

社区共享厨房游戏化服务设计的构建策略

龚康妍, 钱晓波*

江南大学设计学院, 江苏 无锡

收稿日期: 2024年2月21日; 录用日期: 2024年3月11日; 发布日期: 2024年4月17日

摘要

目的: 旨在探索游戏化理论介入服务系统的路径, 分析、归纳、总结出游戏化应用在社区共享厨房服务系统中的创新策略。方法: 对社区共享厨房的现有模式和发展趋势进行梳理, 总结当前社区共享厨房的不足之处, 并结合游戏化理论在服务设计领域应用的特征和方法, 关注服务系统的人、物、场景, 提出社区共享厨房服务模式在“打造线上平台”、“加强社群互动”、“融合功能服务”三个方向的设计切入点, 并且进一步探索模式创新的策略。结果: 从用户的需求层次和行为逻辑出发, 以游戏化思维和服务设计框架为基础, 共同演绎出社区共享厨房的游戏化构建策略。结论: 将游戏化思维引入社区共享厨房服务设计, 构建增强用户参与兴趣和体验感的游戏化服务模式, 发展服务设计与游戏化思维研究结合的深度和广度, 为后续设计实践提供理论支撑。

关键词

社区厨房, 共居模式, 游戏化服务设计, 社会创新

Construction Strategy of Gamification Service Design in Community Shared Kitchen

Kangyan Gong, Xiaobo Qian*

School of Design, Jiangnan University, Wuxi Jiangsu

Received: Feb. 21st, 2024; accepted: Mar. 11th, 2024; published: Apr. 17th, 2024

Abstract

Objective: This paper aims to explore the way of gamification theory involved in the service sys-

*通讯作者。

文章引用: 龚康妍, 钱晓波. 社区共享厨房游戏化服务设计的构建策略[J]. 设计, 2024, 9(2): 382-390.

DOI: 10.12677/design.2024.92225

tem, analyze, and summarize the innovation strategy of gamification application in the community shared kitchen service system. Method: The existing models and development trends of community shared kitchen were sorted out, and the shortcomings of the current community shared kitchen were summarized. Combined with the characteristics and methods of gamification theory applied in the field of service design, the people, objects and scenes of the service system were concerned. The design intervention points of the community shared kitchen service model in three directions of “creating an online platform”, “strengthening community interaction” and “integrating functional services” are proposed, and the strategy of model innovation is further explored. Results: Starting from the user’s demand level and behavior logic, based on the gamification thinking and service design framework, the gamification construction strategy of community shared kitchen is deduced. Conclusion: This paper introduces gamification thinking into the community shared kitchen service design, builds a gamification service model that enhances users’ participation interest and experience, develops the depth and breadth of the combination of service design and gamification thinking research, and provides theoretical support for subsequent design practice.

Keywords

Community Kitchen, Co-Living Model, Gamification Service Design, Social Innovation

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着城市化进程的日益加速和毕业生群体的稳定增长,有大批年轻人士正快速、持续地向城市集结。研究表明,这些年轻居民在适应城市生活的过程中,往往会面临身份关系边缘化和社区归属感模糊等问题[1]。在此背景下,多人合住、共享生活空间和设施的共居模式(Co-living)应运而生,且得到了快速发展。共居模式不仅能减轻租金方面的压力,其核心原则更在于社区氛围的营造,即为住户提供社交环境、创造社会化的生活体验。厨房作为年轻人共享社区中使用频次最高的公共空间,近年来,对其社交属性的探讨引起了广泛关注[2]。然而,现行的大部分社区共享厨房仅做到了基础的设施供应,缺乏关于模式塑造和服务创新的尝试。

2. 社区共享厨房概况

(一) 社区共享厨房的社交价值

在现代社会,年轻人越来越倾向于公共生活方式。南方都市报联合社交平台探探发布的《2020 独居青年生活洞察报告》显示,近七成的独居青年都希望早日告别独居状态[3]。这种趋势推动了共居模式在国内的发展。在强调社区联系和便捷生活的共居模式中,开放和多样的公共空间是必不可少的元素,由此产生的社交行为也是其核心价值之一[4]。在过去的青年社区中,公共空间往往作为附属品存在。但在共居理念下,公共空间不仅为社区带来附加价值,还应在为住户创造交流机会、让住户产生社区感上发挥功能。在公共生活的所有功能空间中,厨房是自然而然的社交场所。其他活动空间提供的社交环境和方式较为有限。比如健身房的环境较为嘈杂,用户在进行体育锻炼时需要更强的专注力。而休息空间作为住户放松、休闲的场所,建立在熟人社交的前提下,在此处发生的交谈往往更为正式。相较于其他空间,在公共厨房中进行的社交会更加自然。住户们在烹饪过程中会互相交流、分享食材,甚至一起用餐。

