

基于OBE理念的短视频课程服务设计教学模式构建

罗高生, 马溪茵, 王奕

上海电子信息职业技术学院设计与艺术学院, 上海

DOI:10.62836/jer.v4n5.1162

摘要: 媒介融合背景下, 短视频在文旅推介、科普传播、政务服务、电商营销等领域的角色已从单向视听内容转变为用户服务旅程中的关键触点, 但高校短视频课程在较大程度上仍停留于“脚本—拍摄—剪辑”的线性制作逻辑, 学生获得的多为孤立的视听技能而非系统的服务能力。本研究以Vargo与Lusch的服务主导逻辑为理论基础, 借鉴服务设计中的触点概念重新审视短视频的角色定位, 并运用成果导向教育(OBE)的逆向设计思路, 将课程学习产出由“完成一条视听作品”重新界定为“为特定场景交付效果可测的短视频服务方案”, 在此基础上构建“目标—内容—实施—评价”四维闭环教学模式。

关键词: 短视频课程; 服务设计; 服务触点; 成果导向教育; 教学模式

Constructing a Service-Design-Oriented Teaching Model for Short Video Courses Based on Outcome-Based Education Principles

Gaosheng Luo, Xiyin Ma, Yi Wang

School of Design and Art, Shanghai Technical Institute of Electronics & Information, Shanghai

Abstract: In the context of media convergence, short videos in domains such as cultural tourism, science communication, public services, and e-commerce have shifted from one-way audiovisual content to critical touchpoints along the user service journey. However, short video courses in higher education remain largely confined to the linear production logic of "scripting-shooting-editing", leaving students with isolated audiovisual skills rather than systemic service competence. Drawing on Vargo and Lusch's Service-Dominant Logic as the overarching theoretical framework and the touchpoint concept from service design, this study reconsiders the positioning of short videos and adopts the backward design approach of Outcome-Based Education (OBE) to redefine the intended learning outcome, shifting it from "producing an audiovisual work" to "delivering a measurable short video service solution for a specific scenario". On this basis, a four-dimensional closed-loop teaching system encompassing objectives, content, implementation, and evaluation is constructed.

Keywords: short video course; service design; service touchpoint; Outcome-Based Education; teaching model

*基金项目: 上海市教育科学研究项目“基于OBE理念的服务设计教学模式构建研究”(编号: C2024143)。

1 问题的提出

1.1 短视频的“服务化”转向

短视频在产业实践中所承担的角色已发生根本性变化。文旅推介、健康科普、政务服务、电商营销等场景中，一条景区宣传视频的价值，不再止于画面与叙事本身，而在于它能否将观看者导向预订页面、能否与地图导航和评价系统形成闭环。彭兰将视频视为“粘连生活与媒介的界面”，并把短视频界定为“以人为本而非以内容为王”的新物种[1]；朱天、齐向楠进一步将其理解为“媒介化社会中生成情境、组织现实的媒介装置”[2]。服务设计视角下，Vargo与Lusch的服务主导逻辑（Service-Dominant Logic）为此提供了理论支点：当短视频的价值不再由创作者单方面决定，而是在使用过程中逐步生成（value-in-use），它便从“产品”转变为嵌入服务系统的“操作性资源”[3]。

1.2 教学实践的结构性滞后

与产业快速转型形成对照，高校短视频课程的教学范式普遍滞后。《新文科建设宣言》要求推动文科与理工农医深度交叉[4]，但多数院校仍沿用影视制作的“脚本—拍摄—剪辑”主线，以作品产出为终点。这一范式带来了多方面的错位：在目标上，教学聚焦于镜头、剪辑、调色等视听指标，对“视频要帮用户解决什么问题”缺乏追问；在内容上，每条视频被视为自足的“作品”，而其作为用户旅程节点所处的上下文（如前端搜索、后端预约、周边分享与评价）几乎全然缺席；在评价上，则依赖教师审美与播放量等粗放指标，难以支撑“以评促改”的改进机制。

1.3 研究问题与边界

已有工作对OBE在数媒类课程中的应用有所探索，如鄂冠男以时尚影视创作课程构建了“定义—完成—评价—应用”的OBE四阶段模型[5]，但相关探索大多仍集中于传统采编、广告创意等领域，对短视频“内容+服务”双重属性的回应尚不充分。本文尝试回答三个问题：在OBE框架下，短视频课

