



تقييم أساليب التدريب الرقمي لقطاع الألبسة الأردني

تقرير الدراسة

٣٠ مارس ٢٠٢٣





◀ جدول المحتويات

قائمة الرسوم التوضيحية.....	٣
١. الملخص التنفيذي.....	٤
النتائج الرئيسية.....	٥
محدودية تطبيق تكنولوجيات التدريب الرقمي في القطاع.....	٥
يفضل الأشخاص التي تمت مقابلتهم التدريب الرقمي للمواضيع الواقعية.....	٥
يفضل الأشخاص الذين تمت مقابلتهم التدريب الوجاهي للمواضيع الحساسة.....	٥
تتمتع المجموعات المستهدفة بدوافع ذاتية لتلقي التدريب إذا كان نطاق التدريب وفوائده واضحة.....	٦
تختلف الفئات المستهدفة في مستوى الثقافة الرقمية.....	٦
تختلف الفئات المستهدفة في التدريب بناءً على احتياجاتها اللغوية.....	٦
عدم وجود بعض العوامل الأساسية لنجاح التدريب الرقمي حالياً.....	٦
تلمي حلول التدريب الرقمية العالمية المعايير المطلوبة لتحقيق النجاح في السياق المحلي.....	٦
التوصيات الرئيسية.....	٧
التوصيات الخاصة باختيار أساليب التدريب.....	٧
توصيات لتحفيز المتدربين.....	٧
التوصيات الخاصة باختيار حلول التدريب الرقمي.....	٨
توصيات أخرى.....	٩
يجب التمييز بين البرامج التدريبية وأنشطة التوعية.....	٩
يجب تقييم برامج التدريب بناءً على القيمة النهائية المُقدّمة للمستفيدين.....	٩
يجب تطوير تصميم ومنهجية التدريب بناءً على تقييم الحاجات التدريبية.....	٩
٢. المقدمة.....	١٠
أهداف الدراسة.....	١٢
٣. المنهجية.....	١٣
٣.١ فهم السياق المحلي والحاجات التدريبية والخبرات.....	١٣
٣.٢ تحديد أهمية الحلول التدريبية ومقارنتها.....	١٥
٤. النتائج وتحليل البيانات.....	١٧
٤.١ خصائص المجموعة المستهدفة الضرورية لتصميم التدريب.....	١٧
الخصائص الديموغرافية.....	١٧



الدافع الذاتي للمشاركة في التدريب	١٩
٤.٢ متطلبات تصميم التدريب	٢٠
٤.٢.١ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم بخصوص تدريب العمال	٢٠
٤.٢.٢ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم حول تدريب المشرفين	٢٢
٤.٢.٣ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم حول تدريب الإدارة المتوسطة	٢٣
٤.٢.٤ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم لتصميم التدريب وتقديمه	٢٤
٤.٣ التدريب الرقمي: الخبرات والجاهزية	٢٥
٤.٣.١ توفّر الأجهزة والاتصال بالإنترنت	٢٥
٤.٣.٢ الثقافة الرقمية بين المجموعات المستهدفة	٢٦
٤.٣.٣ تجارب المجموعة المستهدفة مع التدريب الرقمي	٢٧
٤.٣.٤ الخبرات السابقة للجهات المعنية مع التدريب الرقمي	٢٨
٤.٤ تحديد أولوية حلول التدريب الرقمي	٣٣
٤.٥ نماذج الاستدامة الممكنة ودعم الجهات المعنية	٣٥
٥. المناقشات والتوصيات	٣٦
٥.١ التمييز بين التدريب والتوعية	٣٦
٥.٢ تحديد نتائج التدريب المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسة للمستفيد النهائي	٣٦
٥.٤ تقييم الحاجات التدريبية	٣٧
٥.٤ تقديم التدريب بعدة لغات	٣٨
٥.٥ تصميم تدريب مختلط يشمل مكونات التدريب الرقمي والتدريب الوجيه	٣٨
٥.٦ تحفيز العمال على التدريب	٣٩
٥.٧ التوصيات المتخصصة لتصميم / اختيار الحل التدريبي	٣٩
٥.٨ اختيار حلول التدريب الرقمي وتحسين العوامل المحيطة	٤٠
٦. الملحق ١: مصفوفة المقارنة بين حلول التدريب الرقمي	٤١



