

设计培训举证要点

交互设计师 张亚婷

目录

分享内容

亮点

分享范围

产生价值

分享内容总括

引入并改造Pick-A-Mood情绪测量工具，**改变量表中10分制为图片表情评分方法，情绪图片更直观且贴合用户感受状态，减轻用户选择困难，已在配单量表中使用。**

工作过程中细心发现问题，并积极主动寻求解决方法应用于实际项目；分享过程气氛活跃、团队成员讨论积极，分享引起大家思考。

- 1、【背景】量表评分，相邻分值感知不明显、难以区分。
- 2、【内容】Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍、工具使用方法、工具注意事项及建议、配单系统调研量表优化实践、其他应用方向介绍。
- 3、【实践】使用情绪图片量表在配单工具中应用，并收集使用反馈、验证效果。
- 4、【实践反馈】业务中心行销人员反馈，量表优化后更加直观、能够快速做出选择。

原调研量表截图

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。

用户反馈问题

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

他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

优化后量表截图

* 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


优化量表反馈

 **尚杰5** ● 工作中
国内营销中心\四川业务中心\行销部\通用组

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

分享内容-情绪测量工具介绍

1、工具是什么

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。

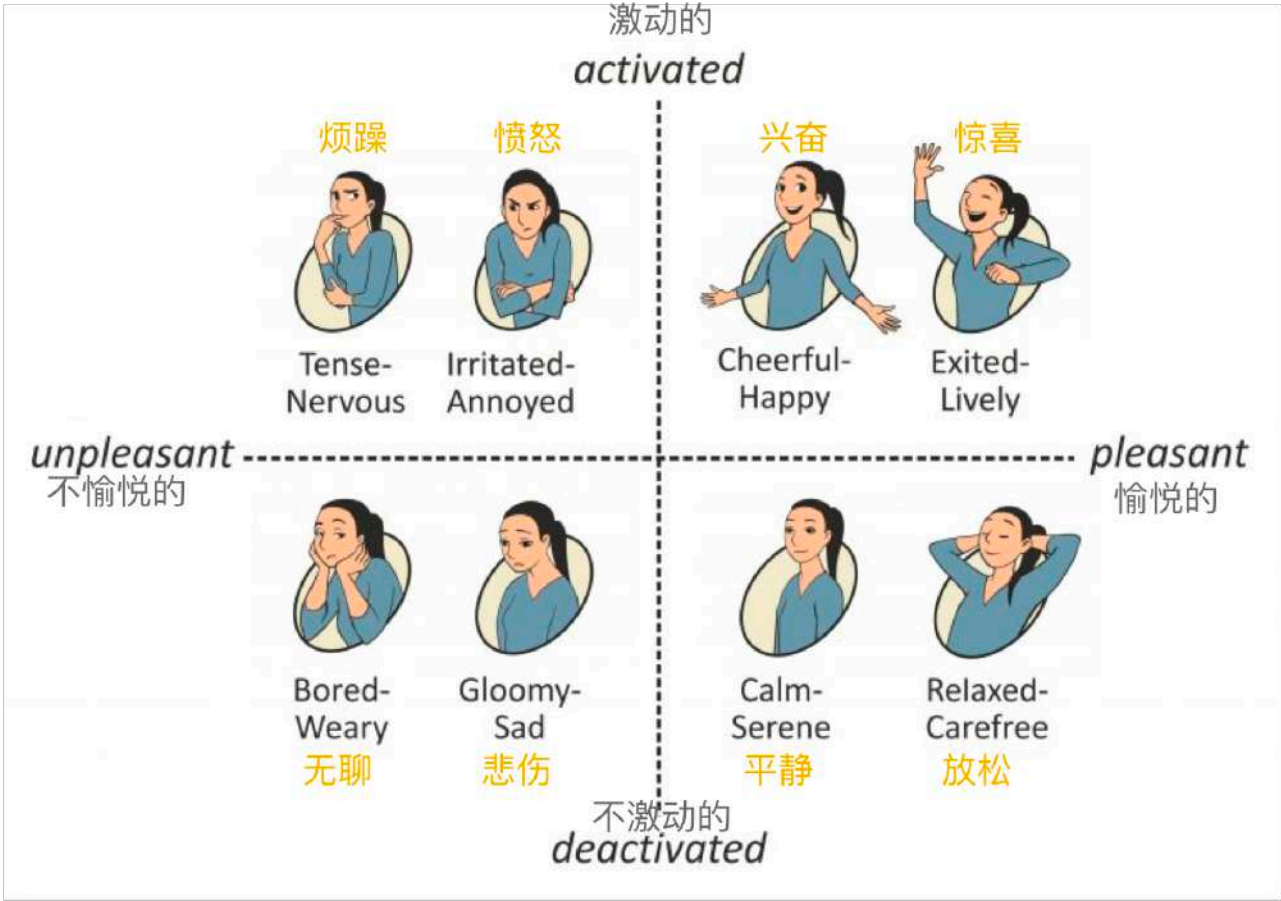
角色的选择可基于受访者/调研者的人种/宗教等考虑。



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

2、工具由什么组成

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.

3、工具如何使用

这组图片可以打印在纸上或显示在屏幕上，受访者可以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。



4、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。

分享内容–应用实践&方向

1、延伸应用1–量表实践



2、延伸应用2–焦点小组

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：

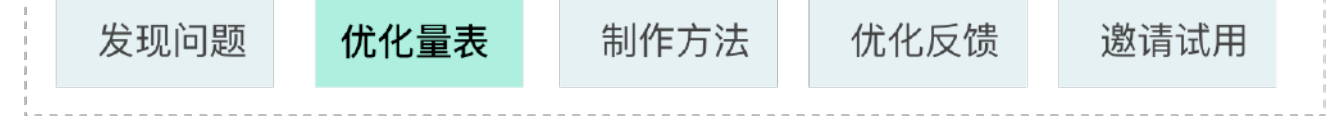
- 选择一个或多个最能表达您感受的图片表情。
- 用你自己的话解释卡通表达的意思。
- 解释你对某事产生xxx情绪的原因是什么。
- 你期望这个问题如何解决。

