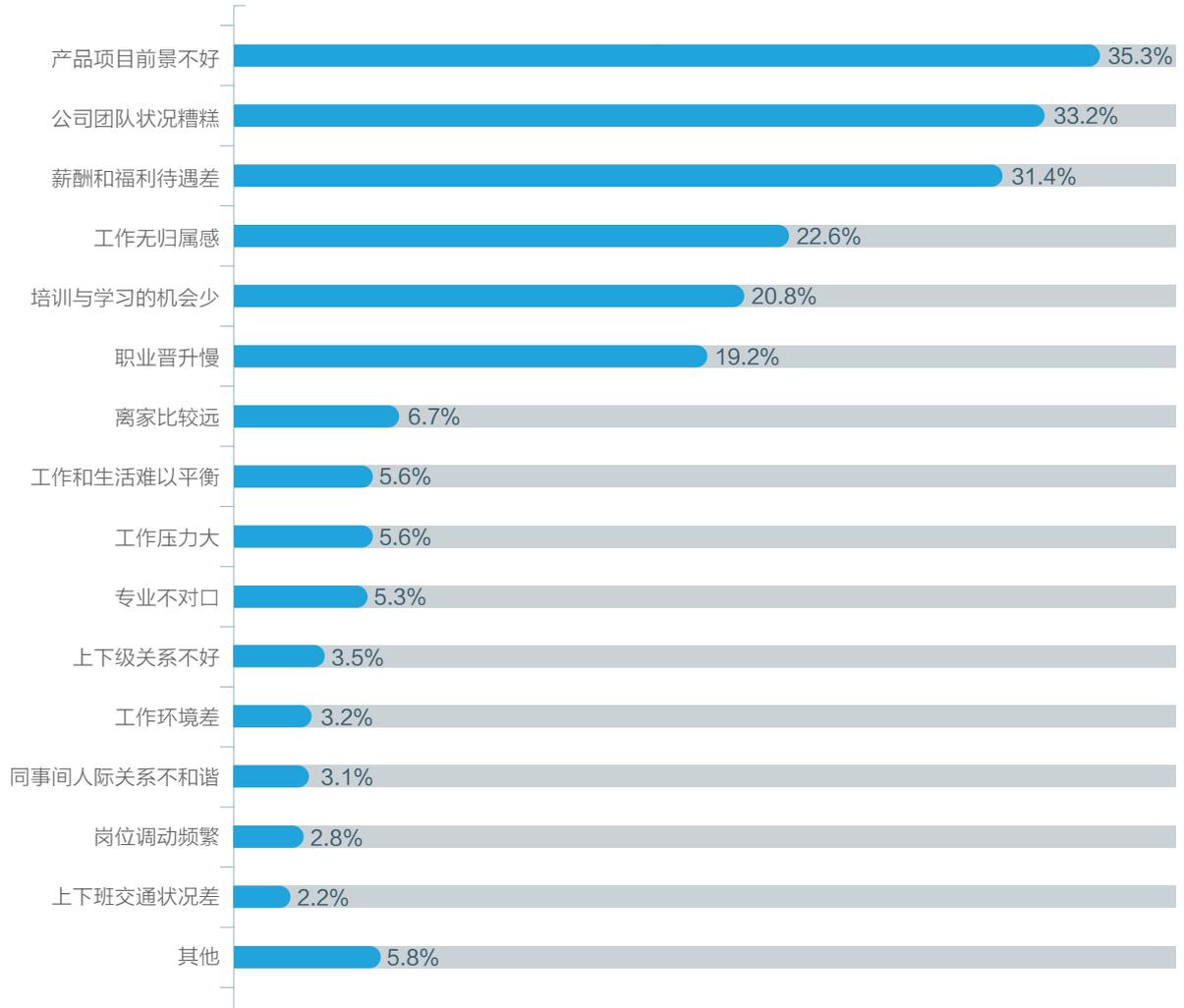


5.2 跳槽原因

调查结果显示，从业者最近一次跳槽的主要原因“产品项目前景不好”（**35.3%**），“公司团队状况糟糕”（**33.2%**），“薪酬福利待遇差”（**31.4%**），“工作无归属感”（**22.6%**）。团队管理类“职业晋升慢”导致跳槽比例超过两成，明显高于其他群体。