◀ قائمة الرسوم التوضيحية

- الشكل ١:** توزيع العمّال في قطاع الألبسة بحسب بلد المنشأ (٢٠٢١) ١٠
- الشكل ٢:** المشاركين في الدورات التدريبية التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن مرتبين بحسب السنوات ١١
- الشكل ٣:** يُعاني معظم العمّال من عدم إتقان التحدّث باللغة الإنجليزية ١٨
- الشكل ٤:** توزيع مستوى معرفة القراءة والكتابة، بناءً على عينة من ١٥٦٨ عاملاً في يوليو ٢٠٢٢ ١٩
- الشكل ٥:** الوقت المفضل للتدريب الذي حدّده العمّال ٢٤
- الشكل ٦:** أبلغ العمال عن توفر الهاتف الذكي وشبكة الإنترنت، ولكن كل ذلك من خلال بطاقات الهاتف النقال الخاصة بهم ٢٥
- الشكل ٧:** أبلغ العمال عن عدم توفر شبكة الإنترنت في مباني المصنع ٢٥
- الشكل ٨:** استخدامات الإنترنت بحسب ما أفاد العمال في إحدى عشرة جلسة لمجموعات التركيز ٢٦
- الشكل ٩:** عدد جلسات مجموعات التركيز التي عبّر فيها العمال، بشكلٍ جماعي، عن تفضيلهم للتدريب الوجيه، أو التدريب الرقمي، أو مزيج من الاثنين معاً ٢٧



١. الملخص التنفيذي

يساهم قطاع الألبسة في الأردن بشكل كبير في الصادرات الوطنية، فضلاً عن أنه يُعد جزءاً من قطاع المنسوجات المحلي، الذي من المتوقع أن ينمو خلال العقد المقبل. وعلى الرغم من انخفاض الصادرات في عام ٢٠٢٠ مقارنةً مع ٢٠١٩، نتيجةً لتيّعات جائحة كورونا، إلا أن القطاع شهد في عام ٢٠٢١ تعافياً وانتعاشاً كبيراً في الصادرات^١.

ومع ذلك، واجه القطاع عدداً من التحديات الرئيسية المتعلقة بحقوق العمال وجودة حياتهم طوال العقد الماضي، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالأجور والعمل الإضافي القسري والتحرّش الجنسي والإساءة اللفظية. وعلى الرغم من الجهود التعاونية بين منظمة العمل الدولية وبرنامج عمل أفضل - الأردن والمصانع التي أدّت إلى تحقيق تحسّن في بعض مؤشرات جودة الحياة، إلا أن هنالك مجالات لا زالت تتطلب المزيد من الاهتمام والتحسين (مثل المخاوف المرتبطة بدفع الرواتب والتحرّش الجنسي والإساءة اللفظية وفقاً لمسح دوري أجراه برنامج عمل أفضل - الأردن^٢).

ويشمل النموذج التقليدي الذي قدّمه برنامج عمل أفضل مشاركة المصنع من خلال إجراء تقييمات سنوية غير مُعلنة وزيارات منتظمة لتقديم الاستشارات، فضلاً عن تقديم التدريبات. ومع دخول برنامج «برنامج عمل أفضل - الأردن» مرحلته الرابعة، وّجّه البرنامج أهدافه نحو تعزيز إنجازاته وتوسيع نطاقها، وفي الوقت ذاته العمل على تمكين الأطراف المعنية في الأردن لتولي دور قيادي في الحفاظ على هذه الإنجازات وتطويرها. وبناءً على هذه المنهجية، يطمح البرنامج إلى التأكّد من أن يكون له تأثيرٌ مُستدام على ظروف العمل في قطاع الألبسة. وبالرغم من تحديد الجهات المعنية والعمل على تدريبهم على تقديم التقييم والمشورة، إلا أن قضية استدامة التدريب كانت مَوْضِع تساؤل.

يُعدّ توفير التدريب للعمال والمشرفين والمدراء من العناصر المهمة جداً لمعالجة بعض التحديات الكبيرة التي يتعرّض لها القطاع، إضافةً إلى تعزيز المهارات المتخصصة والشخصية للعمال والمشرفين والإدارة المتوسطة (وسُيشار إليهم فيما بعد بشكلٍ جماعي باسم «المجموعات المستهدفة»). ولكن سلّطت المقابلات مع الجهات المعنية الضوء على عددٍ من التحديات التي تحدّ من تقديم برامج التدريب الفعالة واستمراريتها. وينجم أحد هذه التحديات عن تنوّع اللغات والثقافات بين العمال والمشرفين والإدارة المتوسطة في قطاع الألبسة الأردني، مما يتطلب توفير مدربين ومحتوىّ بعدة لغات. كما يُعتبر ضمان فعالية برامج التدريب من حيث تصميمها وطبيعتها تقديمها للمدربين من التحديات الأخرى التي أشارت إليها الجهات المعنية، حيث تم توزيع مواعيد الأنشطة التدريبية خلال فترة محدّدة من الزمن، وعلى عدد من المصانع، وبلغاتٍ مختلفة.