程的学习产出应如何重新界定？服务设计的核心工具（如用户旅程图、服务蓝图）能否嵌入OBE教学流程？两者结合可构建怎样的教学模式？需要说明的是，本文讨论的对象为数媒类专业开设的短视频创作专业课程，所称“服务设计转向”针对的是学生作为未来从业者的能力结构升级，即由“会拍片子”扩展为“会做服务”，而非改变课程本身的授课形式。

2 理论基础：短视频服务属性与OBE的适配逻辑

2.1 短视频作为“服务触点”的概念界定

触点（touchpoint）是服务设计的核心概念。Stickdorn与Schneider将其界定为服务过程中“人与人、人与机器、机器与机器之间的互动节点”，并赋予它序列化与有形化两项功能：前者通过触点的排列构成用户旅程的时间骨架，后者通过触点使抽象的服务变得可感知[6]。Clatworthy进一步指出，触点具有情境依赖性：同一物件，只有在与特定服务互动发生关联时，才具备触点属性[7]。

以此审视短视频的角色变化：一条美食vlog若观众看完即关闭，它仅仅是内容；若其嵌入餐厅预订、关联地图导航、接入评价系统，构成“种草—导航—到店—评价”的起始环节，便转化为服务触点。Polaine等人曾指出，“在许多场景中，服务作为完整的生态只是‘发生了’，而并未被有意识地设计”[8]，这一判断也揭示了在教学中引入服务设计视角的必要性：帮助学生学会会有意识地设计短视频在服务系统中的位置与功能。

2.2 服务主导逻辑的元理论支撑

服务主导逻辑（S-D Logic）为上述概念转换提供了元理论依据。其两条关键公理，即价值由多方行为者共创（FP6）、价值由受益者独特地、现象学地决定（FP10）[3]，表明短视频的价值并非由创作者在制作环节一次性注入，而是在用户使用情境中逐步生成。传统教学将短视频视为“产品”，强调生产端的完成度；服务设计则将其视为“触点”，关注使用端的价值实现。两种价

值逻辑的根本差异，正是本文所谓“范式转换”的理论基础。

2.3 OBE与服务设计的结构性衔接

Spady于1994年提出OBE，主张教学设计以学生最终能够展示的学习成果为起点，而非以教师的讲授计划为起点[9]；Wiggins与McTighe的“逆向设计”进一步将其操作化为“确定成果—明确证据—设计活动”的三步链条[10]。国内方面，顾佩华等人在汕头大学工程教育改革中率先系统实践[11]，李志义、王永泉等在理论层面进行了大量推广[12,13]，OBE随后逐步向非工科专业渗透。

OBE之所以能够支撑本研究所提出的“服务设计转向”，关键在于它重新定义了学习产出的方式。一旦产出从“完成一条质量合格的短视频”（产品导向）改写为“为特定服务场景设计并交付效果可测的短视频服务方案”（服务导向），“服务触点”理念便能顺理成章地进入课程的顶层设计。

进一步看，OBE与服务设计在价值取向、过程方法与改进机制三个层面均存在结构性的契合。就价值取向而言，OBE关心“学生最终能做什么”，服务设计关心“用户最终获得什么”，而当学生在为用户设计服务时，两种取向便汇聚为同一个问题，即方案是否真正产生了价值。就过程方法而言，OBE的逆向设计与用户旅程图的绘制均遵循“以终为始”的思路，两者都以用户目标的达成为终点，逆向追溯各阶段的触点与痛点[6]。就改进机制而言，OBE将“持续改进”视为教学质量的关键[13]，服务设计则遵循“原型—测试—反馈—迭代”的循环[14]；落实到课程情境中，学生产出的每一版方案都是可测试、可修正的原型，真实用户的反馈既是成果达成度的证据，也是迭代优化的输入。需要指出，这一衔接在既有文献中尚缺乏系统讨论：OBE研究主要集中在工程教育与理工科领域，服务设计与教育的交叉虽已有先例（如Bitner等将服务蓝图引入亚利桑那州立大学的课程改革[15]），但直接涉及短视频课程的研究仍十分少见。本文的工作因此带有一定的跨学科探索意义。

