

# Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍及应用

交互设计师 张亚婷

来自代尔夫特理工大学  
工业设计工程学院-代尔夫特积极设计学院

# 背景

- 1、量表评分，相邻分值感知不明显、难以区分
- 2、制作用户体验地图时，如何较科学测量用户情绪状态



寻求解决方法，查阅文献发现情绪测量工具

目录

|      |   |         |   |            |   |        |
|------|---|---------|---|------------|---|--------|
| 介绍工具 | → | 常见问题Q&A | → | 案例应用       | → | 灵感来源   |
| 简介   |   | 注意事项及建议 |   | 调研量表（实践）   |   | 文章出处   |
| 工具详述 |   |         |   | 焦点小组（方向）   |   | 有趣网站介绍 |
|      |   |         |   | 用户体验地图（方向） |   |        |

# 简介

Pick-A-Mood 是一种基于表情的图片量表，**用于情绪表达和测量**。卡通形象使人们能够**快速、直观、准确**地感知并表达自己的心情。可用于定性和定量研究。Pick-A-Mood 由三组角色：男性、女性和机器人。每个角色包含八种不同的情绪状态（和一种中性状态）。其中一半是积极的，比如惊喜；另一半是消极的，比如愤怒。

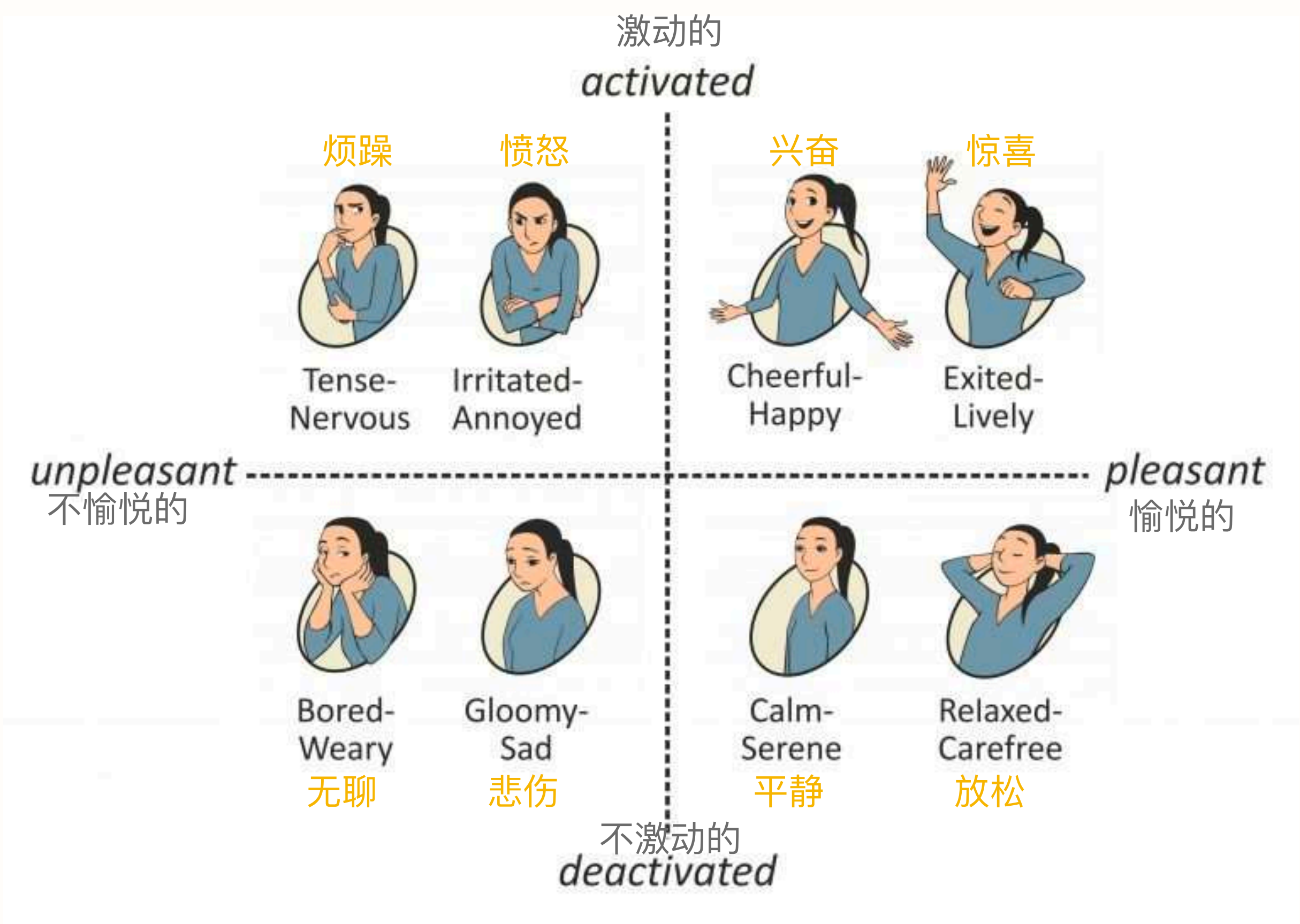
角色的选择可基于受访者/调研者的人种/宗教等考虑。



三种 Pick-A-Mood 角色，表达“Excited-Lively（激动不已）”的心情

工具详述

三个角色分别包含八种不同的情绪状态（和一种中性状态），代表了四种主要的情绪类别：兴奋（惊喜）；烦躁（愤怒）；平静（放松）；无聊（悲伤）。



Pick-A-Mood（女性） 中表达的八种情绪状态

情绪图片量表可以有效的获取受访者的情绪状态，且易于管理和分析。相比一些单纯的形容词选择以及分值选择，其更加快速简单。

引自Desmet, P. M. A., Vastenburg, M. H., & Romero, N. (2016). Mood Measurement in Design Research; Current methods and the introduction of a pictorial self-report scale. Journal of Design Research, 14(3), 241–279.



