

伯索云学堂产品体验报告

撰写人：姜敬夫

2020 年 7 月 8 日星期三

目录

一、 产品概述.....	1
1. 体验环境.....	1
2. 产品简介.....	1
3. 产品定位.....	1
4. 市场及用户分析.....	1
4.1 市场概况.....	1
4.2 B 端在线教育工具.....	3
4.3 用户需求分析.....	3
二、 产品分析.....	7
1. 产品结构.....	7
2. 教师端使用流程.....	8
3. 交互的体验与分析.....	9
3.1 充分的提示信息.....	9
3.2 交互细节与无障碍性.....	10
4. 功能的体验与分析.....	11
4.1 高效互动.....	11
4.2 信息的云端化.....	11
4.3 一些功能细节上的建议.....	11
三、 总结与建议.....	13

*报告中所用到的数据图标均来自艾媒网、艾瑞网调查报告

一、 产品概述

1. 体验环境

体验设备：戴尔 Inspiron 5577 （PC 端）

操作系统：Windows10 教育版

版本：4.78.010

体验时间：2020-07-08

2. 产品简介

伯索云学堂是一款在线教育工具，支持直播互动课堂、微课录制（录播课）、在线答疑辅导、在线作业批改、教研备课、教育商城等功能。伯索云学堂客户端（分为伯索老师端和伯索学生端）支持电脑、平板以及手机端使用，帮助教育机构快速低成本地搭建专属的在线教育平台。

3. 产品定位

伯索云学堂的主打口号是“专为 K12 教育机构打造”的“在线教育系统”。与小鹅通、云朵课堂等其他类似在线教育平台和工具不同，伯索云学堂的营销方式专注于 B2B2C，也就是软件服务机构，机构再服务学生。因此，它的主要目标便应该是帮助教育机构为学生提供更好的教学服务从而提升机构品牌知名度获取效益，而并非直接用于线上扩展业务、提高机构招生率等。此外，教育机构还可以利用该软件拓展线上教育课程业务，虽说用户群体会被局限且挂钩于机构现有学生资源，但也可以有效地扩展现有线下课程或开设新课程，实现额外创收。

4. 市场及用户分析

4.1 市场概况

图 1 是中国 K12 教育培训市场规模增速的统计与预测图。可以看到，K12 在线教育市场的增速虽然近两年来有所下降，但比起整体市场，仍然拥有着很高的发展速度。

由于优秀人才的紧俏，培训机构很容易面临优质内容不足、技术能力不足、管理能力不足等问题。这一问题在三、四线城市尤为严重，因为优秀的应届生会优先考虑一、二线城市的工作机会，而其中会选择 K12 教育行业的又在少数。