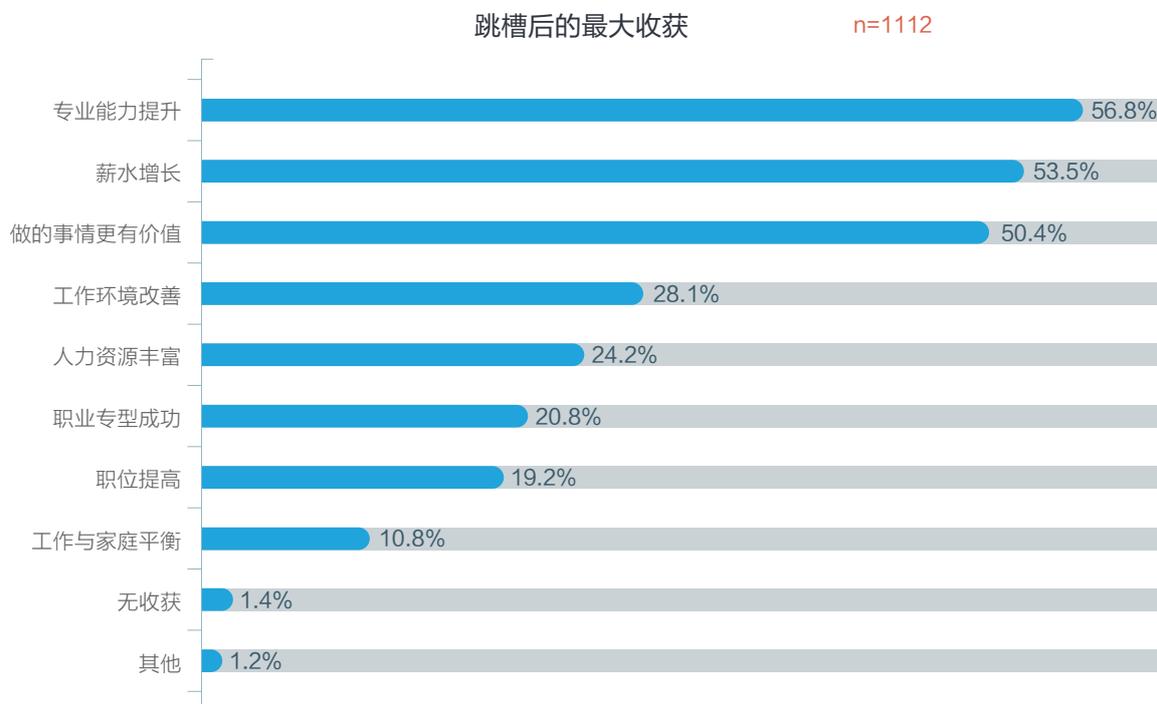
跳槽的原因

n=1112

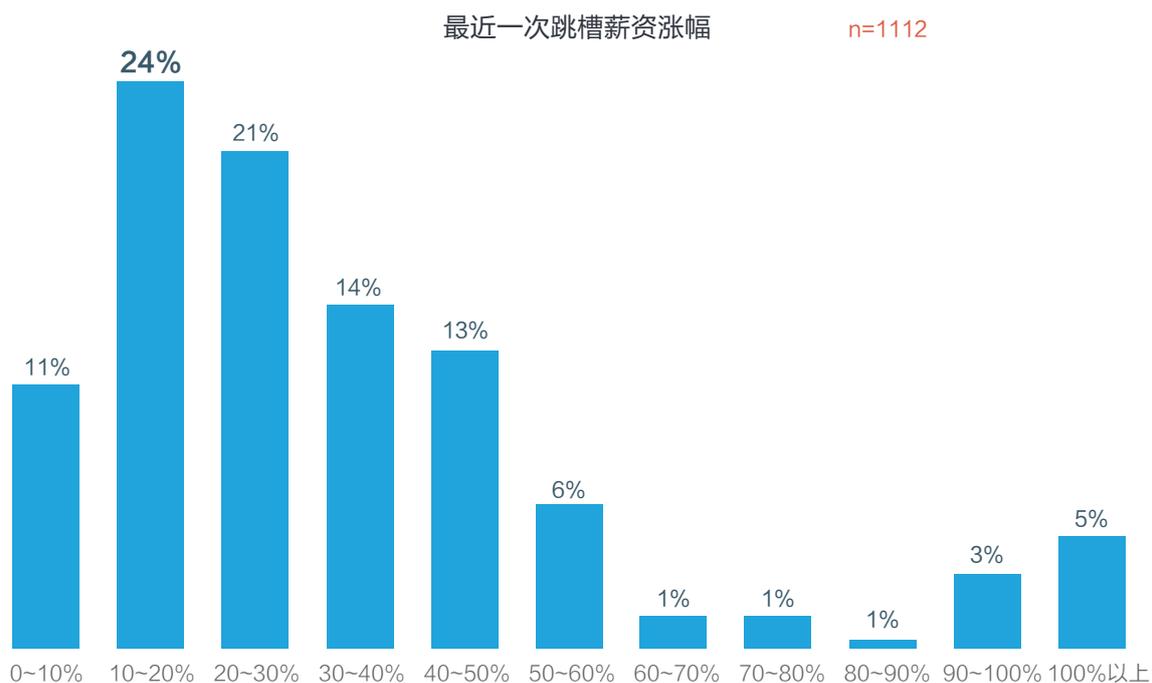


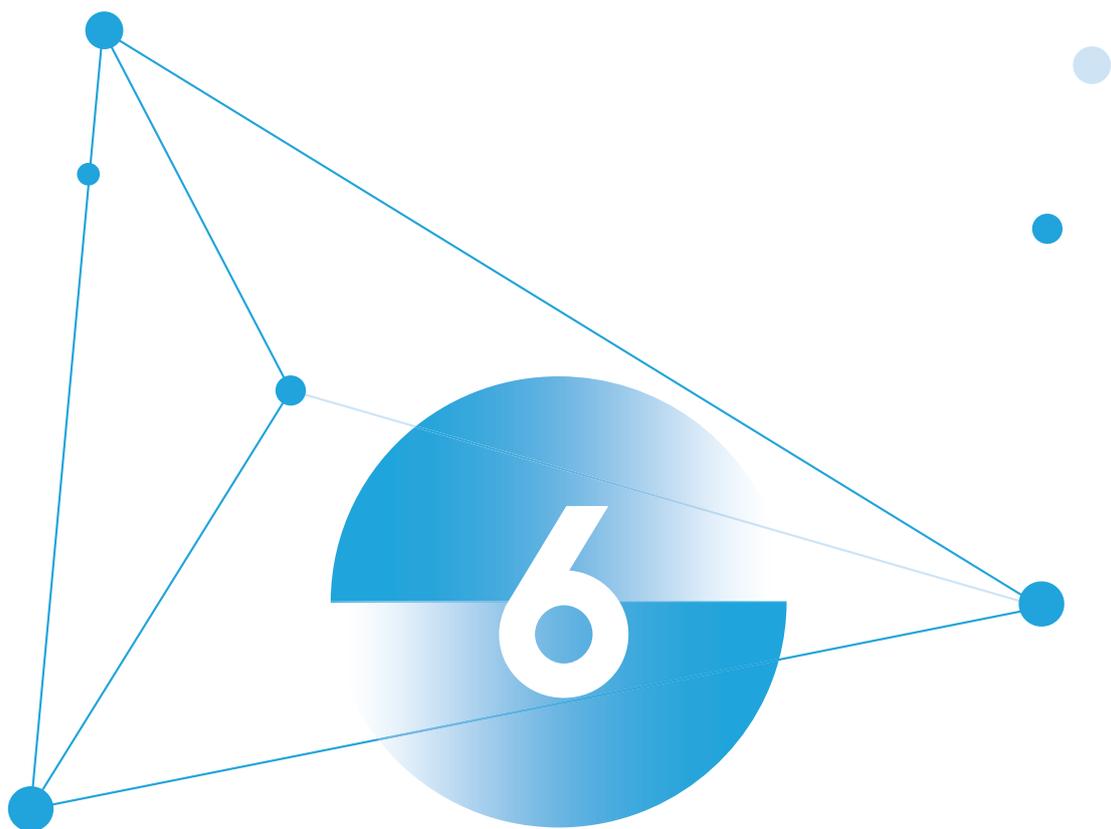
5.3 跳槽前后变化

调查结果显示，从业者表示跳槽最大收获是“专业能力提升”（56.8%），“薪水增长”（52.5%），“做的事情更有价值”（15%）。