中国人自古以来就有通过食物连结亲友的情怀。近年来兴起的“烹饪社交”概念,也是将饮食作为人与人之间连接的载体,注重烹饪过程中的交流和互动[5]。共享厨房由于自带社交属性,可以在满足生活需求的基础上进行再设计,使之作为一个交流平台,帮助建立和维护住户间的社交关系。

(二) 社区共享厨房的发展趋势

社区空间作为一个能够深度融合社会价值和生活价值的共享场所,其发展重心逐渐从硬件设施转向创新服务[6]。作为居住空间的延伸,社区共享厨房的关注点也正在逐渐从注重功能向注重精神转变。这种转变体现在新体验、新玩法和新业态这三个主要的发展趋势上。

首先,社区厨房给为住户提供新体验。共享厨房不仅提供了一个用于烹饪的空间,而且还帮助住户建立了一个全新的社区社交圈子。通过协同烹饪,住户们在满足基本生活需求的同时,也能以更自然的方式进行交流,从而形成稳定且紧密的邻里关系。其次,社区厨房为住户创造新玩法。除了提供空间设施,国内许多社区厨房开始探索各种活动来吸引更多的住户参与。例如,举办烹饪比赛和美食沙龙等活动,这些活动不仅增加了厨房空间的趣味性,也加强了住户之间的社交联系。最后,社区厨房为社区打造新业态。除了烹饪环境和社交场所之外,一些共享厨房开始提供配套服务,包括烹饪前的食材购买、准备和后期清洁工作。作为住户生活的公共空间,共享厨房正尝试通过整合社区资源和挖掘住户需求来发展新业态。

(三) 社区共享厨房的发展现状

为深入了解青年社区共享厨房的实际空间配置、功能内容和管理模式,笔者实地走访调研了上海宝山区的两家青年公寓,并对公寓内共享厨房的情况进行了访谈调研,以其为代表整理了青年社区共享厨房的基本情况。

保利青年社区隶属于保利公寓,位于上海市宝山区上海大学附近。其内部布局空间合理,公共设施齐全,如图1。社区采用“居住-管理”模式,即由管理人员负责公共设施的租借、清洁和维保,而租户则需遵守公约并自觉保持卫生。此外,该社区会围绕公共厨房等空间举办各类活动,并欢迎外部年轻人参与,致力于打造一个区域内的青年文化中心。



Figure 1. Poly youth community public kitchen

图 1. 保利青年社区共享厨房

中铁建恒寓是由中国铁建部和保利合作建设的青年人才公寓,同样靠近上海大学。在这里,公共空间位置相连,方便租客使用并促进交流,如图2。管理人员会结合节日举办一些以公共厨房为桥梁的活动,以提升厨房和餐厅等场所的使用效能。公寓运营人员主要通过微信群发消息开展交流活动,并通过线上对话改善住户居住环境和解决设施保修、空间配置等问题。



Figure 2. Public kitchen of China Railway Jianheng Apartment
图 2. 中铁建恒寓社区共享厨房

青年社区的重要目标是缓解重点城市新市民和青年人的租房困难。新一代的租房群体对居住环境的要求正在提高,他们更加关注生活品质和个性化,同时也重视生活和文化氛围[7]。目前大多青年社区已经意识到了青年客群的个性化和多元化需求,并正在通过策划公共活动来建设社区文化和促进社群互动。然而,对照青年公寓的发展目标和青年群体的需求,当前基于共享厨房开展的青年社区运营活动仍存在一些问題。

形式单一刻板化:目前青年社区大多是通过组织聚会活动来促进青年住户间的交流。然而活动的组织形式比较单一,往往由公寓管理人员组织发起,通知住户参加。缺乏居民自组织、自定义的活动形式,因此难以形成共议、共创的社区氛围。