# 工具使用方法

这组图片可以打印在纸上或显示在屏幕上，受访者可简单地选择相应图片表达他们的情绪。Pick-A-Mood可以用作测量工具（量表），也可以用作沟通工具（即使人们能够在社交互动中交流自己的情绪）。以下是准备方案步骤：

## 步骤

第一步：选择表情图片

第二步：选择角色（男性、女性或机器人）

第三步：制定问题以及评分标准

## 应用方向

调研方案取决于研究问题、调查类型（定性或定量）、调研方式（访谈或量表）

- 一 访谈/采访过程中你可以要求受访者简单地指出自己的情绪。
- 二 另一种方法是使用Likert量表，要求受访者对每个问题进行图片情绪评分。

### 应用方向一



打印出来用于定性研究访谈过程中测量被试情绪

### 应用方向二

您对系统的整体满意程度为？



用于定量研究量表测量被试情绪

# 常见问题（Q&A）

**Q** 我应该用带文字的还是不带文字的图片表情？

**A** 建议不要使用文字，以确保快速直观地使用。这些图片经过开发和验证，可以在没有文字的情况下使用。

**Q** 我可以为哪些目标群体使用图片表情？

**A** Pick–A–Mood在普通人群中进行了测试。在验证研究中，共有191人参与，包括31个不同国籍的人，他们来自欧洲、亚洲、澳大利亚、南美洲、加拿大和中东的不同国家。年龄在13岁至76岁之间。平均值=34,9；标准差=13,0），47%为女性。Pick–A–Mood没有对13岁以下的儿童进行测试，也没有对难以识别表情的目标群体进行测试（例如，由于医疗原因）。对于这些特殊参与者的应用，建议通过试点研究测试字符的适用性。

**Q** 当使用没有文字的图片情绪时，我如何确保图片就是参与者想要表达的意思？

**A** 验证研究表明，视觉呈现的表达与预期含义一致。因此，视觉效果可以在没有语言描述下使用。注意，图片情绪的所有表示都是“模糊类别”。这意味着情绪状态之间存在一些重叠，人们对表达的理解略有不同。

**Q** 我应该在研究中加入中性图片表情吗？

**A** 不一定；这取决于你的研究目标。如果你想让你的受访者报告一种中立的情绪状态，你应该把它包括在内。注意，当你这样做时，很重要的一点是使用图形化的视觉布局来传达这一点。

**Q** 是否可以使用更少的图片表情（例如，每个情绪象限一个）来缩短选择时间？

**A** 这八种表情代表了人类情绪的基本变化。如果你没有全部使用，受访者可能无法找到表达他们情绪状态的图片表情。若选择每个象限一个值，可减少一些选择犹豫症患者的抉择时间。

**Q** 三个角色（女性、男性或机器人）应怎么选择？

**A** 这三个字符在表达方面是相同的，我们在验证研究中没有发现字符效应。因此，它们可以互换使用，并且可以聚合使用不同版本生成的数据。我们建议您选择您希望您的受访者能够最接近的角色。对于儿童的研究，需要性别中立性格角色为研究提供替代方案。



# 延伸应用2-调研量表（实践）

发现问题

优化量表

制作方法

优化反馈

邀请试用

## 原调研量表截图

### 手机端

易操作性

★04 整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。

非常不同意

非常同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

★05 能够满足多种业务场景，帮助你完成多  
项工作。在当前产品不能满足需求的时，系  
统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系  
统完成工作。

非常不同意

非常同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

### 电脑端

★04 整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。

非常不同意

非常同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

★05 能够满足多种业务场景，帮助你完成多  
项工作。在当前产品不能满足需求的时，系  
统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系  
统完成工作。

非常不同意

非常同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

## 反馈问题



赵荣铃 晚上7点后请打电话  
国内营销中心\四川业务中心\行销部\公共安全组



这分咋打呀？分值维度太多了，很难区分6、7分的区别  
而且，多我来说2-5分都属于一个比较差的档次



王俊明  
国内营销中心\上海业务中心\行销部\公共服务行销四组



这们这问卷评分很不直观啊



李明 下雨天没有伞的孩子要学会努力奔跑  
国内营销中心\河北业务中心\行销部\公共服务行销组



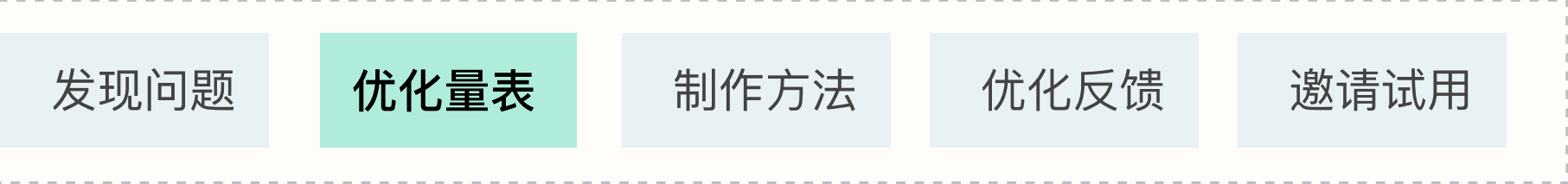
问卷评分档次太多，相邻分值差异感知不大



经过思考可使用图片情绪测量工具对量表进行优化



# 延伸应用2-调研量表（实践）



- 第一步：选择表情图片
- 第二步：选择角色（男性、女性或机器人）
- 第三步：制定问题以及评分标准

选择表情符号

您对XXX问题的满意程度为？

→



2分



4分



6分



8分



10分

## 问题制定 易用性量表问题

### 易用性

- 1、整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。
- 2、能够满足多种业务场景，帮助你完成多项工作。在当前产品不能满足需求的时，系统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系统完成工作。
- 3、操作过程中无卡顿，新页面加载时长不超过2秒，不会出现系统崩溃或卡死情况。因系统问题操作流程中断的，再次启动是否恢复到断点页面。
- 4、在你操作遇到错误的时候能够进行及时引导或很少发生误操作，每当发生误操作时，可以容易且快速纠正。