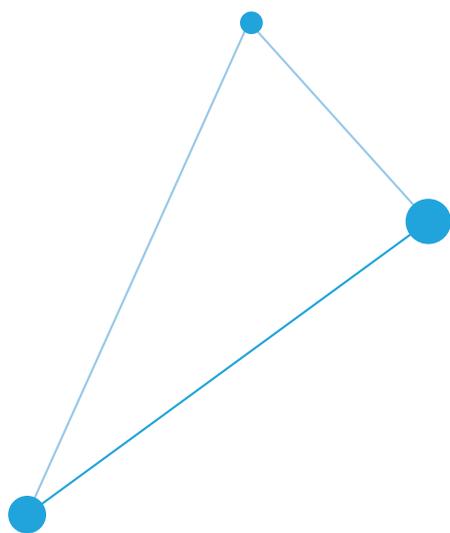


“薪酬福利问题”是影响从业者跳槽及工作满意度重要因素。调查显示，跳槽后薪资普遍有所增长，增长幅度集中在10%–30%。





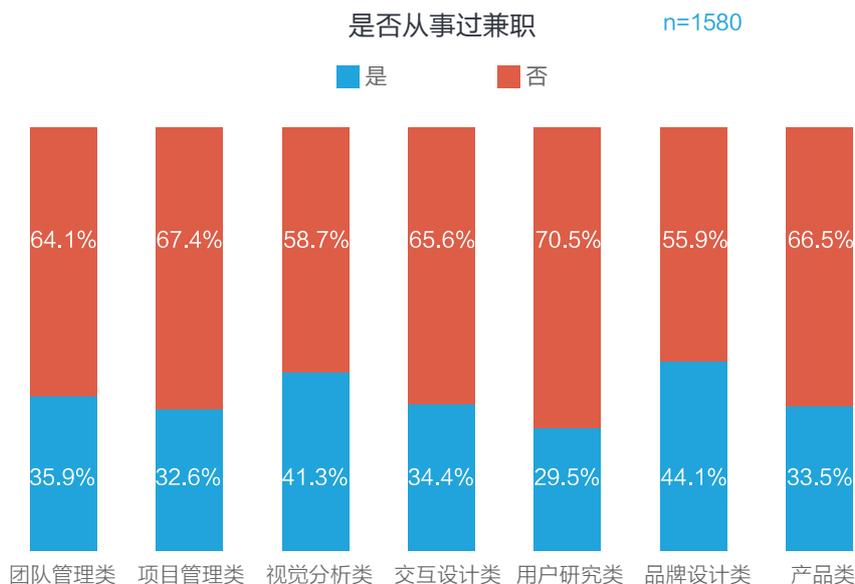
兼职行为分析



六、兼职行为分析

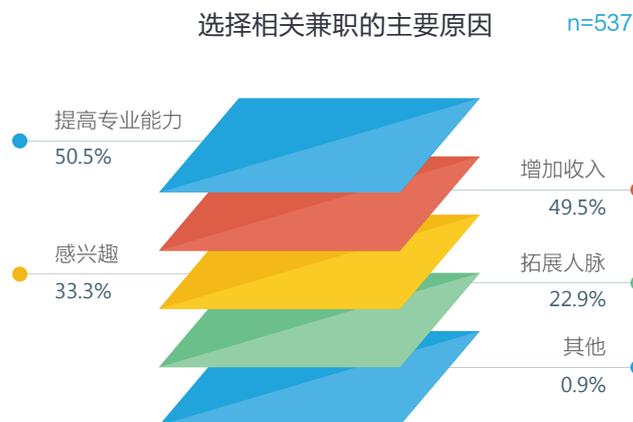