3 教学模式构建：目标—内容—实施—评价四维闭环

在上述理论衔接的基础上，本研究构建“目标—内容—实施—评价”四维闭环教学体系，整体上遵循OBE的逆向设计逻辑[13]，并在各环节中嵌入相应的服务设计工具。

3.1 教学目标的维度重构

依据OBE理念，教学目标沿知识、能力、素质三个维度展开。知识维度在视听叙事的基础上，增加服务设计的基础理论（包括服务蓝图、利益相关者地图、触点分析）与平台算法推荐机制；之所以作此扩展，是因为传统课程的知识域基本局限于影视创作，学生对平台机制与用户心理缺乏基本认知。能力维度对应“想—做—改”三项核心技能：运用服务设计工具开展系统的用户洞察，在场景逻辑与触点联动框架内完成短视频创作，以及依据投放数据驱动内容迭代。这三项能力是学生从“只会拍”向“能设计”跨越的关键。素质维度则指向更深层的职业养成，包括以用户为中心的设计思维、传播伦理意识、跨学科协作能力以及终身学习的态度，从而使课程不局限于单一的技术训练。

3.2 教学内容的能力导向重组

传统课程内容遵循“前期策划—中期拍摄—后期剪辑”的时序逻辑。本研究打破这一惯例，按能力目标将内容重组为三个模块。模块一“用户研究与旅程映射”将“用户是谁、需要什么、痛点在哪里”的思考前置于创作之前。学生在此模块中学习用户画像建模，掌握实地观察、深度访谈与问卷设计等研究方法，并在调研基础上绘制目标用户的服务旅程图，教学起点也因此从“我们想拍什么”转向“用户需要什么”。模块二“服务蓝图与触点定位”的核心任务是完成一次认知上的转换：不再将短视频视为自给自足的“内容产品”，而是将其理解为用户服务闭环中的一个节点。学生在此模块中学习绘制服务蓝图（Service Blueprint），厘清短视频在前台界面与后台支撑之间的位置，并梳

理各触点之间的逻辑串联，以期实现由“画面思维”向“系统思维”的转变。模块三“互动运营与价值共创”聚焦于“短视频发布之后怎么办”这一问题，学生在此接触互动设计、社群运营与数据驱动的内容优化方法，内容涵盖评论区管理、UGC激励、“观看—互动—转化—留存”行为漏斗的搭建以及平台数据后台的使用。完成本模块后，学生交付的不再是孤立的视频，而是一套包含内容生产、分发路径与效果评估的完整方案。

3.3 基于双钻模型的五阶段实施

借鉴服务设计的双钻模型（Double Diamond），教学实施划分为五个前后衔接的阶段。阶段一“定义产出”由教师与行业导师共同确定产出标准，此处的关键变化在于：标准不再是“完成一条短视频”，而是“为某个真实服务场景交付效果可测的短视频服务方案”，并需明确服务对象与预期转化指标（如知晓率、预约率、满意度），以确保学习产出的可度量性。阶段二“需求洞察”以3-4人项目小组为单位进入真实服务现场，综合运用观察、访谈、问卷与日志记录等方法，绘制利益相关者地图与用户旅程图以识别痛点和机会，引导学生摆脱对用户需求的主观臆断，转而依据调研数据作出分析。阶段三“服务逻辑设计”要求学生回答若干关键问题：短视频在整条服务链路中承担的是引流、体验还是转化触点？它与小程序、公众号、线下网点等其他渠道如何配合？本阶段的产出为含短视频触点的完整服务蓝图与内容策略文档。阶段四“原型制作与分发”在技法训练上与传统课程差别不大，但每一项创作决策都需回到服

务蓝图中寻找依据：脚本取决于“用户在有限时长内最需要接收哪些服务信息”，拍摄风格要与目标用户的认知习惯相匹配，分发追求精准触达而非泛流量，作品完成后投放至真实平台进行小范围测试。阶段五“成效评估与迭代”是整个闭环的收束环节：学生收集完播率、互动率、转化率、用户评论等数据，并结合用户测试反馈，排查“跳出率在哪个时间点陡升、转化在哪个环节断裂”等问题，进而完成方案修订。这一环节集中体现了OBE“持续改进”理念与服务设计“原型迭代”方法的融合。

3.4 教学评价：多元主体、服务导向与数据驱动

评价环节的重构从三个层面展开。其一是评价主体的多元化，即搭建由教师、行业导师、真实用户和同伴互评构成的“四方”评价结构：教师把关知识与技能的掌握，行业导师评判方案的专业度与落地可行性，真实用户通过满意度调查与行为数据反映实际效果，同伴互评则侧重于团队协作与沟通表达[16]，从而使评价结果更为全面。其二是指标体系的服务导向，核心指标从“视听美学”转向“服务成效”，涵盖痛点识别准确度、信息传达清晰度、用户行为转化率、服务满意度、触点协同设计的系统性以及方案迭代改进的深度（见表1）。其三是改进机制的数据驱动：在学生层面，每次投放后都需依据运营数据进行诊断性分析并完成针对性修改；在教师层面，则在每轮课程结束时达成度数据、行业导师反馈与学生评教，对教学目标与实施路径进行系统复盘。