### 易学习性

- 1、所有的操作均符合预期，类似功能的操作保持一致，符合操作习惯，对于一些复杂的操作能够给以适当的引导。
- 2、在你遇到问题的情况下能够提供及时的帮助和引导。
- 3、这个模块的文案内容（如屏幕提示、帮助信息）容易理解，对于行业术语或指标能够用通俗易懂的方式描述清楚。

### 清晰易见性

- 1、整个模块的界面设计（如图形、按钮、文字、色彩等元素很清晰）
- 2、icon的设计符合整体视觉风格，并且图形的表意准确，符合你对图形的心理预期
- 3、信息分布简洁清晰，重点内容突出，方便你快速浏览。对于重点关注或必须关注的信息与对应的提示
- 4、全部页面的状态清晰可见，所有操作结果均及时告知。

# 延伸应用2-调研量表（实践）

发现问题

优化量表

制作方法

优化反馈

邀请试用

腾讯问卷 ➡ 选择矩阵单选题 ➡ 加入图片+文字

制作问卷

题目

清晰易见性

备注

矩阵单选题

☒ 必填

问题管理

整个模块的界面设计（如图形、按钮、文字、色彩等元素很清晰）

icon的设计符合整体视觉风格，并且图形的表意准确，符合你对图形的心理预期。

信息分布简洁清晰，重点内容突出，方便你快速浏览。对于重点关注或必须关注的信息与对应的提示。

全部页面的状态清晰可见，所有操作结果均及时告知。

新建问题

批量修改

选项管理

2分

4分

6分

8分

10分

新建选项

批量修改

展开高级设置

取消

确定

查看问卷

电脑端

★ 06 清晰易见性

2分

4分

6分

8分

10分

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 整个模块的界面设计（如图形、按钮、文字、色彩等元素很清晰）                 |  |  |  |  |  |
| icon的设计符合整体视觉风格，并且图形的表意准确，符合你对图形的心理预期。        |  |  |  |  |  |
| 信息分布简洁清晰，重点内容突出，方便你快速浏览。对于重点关注或必须关注的信息与对应的提示。 |  |  |  |  |  |
| 全部页面的状态清晰可见，所有操作结果均及时告知。                      |  |  |  |  |  |

手机端

★ 04 易用性

2分

4分

6分

8分

10分

整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。

2分

4分

6分

8分

10分

能够满足多种业务场景，帮助你完成多项工作。在当前产品不能满足需求的时，系统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系统完成工作。

2分

4分

6分

8分

10分

操作过程中无卡顿，新页面加载时长不超过2秒，不会出现系统崩溃或卡死情况。因系统问题操作流程中断的，再次启动是否恢复到断点页面。

2分

4分

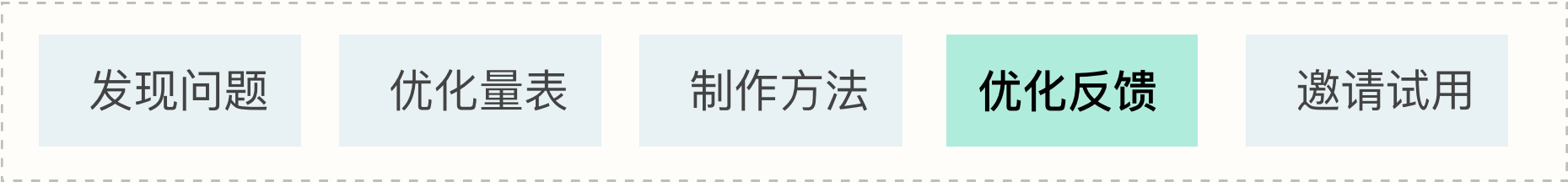
6分

8分

10分



# 延伸应用2-调研量表（实践）



## 优化前

易操作性

★04 整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。

非常不同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

非常同意

★05 能够满足多种业务场景，帮助你完成多项工作。在当前产品不能满足需求的时，系统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系统完成工作。

非常不同意

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

非常同意

## 优化后

★04 易用性

整个产品功能结构划分清晰，可以帮助你快速找到并掌握相关页面功能，且操作路径清晰，并能轻易沿原路径返回。

2分

4分

6分

8分

10分

能够满足多种业务场景，帮助你完成多项工作。在当前产品不能满足需求的时，系统能提供一些明确指引，帮助你利用其他系统完成工作。

2分

4分

6分

8分

10分

操作过程中无卡顿，新页面加载时长不超过2秒，不会出现系统崩溃或卡死情况。因系统问题操作流程中断的，再次启动是否恢复到断点页面。

2分

4分

6分

8分

10分

## 反馈

尚杰5

工作中

国内营销中心\四川业务中心\行销部\通用组

问卷评分优化后，比以前直观很多，很容易就可以做出判断👍

黄锋13

国内营销中心\安徽业务中心\行销部\公共服务行销组

相比之前归类更加清晰，好判断

向明明

国内营销中心\四川业务中心\行销部\企事业组

确实直观好多，比原来好解些



延伸应用2-调研量表（实践）

发现问题

优化量表

制作方法

优化反馈

邀请试用

优化一下：

- 1、打分和表情均保留，优化量表结构  
(思考能够打到的程度和分数)