6.1 各职业兼职比例

调查结果显示，34% 从业者有过兼职经历，其中视觉设计，品牌设计比例相对较高，用户研究兼职比例较低不足三成。



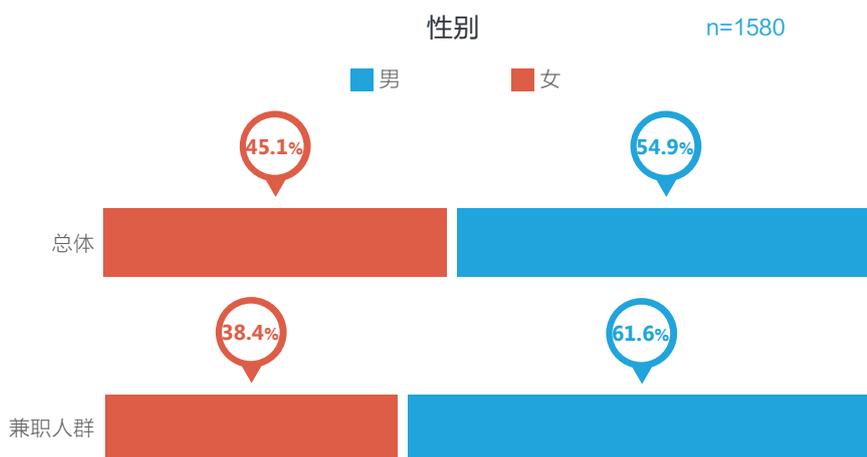
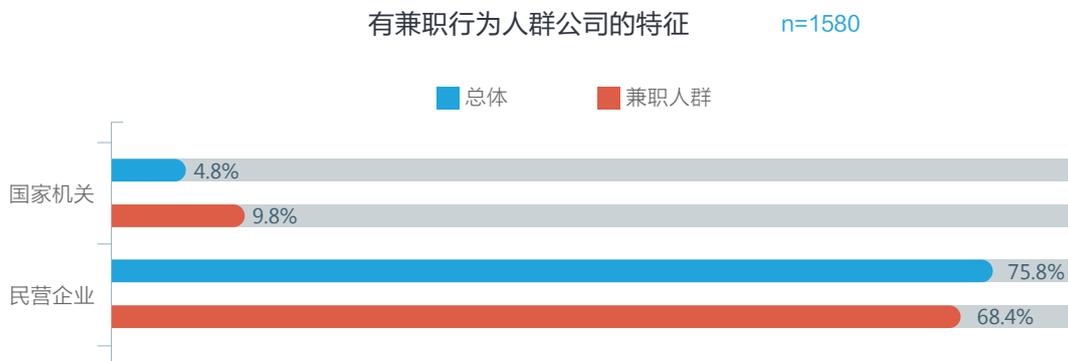
6.2 选择兼职的原因

调查结果显示，从业者选择兼职的主要原因是“提高专业能力”（50.5%），“增加收入”（49.5%）。



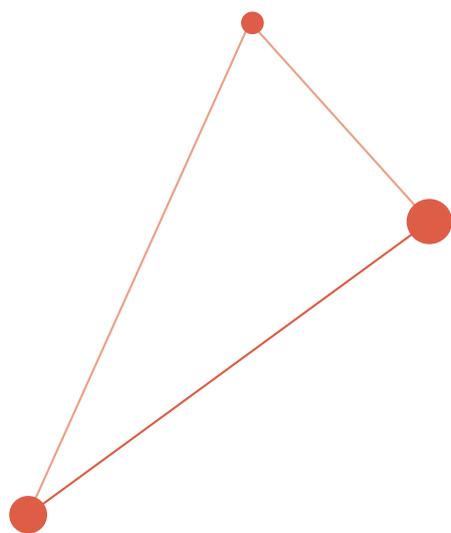
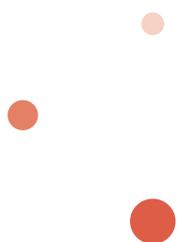
6.3 与兼职行为相关的因素

调查结果显示，国家机关 / 事业单位人士兼职工作的比例更大，**民营企业 / 私营企业兼职比例最小**。
调查结果显示，与总体相比**男性**用户选择兼职的比例更高。