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测情绪



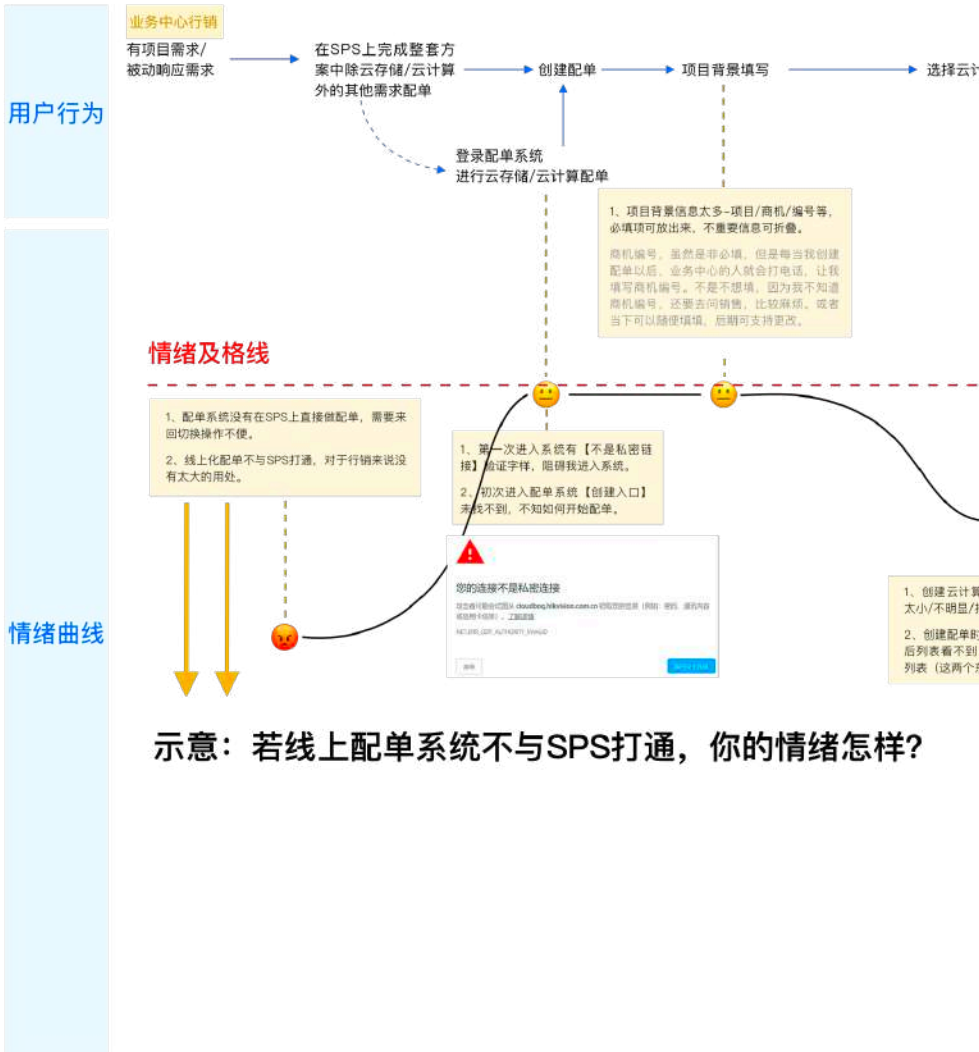
3、延伸应用3–体验地图

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



亮点

1、工作过程中细心发现问题，并积极主动寻求解决方法应用于实际项目 → 量表评分，相邻分值感知不明显、难以区分
→ 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

2、方法实践，图片量表工具效果得到实践有效验证，可推广其他项目 →

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 非常同意

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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。

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

3、将方法具化为可实践工具包，可供团队成员直接使用，有效赋能



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

选项管理

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

展开高级设置

取消 确定

查看问卷

电脑端

*06 清晰易见性

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

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。

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，系统能提供提供一些明确指引，帮助你利用其他系统完成工作。

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。

分享范围

【其他会议】【Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍及应用】设计分享 已完成		
会议日期	会议时间	会议地点
2022-12-02 (周五)	16:01~17:00	非公司区域 - 线下1504会议室，线上# 腾讯会议：174-384-944
会议人员		
张亚婷5,叶芸7,孙柔,曾静10,石敬超,崔嘉育		
会议内容		