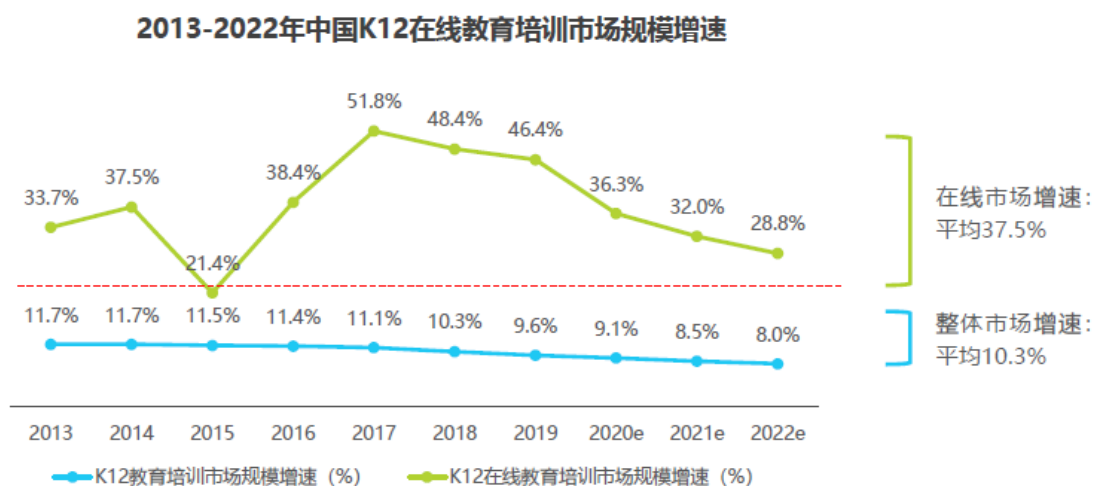


图 1. 中国 K12 教育培训市场规模增速的统计与预测图

K12培训机构在教学/教研/教务上遇到的困难

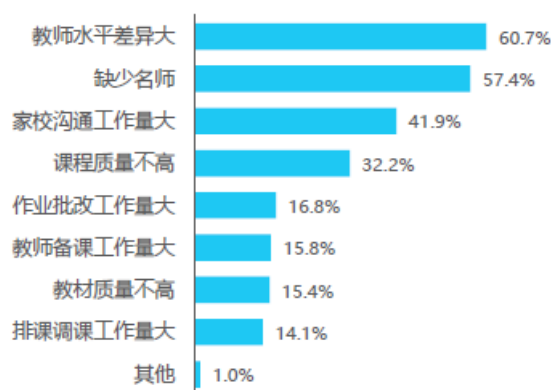


图 2. K12 培训机构面临的困难

图 2 列出了当下 K12 教育机构所面临的主要困难。抛开教师质量这一问题，家校沟通工作量大是目前困扰教育机构的主要问题，因为这一项工作需要足够的人力去解决，无法通过计算机软件实现大量的减负。而作业批改量大、教师备课工作量大以及教材质量等问题，是完全可以借助软件来提高工作效率的。

如今的教育龙头企业，如新东方、昂立等，为了保障师资与教学质量，维护品牌与口碑，他们往往会采用直营的手段，长期盘旋于一、二线城市，导致异地扩张速度慢，难以下沉。To B 企业的存在，可以为他们提供一条新的道路：把自身的教研能力与教学资源开放给三、四线小城市的教育机构，利用中小机构在当地

的销售和服务能力，实现自身品牌的扩展，达到双赢的结果，这也是另一种意义上的下沉。

4.2 B 端在线教育工具

在教育在线化的浪潮下，优秀的在线教育工具能为教育机构增添不少竞争能力。B 端教育产品的目标用户主要以中小机构为主。对他们来说，营销和招生都是难点，而提供优质、稳定、方便、多样的服务无疑可以为学生及家长用户提供更多的选择，从而有效提高招生率。直播是最重要的用户需求之一，直接影响着产品的竞争能力。播放稳定、响应迅速、录制安全，这三大要素是直播功能必不可少的产品非功能性需求。高并发与实时互动也是在线教育系统的技术难点之一。专精于技术的伯索云学堂在这一方面做的很优秀，除了保证稳定的服务以外，丰富的课堂互动模块的组件也是它的优点之一。不同于小鹅通、云朵课堂等平台，伯索云学堂的目标是提供精准、精致的服务，为教育机构提供一套完整的线上教育体系，与线下教育相辅相成，实现时间与资源的高效利用，达到最高程度的效益增收。

4.3 用户需求分析

根据调研显示，面授课的形式还是各教育培训机构目前主要的授课方式（截止于 2019 年 12 月），但由于疫情的发生，网上在线授课逐渐被开发并走向成熟。人们开始了解这种授课模式并接受它，这也为教育机构开创发展网络授课业务提供了难得的好机会。