欢迎大家扫码试用哦~~



# 延伸应用2-焦点小组（方向）

Pick-A-Mood 情绪测量工具可用于采访、焦点小组或任何其他表达谈论感受的活动。您可以让您的受访者或对话伙伴某个图片表情来表达他们的感受，同时询问当下的感受。

例如：产品设计、图像、香水、室内设计、服务体验等等。同样，你也可以问他们想要什么？在以前相类似其他场景中感受是什么？或者他们希望这个问题未来如何解决？

## 焦点小组中任务示例：

- 选择一个或多个最能表达您感受的图片表情。
- 用你自己的话解释卡通表达的意思。
- 解释你对某事产生xxx情绪的原因是什么。
- 你期望这个问题如何解决。

## 作用

- 帮助用户快速定义情绪状态
- 评估收集问题的重要程度的关键因子



打印出来用于定性研究访谈过程中测量被试情绪



## 延伸应用3–用户体验地图（方向）

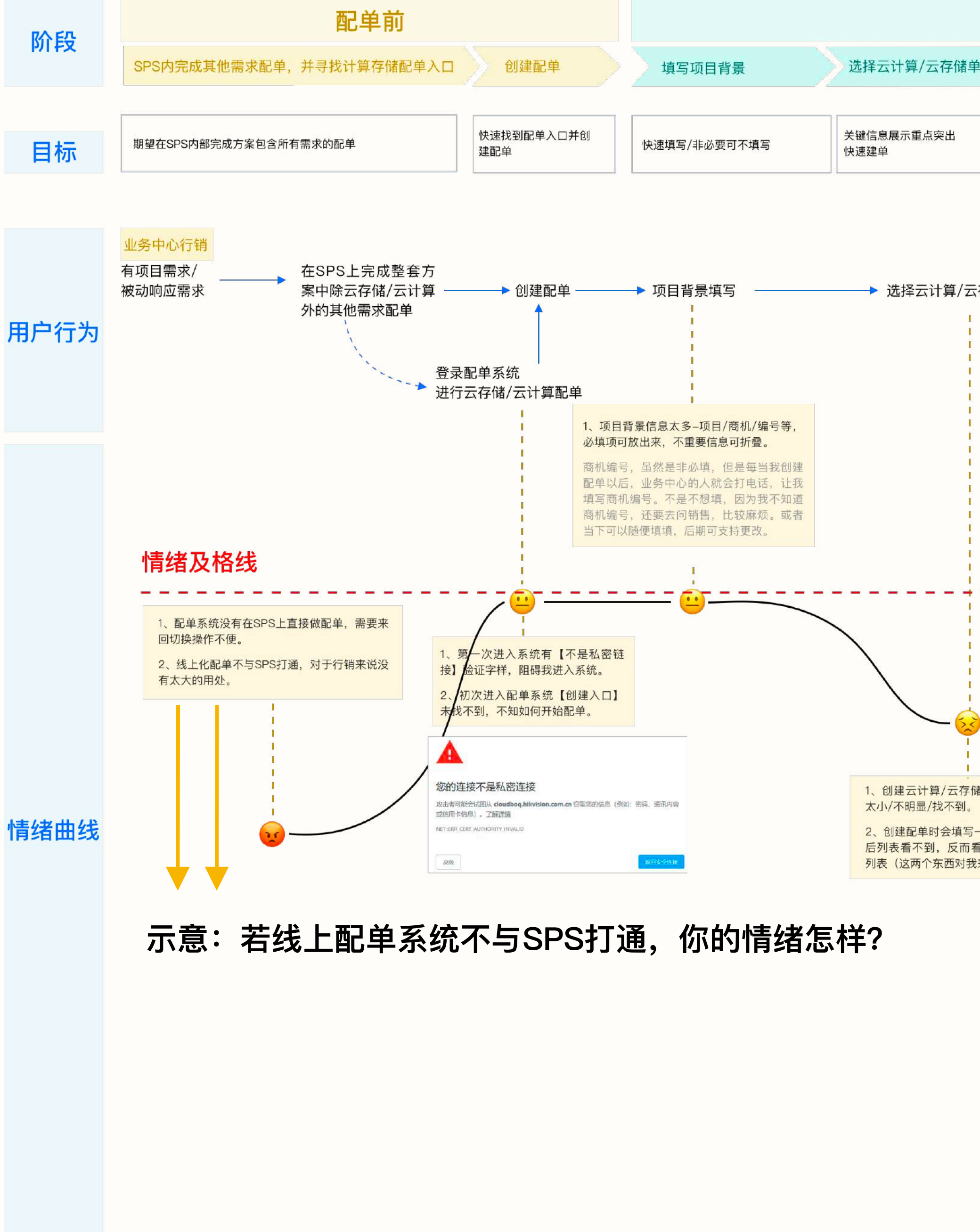
### 用户体验地图中任务示例：

- 对当下功能、操作选择一个最能表达您感受的图片表情。
- 解释你对该功能、操作产生xxx情绪的原因是什么。
- 你期望这个问题如何解决。

### 作用

- 帮助用户快速定义情绪状态  
(避免主持人后续整理体验地图时按照自己臆想定义情绪，导致真实性偏差)
- 评估收集问题的重要程度的关键因子

- 具体实施：
- 1、5个表情维度可组内使用
  - 2、具体实施细节可根据显示情况待定





地址: <https://diopd.org/pick-a-mood/>

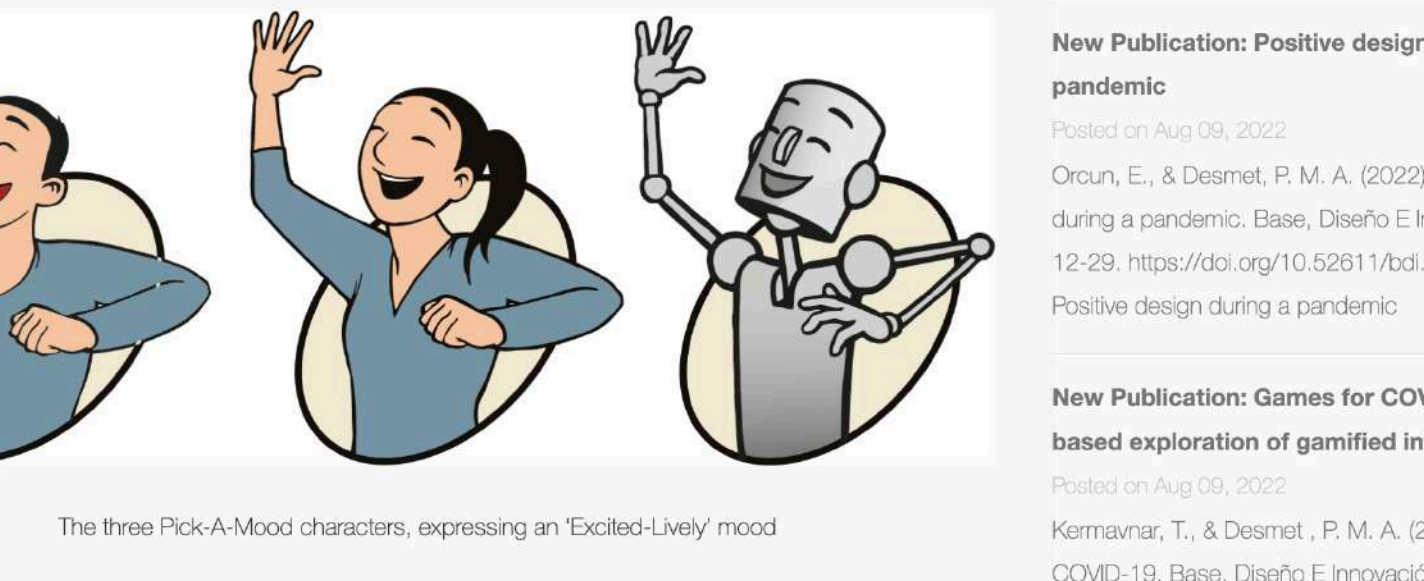
Delft Institute of **Positive** Design

[Home](#)
[About us](#)
[News](#)
[Projects](#)
[Library](#)
[Collaborations](#)
[Contact](#)

## Pick-A-Mood pictorial tool for mood measurement

Pieter Desmet, Martijn Vastenburg, Natalia Romero, Peter Wassink

Pick-A-Mood is a character-based pictorial scale for mood expression and measurement. The cartoon characters enable people to express their moods quickly, intuitively, and accurately. Pick-A-Mood consists of three sets of characters: a set with male, female, and with robot expressions.



The three Pick-A-Mood characters, expressing an 'Excited-Lively' mood

The characters express eight different mood states (and one neutral state), representing four main mood categories: Excited & Cheerful (for energized-pleasant); Irritated & Tense (for energized-unpleasant); Relaxed & Calm (for calm-pleasant); Bored & Sad (for calm-unpleasant).

**News**

**How to design for happy public spaces? A new positive design tool is now available.**

Posted on Aug 10, 2022

Happy Public Spaces Booklet [more >](#)