وقد قامت مجموعة من الجهات، بما في ذلك نقابة عمال قطاع الألبسة وإدارات المصانع، بعقد عددٍ من التدريبات الرقمية كمنهجية للتعامل مع هذه الصعوبات وتطوير برامج تدريبية مُستدامة. ومع ذلك، يجب أن يكون هنا عددٌ من عوامل النجاح التي تجعل من التدريب الرقمي فعالاً.

وعليه، تبحث هذه الدراسة في إمكانية توفير حلول التدريب الرقمي في قطاع الألبسة الأردني من خلال التركيز على تصوّرات وآراء الجهات المعنية وموظفي المصانع من المدراء والمشرفين والعمال لتوضيح المحاور التالية:

- ◀ السّمات الشخصية للفئات المُستهدفة المحتملة للتدريب (مثل العمال والمشرفون والمدراء) التي تشمل التدريب بشكلٍ عام والتدريب الرقمي بشكلٍ خاص.
- ◀ الحاجات التدريبية للمجموعات المستهدفة ومدى ملاءمة تقديمها لهم من خلال أساليب التدريب الرقمي.
- ◀ الخبرات السابقة للجهات المعنية والمجموعات المستهدفة مع التدريب بشكلٍ عام، والتدريب الرقمي بشكلٍ خاص، لتوجيه عملية صنع القرارات الخاصة بتصميم التدريبات المستقبلية.

١ التقرير السنوي الثالث عشر لبرنامج عمل أفضل - الأردن، ٢٠٢٢

(<https://betterwork.org/wp-content/uploads/202204//English-BWJ-Annual-Report-2022.pdf>)

٢ نتائج الدراسة الاستطلاعية على العمال التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن

◀ عينة من الحلول التدريبية العالمية المُستخدمة ومدى ملاءمتها للسياق المحلي.

لتحقيق ذلك، تضمنت الدراسة ١٨ مقابلة شخصية مع الجهات المعنية و٢٤ جلسة مجموعات التركيز مع العمال والمشرفين والمدراء في أربعة مصانع مُصدّرة وذلك للحصول على تصوّراتهم وآرائهم. وقد تم تحليل البيانات النوعية الناتجة عن أنشطة جمع البيانات الرئيسية وذلك لتوضيح الجوانب المذكورة أعلاه وتقديم التوصيات اللازمة لاختيار وتصميم أساليب وبرامج التدريب.

◀ النتائج الرئيسية

محدودية تطبيق تكنولوجيات التدريب الرقمي في القطاع

أشارت العديد من الجهات المعنية أن لديها خبرة مباشرة في التدريب الرقمي. ولكن اقتصر هذا النوع من التدريب لبعض هذه الجهات على محتوى مقطع فيديو، أو مقاطع فيديو يتم بثها عبر التلفزيون أو تطبيق لهاتف نقّال. وأشار آخرون إلى تجارب تتضمن محتوى تدريب رقمي تفاعلي مع مقاطع فيديو وأسئلة يُحِبُّ عليها المتدربون بعد مشاهدة مقطع فيديو.

كما أشارت المجموعات المستهدفة بشكل متكرر إلى محتوى الفيديو الذي يتم بثه من خلال التلفزيون أو نظام صوتي (تم استخدامه في أحد المصانع) أو بشكلٍ إلكتروني (مثل مقاطع الفيديو المتخصّصة على يوتيوب) كتدريب رقمي. وفي معظم المصانع، لم يكن هناك أي ذكر واضح لأي تدريب رقمي يتم تقديمه من خلال منصة تدريب أو تطبيق يوفره المصنع.

وعليه، تؤكّد هذه الحقيقة أن قطاع الألبسة الأردني ما زال في مرحلة مُبكرة إلى حدٍ ما في تطوير واعتماد أنظمة تكنولوجية للتدريب الرقمي بالكامل، بما في ذلك مقاطع الفيديو والتقييمات.

يفضل الأشخاص التي تمت مقابلتهم التدريب الرقمي للمواضيع الواقعية

كما ورد أعلاه، شاركت مجموعات الأشخاص التي تمت مقابلتهم بمستويات مختلفة من تطبيقات التدريب الرقمي. ومع ذلك، أشار هؤلاء الأشخاص إلى تجارب إيجابية في هذا النوع من التدريب. وقد سلّط العمال والمشرفون الضوء على فوائد المحتوى الرقمي كسهولة الوصول إلى المعلومات في أي وقت. وبالنسبة لمواضيع التدريب التي تشمل التعرّف على قضايا واقعية وليست أمور حساسة (مثل التحرش، راجع البند التالي)، رشّحت معظم الجهات المعنية والعمال والمشرفون التدريب الرقمي بأنه أحد الأساليب المناسبة.