调研机构开设课程中面授课、双师课、在线课的占比

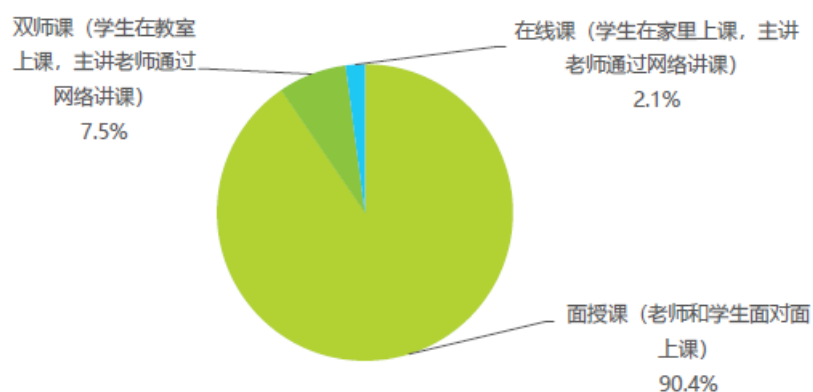


图 3. K12 培训机构的授课方式

1) 招生扩展与教学质量提高

调查显示，培训机构最注重的两方面是招生和教学。50.7%的受调研机构认为，“销售方法/渠道陈旧”是最大的困难。这就意味着，如果有产品可以切实帮助解决这两方面的困难，培训机构将会非常乐意采购。

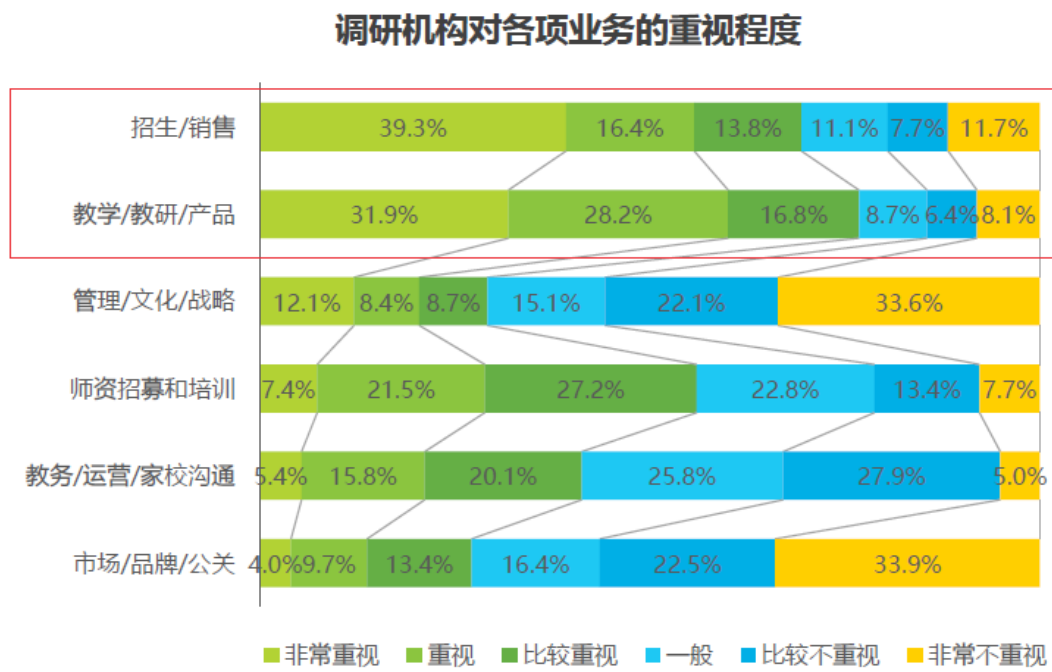


图 4. 教学机构对各项业务的重视程度

由于培训行业技术人才短缺、技术实力不强，因此，在已经开设了双师/在线课的机构中，其在线授课系统往往对外引进，很少自主开发，并且授课系统涉及到课程互动、数据存储、防录制等实用、“感受得到”的功能，机构的付费意识良好，这对授课系统供应商而言是一个可喜的现象。