表1. 短视频课程服务设计教学模式评价指标体系

一级指标	二级指标	评价依据举例	评价主体	权重
需求洞察与系统设计	用户研究深度	用户画像准确度、痛点识别深度、调研方法适当性	教师、行业导师	15%
	服务逻辑构建	服务蓝图清晰度、触点协同系统性	教师、行业导师	15%
内容生产与方案交付	视听叙事能力	信息传达完整度、视听语言规范性	教师	15%
	分发策略执行	平台特性匹配度、发布策略合理性	行业导师、教师	10%
服务成效与迭代优化	服务实际成效	用户行为转化率、满意度评分	真实用户、行业导师	25%
	数据分析与迭代	数据监测完整性、方案迭代深度	教师、行业导师	15%
专业素养与协作	职业素养与合作	团队协作效率、设计伦理意识	同伴、教师	5%

4 结语

短视频在产业实践中已从单向视听内容转变为为用户服务旅程中的关键触点，这对数媒类专业的人才培养提出了新的命题：课程若仍以视听制作为唯一指向，便难以回应学生未来所面对的“内容+服务”双重职业情境。本文尝试揭示OBE与服务设计在价值取向、过程方法与改进机制三个层面的结构性衔接，将“服务触点”理念引入课程的顶层设计，构建“目标—内容—实施—评价”四维闭环的教学模式。作为一项跨学科的探索性尝试，本研究所提出的模式尚处于初步阶段，在师资能力建设、行业协同的可持续性以及服务成效类指标的评价信度等方面仍有进一步完善的空间，相关问题有待在更大样本和更精细的实验设计下持续推进。

参考文献

- [1] 彭兰. 视频化生存：移动时代日常生活的媒介化[J]. 中国编辑, 2020, (04): 34-40+53.
- [2] 朱天, 齐向楠. 媒介化视野下短视频的概念想象、逻辑延伸与价值审视[J]. 新闻与传播评论, 2022, 75(06): 37-45.
- [3] VARGO S L, LUSCH R F. Evolving to a new dominant logic for marketing[J]. *Journal of Marketing*, 2004, 68(1): 1-17.
- [4] 教育部. 新文科建设宣言[EB/OL]. (2020-11-03)[2026-02-14]. https://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt/s5987/202011/t20201103_498067.html.
- [5] 鄂冠男. 时尚传播专业视域下的OBE教学模式实践与探索——以时尚影视创作课程为例[J]. 艺术设计研究, 2022, (05): 122-128.
- [6] STICKDORN M, SCHNEIDER J. *This is service design thinking*[M]. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.
- [7] CLATWORTHY S. Service innovation through touch-points[J]. *International Journal of Design*, 2011, 5(2): 15-28.
- [8] POLAINE A, LØVLIE L, REASON B. *Service design: from insight to implementation*[M]. Brooklyn: Rosenfeld Media, 2013.
- [9] SPADY W G. *Outcome-based education: critical issues and answers*[M]. Arlington: AASA, 1994.
- [10] WIGGINS G, MCTIGHE J. *Understanding by design*[M]. 2nd ed. Alexandria: ASCD, 2005.
- [11] 顾佩华, 胡文龙, 林鹏, 等. 基于“学习产出”(OBE)的工程教育模式——汕头大学的实践与探索[J]. 高等工程教育研究, 2014, (01): 27-37.
- [12] 李志义. 成果导向的教学设计[J]. 中国大学教学, 2015, (03): 32-39.
- [13] 王永泉, 胡改玲, 段玉岗, 等. 产出导向的课程教学：设计、实施与评价[J]. 高等工程教育研究, 2019, (03): 62-68+75.
- [14] STICKDORN M, HORMESS M E, LAWRENCE A, et al. *This is service design doing*[M]. Sebastopol: O' Reilly, 2018.
- [15] BITNER M J, OSTROM A L, BURKHARD K A. Service blueprinting: transforming the student experience[J]. *EDUCAUSE Review*, 2012, 47(6): 38-50.
- [16] 何超, 李爽, 杨昌跃, 等. “三教协同”实验教学模式设计与实践[J]. 实验室研究与探索, 2026, 45(02): 183-188.