يفضل الأشخاص الذين تمت مقابلتهم التدريب الوجيه للمواضيع الحساسة

من ناحيةٍ أخرى، تفضّل الجهات المعنية والمجموعات المستهدفة التدريب الوجيه عندما يكون تركيز التدريب على مواضيع حساسة. وقد قامت هذه الجهات بتعريف المواضيع الحساسة على أنها مواضيع تتمحور حول أمور مثل التحرش الجنسي أو الإساءة اللفظية. وأوضحوا أن المناقشة والأسئلة والأجوبة تلعب دوراً جوهرياً في توضيح مثل هذه المواضيع. على سبيل المثال، قد يحتاج العاملون إلى طرح أسئلة للمتابعة خلال جلسة التدريب على التحرش الجنسي لتوضيح أي التباس يدور حول ما يُمكن اعتباره تحرشاً جنسياً، أو قد يجدون إجابات حول مخاوف معينة.

وقد قدّم عددٌ قليل من الجهات المعنية أمثلةً على التحرش الجنسي والإساءة اللفظية كمواضيع تدريبية مهمة تتناول الاهتمامات المشتركة، خاصة بين العاملات. وقد تم التركيز على أن توضيح ما يُمكن اعتباره تحرشاً جنسياً فقد يتطلب ذلك محادثة بين المدرب والمتدربين، وبالتالي من الأفضل تقديمه كتدريب شخصي.



تتمتع المجموعات المستهدفة بدوافع ذاتية لتلقي التدريب إذا كان نطاق التدريب وفوائده واضحة

نظراً لأن التدريب الرقمي يتضمن عادةً القليل من الإشراف الشخصي، فمن الضروري أن يكون المتدربون متحمسين جداً للمشاركة في التدريب.

وقد أشار المشرفون والإدارة المتوسطة إلى تقبلهم الكبير لفرص التدريب السابقة والمستقبلية. وأشارت الجهات المعنية والعمال أيضاً إلى تحفّزهم بشكل عام للمشاركة في التدريب، إذا توفّرت أربعة عوامل، وهي: غرف هادئة للتعلّم، وشبكة إنترنت مجانية في المصانع أو أجهزة معدّة مسبقاً بمواد تدريبية، وتخصيص عدد محدد من ساعات العمل شهرياً للتدريب، وتوضيح كيف ستفيد كل وحدة تدريبية المتدرب سواءً على المستوى المهني أو الشخصي.

تختلف الفئات المستهدفة في مستوى الثقافة الرقمية

كشفت المقابلات أن الإدارة المتوسطة تتمتع بمهارات متخصصة كافية للمشاركة في منصات تدريب الموظفين، مثل منصات كورسيرا وأوديمي ويوداسيتي وإدكس، على سبيل المثال لا الحصر. وقد كان هذا واضحاً من خلال سهولة استخدامهم لبرامج متطورة، مثل برامج إدارة الموارد البشرية وبرامج معالجة البيانات، فضلاً عن استخدامهم المنتظم للبريد الإلكتروني.

من ناحية أخرى، أظهر العمال والمشرفون مستوى أقل من الثقافة الرقمية، مما أدى إلى التوصية الواردة في القسم التالي والتي تُشير إلى ضرورة استخدام واجهات مُبسّطة جداً فقط لتدريبهم الرقمي.

تختلف الفئات المستهدفة في التدريب بناءً على احتياجاتها اللغوية

بالرغم من أن جميع المدراء الذين تمت مقابلتهم يُجيدون اللغة الإنجليزية، إلا أن العمال والمشرفين يفتقرون إلى هذه الطلاقة ومعرفة القراءة والكتابة بلغاتٍ أخرى غير لغتهم الأم. وقد أظهر العمال والمشرفون اتقاناً للمحادثة بلغاتهم الأم، ولكنهم أشاروا إلى مستوياتٍ متفاوتة من معرفة القراءة والكتابة. كما درس غالبية المشاركين في المدرسة حتى الصفوف الثامن إلى العاشر، مما يشير إلى أنهم يستطيعون القراءة والكتابة بشكلٍ بسيط أو على مستوى أفضل بلغتهم الأم.

وقد أثر هذا بشكلٍ كبير على مدى أهمية اعتماد التدريب الرقمي بعدة لغات لغايات الاستدامة، كما هو موضح في التوصيات الرئيسة الواردة أدناه، وتشمل أقسام نتائج البحث والتوصيات المزيد من التفصيل.

عدم وجود بعض العوامل الأساسية لنجاح التدريب الرقمي حالياً

تُظهر المقابلات وجلسات مجموعات التركيز أن الإدارة المتوسطة تتمتع بإمكانية وصول أكبر إلى الكمبيوتر والإنترنت أكثر من العمال والمشرفين، إضافةً إلى وجودهم في أماكن أكثر هدوءاً حيث يمكنهم التعلّم أثناء ساعات العمل. كما أشار العمال والمشرفون إلى صعوبة الوصول إلى الإنترنت أثناء ساعات العمل، والحاجة إلى أماكن هادئة لمساعدتهم على التعلّم.

