



# Research on the Path of the Long-Term Mechanism of Volunteer Service of Lei Feng Mutual Aid Society from the Perspective of Gamification

Yu Wu

Law School of Yangtze University, Yangtze University, Jingzhou, China

Email: wy3207153043@163.com

**How to cite this paper:** Wu, Y. (2026) Research on the Path of the Long-Term Mechanism of Volunteer Service of Lei Feng Mutual Aid Society from the Perspective of Gamification. *Open Access Library Journal*, 13: e14848. <https://doi.org/10.4236/oalib.1114848>

**Received:** January 6, 2026

**Accepted:** February 6, 2026

**Published:** February 9, 2026

Copyright © 2026 by author(s) and Open Access Library 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

## Abstract

The shift of the focus of social governance to the grassroots level has established the importance of volunteer services in the grassroots governance system, yet insufficient participation, poor continuity, and limited professional level have troubled grassroots practices. The study collected data through participatory observation and semi-structured interviews, using the “Lei Feng Mutual Aid Society” as the research subject. Based on the gamification framework and self-determination theory, it constructs a volunteer service management mechanism centred on intrinsic motivation, and combines practices such as the “Flourishing Action” to systematically explore the application of elements like points, badges, and leaderboards in the entire process of recruitment and motivation. The study shows that gamification design can effectively transform obligatory participation into an immersive experience, enhance the motivation of young volunteers, and empower the modernisation of community governance through diverse collaboration, cultural integration, and capacity building, forming a virtuous cycle of “service-governance-culture” and providing a practical path for innovating a long-term mechanism for volunteer services.

## Subject Areas

Sociology

## Keywords

Volunteer Service, Lei Feng Mutual Aid Society, Gamification, Community Governance

## 1. 引言

国家治理体系现代化进程中，治理重心下移至基层社区，传统志愿服务模式面临参与动机不足、持续性差、专业性弱三重困境[1][2]，雷锋互助社的志愿服务管理模式存在志愿者老龄化、青年参与不足等难点，青年作为志愿服务的生力军，其参与积极性与持续性直接影响社区治理效能。近年来，游戏化设计在激发内在动机、增强用户黏性方面呈现显著效果，逐步被引入志愿服务领域。研究旨在梳理志愿服务参与社区治理的实践困境、游戏化设计的理论逻辑与实践案例，探讨其如何通过激发青年内在动机提升社区治理效能。

## 2. 问题提出与研究方法

### 2.1. 问题提出

志愿服务嵌入社区治理，能有效整合资源、激活多元主体[3]，但青年群体参与仍面临挑战，传统模式往往忽视青年对即时反馈、社交互动及成就认同的需求，导致其参与动机激发不足、粘性弱[4]，活动多为临时性、项目化，持续性差[1][2]，缺乏系统培训与能力认可机制，专业性难以保障[2]，使青年在志愿服务中的主体性未能充分发挥[1]。现有研究中，“积分银行”[5]、“角色扮演培训”[6]等实践已显示出积极效果，游戏化设计通过引入积分、徽章、排行榜、叙事等元素，能有效增强活动的趣味性[4]、提升参与者的胜任感[6]并构建社交归属[3][7]，为突破当前困境提供了可能。

### 2.2. 研究设计

本研究以J社区“雷锋互助社”为对象，采用个案研究法，探索游戏化机制在具体社区情境中的动态过程，为确保研究的效度与信度，笔者采用半结构化访谈和参与式观察相结合的方式收集资料。从2024年7月开始，笔者对社区活动进行参与式观察，重点记录时间维度上的活动节奏、空间维度中的线上线下互动、行为维度下的游戏元素使用频率，以及话语维度中各方的评价，形成田野调查笔记。2025年9月采用目的性抽样访谈6名关键知情人，包括了青年志愿者兼高校1名环境专业学生代表，1名艺术专业学生代表、1名社区工作人员、2名参与花卉养护的居民代表、1名雷锋互助社骨干成员，访谈平均时长40分钟，访谈的学生代表选自2025年3月至2025年8月“繁花行动”项目期间新增的48名青年志愿者，所有研究活动、访谈与数据获取均征得了社区组织与受访者的知情同意。