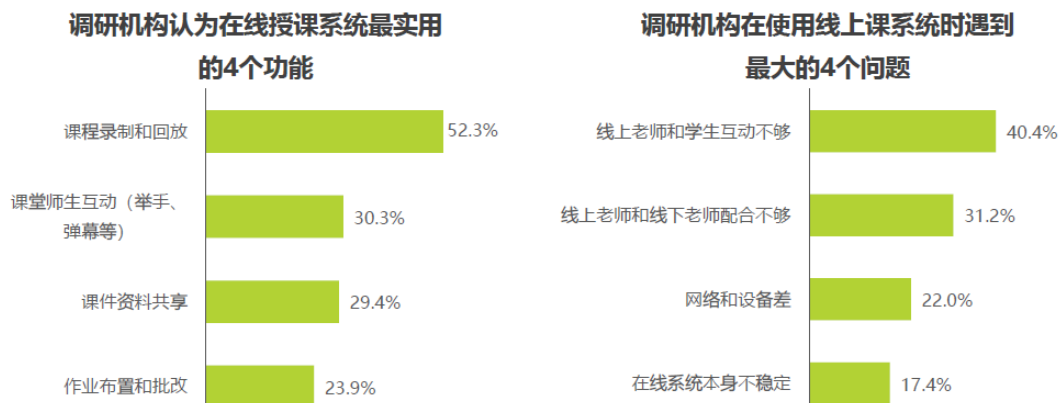


图 5. 教学机构重视的在线授课系统功能以及遇到的问题

根据问卷调研结果，培训机构在使用在线教学系统时，认为最实用的功能是课程录制和回放，另外也关注师生互动，以及课件资料共享等面对面授课不具备的功能。同时，网络设备和在线系统的稳定和流畅性也是必须保障的基础服务之一。

2) 减少人力及资源成本

优秀的在线教育系统不仅可以提供稳定高效的网络授课平台，还可以将平时需要人力去手动完成的工作自动化解决。

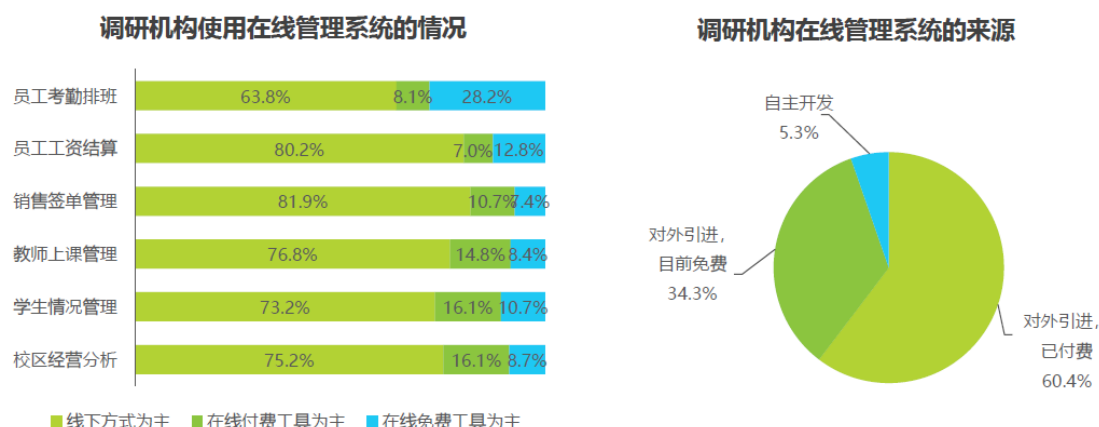


图 6. 教学机构在线管理系统使用的情况

图中的调研结果显示，约 25%的教学机构使用在线工具进行资源管理，其中又有约 50%使用收费系统。在机构所使用的在线管理系统中，约有 60%的是付费系统。从图中可以看出，一些往常需要人为安排的工作，如员工考勤排班、学生管理、教学管理等，均可以由在线系统的介入而大大减少人力，从而帮助减少成本。

3) 持续有效的售后服务

对于 SaaS 来说，除了软件本身的功能和作用外，持续有效的售后服务无疑是一颗定心丸。官方提供的教程很难做到面面俱到，同时对于软件来说，也很难保证没有设计不友好、系统 bug 的出现。及时且持续的售后服务能让教育机构感受到产品公司的服务态度与热情，因此有可能即使出现小问题，也不愿意轻易更换产品而是选择与服务商联系沟通解决，因为更换产品所导致的问题要多很多。此外，系统的操作难度也取决于系统的复杂程度和设计结构。完整的使用文档可以有效帮助解决这一问题，但在符合规范的设计才是产品可用性的基础。