وقد ردد العديد من الجهات المعنية خلال المقابلات هاتين القضيتين التي يجب أن يتم معالجتها ليتمكّن العمال والمشرفون من المشاركة في التدريب الرقمي بشكلٍ مناسب.

تلمي حلول التدريب الرقمية العالمية المعايير المطلوبة لتحقيق النجاح في السياق المحلي

بناءً على أفكار وآراء جميع الأشخاص الذين تمت مقابلتهم، حددنا عدداً من المتطلبات التي يجب أن تتميز بها أداة التدريب الرقمي لتكون مناسبة للسياق المحلي. بشكلٍ أساسي، يجب أن تكون الأداة:



- ◀ قادرة على تقديم التدريب بعدة لغات وتشمل اللغات الأم للعمال والمشرفين، و
- ◀ تتميز بواجهة تعلّم مبسطة جداً، و
- ◀ تدعم مقاطع الفيديو وأسئلة التقييم البسيطة وعناصر التحفيز لتشجيع المتدربين على المشاركة.

وقد أظهرت الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها على ست منصات لتدريب العمالة المهنية أن هناك العديد من المنصات القادرة على تلبية هذه المعايير، الأمر الذي فتح فرصاً لاعتماد أساليب التدريب الرقمية بشكل أفضل.

وبالنسبة للإدارة المتوسطة، وجدنا أن مستويات الثقافة الرقمية واللغة لهذا الفريق الإداري مناسبة لمنصات التعلّم القائمة على الدورات التدريبية الإلكترونية، مثل منصات كورسيرا وإدكس ومنصة التعلّم التابعة لينكدإن ويوداسيتي وأوديمي، على سبيل المثال لا الحصر. ويعدّ التسجيل في هذه المنصات وبدء عملية التعلّم سريعاً وبسيطاً، فضلاً عن كونها ذات تكلفة منخفضة. ومع ذلك، يجب على الخبراء في القطاع العمل بتنظيم عددٍ من الدورات التدريبية التي يعتقدون أنها تُناسب الاحتياجات المحلية. وفي حالة عدم وجود مثل هذا المحتوى، عملت العديد من هذه المنصات على تعزيز قدرات الشركاء ليتمكنوا من تطوير وتحميل محتوى مُعدّ خصيصاً لهم، وإن كان ذلك بتكلفة إضافية.

التوصيات الرئيسية

التوصيات الخاصة باختيار أساليب التدريب

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، يُوصى بأن يقوم القطاع بالاستثمار بشكل أكبر في تبني أساليب التدريب الرقمية وذلك لتقليل التكاليف والتعقيدات الناجمة عن توفير تدريب مستدام وعالي الجودة. وتكمن أهم الأسباب لهذه التوصية في تنوّع اللغة التي يجب استخدامها في تدريب العمال والمشرفين. ونظراً لضرورة استمرارية عقد التدريبات، التي تشمل مشاركة الكثير من الموظفين وتقدّم بعدة لغات وفي العديد من المصانع، فمن المتوقع أن تكون تكلفة وتعقيدات توفير التدريب الوجيه باهظة للغاية.

ومع ذلك، يجب الدمج بين أساليب البرامج التدريبية (سواء الرقمية أو الشخصية). كما يُمكن إنتاج المحتوى الرقمية أو الحصول عليه من خبراء متخصصين من يوتيوب أو مكتبات المحتوى الأخرى لكل لغة مطلوبة، وبالتالي يتم تخفيض التكاليف العالية لإجراء التدريب الوجيه بشكل مستمر بجميع اللغات المطلوبة. ومع ذلك، فإن التدريب على المواضيع الحساسة يحتاج إلى الاستمرار في تقديم التدريب الوجيه.

توصيات لتحفيز المتدربين

١. يجب أن يكون نطاق وفوائد كل وحدة تدريبية واضحاً، وذلك للحفاظ على التحفيز الذاتي للمتدربين للاندماج في هذه الوحدات. ويمكن القيام بذلك من خلال إضافة بيان موجز تحت عنوان كل وحدة يوضح كيف سُسّاهم هذه الخطوات في مساعدة المتدربين على حل المهام أو المشاكل الشائعة التي يتعرّضون لها في العمل أو في الحياة الشخصية.