活动日常性较弱:通过访谈和观察发现,现有的活动组织多以节日为依托将住户聚集在一起共同活动、互相交流。活动形式与居民日常的生活和行动轨迹融合得不够紧密,缺乏日常性,不利于持久、有效地促进社区文化建设。

功能便利性不足:青年社区面向的住户大多是工作繁忙、私人时间较少的年轻人。由于日常烹饪需要烹饪用户和购买食材,存在时间成本,导致部分住户放弃使用厨房自烹饪,因此难以通过厨房活动将这部分用户连接起来,减少了社交机会。

3. 游戏化服务设计模式创新

(一) 游戏化思维在服务设计中的应用价值

游戏化(Gamification)是一种创新的设计方法,它将游戏的设计理念、机制和元素融入到非游戏的环境中[8]。这种思维方式自2002年由英国工程师 Nick Pelling 提出以来,已经在教育、工作管理和行为经济等领域得到了广泛的应用,并在提高用户的参与度、互动意愿和体验质量等方面发挥了积极的作用。随着技术的进步和人们观念的变化,游戏化与服务及产品设计的结合将会越来越深入。

游戏化思维和服务设计在逻辑上有着共通性,都强调以人为本,通过系统化的方式提升用户体验[9]。游戏化不仅仅是提供一种参与或激励机制,更是一种新的思维方式,能够推动强大的系统革命[8]。近年来不乏将游戏化理论引入服务设计的理论与实践探索,在文旅体验、社区营造、公共活动等领域,游戏化与服务设计都有融合成功的案例,并在过程中展示出了吸引力与生命力。因此,在社区共享厨房的服务模式中引入游戏化视角,利用游戏化分析方法和游戏化机制进行设计创新,对于打造能够提升用户参与自发性、提高服务质量的青年社区共享厨房具有重要价值。

(二) 游戏化服务设计应用特征分析

“窗口探险”是苏黎世大学在城市封闭期间发起的一个创新项目，它鼓励城市居民在线上地图标记自己从窗户或者阳台看到、听到和感受到的事物，通过分享到网络上赚取积分，同时能实时看到城市中其他人分享的所见所闻。该项目把物理空间转移到数字空间，帮助用户重新感受、探索和描述自己所处的环境，从而在封闭时期获取社交乐趣，并重新理解日常生活。

QuestoWorld 是一款由罗马尼亚初创公司 Questo 开发的探索城市游戏。它通过手机应用程序为玩家发布线下任务并提供相对应的线索，引导他们实地探索城市，并在过程中穿插趣味性的挑战。通过线上的文本、图片和视频的呈现形式丰富线下游玩的体验，同时结合团队协作、排行榜和关卡等游戏化的方式，帮助玩家更深入地了解城市的历史文化。

“社区派”是一个基于真实社区的线上平台，包含活动发布、志愿招募以及社群交流等社区功能。该平台通过为真实社区提供线上平台实现了居民线上与线下的互动，并通过为参与活动的居民铸造数字徽章的方式为社区居民创造社交价值，同时通过排行榜和线上活动自发增强社区营造的自驱力，凝聚社区氛围。

