

美国高校在线学习需求持续增长的战略转变

——CHLOE 9 报告的要点与反思

徐丹¹ 段晓雯¹ 钱玲^{2,3}

(1. 上海外国语大学继续教育学院, 上海 200083; 2. 河北大学教育学院, 河北保定 071002;
3. 阿克伦大学在线学习中心, 俄亥俄州 44315, 美国)

【摘要】 由 Quality Matters、Eduventures 和 EDUCAUSE 联合发布的 2024 年《美国在线教育发展全景报告》(CHLOE 9) 呈现了美国在线教育的发展现状和变化趋势。报告主题包括: 在线战略与优先事项、在线课程预算与定价策略、外包在线课程管理、在线学习者支持与跟踪服务、人工智能应用与教学实践、在线课程定期且实质性互动等。报告显示, 面对持续增长的在线学习需求, 美国高校正逐步将在线教育融入院校长期发展战略。报告内容对我国高等院校在线教育发展具有重要借鉴意义。基于对报告的分析, 本文提出以下建议: 在线教育要全面融入高校长期战略, 有效融合在线学习和线下学习; 构建以学生为中心的在线课程管理, 健全多元主体参与模式; 推进人工智能应用于在线教学和行政管理, 提升师生人工智能素养; 满足学生个性化学习需求, 提升在线学习交互性, 确保在线学习质量; 全方位加强在线教育学生和教师支持, 体现人文关怀; 平衡在线课程和线下课程费用, 合理制定学费政策。

【关键词】 CHLOE 9; 在线教育; 在线学习需求; 人工智能; 定期且实质性互动; 在线课程管理

【中图分类号】 G434 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1007-2179(2024)06-0021-12

一、研究背景

美国在线教育质量保证机构(Quality Matters, QM)、高等教育研究咨询公司(Eduventures)和美国高等教育信息化协会(EDUCAUSE)2024年初对324所美国高校的首席在线学习官(Chief Online Learning Officers, COLOs)展开调查, 并联合发布了

第九份《美国在线教育发展全景报告》(The Changing Landscape of Online Education 9, CHLOE 9)。该调查涉及公立、私立二年制和四年制院校, 涵盖完全在线学习、成熟的混合学习和小规模新兴在线学习等多种模式。

对比近三年的 CHLOE 报告, 本研究发现报告延续并更新了学习需求、学生支持、教师支持、在

【收稿日期】 2024-10-27 **【修回日期】** 2024-10-28 **【DOI编码】** 10.13966/j.cnki.kfjyyj.2024.06.003

【基金项目】 2021年度教育部人文社会科学研究规划基金项目“美国一流大学信息化发展政策、实施及成效研究”(21YJ880050)。

【作者简介】 徐丹, 副教授, 硕士生导师, 上海外国语大学继续教育学院, 研究方向: 比较成人教育、成人外语教育(1620@shisu.edu.cn); 段晓雯, 硕士研究生, 上海外国语大学继续教育学院, 研究方向: 比较成人教育、成人外语教育; 钱玲(通讯作者), 博士, 教授, 河北大学教育学院, 美国阿克伦大学, 研究方向: 中美网络教育比较(lqian@uakron.edu)。

【致谢】 诚挚感谢美国 Quality Matters 和 Eduventures Research 的慷慨惠允推介, 诚挚感谢 QM 会员服务和国际推广部高级学术总监高亚萍博士的帮助和指导。

【引用信息】 徐丹, 段晓雯, 钱玲(2024). 美国高校在线学习需求持续增长的战略转变——CHLOE 9 报告的要点与反思[J]. 开放教育研究, 30(6): 21-31, 54.

线课程质量保证等内容;各年度报告也突出反映了当年独具特色的调查视角和热点内容。比如,CHLOE 7 侧重分析疫情对在线教育的影响和未来三年发展前景;CHLOE 8 关注后疫情时代在线教育的需求变化和多种学习模式融合;CHLOE 9 报告聚焦在线教育的战略性转变和人工智能应用,强调面对持续增长的在线学习需求,高等院校需完善与之匹配的支持策略和长期发展战略,以适应在线教育学习方式从应急化学习到常态化的转变。

CHLOE 9 报告的亮点在于:更新了“在线战略优先事项”和“预算和定价策略”;关注“第三方服务提供商”“在线课程管理”(online program management, OPM)的最新监管法规及未来走向;强调在线课程“定期且实质性互动”(regular and substantive interaction, RSI)的标准、实施与评估;探讨人工智能技术应用现状、管理态度和策略制定(Quality Matters, 2024)。从早期报告侧重数据分析,到近年关注疫情影响,再到本次报告聚焦在线教育战略整合、监管法规及人工智能技术,这些视角的转变反映了CHLOE 报告对在线教育格局的精准把控和未来发展的前瞻。

二、报告要点

(一)取样与调查方法

CHLOE 9 报告首次把调查对象由以往的“首席信息官”(Chief Online Officers, COO)转变为“首席在线学习官”。首席信息官全方位管理高校在线教育和数字教育工作,从顶层设计上为在线教育提供路径(钱玲等, 2020);首席在线学习官的核心职责为在线学习,反映了在线学习从应急策略转变为高校长期战略的一部分。取样仍然涵盖公立、私立和营利性二年制和四年制院校,并确保数据的代表性。表 1 为 CHLOE 9 抽样比例与全美高等教育实际数据的差异。数据显示,公立四年制院校的抽样比例(39%)略高于其在全国高等教育机构的实际占比(19%),而从全美在线学生数看,公立四年制院校的学生数实际占比最高(48%),抽样比与实际比例大致相当。私立四年制院校的抽样比例(33%)与其在全国高等教育机构的占比(37%)大致相符。但如果从在线学生数看,私立四年制院校的学生数在全美在线教育学生的实际占比最低