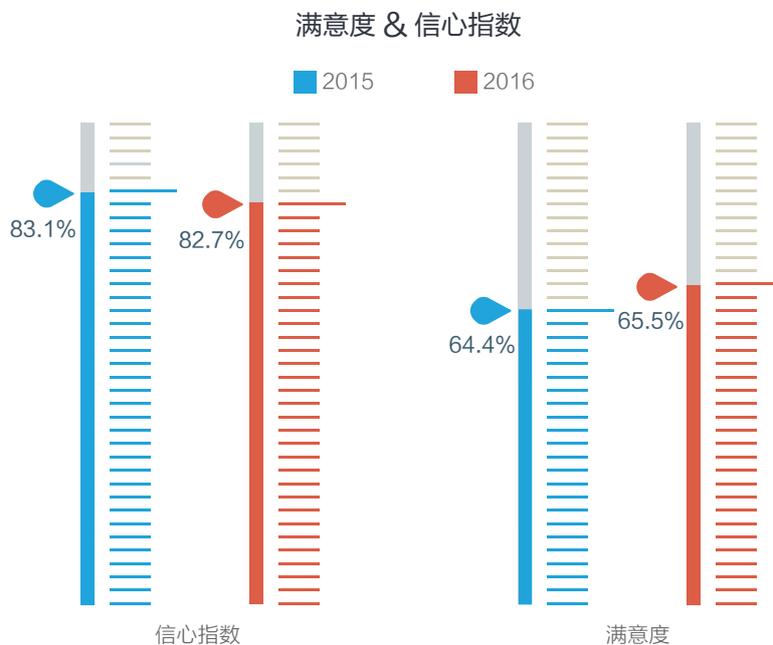


从业者满意度分析



七、从业者满意度分析

调查结果显示，2016 年用户体验行业从业者满意度为 **65.5**（总分 100），行业信心指数为 **82.7**（总分 100）；与 2015 年满意度（64.4）、行业信心（83.1）相比，**满意略有提升**，信心指数稍有下降。

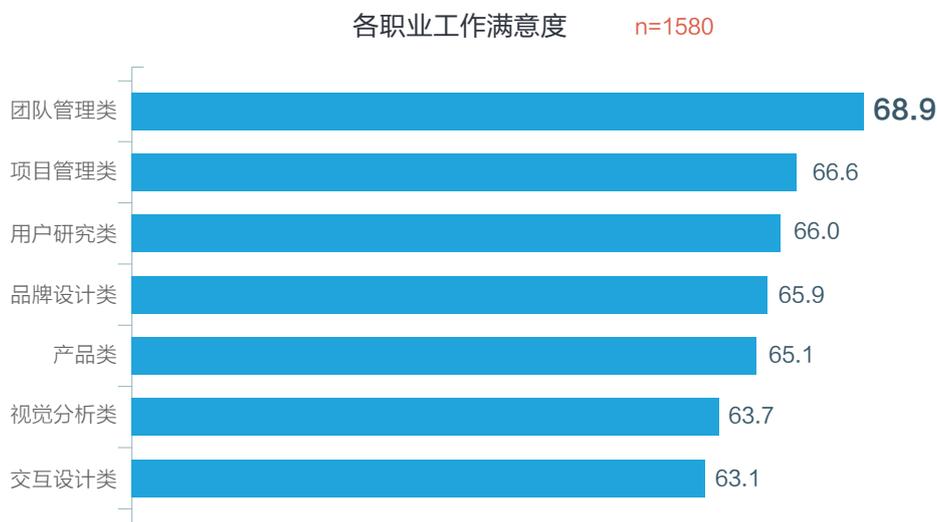


7.1 各职业满意度及信心指数分布

调查结果显示，用户体验各职业间满意度存在一定差异性。

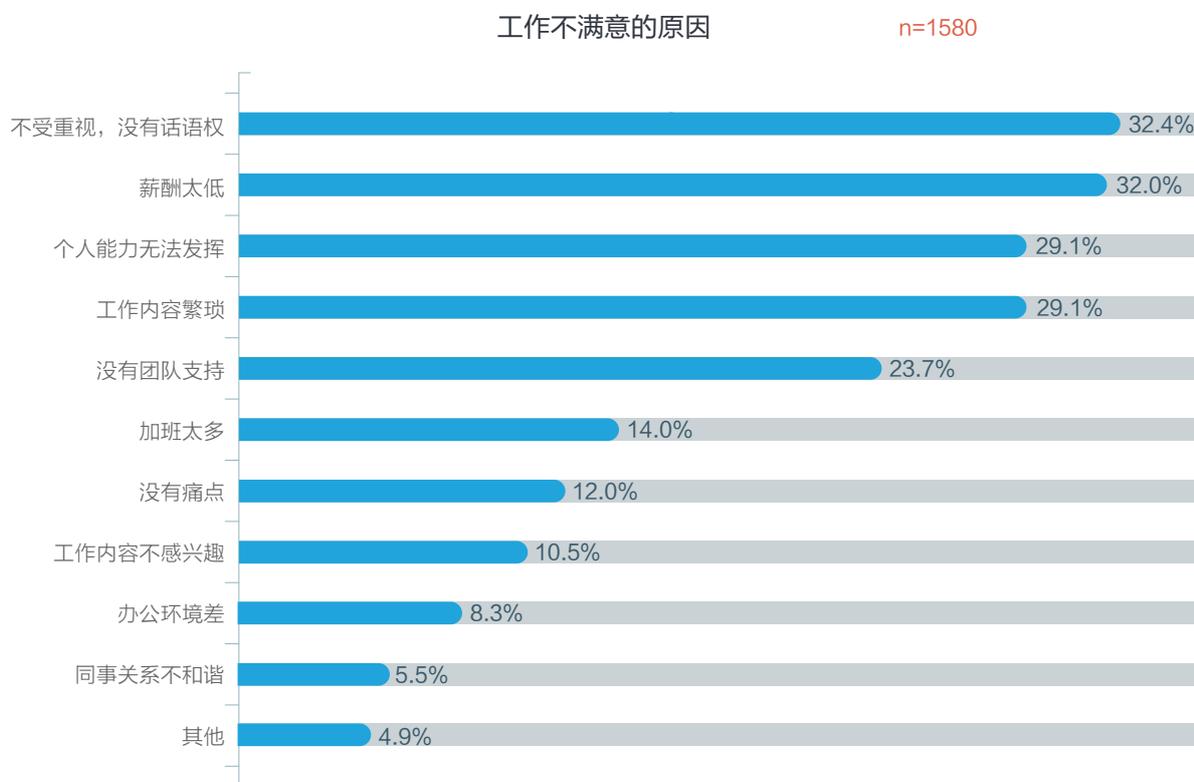
团队管理者满意度最高 **68.9**；项目管理，用户研究，产品，品牌设计类满意度略低于团队管理者；**交互设计和视觉分析满意度最低**。