### 2.3. 分析框架

“游戏化志愿服务管理机制”是以自我决定理论的自主性、胜任感、归属感三大心理需求为内驱力，通过积分、徽章、排行榜、任务挑战等游戏化元素，重塑志愿服务全流程，激发青年持续参与和赋能社区治理的管理模式。如图1所示，笔者构建了以自我决定理论为基石，融入Octalysis游戏化框架[8]核心驱动力的理论分析框架。游戏化元素被设计用于满足三大心理需求，

通过任务自主选择与个性定制彰显自主性，凭借技能挑战、进度可视化与即时反馈培育胜任感，加强团队协作、社交互动与身份认同来获得归属感，提升青年主体性与社区治理效能，通过持续的数据评估反馈，形成长效、动态的闭环系统。

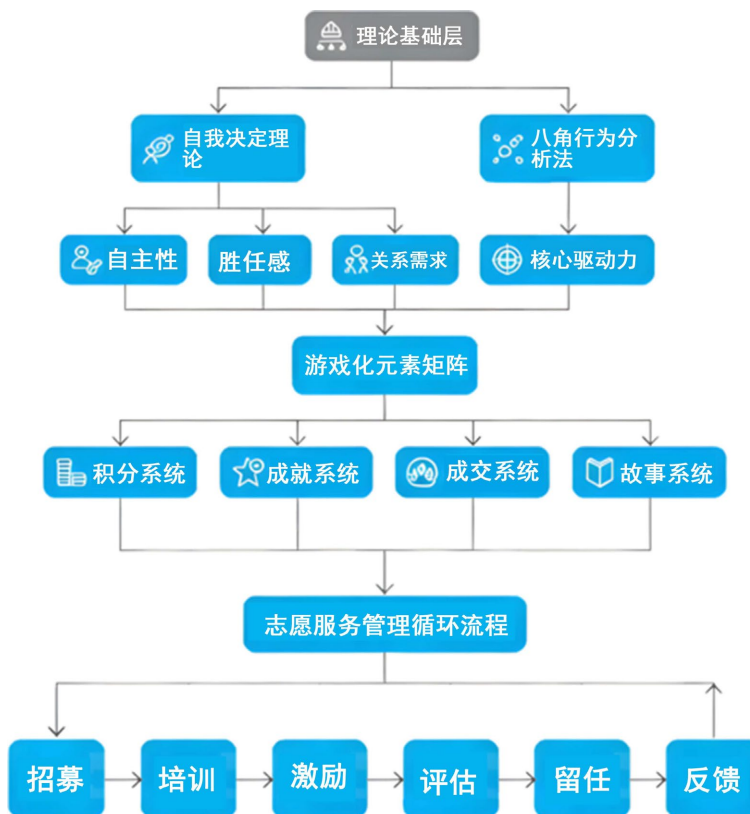


图 1. 游戏化设计视角下雷锋互助社志愿服务管理长效机制理论框架

### 3. 游戏化设计嵌入社区志愿服务实践

雷锋互助社是我国首个开展好人好事爱心“储蓄”和“支取”的社区互助组织，自 2002 年至今已逾 20 载，其创社骨干年龄最大已超过 70 岁，互助社注册青年志愿者 500 人，但多存在参与不足、积极性低的情况，实际参与志愿服务的人数不足 20 人，雷锋互助社经过长期的实践探索，已逐渐向游戏化志愿服务管理机制过渡和转变。