(18%),抽样比例偏高。公立二年制院校的代表性在机构和学生两方面都较准确。相比之下,营利性院校的代表性明显偏低。可以说,除营利性院校外,CHLOE 9 调查对象总体上能合理代表美国高等教育和在线高等教育。

表 1 CHLOE 9 调查抽样数与全美在线教育数据对比

分类	公立二年制院校 (%)	公立四年制院校 (%)	私立四年制院校 (%)	营利性院校 (%)
全美高等教育机构	21	19	37	20
全美高等教育学生	24	48	22	5
全美在线教育学生	26	48	18	8
完全在线学习学生	29	36	22	13
CHLOE 9 抽样院校	26	39	33	2
CHLOE 9 抽样比例与全美在线教育实际占比的差异	0	-9	+15	-6

注:改编自 CHLOE 9 报告,并经 Quality Matters, Eduventures Research 和 EDUCAUSE 许可。

CHLOE 9 报告还首次加入“全年无重复注册人数”标准统计在线学生数量。与以往报告只采用“秋季学期人数”标准相比,采用“全年无重复注册人数”标准能更准确衡量在线教育的持续影响,能反映更多的在线课程和项目的注册量。根据“秋季学期人数”标准,26%的学校被归为“大规模”院校(超过 7500 名在线学生),53%的学校被归为“中等规模”院校(1000 至 7500 名在线学生),21%的学校被归为“小规模”院校(少于 1000 名在线学生)。根据“全年无重复注册人数”标准,40%学校被归为“大规模”院校,47%学校被归为“中等规模”院校,13%学校被归为“小规模”院校。这表明,“全年无重复注册人数”标准揭示出比单一时点人数更多的在线学生量,反映了高校在线学习持续增长的趋势。疫情后,越来越多的高校拓展了在线教育项目,“大规模”和“中等规模”在线院校的比例明显增多。这一趋势表明,CHLOE 调查得到更多高校的重视,高校对在线教育的关注和投入不断增加。

(二)在线战略与优先事项

CHLOE 9 报告展示了高校应对持续增长的在线学习需求所做的战略调整和优先事项。纵观近三年报告,CHLOE 7 侧重于快速适应在线学习的

普及, CHLOE 8 关注通过灵活的学习模式应对不断增加的学生需求, CHLOE 9 更加注重如何将在线教育融入高校长期战略,并确保其与机构目标匹配。这一转变表明,在线学习已不再是临时应对措施,逐渐成为未来教育模式的重要组成部分。

1. 在线学习战略变化趋势

CHLOE 9 探讨了在线学习战略与院校发展目标之间的一致性。约 56% 的受访者表示,他们已调整了在线学习战略,以更好地满足线上学习需求,并使这些战略与院校的整体目标契合。然而,仍有 14% 的受访者表示在线学习目标尚未明确,需深入讨论。不同类型院校的战略格局差异很大,公立二年制院校在线学习战略的融入表现突出,近 48% 的院校已将在线学习整合为机构战略的核心部分,这一比例超过公立四年制院校(31%)和私立四年制院校(20%)。疫情后在线注册人数的激增推动了这些院校的战略调整,反映了不同学生群体对在线学习灵活性的偏好。这一趋势也凸显了院校在在线教育整合方面的战略重点。

2. 在线学习优先事项的差异

相比 CHLOE 8, CHLOE 9 的侧重点更加深入。69% 的院校优先创建面向现有线下课程的在线版本,其次是开发在线学位项目(65%),且近一半院校关注开发新的在线学位和非学位项目,如微认证和证书课程。CHLOE 8 报告显示,41% 的受访者表示他们的首要目标是针对现有线下课程推出对应的线上课程资源;其次,考虑采用混合教学模式,并开发完全独立于线下课程的全新线上课程(Quality Matters, 2023)。这表明,高校正积极加强

在线教育项目的多样化和灵活性,以满足日益增长的学生群体需求。

由表 2 可以看出,不同类型院校应对在线学习需求的优先事项存在显著差异。总的来说,公立四年制院校聚焦于创建线下学位项目的在线版本;公立二年制院校注重创建现有线下课程的在线版本,旨在通过提供线上和线下等效选择来提高灵活性,较少关注开发新的在线学位和非学位项目;私立四年制院校的优先事项相对分散,更多院校(42%)将开发新的在线学位项目视为优先事项。

3. 市场差异化

在竞争激烈的在线学习市场,院校战略主要集中于招募新生和满足现有学生需求。许多院校采用人口差异化策略,通过在线学位项目(包括传统线下项目转型和设立全新的项目)促进招生,主要针对附近地区学生(63%)和非传统学习者(60%),只有 43% 的院校主动招收外地学生。

质量是至关重要的差异化因素。越来越多的院校意识到提升教育质量在招募新生过程中的重要性。近一半(45%)受访者表示他们提升了在线教育的整体质量,35% 的院校特别关注在线学位课程的质量。尽管强调在线质量的院校尚未达到大多数,但这一趋势的转变值得关注。CHLOE 8 报告显示,只有不到三分之一的高校会向学生宣传其在线教育的质量保障措施,不到五分之一的院校会利用这些措施吸引新生(Quality Matters, 2023)。CHLOE 9 报告却指出,大多数院校致力于提升在线课程整体质量,这一变化具有重要意义。

学生支持服务在确保高质量在线学习体验中

表 2 不同类型高校应对在线学习需求的优先事项对比

优先事项	全体比例(%)	公立四年制院校比例(%)	公立二年制院校比例(%)	私立四年制院校比例(%)
创建线下学位项目的在线版本	43	50	46	33
创建线下课程的在线版本	39	35	56	31
创建全新在线学位项目(无对应线下版本)	31	39	6	42
创建全新在线非学位项目(无对应线下版本)	18	19	9	24
扩展与雇主的合作	16	15	9	23
创建现有在线课程的附加部分	15	13	26	10
创建线下非学位项目的在线版本	10	9	15	7
创建全新在线课程(无对应线下版本)	8	8	5	9