品牌设计类行业信心指数（**83.2**）最高，视觉设计（**83.0**）略低于品牌，产品（**82.5**）和项目管理（**82.6**）信心指数相对较低。



7.2 工作不满意的原因

调查结果显示，工作中不满意的原因主要是“没有话语权”（32.4%），“薪酬太低”（32.0%），“个人能力无法发挥”（29.1%），“工作内容繁琐”（29.1%）。

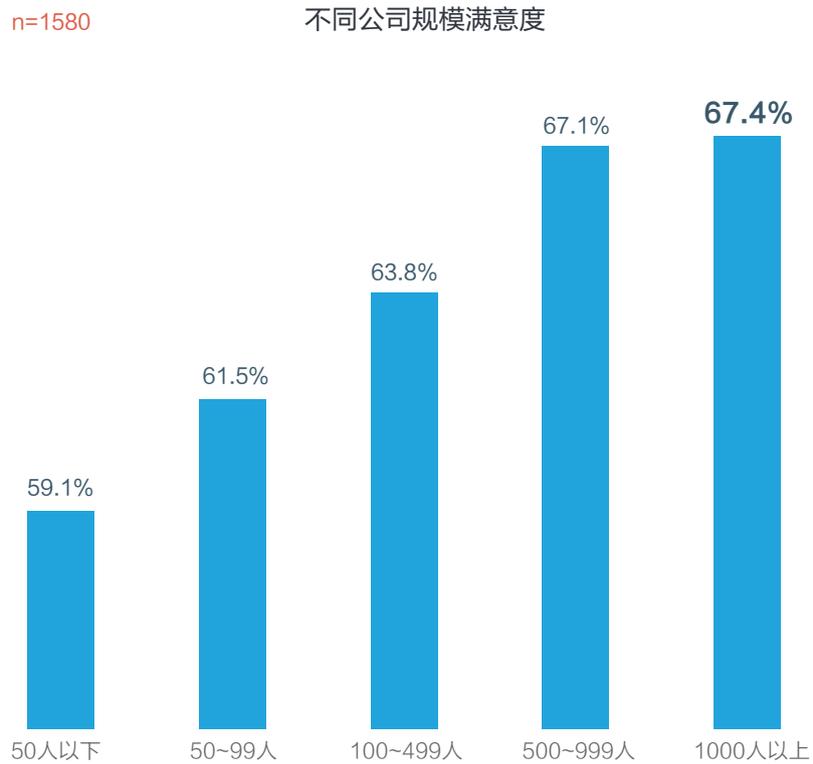


7.3 满意度相关因素

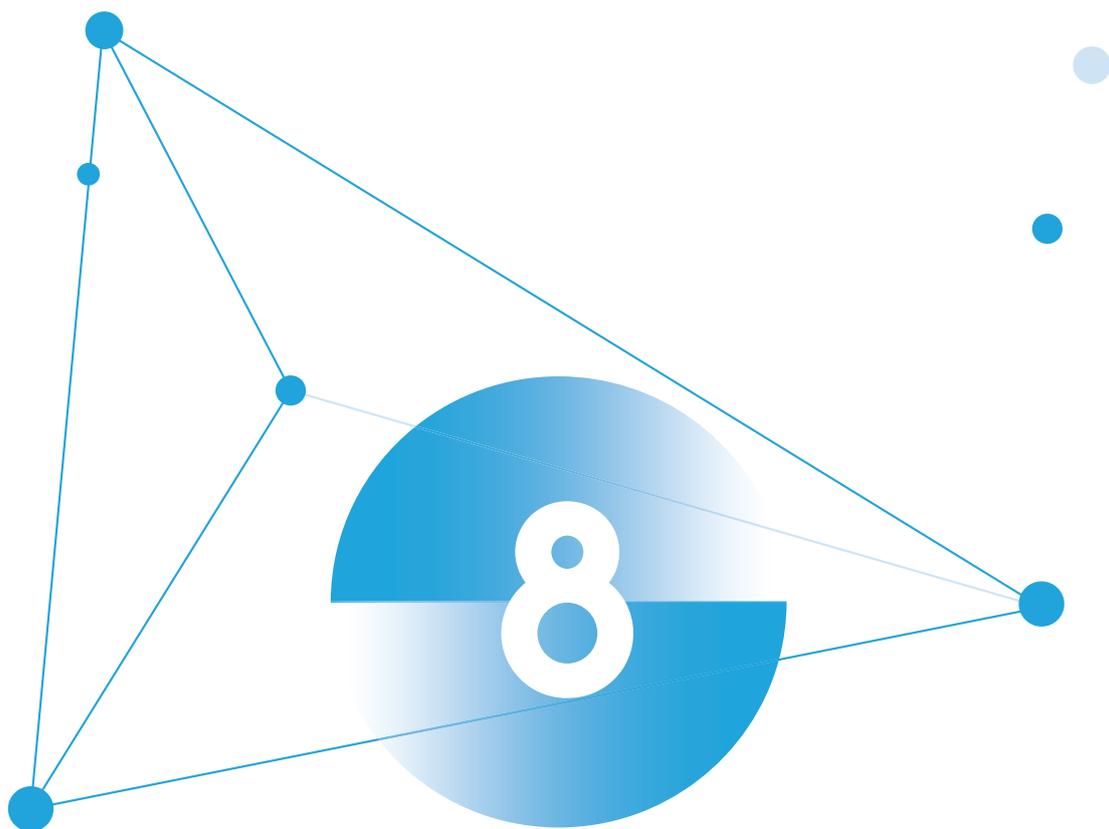
调查结果显示，与工作满意度有紧密联系的因素主要有“公司、团队规模”，“从业年限”，“工资收入”、“薪资涨幅”。

年收入在5万以下人群满意度最低，随着薪资的增长，从业者满意度逐渐升高，年薪在**50万以上**的人群，工作**满意度最高**。