#### 3.1. 繁花行动项目

“繁花行动”是雷锋互助社将社区微空间改造与美化任务转化为“可玩性”志愿服务的典型示例，实施过程深刻体现了游戏化元素对参与者自主性、胜任感与归属感的针对性激发。

##### 3.1.1. 游戏化元素与心理需求的映射机制

项目摒弃了传统“指派式”任务分配，借鉴游戏中的“任务闯关”模式，将社区美化任务拆解为花卉种植、墙绘设计、日常养护等可供选择的子任务，

志愿者 A 同学在访谈中明确表示：“报名时就像选游戏角色，我直接选了‘鲜花养护专家’。”这种自主选择权使参与者更像是“玩家”而非“被管理者”，满足了青年群体自主选择的需求。志愿者完成一项具体任务后，即可获得积分奖励和相应的徽章，让他们产生“能力被认可”的成就感，徽章的进阶系统，则构建了清晰的成长轨迹，使胜任感外化为可炫耀的“能力”，提升参与者的能力感知与成就感，团队任务能够创造积极的社群互动场域，将个人努力与团队目标绑定，通过在墙绘创作中与居民互动产生的身份认同，深刻满足青年志愿者的社群归属需求。

### 3.1.2. 基于数据的治理效能验证

志愿服务任务中的游戏化元素激活了居民及志愿者的“主人翁”意识，有效遏制了社区环境问题的多发态势，社区统计在项目实施前的 6 个月基线期内，社区记录的环境类投诉共计 29 件，项目启动后的 6 个月，同类投诉 17

件，根据计算公式 投诉下降率 =  $\left[ \frac{\left( \frac{29}{6} - \frac{17}{6} \right)}{\frac{29}{6}} \right] \times 100\%$ ，投诉率下降 70%，环境

类投诉量在项目介入后得到明显控制。项目通过多元协同，构建了专业资源与社区实践的可持续连接，环境类专业的学生志愿者与社区中老年居民结成“养护同盟”，前者提供专业知识，后者贡献本土经验与持续性照看，这种跨代际、跨专业的协作模式，推动社区从“问题 - 投诉”到“参与 - 解决”的治理结构转变。

## 3.2. 黄手环行动

“黄手环行动”聚焦认知障碍老人，将助老服务与“角色扮演”、“守护叙事”等游戏化元素相结合，构建了科技赋能与人文关怀并重的新型助老生态，参与的青年志愿者中，医药学专业背景达 19 人，吸引了大量医药学、护理学背景的青年志愿者，表明该模式对特定专业群体有一定吸引力。志愿者能力成长阶梯的设计将他们成长路径“游戏化”，促使他们在完成相应“关卡”任务后可解锁更高级别的权限并获得荣誉称号，强化了青年的胜任感与自主性，明确的进阶路径和角色扮演，有助于他们克服初次面对特殊群体的无措感。项目运用“守护叙事”弱化了阿尔茨海默病的“病耻感”，以“记忆迷失”的隐喻和“黄手环”作为守护信物，将冰冷的科技设备转化为有温度的情感纽带，这种文化层面的叙事设计，既契合了青年对“意义感”的追求，又在志愿者、家属与老人之间建立了基于共同目标的深厚情感链接，加强了志愿者的社群归属感和身份认同。

## 3.3. 案例分析

基于对“繁花行动”和“黄手环行动”两个项目的整合分析，本研究发现了游戏化志愿服务模式在激发青年主体性、赋能社区治理及面临长期挑战等方面的多维价值。

### 3.3.1. 青年志愿者的主体性激活与群体特征

表 1. 游戏化元素与心理需求的映射

游戏化设计元素	对应的心理需求	在“繁花行动”中的具体体现
任务“关卡解锁”与角色自选	自主性	志愿者可自主选择花卉种植、墙绘设计、日常养护等子任务，如选择“土壤与水养护专家”角色。
积分即时奖励与徽章进阶系统	胜任感	完成特定任务后立即获得积分和徽章，徽章进阶提供可视化的成长轨迹。
团队任务、社交互动与身份标签	归属感	通过“环境组”等团队合作、与居民互动共创墙绘，并获得“社区故事记录者”等社区身份认同。

青年从志愿服务的“被动接受者”转变为“主动创造者”，证明了游戏化设计能激发青年内在动机，如表 1 所示，青年的内在动机能够转化为一件件社区治理的实事。从人口学特征看，“繁花行动”项目观察周期内新增 48 名青年志愿者群体，年龄高度集中在 18~21 岁，其中 19 岁占比最高，达 27 人，性别构成以女性为主，有 32 人，学历层次以大专在读为主，有 41 人，专业主要涵盖艺术类 12 人、医药学类 19 人和环境类 12 人，可见此类项目对具备特定专业技能或有较强审美、社交需求的青年群体具有显著吸引力。