注:改编自 CHLOE 9 报告,并经 Quality Matters, Eduventures Research 和 EDUCAUSE 许可。

发挥着重要作用,但仅有 32% 的院校向学生宣传在线学习支持服务的范围和类型。此外,只有 24% 的院校强调以高端课程作为市场差异化竞争因素。院校在市场推广中未能充分关注教育质量、学生支持服务和高端课程这些核心要素,这可能会削弱其在不断扩展的在线学习领域中的竞争优势和长期吸引力。

4. 在线学习的挑战与障碍

大多数院校获得教师和管理层的支持,特别是在协调在线学习项目与院校使命和文化之间的矛盾上,71% 的院校取得明显进展。然而,教师自主权和在线学习预算仍然是障碍,部分院校在解决这些问题上面临困难。从院校类型看,公立院校在解决在线服务集中化、教师支持、预算问题等方面普遍表现更好,私立院校则面临更多挑战。市场饱和、教师在线课程设计与教学培训投入时间不足是另一重要挑战。这不仅影响教师在线教学设计的参与度,也影响在线项目的可持续发展。此外,在线学习支持服务的不足是另一个未被充分重视的问题,特别是学术支持、心理健康和社交社区建设等方面,这些不足可能会影响在线学习者的整体体验。随着在线学习的不断发展,如何提升在线学习者的支持服务质量、确保可持续性以及与传统线下教育的有机结合,成为未来在线教育机构亟待解决的重要问题。

(三) 在线课程的收入、资金和定价

CHLOE 4 和 CHLOE 6 曾就在线教育的财务问题开展调查。CHLOE 9 报告显示,超过一半的首席在线学习官表示在线课程属于净收入,比 CHLOE 4(47%) 有所上升;15% 的受访者认为在线课程是净成本,比 CHLOE 4 (26%) 明显下降;25% 的受访者认为不同课程收入存在差异。

大多数院校从在线课程中获得回报(见表 3)。从院校类型看,大多数公立四年制院校(60%)视在线课程为净收入来源,公立二年制院校视在线课程为净成本占比最高(26%),是公立四年制和私立四年制院校的两倍。从在线招生人数看,大规模院校认可在线课程是净收入来源,而小规模院校将其视为净成本。这可能是由于前者在技术效率、规模经济等方面占有优势。

1. 收入分配

近一半院校将在线课程收入与学费和其他收入

表 3 各类型院校在线课程收入/成本比较

百分比(%)	私立四年制	公立二年制	公立四年制
净收入来源	52	40	60
不同课程收入存在差异	31	21	24
必要的净成本	12	26	11
其他	3	4	3
不适用: 纯在线课程	2	0	1

注:改编自 CHLOE 9 报告,并经 Quality Matters, Eduventures Research 和 EDUCAUSE 许可。

合并起来统一分配。其中,14% 的院校将收入按照“在线教育综合支持系统”“提供在线课程的学术部门”和“院校运营整体需要”三类分配。从院校类型看,公立四年制院校占比最高(30%);从在线招生人数看,大规模院校较多(22%)。这种分配模式是维持或扩大在线教育的战略选择,有助于在线课程获得更多支持,提高质量,实现增长。然而,11% 的院校尚不确定如何分配在线课程收入。从在线招生数看,不确定如何分配在线课程收入的小规模院校(24%)和中等规模院校(14%)占比远高于大规模院校(4%)。这可能是由于中小规模院校没有为在线教育提供充足的资源,这类院校需要更深入地研究整体资源调配模式和收入分配方式,以提高在线教育质量。

2. 财务资源和预算

目前在线教育的财务资源总体上呈乐观态势。大多数首席在线学习官(41%)表示 2023—2024 年用于在线教育的财务预算保持不变,30% 预计会有不到 10% 的小幅增长,12% 表示会有十分之一或以上的大幅增长,而表示会减少预算的只占 16%。关于财务资源是否充足,受访者意见分歧明显,表示不足(42%)和充足(39%)的比例相近,还有一小部分(19%)保持中立。从院校类型看,私立四年制院校认为资源不足的比例最高,占 49%;公立四年制院校、公立二年制院校分别为 40% 和 35%。从在线招生数分析,小规模和中等规模的院校认为资源不足的比例分别为 42%、47%,高于大规模院校(36%)。这些意见分歧可能是由不同类型和规模的院校在教育战略和收入预期上的差异所引起。

3. 学费折扣

CHLOE 9 对学费政策的调查结论与 CHLOE 4

和 CHLOE 6 基本一致。半数首席在线学习官表示不分授课方式,收取统一标准学费;20%的受访者表示学费基本标准化,但不同课程会有差异。学费标准化有助于打破公众对在线课程质量较低或价值降低的偏见。

被调查院校中,对在线教育收取更高或更低学费的分别占13%、15%。按院校类型和在线招生人数细分,19%的公立四年制学院对在线课程收费高于线下课程;相反,32%的私立四年制院校对在线课程收费更低。这表明,私立院校在决策上有更大的自主权和灵活性。17%的大规模院校对在线课程收取更高学费,而32%的小规模院校收取更低学费。这与前者对在线课程质量、学生支持水平、营销等方面投入更多有关。

制定学费政策的依据与在线课程的成本有关。在线课程学费高于线下课程的主要因素是“与在线信息技术基础设施、投资和人员相关的成本”(58%)和“在线教学和支持服务的成本”(56%)。低于线下课程学费的主要原因是“竞争市场的价格限制”(56%)和“校园活动、设施、维护和安全等无需成本”(49%)。随着在线课程日益成为主流,多数院校(44%)表示不对在线课程学费打折,26%的院校对在线课程和线下课程执行相同的折扣策略,25%的院校表示在线课程折扣因课而异,仅2%的院校提供高于线下课程的折扣。