٢. تشجيع مدراء المصانع بقوة على توفير مساحات تعليمية مخصّصة وهادئة. بالرغم من أن توفير مثل هذه المساحات يعتبر أمراً جوهرياً أثناء إعداد التدريب الوجيه، إلا أنه يتم التغاضي عن هذا الشرط في حالة التدريب الرقمي. ولكن يتطلب التدريب الرقمي والتدريب الوجيه، على حدٍ سواء، بيئة هادئة ليتمكن المتدربون من التركيز.



٣. **يجب توفير شبكة انترنت في المصنع لتحقيق النجاح في التدريب الرقمي.** إذا لم تتوفر شبكة انترنت في المصنع لن يكون هناك خيار أمام العمال سوى الحصول على التدريب بعد ساعات العمل في المنزل. إلا أن الجهات المعنية لا تنصح بإجبار العمال على هذا الخيار.

٤. **المكافآت الخارجية:** تشجيع مدراء المصانع على تحفيز العمال والمشرفين من خلال المكافآت المالية أو غير المالية أو كلاهما كلما كان ذلك ممكناً. وتشمل المكافآت غير المالية تقديراً أو نقاطاً إضافية تقدّم "لموظف الشهر" أو ترشيدات مماثلة أو نقاط يتم احتسابها عند ترقيةهم.

٥. **مميزات استخدام أساليب اللعب:** يمكن لمنصة التدريب أيضاً أن تلعب دوراً هاماً في تحفيز المتدربين. ويشير استخدام أساليب اللعب إلى استخدام عناصر وتقنيات اللعب في سياقات لا ترتبط باللعبة، مثل التعلم، لتعزيز مشاركة المستخدم وتحفيزه وتحسين أدائه من خلال الاستفادة من المكافآت الأساسية والخارجية. ويوصى باستخدام مميزات التحفيز إذا كانت متوفرة.

التوصيات الخاصة باختيار حلول التدريب الرقمي

١. **محتوى ولغة واجهة المنصة:** يجب أن يدعم محتوى ولغة واجهة المنصة جميع اللغات الشائعة بين العمال والمشرفين: العربية والبنغالية والهندية والماليزية والنيبالية والسنيالية والتاميلية. ويجب أن يكون كل عامل أو مشرف قادراً على التنقل بسهولة إلى موارد التدريب بلغته الأم.

٢. **بساطة المحتوى وواجهة المنصة:** نظراً لمحدودية الثقافة الرقمية نسبياً بين العمال والمشرفين، يجب توفير حلول تدريبية تهدف إلى تعزيز سبل الوصول إلى محتوى التدريب من خلال بضع خطوات واضحة جداً. كما يجب أن تتضمن الوحدة التدريبية تشغيلاً لمقاطع فيديو والإجابة على الأسئلة بشكل واضح وبسيط قدر الإمكان.

٣. **دعم تكامل البرامج:** يجب أن تكون الحلول التدريبية قابلة للتكامل مع برنامج إدارة الموارد البشرية في المصنع، إذا كان ذلك ممكناً. وبالتالي سيتمكن العمال والمشرفون من المشاركة في التدريب دون الحاجة إلى التسجيل على منصة منفصلة. وإذا لم تمتلك أي شركة نظام إدارة موارد بشرية يوفر مثل هذا التكامل، يجب أن يقوم المصنع بإنشاء حسابات للعمال والمشرفين لأن الكثيرين منهم قد يكون غير قادر على إكمال هذه الخطوة لوحده.

٤. **الاستفادة من حلول التدريب المقدمة من جهات خارجية للعمالة المهنية:** بالنسبة للعمالة المهنية، فإن المنصات التي حددناها كخيارات لاستضافة التدريبات في هذا القطاع قادرة على تلبية متطلبات الدعم بعدة لغات، فضلاً عن دعم التكامل والبساطة للموائمة بين مستويات الثقافة الرقمية للعمال والمشرفين. لذا، يُوصى باعتماد حلول خارجية بدلاً من تطوير حلول رقمية خاصة والعمل على إدارتها نظراً للتكاليف والتعقيدات التي تشملها هذه العملية. ومع ذلك، يجب أن يكون هناك إدارة محلية لأي حل يتم اعتماده ومتابعته من داخل القطاع لضمان الاستفادة الأمثل من أي استثمار يتم تخصيصه لإعداد حلول التعلم الإلكتروني واستدامة البرامج التدريبية والدورات المقدمة من خلاله.

٥. **خفض تكلفة التدريب للإدارة المتوسطة:** نظراً لأن تدريب الإدارة المتوسطة يشمل متطلبات أبسط من تدريب العمالة المهنية، فقد توفر منصات التدريب القائمة على الدورات التدريبية، مثل تلك الموضحة أعلاه، بديلاً اقتصادياً أكثر يناسب احتياجات الإدارة المتوسطة.