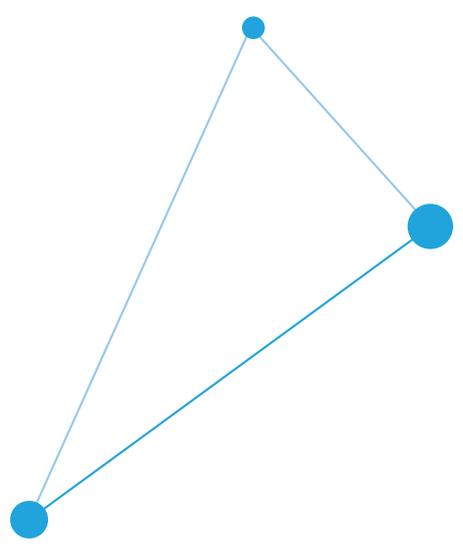




工作满意度与用户体验团队规模也有一定关系，随着团队规模和结构的变化，用户满意度也随之变化。“500人以上”公司工作的从业者满意度最高达**67.1**。“50人以下”小公司从业者满意度最低仅**59.1**。



核心竞争力



八、核心竞争力

调查结果显示，从业者认为在用户体验行业中为了保证核心竞争力，需要具备的核心能力主要有“沟通能力”，“需求理解能力”，“团队合作能力”，“逻辑分析能力”，“用研能力”等。

团队管理倾向于“行业分析能力”；视觉设计、品牌设计、交互设计则更重视“创造力”，“设计表达”；用户研究与产品类模型较为类似，更加看重“数据分析”，“行业分析能力”，“逻辑分析能力”。

保持核心竞争力需要具备的能力模型

n=1580