4. 技术费用

随着在线教育市场竞争的日益激烈,不对学生收取在线学习技术费用的院校越来越多,从 CHLOE 4 报告的20%上升到 CHLOE 9 的31%,为在线学生免除部分校园费用的院校比例也从17%上升到25%。但仍有43%的院校要求所有学生支付在线学习技术费。其中,近一半公立四年制、公立两年制院校以及超过40%的在线招生规模中等和较大的院校要求所有学生支付技术费。

5. 财务计划和预测

约三分之一院校表示不打算改变2024—2025年在线课程和线下课程的学费和其他费用。也有部分院校计划提高学费和其他费用,其中计划小幅增加线下课程费用的院校(41%)多于增加在线课程费用的院校(34%)。没有院校打算降低在线学费和其他费用。从院校类型看,计划提高在线课程、

线下课程学费和其他费用的私立四年制院校的比例最高。从在线招生人数看,中等规模的院校更愿意小幅提高在线和线下课程学费和其他费用,大规模和小规模的院校倾向于不改变相关费用。

(四)外包:第三方服务提供商和在线课程管理

过去几版 CHLOE 报告曾就在线课程管理做过调查,关注点多集中于院校对其接受度的数据变化以及具体应用内容和形式。比如 CHLOE 4 指出,从2017年至2019年,在线教育高等院校使用在线课程管理的比例翻了一番,从12%增至24%(Quality Matters, 2020)。CHLOE 5 和 CHLOE 6 则更多关注疫情对在线课程管理的影响。CHLOE 9 首次把视线投向有关“第三方服务提供商”和“在线课程管理”的最新监管法规和未来走向,并讨论高等院校的应对策略。

1. 联邦和认证机构对第三方服务提供商和在线课程管理的审查

2023年初,美国教育部宣布对“第三方服务提供商”的新问责措施,以加强对消费者的保护,提高高等教育透明度。新规则扩展了第三方服务提供商的定义,涵盖营销、指导和学生支持等。在线项目、软件和服务也属于该范畴,在线教育院校和第三方服务提供商需要向教育部详细报告其活动。正式的第三方服务提供商规则将于2024年秋季启动制定,最早于2025年中旬实施,目前仍存在不确定性。

随着在线教育需求的增长,外包给在线课程管理公司的合作模式受到更多审查。Eduventures 估计,疫情前约有5%提供在线课程的美国高等教育机构与在线课程管理公司合作,涵盖数千个学位和课程。由于学位市场趋于饱和,部分在线课程管理公司转而投资非学位项目。在线课程管理公司在招生方面优于平均水平,市场份额占有率优势明显。在线课程管理可能成为2024年秋季正式法规的重点内容。除联邦政府外,部分州和认证机构也在对在线课程管理公司展开审查。

2. 对监管影响的担忧

CHLOE 9 调查了高等院校在线领导者如何看待可能扩大的第三方服务监管以及院校和在线课程管理公司的合作关系。

鉴于监管细节尚不明确,只有极少数院校(7%)对拟议的监管表示“极度担忧”。这表明,大多数

院校对第三方服务的质量有信心,将额外审查视为行政不便,而不是运营威胁。51%的受访者表示“中度或较小担忧”,20%的受访者表示“不担心”,12%的受访者表示“不确定”,另有12%的受访者认为规则不适用于他们。从院校类型和在线招生规模看,各类院校态度基本一致。

基于上述态度,只有6%的院校开始进行特殊合同审查,42%表示一切照旧,另有28%没有明确官方立场,18%表示仍在讨论中,而选择“其他”选项的院校,大多数重申不使用第三方服务。对于后续影响,56%的首席在线学习官认为,未来可能发生的额外监管审查不会改变现有和未来第三方服务的合作环境,19%的受访者认为会使环境复杂,20%的人表示尚不明确,只有3%的受访者认为会使环境“非常复杂”。

3. 在线课程管理合作关系分析:过去、现状与未来预期

15%院校与在线课程管理公司有合作关系,占比较低,其中与多个在线课程管理公司合作的院校更少,仅9%。曾经有过合作的院校占7%,大多数院校未来没有继续合作计划。超过一半院校从未合作过,且大多数未来也没有合作计划。从院校类型看,私立四年制院校的合作意愿(36%)高于四年制公立院校(26%)。这表明在线能力不太发达的小规模院校更期望通过在线课程管理增加收入,而公立院校往往受制于州或地方政府的采购规定。四年制院校合作意愿明显高于二年制,反映出学士和硕士学位课程在在线课程市场的突出地位。同样,“精英”品牌院校和研究型大学与在线课程管理公司的合作意愿更强,希望借此突破传统校园课程的局限。

关于后续合作,31%的院校选择维持合作关系,29%院校表示有待讨论。这表明,大多数院校采取维持现状或观望态度。此外,15%的院校考虑退出,7%的院校已决定退出,9%的院校计划缩减合作范围。只有10%的院校持积极态度,表示计划扩大合作范围。在合作方式上,大多数院校选择对原有合作方式进行微调以规避风险,如提出“由学术部门负责合同”“限制在非学分合作”等,只有一位院校代表表示可能从收入分成转向按服务收费。这表明收入分成仍是目前主流且受欢迎的合作模式。

总之,面对未来监管规则的不确定性,在线教育高等院校对外包课程管理的兴趣仍一如既往,但双方合作的变动与纷争也不断增多。到目前为止,还没有出现大规模拒绝外包课程管理模式的情况,但多数院校希望重新审视合作关系,可见市场和监管规则的变动带来的影响不容小觑。

(五)在线学习者的跟踪与支持

支持在线学习者的需求已成为高校战略的重要组成部分。基于疫情时期开展远程教育的影响,学生对包括学术和社会支持在内的服务期望增高,院校也采取了多种措施追踪学生的在线学习参与情况以支持他们的需求。多数院校在课程层面(77%)或项目层面(12%)收集学生参与不同教学模式的数据。这些数据对院校的战略规划、资源分配和趋势预测起着重要作用。然而,数据收集和分析的挑战依然存在,包括收集数据的一致性、可靠性及分析结果可操作性等问题。