通过对三个游戏化服务设计案例的游戏化元素分析，总结游戏化服务设计的应用存在以下特点，如图 3。

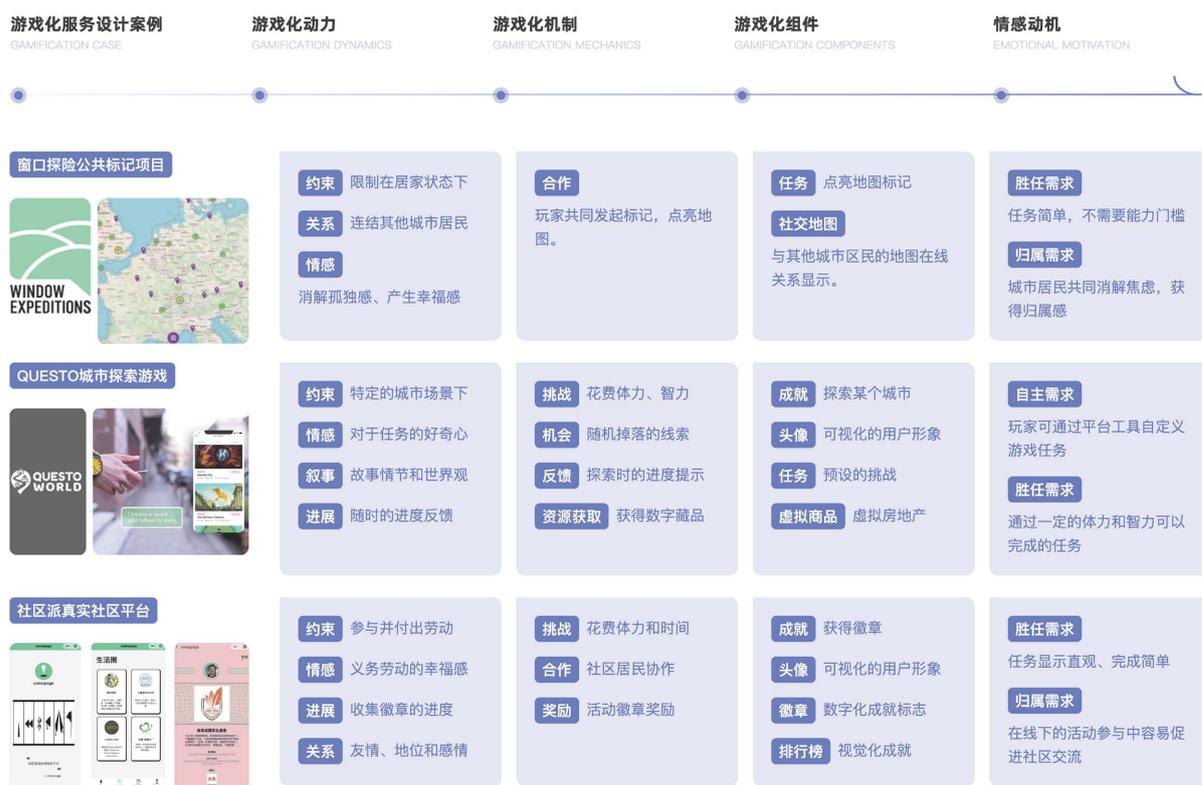


Figure 3. Analysis of gamification elements for service design cases

图 3. 服务设计案例游戏化要素分析

多重驱动力协同作用，共同激发用户参与：成功的游戏化服务设计依赖于多种驱动力的协同作用，以提供丰富且多样化的用户体验。这些驱动力包括约束、情感、叙事、进展和关系等元素，每一种都具有其独特的作用和吸引力。当这些元素相互作用时，可以增加服务的深度和复杂性，从而为用户提供更丰富、更具挑战性和吸引力的游戏化服务体验。

游戏元素与目标对应, 增强流程一致体验: 由于不同的服务系统在场景和目标上存在差异, 因此, 游戏化元素(如任务、挑战、奖励等)往往与系统紧密相关。针对具体用户群体和目标场景合理地选用游戏化元素, 有助于用户直观地理解系统的价值和目标。同时, 良好的对应关系更具整体性, 便于给用户带来流程一致的沉浸式体验。

注重用户与他人互动, 关注社区感的形成: 游戏化与服务设计相结合案例的一个显著特征是强调用户之间的互动体验, 并把形成社区氛围作为目标之一。作为以人为中心的设计方法, 服务设计和游戏化都重视人与人之间的交流和互动[10]。不论是通过任务活动促进用户之间的互动交流, 还是创建一个具有共同目标和价值认同的社区, 游戏化服务设计始终将促进社群互动和打造文化氛围放在重要的位置上。

自由的个人发挥空间, 鼓励用户自发创造: 在以上案例项目中, 用户无一例外都被允许参与到项目一部分的设计过程。游戏化服务设计赋予了用户更多的自由空间, 鼓励他们自发地定义、组织和生产活动内容。这种鼓励用户自发创作的服务创新机制能更好地适应不同的社群圈层, 便于形成可复制的组织营造模式, 有利于促进不同地域和文化背景下的创造性活动的产生。