<div>分享内容：</div> <div>1、Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍</div> <div>2、项目应用一（实践）-配单调研量表优化</div> <div>3、项目应用二（方向）-焦点小组</div> <div>4、项目应用三（方向）-用户体验地图</div>		
会议资料		
没有会议资料。		
会议纪要		
<div>分享材料已上传SVN：https://10.100.2.7/CSDeptPublic/07_UCD/06设计分享/22年Q4/Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍及应用</div> <div><div><div></div></div><div>Pick-A-Mood 情绪测量工具介绍及应用 .pdf (11.53M)</div></div>		
发起人	主持人	记录人
张亚婷5	张亚婷5	张亚婷5
抄送人员		
汪渭春,许爱秋		

用户体验组成员
叶芸7、石敬超、崔嘉育、曾静10、孙柔、张亚婷5



产生价值

引入并改造Pick-A-Mood情绪测量工具，**改变量表中10分制为图片表情评分方法，情绪图片更直观且贴合用户感受状态，减轻用户选择困难；**业务中心行销/销售人员反馈，量表优化后更加直观、能够快速做出选择，切实有效改善原10分制量表相邻分值感知不明显问题。

优化后量表截图

*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。



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。



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。



优化量表反馈

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

客户&领导肯定

成就客户奖

配单系统全链路调研需求挖掘110条

张亚婷

- 1、主导配单工具的调研完成验证闭环
- ① 体验问题落地96.72%，并完成验证闭环，易用性评分由1.0的4.67分提升至2.0的7.82分，同比增长67.4%。易用性区间属于良好的范围；
- ② 主导配单系统改版设计，设计方案贴近业务中心行销使用心智，改版设计效果收到业务中心行销良好反馈；
- 2、引入Pick-A-Mood情绪测量工具，改变量表中10分制为表情评分方法，情绪图片更直观且贴合用户感受状态，减轻用户选择困难，已在配单量表中使用，业务中心行销人员反馈，量表优化后更加直观、能够快速做出选择。

优化前后质量评分对比

THANK U

交互设计师 张亚婷