学生支持服务方面,CHLOE 9 报告重点关注学校如何通过收集反馈来改善学生体验,尤其在个性化支持和互动方面。大多数机构依赖非正式反馈和调查数据确定学生的支持需求,78%的院校通过学生的非正式反馈获取信息,77%的院校通过正式调查。此外,72%的院校会参考教师的反馈,51%的院校通过教学评价获取数据。只有29%的院校通过学生焦点小组收集反馈,使用教职工焦点小组的比例更低,分别为18%和6%。

值得注意的是,虽然多数院校在图书馆资源方面为在线学习者提供了较好的支持(59%),但在学术咨询和学生服务导向等关键领域为在线学习者开发的服务相对不足。社交和课外活动的支持更滞后,只有少数院校为在线学习者提供充分的支持。在线学习者的支持需求不应仅限于学术领域,心理健康和社交互动也应成为未来学校发展的重点。

表4对比了近三年CHLOE报告中在线学习者的支持服务。与CHLOE 7和CHLOE 8相比,CHLOE 9报告对在线学习者支持进行了细化,反映在反馈机制和个性化服务上的提升。CHLOE 9强调反馈收集,无论是非正式反馈还是调查反馈,都能帮助学校精准地了解学生需求。相较于CHLOE 7的应急扩展和CHLOE 8的多模式支持,CHLOE 9注重支持服务的全面性和持续优化,特别注重学术支持和社会

表 4 CHLOE 7、8 和 9 报告中在线学习者支持服务的对比

报告	主要支持服务的增长	心理健康服务发展情况	在线社区支持情况
CHLOE 7	重点增长领域包括心理健康服务、在线辅导和技术支持	由于疫情影响,心理健康服务显著增长	较少关注在线社区建设,许多院校缺乏或尚未完善此类服务
CHLOE 8	疫情后学生服务持续增长,重点发展心理健康服务和在线辅导,职业服务和技术支持也有所扩展	心理健康服务发展位列第三,54%的院校仍需完善相关服务	在线社区建设进展缓慢,仅9%的院校提供了完善的服务,许多院校仍在开发此项服务
CHLOE 9	学生支持的广度和深度持续增长,许多院校改进了学术咨询、在线辅导和学生支持服务	心理健康服务仍需改进,只有41%的院校认为服务完善	社交和课外活动俱乐部仍发展不足,院校专注于学术支持,在线社区建设相对较弱

注:改编自 CHLOE 9 报告,并经 Quality Matters, Eduventures Research 和 EDUCAUSE 许可。

交活动的平衡。

院校的个性化支持和反馈机制进展显著,尤其是数据驱动的方式使学校能更好地理解 and 满足学生需求。不足之处在于,心理健康服务有所扩展,但覆盖面仍不够,特别是疫情后需求持续增长,学校投入仍显不足。此外,社交支持和在线社区建设也较薄弱,学校未能为在线学习者提供充分的社交和课外活动平台,影响学生的学习体验和归属感。

(六)政策重点:人工智能与定期且实质性互动

在 CHLOE 9 报告中,人工智能与定期且实质性互动成为两个关键政策焦点。人工智能首次作为独立主题出现在 CHLOE 9 报告中,反映出其日益增长的影响力和重塑在线学习的潜力。与前两年报告相比,CHLOE 9 深入地探讨了人工智能在高等教育中的应用现状、管理者态度和政策制定。这体现了高等教育正加速拥抱人工智能技术,以提高教学效率、改善个性化学习体验和行政管理。

1. 人工智能的应用、管理者态度及相关政策

CHLOE 9 显示,人工智能在高等教育中的应用仍处初期阶段,且使用范围差异较大。由表 5 可知,约 32% 的院校将人工智能作为学习主题引入课程,但在实际教学设计中,只有 24% 的院校利用人工智能,人工智能在提升课程教学上的应用尚不广泛。学生使用人工智能参与学习活动和评估的比例更低,仅 16%。这说明学生与人工智能的互动和使用机会有限。此外,只有 14% 的院校使用人工智能提供反馈,在个性化教学中至关重要的自适应学习路径上,人工智能的应用比例仅为 9%。这说明人工智能在高等教育教学中的深度应用仍需时间。人工智能在行政管理中的应用更有限,尤其在招生、学生干预和后台管理等方面使用人工智能的机构比例仅为 12% 到 28%,人工智能在这些

表 5 CHLOE 9 高等教育机构人工智能应用情况概览

人工智能应用领域	应用机构比例(%)
人工智能作为学习主题	32
人工智能用于课程设计	24
要求学生使用人工智能参与活动和评估	16
使用人工智能提供学生绩效反馈	14
使用人工智能实现自适应学习路径	9
人工智能用于招生、学生干预和后台管理	12-28

注:改编自 CHLOE 9 报告,并经 Quality Matters, Eduventures Research 和 EDUCAUSE 许可。

领域的应用潜力尚未得到充分挖掘。

在管理者态度上,首席在线学习官总体上对人工智能的态度较积极,83% 的调研者对人工智能应用于在线学习持正面态度,尤其是在自动化管理任务、学生支持和教学内容设计方面。然而,教师对人工智能的接受度较低,37% 的院校认为教师对人工智能教学应用持负面态度,尤其是在教学实施和课程设计方面。这表明教师对人工智能替代传统教学方式的担忧及对其增加工作负担的顾虑。

关于人工智能的使用政策,超过一半的机构尚未制定正式政策。35% 的院校表示已有校级层面的人工智能政策或指导方针,40% 的院校正在讨论相关政策。值得注意的是,在政策制定过程中,教职工和高级管理人员是主要参与者,学生和数据分析专业人员的参与度相对较低。这表明,尽管人工智能的使用直接影响学生,但他们在政策制定中的话语权仍有限。随着人工智能技术的不断发展,制定和完善相关政策将是未来的关键步骤。