调研机构挑选管理系统供应商时重点考虑的因素

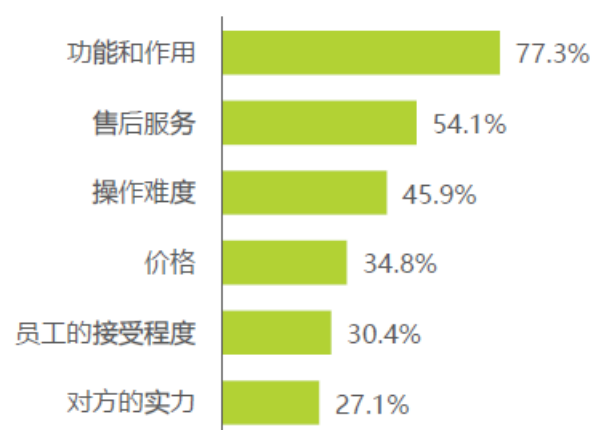


图 7. 教学机构在挑选管理系统供应商时的考虑因素

二、 产品分析

1. 产品结构

伯索云学堂分为学生端与教师端。学生端有首页、课程、辅导、实时课堂、商城、作业六个模块，教师端有首页、微课、辅导、实时课堂、作业、咨询中心六个模块。此外，两个客户端还有个人中心、消息两个模块，图 8 与图 9 包含了软件的基本功能模块。客户端软件整体较为美观，简洁大方。结构模块条理清晰，功能不复杂，操作简单易上手。虽然官方没有详细的使用手册，但对于目标用户群体（老师及学生）来说，可以在较短的时间内掌握所有操作。该产品不提供学生用户注册账号，所有账号均由机构、服务提供方建设，有效保护了学生的个人信息及隐私，有利于信息管理与调查。