**New Publication: Positive design during a pandemic**

Posted on Aug 09, 2022

Orcun, E., & Desmet, P. M. A. (2022). Positive design during a pandemic. Base, Diseño E Innovación, 7(6), 12-29. <https://doi.org/10.52611/bdi.num6.2022.776>

Positive design during a pandemic [more >](#)

**New Publication: Games for COVID-19: A need-based exploration of gamified interventions**

Posted on Aug 09, 2022

Kervannar, T., & Desmet, P. M. A. (2022). Games for COVID-19. Base, Diseño E Innovación, 7(6), 30-48. <https://doi.org/10.52611/bdi.num6.2022.779>

Games for COVID-19: A need-based exploration of gamified interventions [more >](#)

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

The FAQ below can help you in determining how you want to use the characters.

- 1.** *Should I use the cartoons with or without words?*

We advise to not use words to ensure quick and intuitive usage. The cartoons have been developed and validated to be used without words. Verbal labels can be used when reporting results.

- 2.** *For which target groups can I use the cartoons?*

Pick-A-Mood was tested with a general population. In the validation study, 191 people participated, including 31 different nationalities, with people from various countries in Europe, Asia, Australia, South-America, Canada, and the Middle-East. Age ranged between 13 and 76 (mean = 34,9; SD = 13,0), and 47% were female. Pick-A-Mood was not tested with children younger than 13 years old, nor with target groups who have difficulties with recognizing emotional expressions (e.g. due to medical reasons). For application with these participants, it is advised to test the applicability of the characters with a pilot study. Note that a version of Pick-A-Mood with senior characters (male and female) is available. Contact us if you want to use this version.

