

科技革命人才需求第二大 用户体验设计师无师自通?



张心恬（左）和冯慧莹认为，用户体验设计兼具实用价值、艺术创意和人文关怀，能改善人们的工作和生活。

用户体验设计师是时下最需要的人才类型之一，但鲜有大专院校开设相关课程。两名受访者分别自商科、文科毕业，和科技工程不沾边，却投入客户用户体验设计工作。

张鹤杨 / 报道

zhanghy@sph.com.sg

张荣 / 摄影

这是一个计划赶不上变化的时代。冯慧莹（29岁）在新加坡管理大学读商科时，还不曾听说“用户体验设计”（UX design）这个概念。如今，她是一名已经入行三年的高级用户体验设计师，任职于一家跨国科技咨询公司，为企业客户提供全面、长期的用户体验方案。

科技革命产生新文明

自触屏智能手机普及以来，都市生活发生天翻地覆的变化。商场购物、银行业务、酒店预订等衣食住行都可通过手机应用完成；社交媒体、即时通讯、移动支付等基于移动互联实现的场景更是填满日常生活——“产品用户”已然是每个现代人如影随形的身份。

用户体验设计师就业市场吃香



科技产品由内至外与客户体验相关的设计都属于用户体验设计师专业领域。（iStock 图片）

科技产品由内至外与客户体验相关的设计都属于用户体验设计师专业领域。2015年，美国有线电视新闻网（CNN）将用户体验设计师评为全美第14最受欢迎的工作，预计未来十年内岗位数量增加18%；而在全球招聘咨询机构Onward Search发布的《2020薪资指南》中，用户体验设计师已在20个最有需求的人才类型中高居第二。

现象级走红的背后不仅是科技革命带来的巨大需求，用户体验设计这门兼具实用价值、艺术创意和人文关怀的行当自身散发迷人的魅力，吸引年轻人的目光。

“但用户体验设计真的不仅仅是开发网页和移动应用。”冯慧莹说：“用户体验的核心价值是以人为本，归根结底科技服务于人。”

她以曾经参与的一个政府项目为例，该项目意图提升国人的健康意识，引领健康的生活方式。“我的工作从了解用户需求开始，找到根本的问题，提出可行的方案。比如一部分目标人群是乐龄人士，过多的科技应用场景就不合时宜。线下的售卖机，真人提供的咨询服务都是更好的

选项。

“用户体验设计也并不止步于产品推出，设计师也会长期追踪用户的行为反馈，以此为依据持续优化。”冯慧莹认为，从表象上看，用户体验设计的兴起是科技带来的商业模式巨变，但究其本质是人类生活在马斯洛需求层次的升级，即对精神满足的追求。

跨学科的综合团队

大到产品的使用逻辑，小到界面的主题颜色，全都归属于用

户体验的范畴。因此一个完整用户体验设计团队必然包括研究者、设计师、程序员、美术师、产品经理等不同角色，聚集来自多元背景的人才。

毕业于新加坡国立大学历史系的张心恬（31岁）是本地一家银行的用户体验研究员（UX researcher），自小对文化研究有兴趣，喜欢了解不同地域的文化和习俗。

曾在荷兰国际广播电台实习的她说：“在我看来，人和故事才是最有趣的。”毕业后，她先在一家市场研究公司任职，为企业提供品牌咨询。“但是讲了故事然后呢？”张心恬认为用户体验设计能够实实在在地改善人们的生活。

张心恬研究的“用户”是银行内部的同事，目的是了解公司内部跨部门工作的瓶颈与痛点，优化工作流程。她说：“银行内部掌握大量敏感而机密的信息，跨部门协调有很多繁文缛节。尤其是在疫情暴发后，居家办公成为默认常态，让情况恶化，我们需要更有效率的协作模式。”

作为一名研究员，张心恬有专业的研究框架去设计调查，分析数据。但她也指出，部门的职能不同，专业背景不同，话语体系也不同。应对复杂的环境，是用户体验研究员和设计师须具备的核心素质之一，此外还有问题导向思维和团队协作能力。

无独有偶，冯慧莹的第一份工作也是做市场研究，专注于消费者行为研究。用户体验设计让她看到一个更激动人心的职业，“这份工作可以将创造力和实用价值完美融合，而不再只是收集数据和呈现PPT。”

有趣的是，全世界的大专院校至今少见“用户体验设计”这样一门专业，绝大多数从业者都是通过网上的速成班（crash course）和训练营（bootcamp）学习技能，从而“转换赛道”。

冯慧莹分享自己的经历说：“一开始我也不确定自己是否适合这个行业，于是报名一些速成班，了解自己的长处和短板。比如我很早发现，编程不是我最擅长的领域，但我善于调研和设计流程。”

她指出，用户体验设计是如此全面综合的领域，重要的是找到自己喜欢并擅长的部分。