图 8. 产品结构教师端



图 9. 产品结构学生端

2. 教师端使用流程

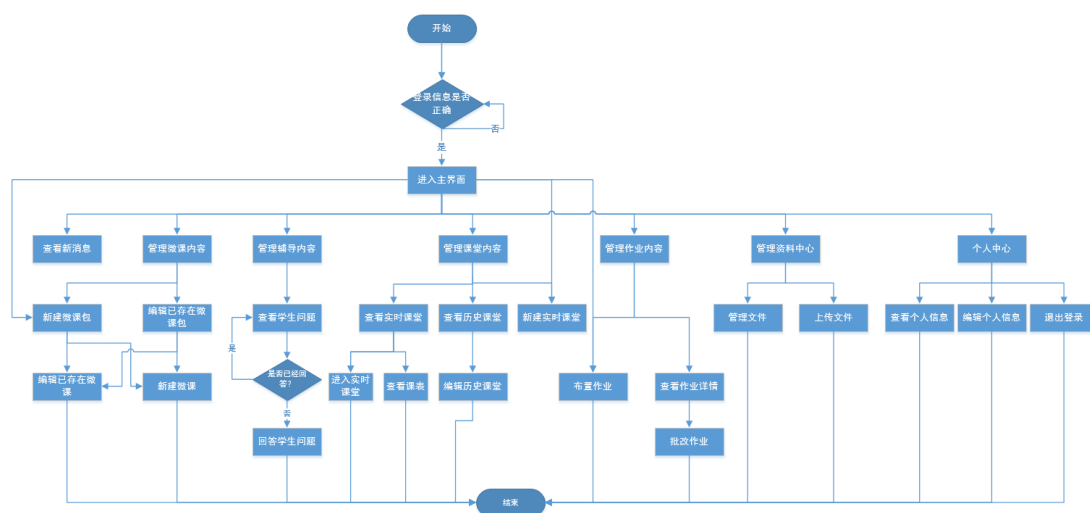


图 10. 教师端业务流程图

按如上流程图所示，以教师端为例，用户在使用教师账户登录成功后，可以对教学内容进行一系列详细的管理。首页除展示收到的新消息之外，还提供了新建微

课包、新建实时课程以及布置作业的快捷链接。由于这三个操作按钮相对较小且常用，在此处设置快捷链接将有助于提高用户使用效率。使用该软件在员工内部发送消息，可以做到定位精准、易于管理等特点，相比于微信群的杂乱、难以管理和非结构化，优势非常明显。此外，通过云端共享资料的形式，有效避免了遗失、难找等问题，易于管理，方便实用，同时又提高了资料的安全性。

3. 交互的体验与分析

一款优秀的软件，除了要做到功能的丰富齐全与使用便捷等特点，也必须达到一定的非功能需求，如安全性、可用性，甚至是无障碍性。由于伯索云学堂的营销方式，使其走向“功能少而精”的道路，这也是其软件可用性高的原因之一。功能模块少使得每个模块的交互组件可以做到分布宽敞且交互范围足够大，用户可以在页面中轻而易举的完成自己的目标任务。

3.1 充分的提示信息

交互设计的一大忌就是“让用户去猜”。减少用户的思考量能让用户拥有更好的使用体验，例如给图标配备相应的文字提示信息。导航栏由于空间足够，在设计简易且易于理解的图标的同时，也可以在下方配备文字解释。但并不是所有的情景都适合显示的问题提示。例如在实时课程中，教师页面左边的交互栏中包含了丰富的互动功能，而在图标繁多且空间有限的竖直工具栏中，使用显示文字提示信息显然是不合适的。伯索云学堂为每个图标设置了标题属性，即当鼠标停留在图标上一段时间后，会出现简短的该图标的使用提示信息。这一设计降低了教师用户的学习成本，极大地提升了用户的满意度。

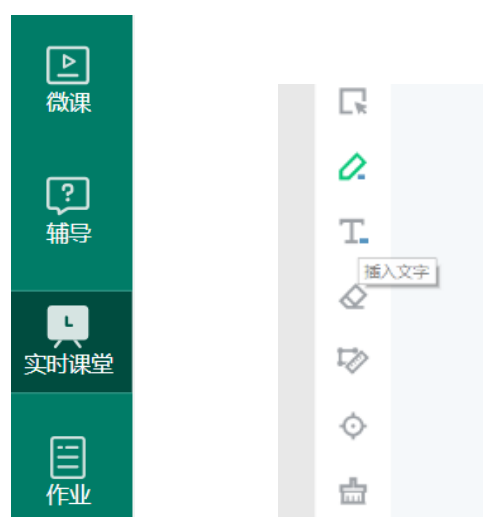


图 11. 带有显示提示信息的导航栏与隐式提示信息的侧边工具栏

3.2 交互细节与无障碍性

虽然在组件模块的设计上，伯索云学堂做的不错，但在使用时也不难发现，组件之间的交互与过渡较为“僵硬”。这虽然说不上是大问题，视觉上的体验并不决定用户的满意度，但其仍可以被视为“兴奋需求”，交互体验的提升可以给用户一种“高大上”的感觉，从而提升对产品的好感度。例如下图中，Active 的标签的转换时，对下方绿色的起到提示作用的扁长方形可以使用向右平移的动画，给人以“流畅”的感觉。另外，当鼠标位于主页侧导航栏图标上时，没有变换为“手指”的图标，也是一个细节上的失误。



图 12. 标签栏示例

此外，交互设计的无障碍性还对文字与背景的颜色有所要求，即正常大小的文字颜色与其背景的色调比例要大于 3。在国内，软件开发人员或设计人员对这样的要求往往不会过度关注，只会“跟着感觉走”，继而导致了产品没有统一的标准，功能复杂的软件产品就有可能给人一种“不同步”的感觉。