- 3.** *When using the cartoons without text, how do I make sure participants have given them the intended meaning?*

The validation study showed that the expressions as presented by the visuals are interpreted in line with the intended meanings. Consequently, the visuals can be used without verbal labels. Note

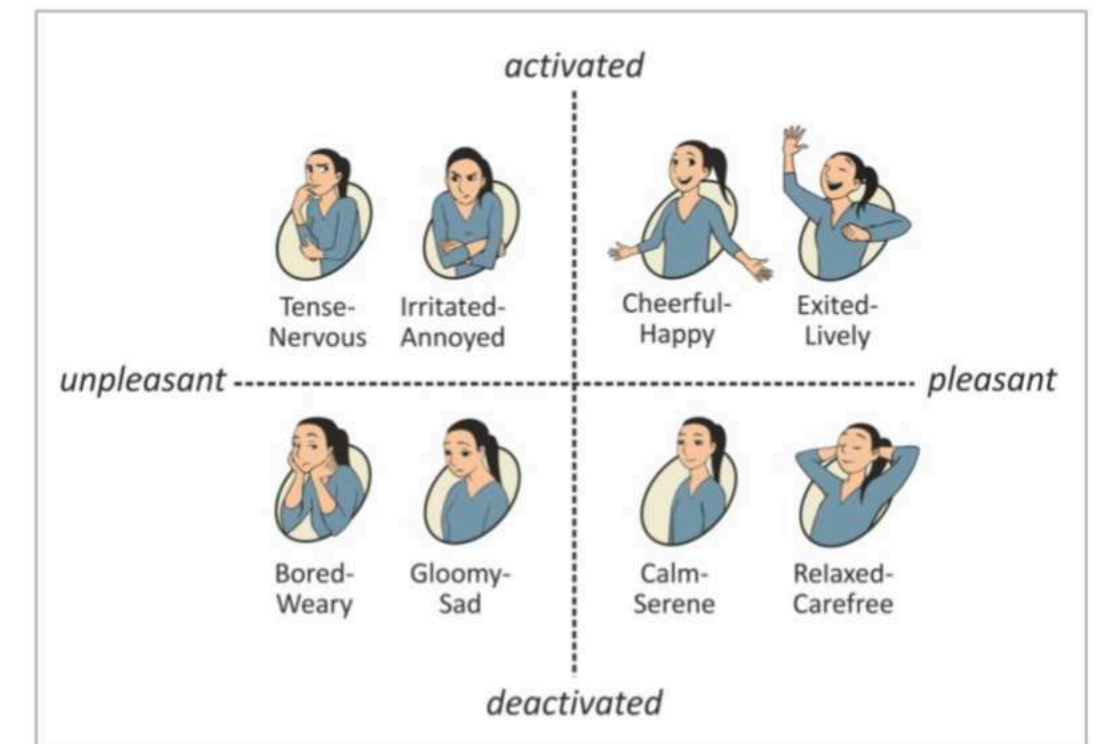
that all representations of affective states are 'fuzzy categories'. This means that there is some overlap between mood states and that interpretations of the expressions are slightly different between people. However, this does not only apply to the characters (and any other type of affective expression), but also to verbal labels or adjectives. Depending on your research aims (to add nuance to your research insights), you can consider asking respondents to provide labels for the expressions that they selected, either retrospectively or (if that does not interfere with the study flow) immediately after the selection.

- #### 4. Should I include the neutral expression in my study?

No, not necessarily; it depends on your research aim. If you want to enable your respondents to report a neutral mood state, you should include it. Note that when you do so, it is important to use a graphical layout of the visuals that communicates that this is a neutral expression (e.g. if you use a circular layout, such as in Figure 4, you can place neutral in the middle). The reason is that people tend to interpret feeling states in neutral faces, which was confirmed in our validation study. The misinterpretation can be avoided with a clear interface design.

- 5.** Which of the three characters (female, male, or robot) should I use for my study?

The three characters are identical in terms of their expression, and we did not find a character-effect in our validation study. They can therefore be used interchangeably and data that is generated with different versions can be aggregated. We advise to select the character that you expect your respondent to be able to best relate to. The robot version was developed for studies with children, and to have an alternative available for studies that require a gender-neutral character.



**Figure 2.** Eight mood states expressed with Pick-A-Mood characters

## MEASURING MOOD

Whereas emotions are always directed at someone or something (one is afraid of something, proud of something, and in love with something), moods are not directed at a particular object but rather 'at the world as a whole.' Emotions usually have an explicit cause (e.g. some event). Moods often have combined causes and can be produced in a cumulative fashion over time (e.g. "It is raining, I didn't sleep well, and someone has finished the coffee").

Several mood questionnaires are available that obtain a reliable understanding of a respondent's mood state. Questionnaires are easy to administer and analyse, and can be used to measure subtle and nuanced mood patterns. However, they also come with some limitations. They can be demanding for the respondent and take long to complete, which can distort the original feelings. Moreover, some mood words are difficult to translate and sensitive to different interpretations across cultures. Some of these limitations are overcome by methods that rely on visuals instead of adjectives. Visual scales are promising because they are quick, easy, and (when properly validated) reliable. Several visual scales are available that measure distinct emotions or basic dimensions of affect (like pleasure and arousal). Pick-A-Mood is similar to these existing visual scales, but unique in the sense that it was developed to specifically measure human moods