2. 定期且实质性互动的政策、支持与评估

定期且实质性互动规定旨在确保教师与学生之间保持有意义的互动,从而提高在线教育质量并满足联邦资助的要求。CHLOE 9 报告显示,定期

且实质性互动作为在线教育质量标准,受到越来越多的关注。大多数院校表示对其标准非常熟悉,尤其是在公立院校中,定期且实质性互动的政策制定相对完善。47%的院校表示已制定适用于校级层面的定期且实质性互动政策,42%的院校将定期且实质性互动标准嵌入质量保证流程,确保在线课程设计和教学的合规性。相比之下,私立院校在制定全校范围的政策和落实支持相对落后,部分私立院校甚至没有相关政策。

在定期且实质性互动标准的实施方面,大多数院校提供了教学设计师、培训和数字资源等多种支持,特别是大规模院校的支持力度更明显。这些支持不仅帮助教师满足定期且实质性互动要求,还为提高在线教育质量提供了必要的资源和指导。公立院校比私立院校更倾向于提供全方位的支持,展现了其对定期且实质性互动的重视。

尽管院校对定期且实质性互动的熟悉度和支持水平较高,但对在线课程定期且实质性互动评估仍有不足。仅32%的院校对所有在线课程开展定期且实质性互动评估,许多院校只对部分课程或项目开展评估,甚至近四分之一的院校不开展评估。这表明,尽管定期且实质性互动在理论上得到广泛认可,但实际操作中,许多院校仍未完全落实开展全面评估。这可能会导致在线课程质量的不一致,特别是教学互动和学生支持方面。为了确保在线教育质量和满足联邦法规要求,院校应加强对定期且实质性互动标准的全面评估和落实。这不仅能提高在线课程的互动性和质量,还能增强院校对在线学习的管理和监督,确保发展的可持续性。

三、认识与反思

(一)在线教育全面融入高校长期战略,有效融合在线学习和在校学习

近年来,中国在线教育取得了显著发展。在线学习已从疫情期间的应急措施转变为教育领域的重要组成部分。这一变化不再是应对疫情的临时措施,而是时代需求和历史发展的必然(毛雁冰等,2022),是未来教育模式转型的关键。美国的高校已率先实现了这一战略转变。从CHLOE9报告可以看到,美国高校将在线教育的发展视为学校整体

战略的重要组成部分,将其定位为教育创新与质量提升的关键领域。一方面,高校通过提升在线学习质量,满足学生灵活学习的需求,巩固其教学质量的竞争力。在线教育的高质量发展,不仅成为扩大招生规模的重要手段,还为高校提供了更广泛的生源基础和教学模式创新空间。另一方面,相对于单纯积极拓展新的在线学位和证书项目,美国高校逐渐将发展战略集中于融合在线学习和线下学习形式,着力将传统学位项目开发为在线学习形式。通过在线学习、混合学习、线下学习等多种形态的融合,全方位支持学习者灵活学习的需要。

在这一战略转型中,学生的选择权得到了更大程度的保障。注册入学后,学生无需受限于“在线”或“线下”学位的固有划分,而可以根据自身需求,在每学期灵活选择线上或线下课程。这不仅提升了学习的便捷性,也强化了教育对多样化学生需求的响应能力。此外,高校的关注点逐渐从开发学位项目类型转移到如何提升课程整体质量上,即通过教学设计和资源优化,保障学生实现高质量的学习效果。这种战略思维的转变显示出美国高校对教育核心目标的深刻理解,即学生学习需求的满足与学习效果的最大化。

美国高校的实践经验为中国高校在线教育的发展提供了重要启示。在当前全球化与数字化浪潮的推动下,中国高校应积极将在线教育纳入其长期战略规划,将其视为提升教学质量和扩大招生规模的重要保障。在线教育不仅能突破传统教育模式的时空限制,还能通过技术赋能,实现教育资源的高效配置与共享。同时,中国高校需要在战略规划中平衡教育质量与灵活性,结合在线、混合式与线下教学的优势,构建更加全面和多样化的学习支持体系。

(二)构建以学生为中心的在线课程管理,健全多元主体参与模式

从CHLOE报告的分析中可以看出,美国高校在与第三方服务提供商的合作中形成了动态的平衡。这种合作充分利用第三方的资源与技术优势,同时保持高校在在线课程管理和学生支持中的核心地位。报告显示,美国高校通过与第三方服务提供商合作,能迅速构建和推广高质量的在线课程资源。这种合作模式不仅能提升课程开发效率,还显

著能降低高校在技术与资源投入方面的成本。然而,高校并未完全将在线教育交由第三方管理,而是在合作中寻求适合自身特点的合作比例。例如,部分高校利用第三方服务提供商的技术平台与内容资源,但对课程设计、学生支持和学习效果的评估保留主导权。

为了促进合作的健康发展,美国联邦政府和各类认证机构对第三方服务提供商及其提供的在线课程进行严格审查。这些外部监管机制主要集中在两个方面:一是认证第三方服务提供商资质,确保其拥有开发和管理在线课程的专业能力;二是监督在线课程质量,关注其是否符合学术标准和学生学习需求。此外,第三方认证机构作为独立的评估主体,通过评估学生学习进展、学习成果以及整体学位质量,验证服务提供商的服务质量。这种双重审查机制为高校、服务提供商与学生之间的合作建立了公正和透明的制度保障。

美国高校与第三方服务提供商合作的经验对中国在线教育的发展具有重要借鉴意义。首先,中国高校应主动与第三方服务提供商建立合作关系,充分利用其技术和内容优势。例如,第三方平台可以为高校提供先进的教学管理系统、优质课程资源和技术支持,帮助高校快速提升在线教育规模与质量。其次,教育部门、社会组织和管理机构应积极探索多边沟通与协作机制,保障各主体的有效互动。通过契约形式明确合作各方的权责,形成有序的交互机制,从而促进在线教育资源的共享与优化(曾丽渲等,2024)。