4. 游戏化社区共享厨房服务设计介入点

(一) 打造线上平台: 信息技术助力服务创新

随着人工智能、大数据和 5G 等信息技术的飞速发展, 数字技术的实用性得到了前所未有的提升, 催生出一种线上线下融合、虚实并生的用户体验模式, 为服务创新注入了新的活力[11]。以社区派(Comupage)为例, 用户可以在该平台上进行各种操作, 如活动报名、领取徽章、发起话题等, 并能实时地获取关于所在社区的公告通知。在这个模式中, 线上平台成为提供信息和资源的重要载体。通过构建功能完善、用户友好的线上平台, 并结合线下空间提供的真实体验和互动, 可以给用户提供便捷、丰富的创新服务。在社区共享厨房系统中, 在线平台可以展示厨房设备信息和预订情况, 以解决传统方式中的信息不对称问题。同时, 通过促进线上的经验分享和技巧交流, 可以拓宽住户的互动场景。此外, 通过打造一个社群线上平台, 有利于将服务系统和游戏化更自然地结合。例如引入虚拟角色、数字空间、徽章和任务等游戏元素, 结合线下空间提供的真实互动, 为用户提供多角度、全方位的趣味化体验。

(二) 加强社群互动: 塑造并强化社区价值

新生代城市青年在城市生活中面临的关系边缘化、社交孤独等问题, 需要通过构建充满活力、友好的社区平台来缓解。因此, 如何在构建社区共享厨房游戏化服务系统时加强社群互动, 成为了一个重要的议题。从服务设计的视角看, 游戏化理念是一种有效的工具, 能够塑造并强化社区的感知价值。在“窗口探险”公共标记项目中, 城市居民通过基于地图的共同标注行为, 连接了虚拟空间和现实世界, 用户通过线上互动行为深化了心灵连结, 从而减轻了封闭情况下的孤独感。除了游戏化设计中的激励机制之外, 我们也可以通过结合服务系统中的触点进行设计, 以强化社区的互动氛围。例如, 打造线上平台的互动机制, 鼓励用户对其他用户的分享发表评价、提供话题讨论等功能模块, 通过即时的反馈机制, 提升用户之间的交流频率, 建立情感纽带。同时, 引入住户贡献排名和徽章系统, 打造共议、共创的社区氛围, 让住户参与到烹饪活动的组织过程中, 以此构建积极的文化环境, 增强社区内聚力。

(三) 融合功能服务: 打造差异化多元业态

服务设计的目标是为用户提供全面、高效的服务体验。然而, 由于用户需求的多元化, 单一的功能和服务已经无法满足他们的需求。这就需要我们打破传统服务的边界, 融合多种功能, 为用户带来更全面、多元化的解决方案[12]。例如, 餐饮品牌麦当劳推出自习室、咖啡品牌星巴克向共享办公行业进行业务拓展, 以及城市周边出行的一站式露营服务等, 都是资源整合的典型案列。对于社区共享厨房来说, 如果想要完成从单一功能到多元业态的转变, 其服务范围就不能局限于提供烹饪空间, 还应该延伸到烹

饪流程前、中、后的食材配送、工具准备、烹饪课程、卫生清洁和活动组织等增值服务。这样可以避免用户在烹饪过程中需要在多个地点或平台之间切换, 从而降低操作复杂性和时间成本。在社区共享厨房系统中, 融合多种功能和服务不仅可以提高用户的使用效率和便捷性, 整合式的设计策略也有利于推动服务创新和独特用户体验的营造。响应用户全流程需求的差异化服务设计可以增强用户的黏着力, 为服务系统的顺畅运作提供动力。

5. 构建游戏化社区共享厨房服务系统

根据上文分析, 游戏化社区共享厨房服务系统能够通过打造线上平台、加强社群互动和融合功能服务等方式, 满足新一代租居青年对于共享厨房空间的功能性需求和社交需求。接下来, 笔者将从以下四个方面阐述如何构建游戏化社区共享厨房服务系统的设计策略, 如图 4。