توصيات أخرى

إضافةً إلى اختيار حلول التدريب الرقمي المناسبة لبيئة العمل، قمنا بتحديد عددٍ من الجوانب الإضافية التي تتطلب المواءمة داخل القطاع، حتى يتمكن مطورو المحتوى ونقابة العمال في قطاع الألبسة وبرنامج عمل أفضل - الأردن ومنظمة العمل الدولية ومدراء المصانع من التعاون وإنتاج برامج تدريبية رقمية فعّالة.

يجب التمييز بين البرامج التدريبية وأنشطة التوعية

من خلال جلسات مجموعات التركيز للعمال والمشرفين، لاحظنا أن هناك حاجة ماسة للتمييز بين أنشطة التوعية والبرامج التدريبية. فبالرغم من أن العمال والمشرفين قد أشاروا إلى الرسائل الإعلامية المرئية أو الصوتية على أنها نوعٌ من التدريب، إلا أن البرامج التدريبية يجب أن تتضمن ما يلي:

- ◀ تحديد واضح لنتائج التعلم التي يهدف التدريب إلى تحقيقها.
- ◀ تقييم إنجاز العمال والمشرفين لهذه النتائج.
- ◀ إجراء تحسينات متكررة لأجزاء من البرنامج التي لا تُنتج مخرجات التعلم المُستهدفة.

ومن الضروري أن يتعرّف العمال والمشرفون على هذه الاختلافات ليتأكدوا من تحديد أهداف التعلم المناسبة لهم وتحسين تفاعلهم مع المواد التدريبية. والأهم من ذلك، يجب أن يُشارك مدراء المصانع والأطراف المعنية بتوفير التدريب في إبراز هذه الاختلافات وذلك لتوفير المحفّزات اللازمة للحصول على تدريبٍ فعّال.

يجب تقييم برامج التدريب بناءً على القيمة النهائية المُقدّمة للمستفيدين

يجب تقييم برامج التدريب من خلال قياس مستوى التحسين في عدد من المؤشرات الرئيسية التي تعتبرها الجهات المعنية والباحثون محاور ضرورية. وبالنسبة لحقوق العمال وجودة حياتهم، على سبيل المثال، فإننا نوصي بدراسة مؤشرات جودة الحياة التي اعتمدها برنامج عمل أفضل الأردن من خلال الدراسات الاستطلاعية الدورية التي يُجريها على العمال^٣. أما بالنسبة للمهارات الشخصية، فإذا كانت التقييمات في برامج التدريب مصممة لقياس مستوى تعلم المهارات الشخصية على مستوى دقة معقول، فيمكن استخدام نتائج هذه التقييمات كمؤشرات للتعلم.

لم يتمكن بحثنا الخاص بسُبل تقييم برامج التدريب في القطاع من تأكيد مدى استخدام المقيمين لمؤشرات قريبة بشكلٍ كافٍ من المستفيدين النهائيين. وهناك حاجة إلى المزيد من المواءمة بين الأطراف المختلفة وذلك لتضييق هذه الفجوة الواضحة في التقييم، باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المطبّقة حالياً لجودة حياة العمال والمشرفين وحقوقهم ومهاراتهم الشخصية.

كما أن هناك حاجة إلى المزيد من مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم التدريب الذي يستهدف المشرفين والإدارة المتوسطة. على سبيل المثال، يمكن أن تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية مستوى رضا العمال عن المشرفين وظروف العمل، ورضا المشرف عن الإدارة المتوسطة والذي يتم قياسه من خلال دراسات استطلاعية لا تتطلب الإفصاح عن هوية المشاركين.

يجب تطوير تصميم ومنهجية التدريب بناءً على تقييم الحاجات التدريبية

كشف تحليل البيانات الذي أجريناه عن اختلاف مُقلق بين الحاجات التدريبية التي أبرزتها الجهات المعنية وتلك التي أشار إليها العمال. وقد شددت الجهات المعنية على الحاجة إلى التدريب المتعلق بالحقوق وجودة الحياة، بينما لم يُركّز العمال على هذا الأمر بالقدر نفسه.

وبالتالي يجب تطوير البرامج التدريبية بناءً على تقييم الحاجات التدريبية، كما يجب إبلاغ العمال بأهمية جودة حياتهم وحقوقهم ليتأكدوا من تحفيزهم على إيلاء المزيد من الاهتمام لهذه المجالات. ولكن إذا لم تكن هذه المحاور واضحة، فقد يستمر العمال في تحديد الأولويات من المجالات التقنية على حساب هذه مجالات الهامة.