合作过程始终需以学生为中心设计制度保障机制。一方面,高校应加强参与在线学习过程,确保学习支持服务的及时性与个性化。另一方面,监管与评估机构应注重学生学习体验与成果的综合评价,而非单纯依赖投入或过程数据。这种基于学习成效的评估方式,不仅能推动高校与第三方服务提供商优化合作,也能更好地满足学生学习需求。

总的来说,美国高校与第三方服务提供商的合作实践表明,资源共享、科学监管与以学生为核心的评价机制是在线教育可持续发展的关键。中国高校可以借鉴这一经验,构建以多方参与、协作共赢为基础的在线教育体系,同时探索中国特色的监管与评估机制,推动在线教育质量和规模的提升。

(三)推进人工智能在在线教学和行政管理中的应用,提升师生人工智能素养

尽管人工智能在美国高校在线教育中的应用仍处于初步探索阶段,但其潜力已得到广泛关注。从CHLOE 9 报告中可以看出,美国高校正积极尝试将人工智能技术应用于教学与行政管理的各个方面,以提升效率和服务质量。目前,人工智能不仅被视为学习研究的主题,更被应用于课程设计、教学活动策划和学生绩效反馈等领域。通过人工智能与大数据技术的支持,高校能提供灵活、个性化的学习服务,针对不同学生需求推荐学习路径与支持。人工智能在招生流程、学生干预和设备管理等行政事务中的应用,也能显著提高沟通和管理的效率。

成功应用人工智能的关键在于师生要提升人工智能素养。教师要先了解人工智能的基本功能与潜力,再学习如何将其有效应用于教学实践。良好的人工智能素养,不仅能帮助教师更高效地设计教学活动,也使其能运用智能工具提供精准的学习支持。从美国高校实践看,高校管理者对人工智能的积极态度起到重要的引领作用。这种态度不仅鼓励教师主动接受技术变革,也能为人工智能在高校的普及与深化应用创造良好的环境。

中国高校应以积极态度拥抱这一技术变革。在教学层面,高校应探索如何在新技术环境下革新教学方式,利用人工智能开发更具互动性和个性化的教学工具,为学生提供灵活的学习选择与支持。这不仅是对未来教育模式的适应,更是培养满足未来技术需求人才的必然选择。从管理层面,高校需积极采用人工智能工具,提升工作效率和行政管理的精准性。例如,通过人工智能优化数据分析和决策支持,提高学生事务管理的效率与服务质量。

(四)满足学生个性化学习需求,提升在线学习交互性,确保在线学习质量

在线学习质量保障一直是美国高校在线教育发展的核心议题之一,也是推动在线教育被社会和学习者广泛接受的基础。若在线学习质量显著低于线下学习,学习者在选择在线学习时将更加犹豫,而企业和社会在评价在线学习背景的雇员时也会持不同标准。因此,多年来,美国高等教育的关键任务之一便是确保在线学习质量与线下学习持平甚至超越。随着交互技术及人工智能技术的快速

发展,在线学习借助大数据和智能技术,可以更精确地追踪学习者的个性化需求,为其提供定制化学习指导和资源。这种精细化支持不仅弥补了传统线下学习的不足,还增强了在线教育的优势,为提升学习质量奠定了技术基础。

相较而言,我国在线教育虽在开放性和灵活性方面优于传统教学,但在交互性和学习体验等仍存不足。在线教育的“去身性”特征削弱了学习者的社交互动,降低了其社会存在感,从而影响学习动机和长期参与度(周佳琦等, 2024)。目前,许多高校在线课程的互动形式仍停留在教师单向“传授”的阶段,缺乏实质性的双向互动,致使学习效果难以充分显现(胡国强等, 2023)。这与高质量的在线学习质量存在着不小差距。

展望中国高校在线教育的发展,关键在于明确技术应用的最终目标是服务教学。高校应认识到,未来在线教育成功的核心在于真正满足学习者的个性化需求。正如 CHLOE 9 报告指出的,在线教育的质量保障至关重要。中国高校需加大在线课程设计与评估力度,建立系统化的在线教育质量标准和监控体系,并通过定期评估课程内容、学生反馈及学习效果,结合国际经验,采用包含学习参与度、课程完成率及学习成果的多维质量评估机制,确保在线教育的实际成效。如此,才能持续提升在线教育的竞争力与吸引力。

(五)全方位加强在线教育学生和教师支持,体现人文关怀

在线学习中的学生不应因其学习形式的不同而缺乏学习辅导与人文关怀。事实上,尽管大多数在线教育体系能通过屏幕和学习管理系统感知并监控学习者的情绪状态,但对情绪动态变化的捕捉仍存在显著不足。这种情感参与的缺失,常导致学生感到孤立,并可能产生学习倦怠(Yan F. et al., 2022)。此外,基于互联网的在线教育在培养学生移情能力方面也存在短板,可能引发人性关怀的缺失(周佳琦等, 2024)。在中国,在线教育同样面临这一挑战。时空分离的虚拟环境加剧了师生间的心理距离与疏离感(张青等, 2024)。

美国高校在线学习支持实践的经验表明,建立高效的支持体系不仅能缓解这一问题,还能为在线学生提供与线下学生同等的重要资源与服务。例

如,美国高校通过定期开展抽样调查了解在线学生的社交支持和心理健康状态,并通过创建在线学生社群和举办心理健康讲座,提供多样化支持。此外,为满足学生灵活的学习需求,这些高校常将重要活动录制为视频并上传至在线学习平台,供学生随时查阅。学习辅导服务也涵盖线上和线下两种形式,甚至许多线下学生也因便利性而选择线上资源。在线学生无需踏足校园即可通过线上方式定期与导师会谈,或就职业规划等问题与学业顾问沟通如何利用在线课程提升未来竞争力。