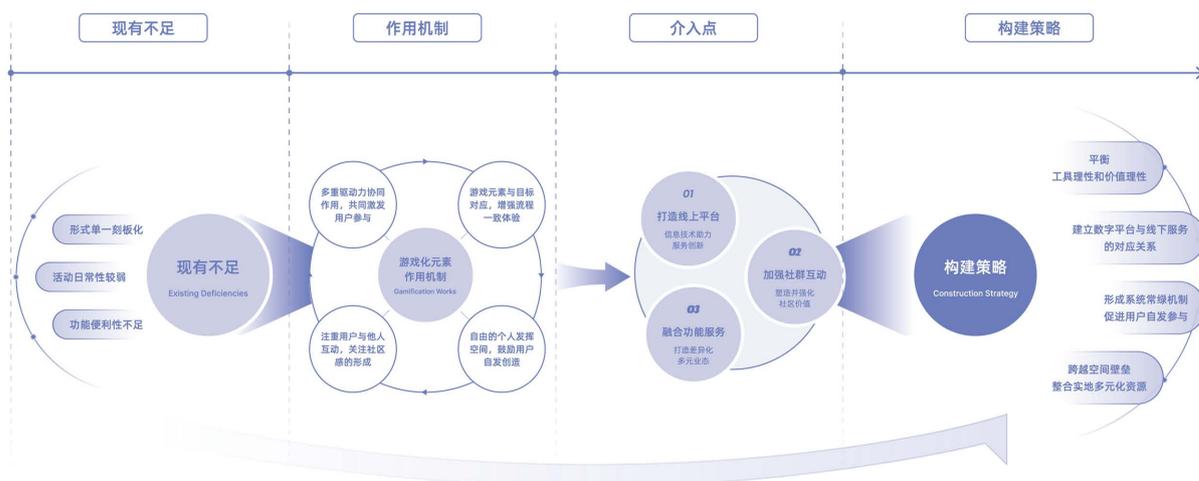


Figure 4. Community shared kitchen gamification service design construction strategy structured logic diagram
图 4. 社区共享厨房游戏化服务设计构建策略结构化逻辑图

(一) 平衡工具理性和价值理性

构建社区厨房服务系统的框架时, 需要深入理解并正确应用“游戏化”这一概念。游戏化不应该被视为服务模式迭代的终极目标, 而应当被看作一种强化流程管理和促进用户互动的策略[13]。在这一论述中, “工具理性”和“价值理性”是两个关键的概念。工具理性是指将游戏化机制作为实现最终目标的手段。例如, 通过将游戏化元素引入系统来激发用户的参与度和活跃度。而价值理性则强调在通过游戏化方法构筑服务系统给的过程中, 重视用户的情感满足和感官体验。例如关注用户的自主需求、胜任需求和归属需求。在构建社区共享厨房游戏化服务系统时, 我们的目标是塑造一个针对年轻租房群体的社交厨房新模式, 而游戏化的角色在于协助实现这一设想。过度强调游戏机制可能导致系统脱离实际, 反之, 过分关注价值意义可能导致系统沉闷、冗繁, 因此, 需要时刻注意在满足功能需求和提升用户体验之间找到恰当的平衡。

(二) 建立数字平台与线下服务的对应关系

利用信息技术助力服务创新, 目的是为社区提供更丰富的服务内容、更具趣味化的生活体验。为了实现这一目标, 需要注意建立好数字平台和线下服务的对应关系。一般来说, 数字平台主要负责提供信息和资源, 而线下环境则负责为用户提供更真实、更生活化的体验和互动。线上线下载积极联动, 以帮助用户更好地理解 and 利用游戏化服务, 并确保服务系统更好地帮助其实现目标。首先, 数字空间与线下服务是一个整体, 不能有割裂感。其次, 数字平台和线下服务在世界观的设定和框架布局上应该是映射关

系, 保持一致性, 避免用户在线上与线下切换时产生困扰。对于更喜欢在线上平台互动交流的用户, 提供更趣味和多元的虚拟体验; 针对更偏爱实际行动的住户, 推出更丰富的活动形式和互动场景。数字平台和线下服务相辅相成, 共同构筑极具吸引力的服务系统。

(三) 形成系统常绿机制, 促进用户自发参与

以打造可复制的社区感营造范式为目标进行服务设计, 关键点在于形成系统常绿机制, 以促进用户创造性行为的产生。通过采用去中心化的自治制度和参与式的设计方法, 能够有效促进用户行为的自发性[14]。具体做法是将用户纳入系统的创意提炼和设计开发中, 使用户从传统的被动接受者转变为服务的创造者、推动者, 甚至是实际应用者。在社区共享厨房服务系统中, 每一个社区住户都可以成为活动组织者或玩法贡献者。通过这种具备自由度和探索性的创新机制, 帮助用户从多个视角参与到系统的运转, 持续生发创新观念与多样玩法, 实现社区共享厨房服务系统的自我催化效能, 从而推动服务系统的持续更新与不断升级。使服务本身更加契合用户需求, 向用户展现持久的吸引力, 进一步提高用户的参与意愿和忠诚度。