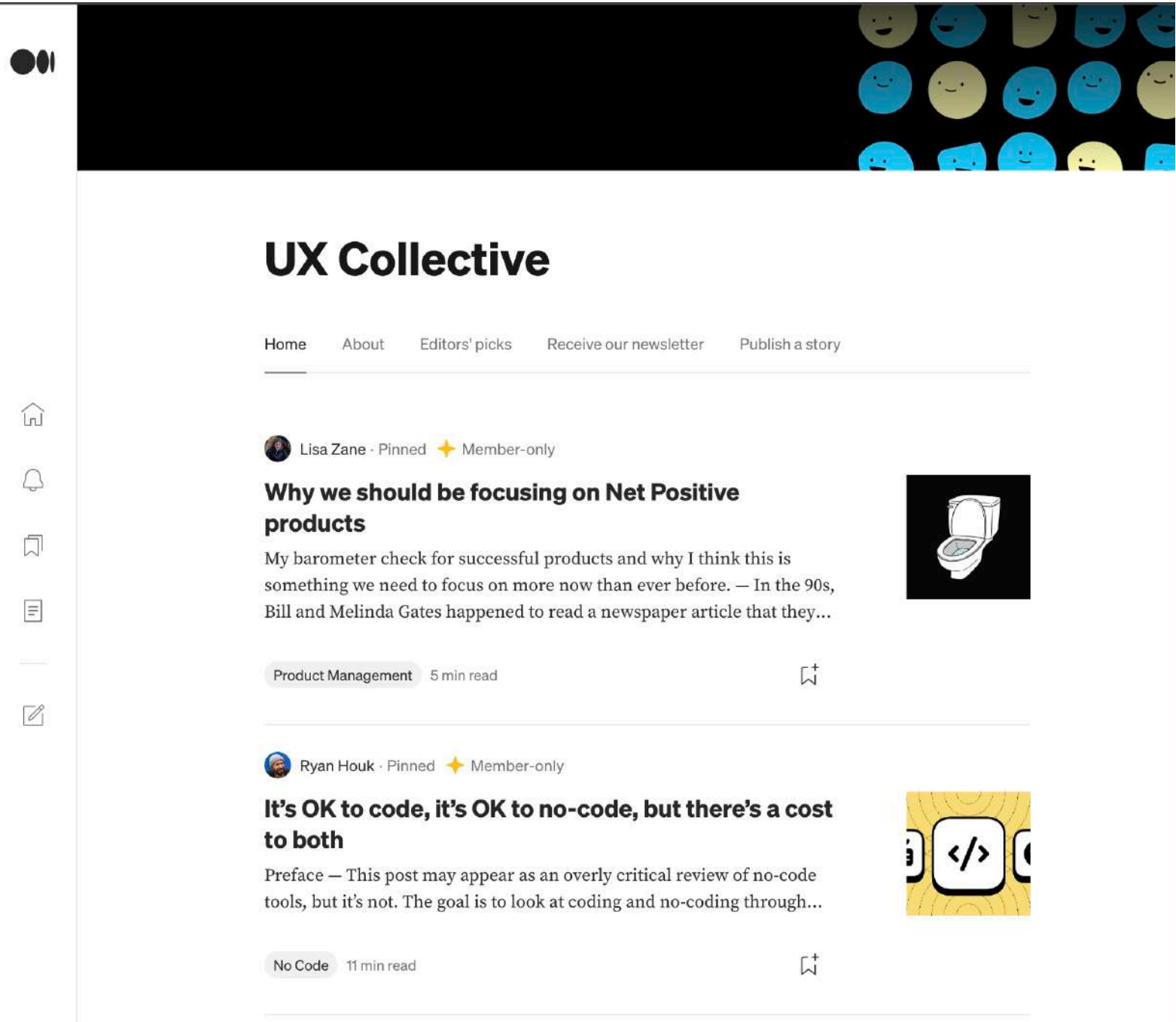
其他有趣网站分享

lottit动态图标库

地址：<https://diopd.org/pick-a-mood/>

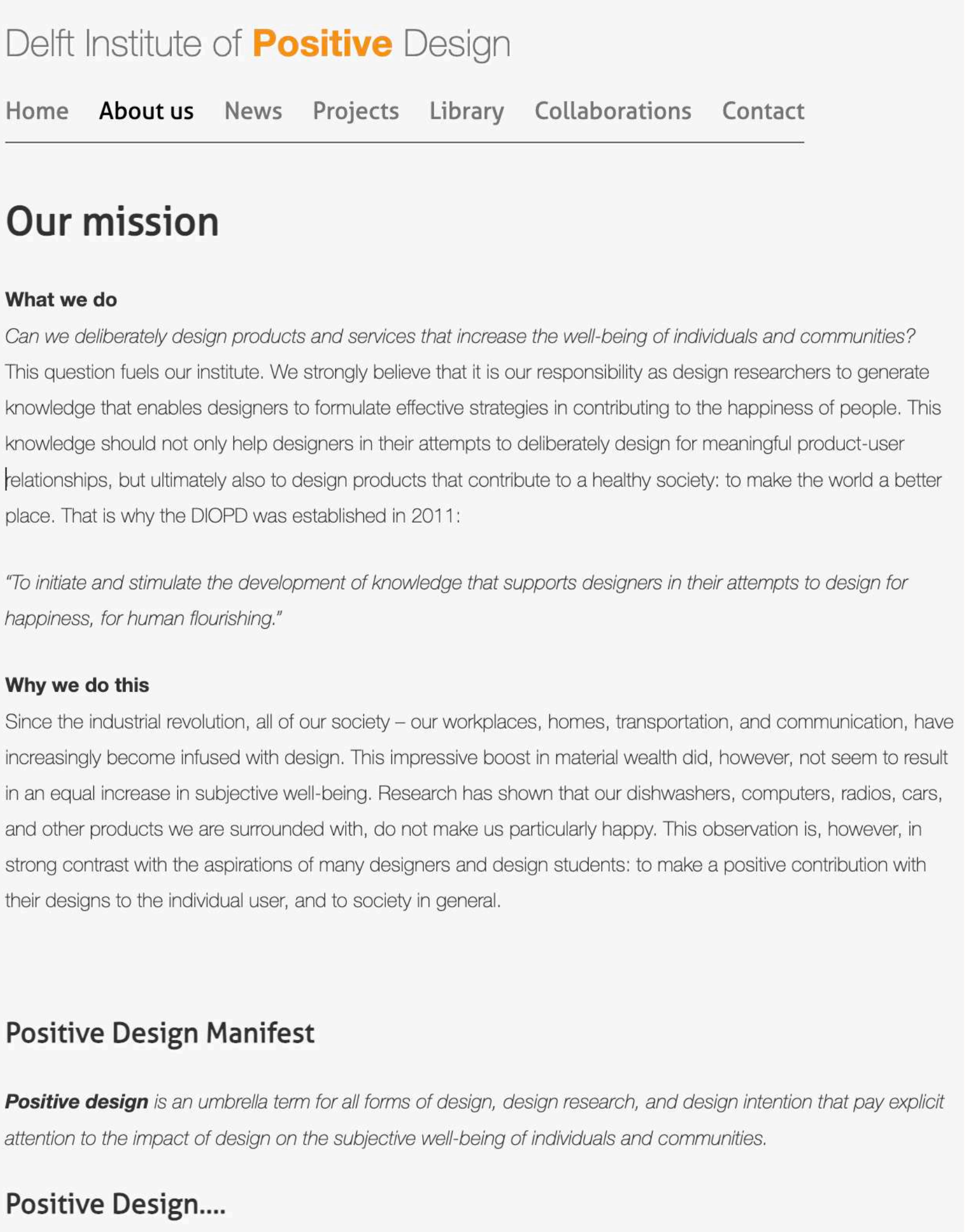
国外知名设计师用户体验文章

地址：<https://uxdesign.cc/tagged/editor-picks>