相比之下,我国高校在线上与线下两种形式的学生服务和支持体系建设上仍存在较大差距。为更好地应对在线学生面临的挑战,高校需构建更加完善的师生支持体系:一方面,为在线教师提供包括教学设计、技术支持与资源开发在内的全面支持;另一方面,应充分整合与开发线上资源,为在线学生营造兼具学术支持与人文关怀的学习环境。这种双向支持不仅能提升学生学习体验,还能推动在线教育的高质量发展。

(六)平衡在线课程和线下课程预算,合理制定学费政策

预算问题一直是美国高校关注的核心议题之一,涉及成本效益、招生人数、收支平衡、质量保障以及学校声誉等维度,这些因素共同影响着高校在在线教育领域的决策与发展方向。从长期看,美国高校在在线与线下教育的学费制定上存在差异,但整体趋势是逐步实现在线教育与线下教育的平等对待。这种平等不仅体现在学费政策上,还包括加强在线教育的技术支持、人员配置和资源保障,以确保在线学习质量能与线下学习媲美。最终,在线课程与传统课程的全面等同将成为可能,而学费收入也需要在高校的一般运营需求、在线课程支持以及学术部门之间合理分配,从而为在线教育长期的质量保障和发展提供动力。

实际上,美国高校的在线课程从开发、教学到评估的每个环节都投入大量的人力资源。例如,在线课程的支持团队不仅包括课程讲授教师,还涉及课程设计和开发专业人员,这显著增加了在线课程成本。特别是美国联邦政府 2023 年对高等教育制定的 RSI(regular and substantive interaction, 定期且实质性互动)法规(RSI, 2024),提高了在线课程标

准。RSI 要求在线课程必须在可预测且有计划的基础上展开,以确保学生与教师在整个课程过程中保持持续互动。同时,教师需与学生开展实质性、学术性的互动,包括提供与课程内容相关的指导、教学和反馈等具有教育意义的活动。只有达到 RSI 标准的在线教育项目,才有资格获得美国联邦财政资助。这一规定凸显了在线教育质量的重要性,也加大了高校在在线教育领域的投入力度。

美国高校在线教育发展经验对中国高校提供了重要启示。在追求在线教育与线下教育质量平等的过程中,中国高校需注重建立完善的成本管理与资源分配机制,确保在线教育获得足够的资金支持,同时应加大对在线课程开发、技术支持和教学团队建设的投入,尤其是在课程设计与互动环节引入创新模式,推动定期且实质性互动(RSI)在中国高校在线教育中的本地化实践,实现在线教育的高质量发展,增强国际竞争力。

[参考文献]

- [1] 胡国强,宋荣杰,李雨冲(2023). 基于元宇宙的在线教育教学应用与挑战[J]. 成人教育, 43(3): 46-54.
[2] 毛雁冰,李心羽,赵露(2022). 教育数字化转型中在线教育质量提升研究[J]. 中国电化教育, (9): 38-42.

[3] 钱玲,徐辉富(2020). 美国在线教育发展动态与走向——CHLOE 4 的要点与反思[J]. 开放教育研究, 26(4): 24-36.

[4] Quality Matters(2020). CHLOE 4: Navigating the mainstream----The changing landscape of online education [EB/OL]. [2020-3-24]. <https://www.qualitymatters.org/qa-resources/resource-center/articles-resources/CHLOE-4-report-2020>.

[5] Quality Matters(2023). CHLOE 8: Student demand moves higher ed toward a multi-modal future [EB/OL]. [2023-8-15]. <https://www.qualitymatters.org/qa-resources/resource-center/articles-resources/CHLOE-8-report-2023>.

[6] Quality Matters(2024). CHLOE 9 Strategy shift: institutions respond to sustained online demand [EB/OL]. [2024-8-13]. <https://www.qualitymatters.org/qa-resources/resource-center/articles-resources/CHLOE-9-report-2024>.

[7] US Department of Education(2023). Regular and substantive interaction: Background, concerns, and guiding principles, Retrieved from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED593878.pdf>.

[8] Yan, F., Wu, N., & Lliyasa, A. M.(2022). Framework for identifying and visualising emotional atmosphere in online learning environments in the COVID-19 era[J]. Applied Intelligence, 52(1): 9406-9422.

[9] 曾丽渲,邢鸿飞(2024). 数字技术赋能高等教育现代化转型的内生困境与发展策略[J]. 江苏高教, (8): 71-77.

[10] 张青,王雨莘(2024). 当前成人在线教学的问题审视与优化策略及其远程教育学阐释[J]. 成人教育, 44(3): 59-65.

[11] 周佳琦,钱小龙(2024). 服务全民终身学习的在线教育具身化转型:理论构想与实践进路[J]. 成人教育, 44(10): 48-55.

(编辑:赵晓丽)

Strategy Shift of American Institutions in Response to Sustained Demand for Online Learning: The Major Findings and Reflections on CHLOE 9 Report

XU Dan¹, DUAN Xiaowen¹ & QIAN Ling^{2,3}

(1. College of Continuing Education, Shanghai International Studies University, Shanghai 200083, China; 2. College of Education, Hebei University, Baoding 071002, China; 3. Online Learning Services, The University of Akron, Ohio 44315, USA)

Abstract: "The Changing Landscape of Online Education, 2024" (CHLOE 9), jointly released by Quality Matters, Eduventures, and EDUCAUSE, presents the current status and trends of online education in the United States. CHLOE 9 covers the following topics: online strategies and priorities, online budget and pricing strategies, online program management, online learner support and tracking, artificial intelligence application and teaching practices, regular and substantive interactions in online courses, etc. The report shows that in response to the sustained demand for online learning, institutions in the United States are integrating online education into their long-term development strategies. The report provides insights and implications for the development of online education in Chinese higher

(下转第 54 页)