### 3.3.2. 从机制创新到治理效能的转化路径

两个项目展现了一条治理效能转化路径，即“游戏化设计 - 激发青年内在动机 - 形成深度、持续的志愿参与 - 构建多元协同网络 - 解决具体社区问题”，如图 2 所示，环境美化的“硬”治理，助老服务的“软”关怀，都能在游戏催化中解决社区问题，重塑志愿行为的组织逻辑，使志愿服务从零散活动升级为融入社区日常的治理资源。



图 2. 机制设计转化为治理效能路径

### 3.3.3. 长效运行的挑战与可持续性思考

游戏化机制的长效运行也面临内在挑战。互助社骨干 C 明确指出“最关键的是游戏内核必须紧扣真实的社区需求”“激励要分层”，点明了游戏化设计的两大核心矛盾。一是“游戏疲劳”与规则迭代，初期新鲜感过后，如何保持游戏机制的长期吸引力，避免陷入“为积分而积分”的形式化，需要不断优化规则；二是成本与收益的平衡，系统的长期运维需要持续的投入，包括实物激励的采购成本，社区工作者对规则的解释等工作所投入的精力等。访谈中提及的“平衡‘游戏性’与‘服务本质’”，提醒着机制设计仍需从财务可持续性与运营可持续性上寻求更优解。

## 4. 游戏化视角下的志愿服务长效机制赋能社区治理的实现路径

### 4.1. 激励驱动的参与生态构建

游戏化机制实质上是一个直指深层心理需求的“激励生态”，“任务闯关”与角色自选满足自主性需要、积分即时反馈与徽章成就体系强化胜任感、社群认同与团队协作任务增强归属感，这种全方位、多层次的内在激励，将志愿服务从外在要求转化为内在驱动，筑牢了青年持续参与的基石。

### 4.2. 技术赋能的治理效能提升

数字化平台是游戏化机制运行的载体之一，能够实现任务智能匹配、参与数据追踪、积分实时结算和成果可视化展示，提升管理效率与服务精准度，技术赋能需要避免“技术理性”对“价值理性”的侵蚀，“黄手环行动”的成功表明，技术必须与“守护叙事”等人文设计深度融合，才能将冰冷的工具转化为有温度的纽带，确保在提升治理效率的同时，延续志愿服务的人文内核。

### 4.3. 多元协同的治理网络重构

游戏化机制能够促进多元主体的协同，环境专业学生、艺术生、退休居民、社区工作者、老人家属等因游戏化项目而连接，形成了扁平化、项目制的协同网络，这种网络打破了传统的行政层级，各主体均基于任务、兴趣与资源优势自发结合，形成了“政府引导 - 社区组织 - 专业力量 - 居民志愿者”高效联动的治理共同体，实现了治理资源与专业能力的优化配置。

### 4.4. 文化嵌入的价值认同塑造

文化符号与叙事嵌入志愿服务任务是游戏化机制产生深层影响的重要条件，“繁花行动”融合楚文化元素与雷锋精神，“黄手环行动”运用“记忆守护”的青春化叙事，成功地将具体的服务行为升华为有意义的文化实践与价值表达，让志愿者在服务中完成任务的同时，能获得深层的文化认同与身份认同，实现从“我参与”到“我实现”的价值跃迁。

### 4.5. 能力建设的专业化发展路径

雷锋互助社的创新为志愿者提供了一个持续的“在服务中学习，在学习

中服务”的成长平台，通过“守护者”培训体系、技能认证徽章、“专家”角色设定等设计，让志愿者在服务中持续获得专业知识、实践技能以及社区认可，对社区而言，保障了服务质量，对志愿者来说，也为个人成长与职业发展提供了实际价值，形成了服务贡献与个人发展的双赢格局，是维持长期参与的重要保障。

