排队的逻辑

文／思源

9月20日，北京环球影城开业，这本是件让人开心的事。但就多位测评博主表示，由于游客众多，所有娱乐项目均需排队超过1小时，如果不想排长队，就需要早点去。于是，吸取了前人经验的游客们便开始用上最原始的竞技方式——奔跑，进入环球影城的大门后，多人集体狂奔的惊奇场面开始每天上演。

排队，似乎是人类社会绕不开的话题。但其实排队也是门学问。

据悉，排队论最早起源于对电话通信排队接线进行研究。丹麦数学家A. K. Erlang早在1909年就发表了相关论文，并开始对因随机需求而产生的非稳态队列进行研究。在之后的半个多世纪中，排队论主要以理论模型研究为主。直到第二次世界大战后，学者们开始为该理论赋予应用价值。这期间，有关排队论的数学解法并未改变多少，但关于排队的心理学研究却取得了长足的进展。

麻省理工学院的教授迪克·拉森（Dick Larson）表示，从20世纪中叶开始，排队论研究的重心开始从“公式”向“感受”转移。

人们在等候的时间里，无聊和烦躁是最常有的感受，因此多年来，无数商家都在变着花样地帮助人们减小或消除这种无聊感。这其中，海底捞应该算得上是最用心的一个。海底捞在等候区为食客们准备了丰富的水果、小吃以及跳棋等各类小游戏，食客们甚至可以在消费前就去做美甲。如此看来，好像排队也并不难以忍受。不过，当下新的问题是，排队这一简单并极具公平性的社会秩序原则正在被打破，开始可以用钱来“操纵”了。

今年4月2日，网红奶茶品牌茶颜悦色的快闪店在深圳开业后，曾引发数万人排队买奶茶，而帮忙排队代购的黄牛代购费高达200元一单。同样，在环球影城官方App上可以看到，需要大排长队的普通淡旺季单人门票价格为400～800元，而不需要排队的VIP单人门票价格为1900元甚至更高。就目前来看，国庆期间VIP单人门票价格更是高达2800元，即便如此，VIP门票也是在每天放票后就被一抢而空。

当时间成本成了衡量幸福与否的重要标准，为了不排队，人们愿意为自己的预期时间买单，从某种角度来看，这是社会进步的体现。但花钱是否影响了别人的消费体验就另当别论了。

以环球影城的VIP票为例，对于不差钱的人来说自然是好事，但对于手头不那么宽裕的普通大众来说，似乎缺乏了一些公平性。这与找代购买奶茶或银行的VIP客户还有所不同。

银行的VIP客户有专门的房间和服务人员，其服务的时间并不挤占其他普通客户的时间。但主题乐园的VIP游客和普通游客一样，玩的都是同一个游戏设备，VIP游客的“插队”必然挤占了普通游客的游玩时间，这将导致后面游客排队等候的时间更长。

所以主题乐园们与其琢磨怎么通过VIP挣更多的钱，不如花心思研究一下如何缓解普通游客排队时的烦躁感受，毕竟乐园的存在价值是让人，且是绝大多数人感受快乐。E