

通过对支付宝的研究与观察后，笔者看到了支付宝推出的一个“笔笔攒”功能，并对其中的用户体验细节进行了研究与分析。



支付宝应该是大家都很熟悉的产品了，从截止 2019 年 1 月全球用户数量已经超过了 10 亿大关。今天想和大家聊聊其中一个很有意思的小功能——余额宝中的【笔笔攒】功能。

笔笔攒顾名思义，即每当用户使用余额宝进行一笔消费时，就同时自动存一笔款，以帮助用户达到存钱、告别月光族的目的。按照官方的说明：笔笔攒是你每次使用支付宝消费后，从你指定的扣款渠道扣款并攒入余额宝中，积少成多为你攒下钱。下面是开通笔笔攒功能的大致流程：



在余额宝页面下方的百宝箱栏目中，点击【体验一下】按钮即可进入右图中的开通笔笔攒的流程。用户在开通笔笔攒时，可以选择每次使用余额宝消费后自动攒钱的金额（支持自定义金额，限制范围 0-100 元），也可以设置攒钱来源（银行卡、余额、余额宝等）。全部设置完成后点击体验一下按钮即可开始笔笔攒之旅。

从用户角度的使用体验来说，这里有几个值得一说的小细节：



首先是默认的攒钱金额有 1.88、3.88、5.88 元可选，在金额设置上门槛较低，能够让更多用户参与进来，这里想说的是，我们做为产品设计者可能大多数在一线城市工作，收入较多，但对于余额宝的 6 亿用户来说，可能每个月只能存几百块钱的人群要占一大部分。

（2018 年人均 GDP 是 64520 元，除去吃喝拉撒还能剩下多少？）所以这里的攒钱金额适应了大多数用户的情况，避免由于门槛较高而减少了开通此项服务的人数。并且还支持【自定义金额】功能，同样照顾到了土豪人群~。

第二是在页面顶部比较明显的位置给出了笔笔攒功能的说明和常见问题解答，考虑到了用户认知方面的问题。人类的大多数恐惧是来源于未知，放到产品设计中，一个用户不了解、没认知的功能一定是用户参与几率较小的。这里很细心的考虑到了这个问题。

第三是考虑到了有的用户消费频率比较高，如果每次攒钱时都进行提醒的话十分打扰用户，可以设置每日最多攒钱次数。（作者设置的是从银行卡中扣款，每次攒钱都会有短信、PUSH 等等好几条提示，十分烦人。）

在用户开通了笔笔攒服务后，首先会有一个很强的弹窗提醒，来进一步加强用户的安全感和对服务的认知程度。关闭后正式进入页面，会显示用户已经攒钱的总额和攒钱明细，如下图：



如果用户希望修改笔笔攒的金额、来源或停止笔笔攒服务的话，都可以在设置页面中进行修改，如果想提取已经攒的前，则可以点击页面右上方的解冻按钮，如下图：



说到这里大家应该已经明白了这个功能的套路：即以程序规定的方式强制让用户在每次消费时攒一点钱。攒的钱本身就是用户的，对用户来说，他拥有的钱并没有变多，只是自己

和自己玩了一个心理游戏。所以作者才说：这是一个善意的谎言（当然作者确实是想多上那么十个八个的阅读量）。

这个话题到这里还没有说完，刚刚我们说了用户角度的使用体验比较好的几个点，但是这并不是这个话题里最有意思的部分。

让我们思考一下：

这个功能的最大意义是为了帮助用户存钱吗？是为了让固定的程序代替用户的自制力吗？

我想不是的，作为产品方一定是有自己的诉求！那现在我们从用户使用此功能时的行为和结果来倒推产品方的诉求。

用户使用此功能时会有什么行为和结果呢？

一是为了攒更多的钱，更高频次的使用支付宝（可能在各位读者看起来这比较蠢，但是大家想想身边说：吃饱了才有力气减肥的那些人，是不是也是在欺骗自己？）

二是有可能为了避免银行卡余额变动的短信提醒，将更多的钱存入余额宝。

作为一款支付产品，他的核心诉求之一是用户更高频次的使用，作为支付宝中的余额宝，他的核心诉求是让用户把更多的钱存进来。而用户使用【笔笔攒】之后，行为和结果完全满足支付宝和余额宝的核心诉求！

而这个核心诉求，又是通过用户自愿进行的心理游戏完成的，夸张一点来说，甚至是通过支付宝给用户设计好的善意的谎言来完成的。并且作为用户方也能够自我欺骗式的接受这个谎言和游戏，并继续进行下去。这才是作者感觉这个小小的【笔笔攒】功能的有趣之处，果然是全民级产品的设计团队，对业务诉求和用户体验达到了几乎完美的平衡点，对用户行为做出了几乎完全准确的预判和引导。

写在后面

作者经常震惊于这些全民级产品的一项小小功能的设计之中，感叹其设计的巧妙和精致。当然由于作者见识和能力的局限可能也有思考错误之处，还请大家多多包涵。也欢迎大家

指正，十分感谢。标题中使用了【谎言】一词，并非对支付宝产品的评判，大家当做写作需要即可~

最后，如果本文对您有帮助的话，作者君向您求收藏点赞~

作者：杜昭，微信：17611113635，微信公众号：设计的威严

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议。