## 5. 结论与讨论

### 5.1. 研究结论

通过社区实践表明，以自我决定理论为核心、融入游戏化元素，能有效破解传统志愿服务中青年参与动力不足、持续性弱的困境，通过任务选择与角色自选满足自主性，即时反馈与成就体系强化胜任感，社群互动与团队协作培育归属感，从而系统性地激活了青年的内在动机，被激活的主体力量，进一步通过激励生态、技术赋能、多元协同、文化嵌入与能力建设五条路径，转化为切实的社区治理效能，形成了“动机激发 - 深度参与 - 治理改善”的良性循环，为“雷锋互助社”注入了适应新时代的创新活力。

### 5.2. 可持续性讨论

机制的长效运行需要直面财务与运营成本的可持续性挑战，财务成本主要体现在两方面，一是维系激励效能的实物奖励支出，如积分兑换的文创产品、日用品等，需要稳定的预算或社会资源链接，二是支撑机制运行的数字技术成本，包括程序的开发、维护、升级以及可能的数据服务费用。运营成本较为隐性，主要是社区工作者和项目骨干为维护系统活力所投入的时间与精力，包括设计迭代任务与规则、解释与仲裁积分、组织线下认领与兑换活动、以及维系线上社群互动等。这些成本在项目启动期和疲劳期尤为突出，顶层设计需要进一步纳入成本核算，探索“轻量化”的运营模式，寻求社区公共服务预算或通过“五社联动”获取多元资源支持，实现“激励有效性”与“成本可承担性”之间的长期平衡。

## Conflicts of Interest

The author declares no conflicts of interest.

## References

- [1] 董薇, 朱颜, 鞠佳慧. 五社联动机制下高校志愿服务参与社区治理路径优化研究[J]. 国际公关, 2025(2): 191-193.
- [2] 王峥. 地方高校共青团志愿服务嵌入社区治理机制研究[J]. 快乐阅读, 2024(12): 114-116.
- [3] 汪彩霞. 志愿服务嵌入城中村治理的实践研究——基于广州市 S 村的个案调查[J]. 广东青年研究, 2023, 37(1): 117-128.
- [4] 张书琬. 志愿服务参与社区治理的机制与作用[J]. 思想战线, 2025, 51(3): 66-73.
- [5] 蒋杰, 陈银莲, 许乙娜, 等. 党建引领, 多元参与, “零距离”综合帮扶——协同治理视角下特殊困难老年人兜底服务网络的构建[J]. 社会与公益, 2024(8): 17-20.

- 
- [6] 冯博雅, 杨艳秋. 浅谈社工方法在志愿者培训中的应用——以一个“志愿服务游戏工作坊”为例[J]. 青年探索, 2007(4): 44-47.
- [7] 罗兴佐, 唐会珍. 社区“微治理”的实践探索与路径优化[J]. 行政与法, 2024(11): 1-13.
- [8] Chou, Y.-K. (2014) Octalysis: The Complete Gamification Framework. Yu-Kai Chou & Gamification.  
<https://yukaichou.com/gamification-examples/octalysis-complete-gamification-framework/>

---

## Appendix (Abstract and Keywords in Chinese)

### 游戏化视角下雷锋互助社志愿服务长效机制路径研究

**摘要：**社会治理重心向基层下移确定了志愿服务在基层治理体系的重要性，志愿服务参与不足、持续性差与专业水平有限等困扰着基层实践。研究采用参与式观察、半结构化访谈收集资料，以“雷锋互助社”为研究对象，游戏化框架和自我决定理论为理论基础，构建以内在动机为核心的志愿服务管理机制，结合“繁花行动”等实践，系统探讨积分、徽章和排行榜等元素在招募、激励等全流程中的应用。研究表明，游戏化设计可有效转化义务性参与为沉浸式体验，增强青年志愿者参与动力，通过多元协同、文化融入与能力建设赋能社区治理现代化，形成“服务-治理-文化”良性循环，为创新志愿服务长效机制提供了实践路径。

**关键词：**志愿服务，雷锋互助社，游戏化，社区治理