班级作业

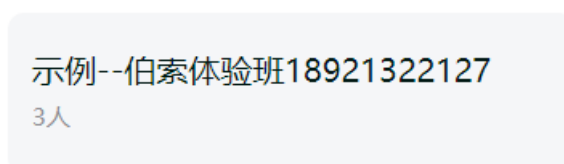


图 13. 按班级选择查看作业的模块



图 14. 新建微课包的设置弹窗

如图 13 所示，被选中班级的背景颜色灰度过浅，与白色的大背景相差无几，这就导致了用户无法轻易的判断当前被选中的班级。如果用户有近视、色弱等视力缺陷，更会导致无法正常使用。

再如图 14 所示，新建微课包时会提示让用户输入包名。但由于缺少背景颜色突出的输入框，用户无法判断应该在哪里进行输入。即使在进入该弹窗时，光标会自动锁定输入框，但由于光标颜色和提示信息的字体颜色相近，用户也无法快速地反应过来。

4. 功能的体验与分析

功能的少而精是伯索云学堂的一大亮点。在满足用户的基本与期望需求之外，尽可能地让软件可以正常运行在所有情景下，这一点值得称赞，例如支持千人同时在线的高并发。

4.1 高效互动

线上教学的一大难点就是无法做到线下的师生高效互动。在这一方面，伯索云学堂做的比较到位。所有的线下互动场景，如批改作业和课堂等，都完全支持图、文、音、视，面面俱到。除了丰富的板书互动制作外，学生还可以上台，进行提问、发表想法或者上黑板做题等活动，模拟了线下授课的高效互动。此外老师还可以使用虚拟道具奖章鼓励学生，有效提高学生的积极性。课堂上实时导入本地文件的功能也使得课堂更加灵活。

4.2 信息的云端化

机构使用在线系统的一大目的就是尽量减少线下人工操作，将资料、课堂发布并在云端，实现资源多级、多次的利用，减少人工管理的失误的可能性。伯索云学堂通过在线的资料管理中心，以及在线制作微课堂的功能，使资源的管理变得结构化且不易出错。同时，教师可以反复打磨自己的课程，提高课堂品质；学生可以反复观看课堂视频，回顾作业错题，提高了时间的利用率，并可以有针对性地进行学习。这一功能无疑弥补了线下教育的不足。

4.3 一些功能细节上的建议

需求总是在不断增加，软件版本也总是不断迭代。伯索云学堂也存在一些功能细节上的不足与需要优化的地方。例如：

- 1) 实时课堂中，教师在屏幕上画图形时，很难画出标准的正圆、正三角形和正方形（参考 Office 的 ctrl+鼠标拖动功能），以及画直角三角形时没有直角出现的提示。
- 2) 在教师端收到学生的提问后没有提示音，在导航栏中只有表示新消息的红点，这容易导致教师无法及时回答学生的问题。
- 3) 筛选学生的提问时，可以增加通过班级内学生名字筛选的功能，这可以方便教师发现学生在哪块知识上存在薄弱点。
- 4) 在上学生“上台”后，会默认打开学生的摄像头，这对隐私的保护做得不是很到位。可以只设置默认开启麦克风，但摄像头需要手动开启，或者在软件的设置中提供选项。
- 5) 移动端（手机或平板）与 PC 端无法同时在线，这可能会造成使用上的不便，比如无法在 PC 端登录的同时用移动产品拍摄作业上传。

三、 总结与建议

伯索云学堂是一款独特的在线教育软件。它的宗旨不是通过流量和宣传制造收益，而是通过切实解决 K12 教育机构所面临的困难，打造实用主义、质量为上的品牌。伯索坚持走在提供解决方案这条路上，努力满足各方需求，力求在每一个细微的地方做到最好。当然，现在的伯索还不能说是功能完善，以后会有更多的需求被发掘，会有更多的用户提出要求，而伯索需要的就是不断倾听与完善。K12 教育已经不局限于学校的语数英，更重要的是其他素质教育内容和个人兴趣与技能的培养，例如少儿编程等。更多的功能，例如屏幕共享等，还等待被加入并完善，从而能在最后，伯索将成为一个功能齐全的，适应各种场景的，满足各种机构需求的，甚至超过用户期望的在线教育工具。