(四) 跨越空间壁垒, 整合实地多元化资源

社区厨房作为社区生活的重要组成部分, 与日常活动的各个方面都紧密相连。因此, 进行社区共享厨房的游戏化服务创新时, 跨越青年社区的空间壁垒, 寻求与更多资源整合的机会, 创造多元化地缘关系网络, 可以给社区居民提供更便利、更丰富的功能和服务。住户在烹饪前、中、后流程中所需完成的各项工作, 以共享厨房作为整合枢纽与各方利益相关者连接, 最大程度地为住户提供便利。在资源整合时, 需要贯彻以用户为中心的原则, 社区服务提供与住户的需求和利益保持一致。在构建社区共享厨房服务框架时, 设置模块化和可供拓展的功能架构, 便于将更多功能服务集成到社区共享厨房服务系统中。另外, 在寻求与多方利益相关者的合作时, 要充分考虑各方的需求和利益, 明确责任和义务, 促进双方的协调合作[15]。整合多方资源, 有助于社区共享厨房由单一功能向全生态社区发展, 并从单一服务模式转变为多元新业态。

6. 结语

“空巢”青年问题已经成为政府和企业需要关注的重要社会问题。目前, 青年公寓往往只关注青年群体的基本物质需求, 而忽视了他们日益增长的精神需要。这导致社会物质文明的快速发展与个人精神生活的空虚之间形成了矛盾, 使得城市青年的焦虑感和负面情绪难以得到缓解。市场应该顺应青年群体的需求, 积极探索多样化的解决方案, 以解决独居青年群体的社交问题。游戏化在提升用户参与度、互动性和体验质量方面具有重要作用。通过将游戏化设计理论引入服务设计过程, 可以推动整个系统的革新。我们期待通过游戏化为服务设计领域带来新的研究视角和实践方法, 进一步优化社区共享厨房的服务模式, 提供更高效、更具吸引力的服务体验, 满足用户多样化的需求。

注 释

文中所有图片均为作者自绘或者自摄

参考文献

- [1] 逯改. 城市化视域下“空巢青年”的归因分析与理性审视[J]. 当代青年研究, 2021(4): 84-89.
- [2] 朱上上, 蔡洁, 熊娜, 等. 基于社会创新的青年公寓共享厨房设计策略研究[J]. 包装工程, 2021, 42(16): 258-265.
- [3] 南方都市报. 《探探 2020 独居青年生活报告》: 社交软件成交友拓圈首选方式[EB/OL]. https://d.youth.cn/newtech/202008/t20200813_12449247.htm, 2020-8-13.
- [4] 江宇涵, 胡慧. 交往需求下青年公寓共享空间设计研究[J]. 设计, 2023, 36(5): 140-143.

- [5] 姚欢欢, 刘旋. 社交厨房新型合理化设计研究及实践[J]. 居舍, 2022(29): 16-19.
- [6] 王禹霄, 黄雪飞. 基于社会创新理论的长租公寓共享冰箱设计策略研究[J]. 艺术与设计(理论), 2023, 2(4): 120-122.
- [7] 秦春燕. 基于建筑现象学的青年公寓共享空间设计研究[J]. 工业设计, 2022(7): 110-112.
- [8] 简·麦戈尼格尔. 游戏改变世界[M]. 闰佳, 译. 杭州: 浙江人民出版社, 2012.
- [9] 贺雪梅, 宋宁, 李薇. 基于八角行为分析的服务设计策略研究[J]. 包装工程, 2022, 43(14): 155-165, 189.
- [10] 刘丹丹, 温婷婷. 基于城市社区空间的农业游戏化服务设计研究[J]. 工业设计, 2020(4): 98-99.
- [11] 林璐, 洪灵慧, 沈珂琦. 基于游戏化理念的文旅体验设计[J]. 包装工程, 2022, 43(18): 104-111.
- [12] 向歌越. 面向毕业青年的合租平台服务设计研究[J]. 设计, 2023, 36(16): 50-53.
- [13] 李静, 黄雪飞. 基于行为阶段转变理论的游戏化设计策略研究[J]. 设计, 2023, 36(1): 87-90.
- [14] 罗仕鉴, 王毓与, 张德寅, 等. 基于价值共创的健康服务设计策略[J]. 创意与设计, 2022(3): 5-11.
- [15] 孙美芹, 邓嵘. 社区适老化服务系统构建设计研究[J]. 工业工程设计, 2023, 5(1): 43-48.