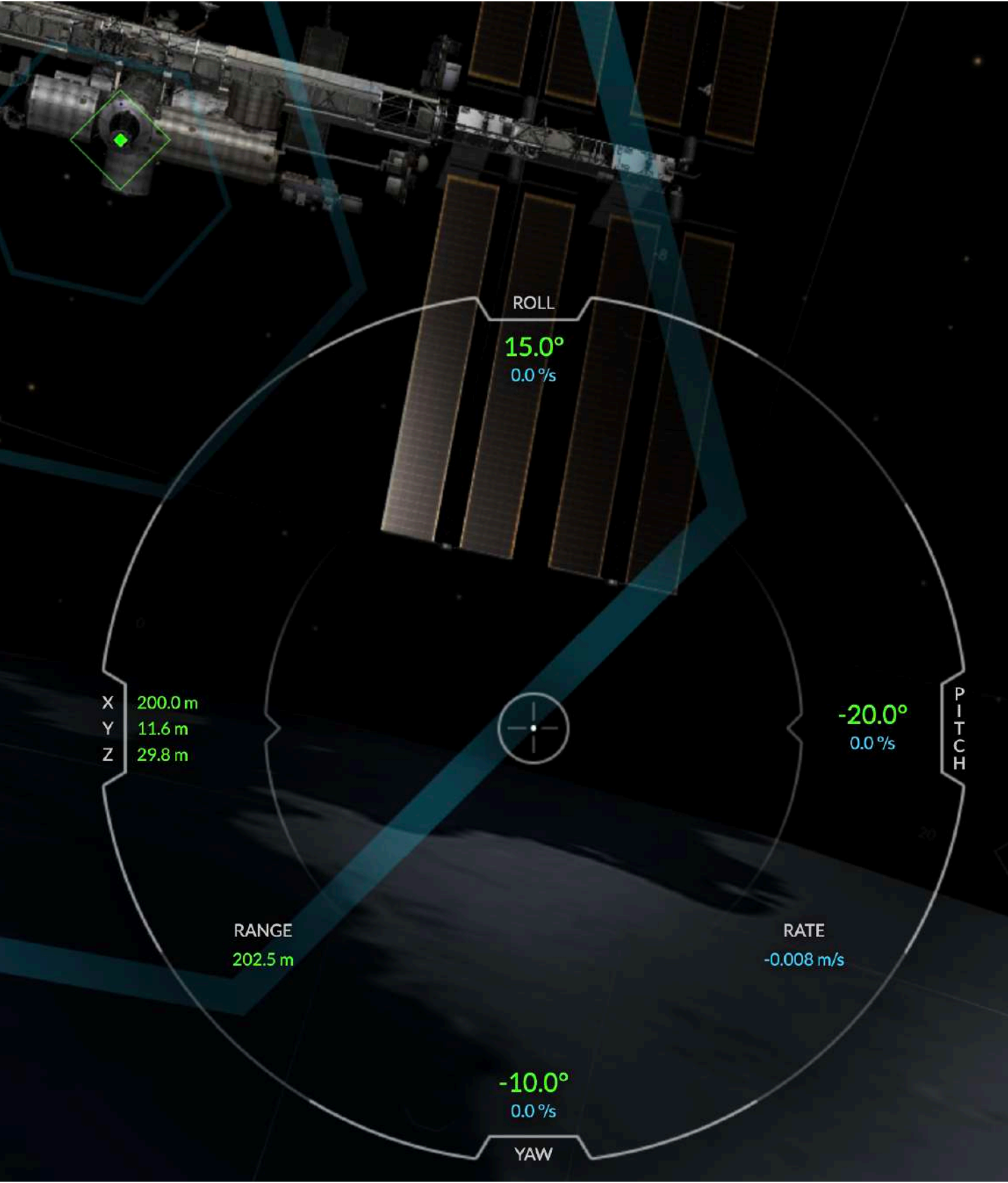
代尔夫特理工大学正向设计研究方法

地址：<https://diopd.org/about-us/mission/>



SPACEX太空HUD交互页面

地址：<https://iss-sim.spacex.com/>





# THANK U

交互设计师 张亚婷