٣ نتائج الدراسة الاستطلاعية على العمال التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن



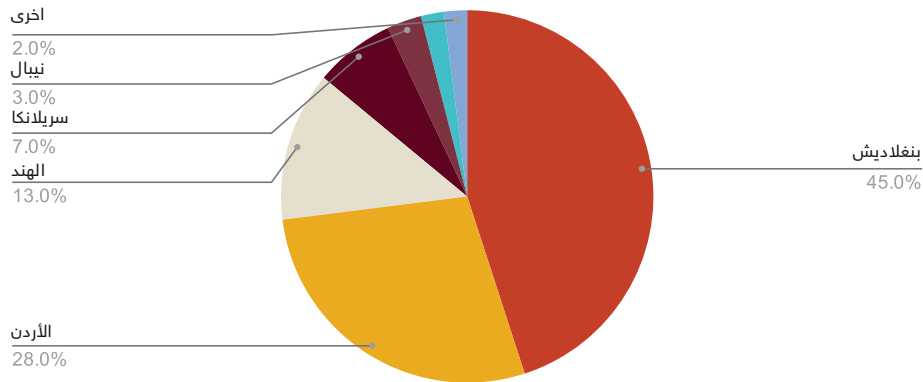
٢. المقدمة

يحتل قطاع صناعة الأنسجة الأردني أهمية كبيرة على مستوى المملكة، لأنه قطاع له قيمة عالية في رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة^٤. وتزامناً مع النمو المتوقع على مدى العقد المقبل، سواءً من حيث إيجاد أكثر من ١٤٩ ألف وظيفة للأردنيين والمساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، من المتوقع أن يستمر هذا القطاع في لعب دور جوهري في التنمية الاقتصادية في الأردن. وتُحدد الرؤية تقديم التدريبات المناسبة داخل القطاع كأحد عوامل النجاح للاستفادة من إمكانياته الاستراتيجية للنمو الاقتصادي في الأردن والمساهمة في تنمية الكفاءات البشرية.

وفي عام ٢٠٢١، ساهم قطاع الألبسة بنسبة ٢١٪ من الصادرات الوطنية^٥ وهو أقل بثمانية نقاط مئوية من مساهمة القطاع في عام ٢٠١٩، بسبب تبعات جائحة كورونا. ومع ذلك، شهد هذا القطاع تعافياً^٦. وقد بلغ عدد العمال في القطاع ٦٢,٩٦٣ عاملاً اعتباراً من ديسمبر ٢٠٢١ يعملون في ٩١ مصنعاً مشاركاً في برنامج عمل أفضل الأردن (٣٩ جهة تصدير مباشر، و٢٢ مقاول من الباطن و٢٥ وحدة تابعة وخمسة مصانع لا تُصنّع الألبسة)^٧.

ويحتل العمال الأجانب حوالي ٧٢٪ من عمال القطاع، وينحدرون بشكل رئيس من دول جنوب آسيا، بما في ذلك بنغلاديش والهند وسريلانكا ونيبال. أما نسبة ٢٨٪ المتبقية فهم عمال أردنيون، ومعظمهم من النساء (٨١٪). يوضح الشكل ١ أدناه توزيع العمال بحسب بلد المنشأ.

الشكل ١: توزيع العمال في قطاع الألبسة بحسب بلد المنشأ (٢٠٢١)



حدد برنامج عمل أفضل الأردن عدة مجالات للاحتياجات التدريبية في القطاع، وقدم التدريبات بناءً على هذه المجالات^٨. وتركز بعض هذه المجالات على حقوق العمال وجودة حياتهم. ووفقاً لدراسة استطلاعية أجراها البرنامج في عام ٢٠٢١ دون الإشارة إلى هوية المشاركين، أفاد ٤٨٪ من العمال ٤٠٪ من المشرفين بأنهم يعانون من انخفاض مستوى جودة حياتهم^٩. وأظهرت دراسة أخرى أن المؤشرات الضرورية، مثل القضايا المرتبطة بالأجور والإساءة اللفظية والتحرش الجنسي، لم تظهر أي إشارات للتقدم ما بين الأعوام ٢٠١٩-٢٠٢٢^{١٠}. ويشمل التدريب مجالات متنوعة أخرى، مثل الصحة والسلامة المهنية والحقوق والمسؤوليات الأساسية ومهارات الإشراف على التدريب، والثقافة المالية، وصحة المرأة، والمعرفة في سلسلة التوريد.

٤ رؤية التحديث الاقتصادي للأردن (<https://www.jordanvision.jo/img/vision-en.pdf>)

٥ التقرير السنوي الثالث عشر لبرنامج عمل أفضل - الأردن، ٢٠٢٢

(<https://betterwork.org/wp-content/uploads/202204/English-BWJ-Annual-Report-2022.pdf>)

٦ المصدر نفسه

٧ المصدر نفسه

٨ تدريب عمل أفضل - الأردن: التأثير الإيجابي للتعاون في مكان العمل

٩ برنامج عمل أفضل - الأردن: جودة حياة العمال في قطاع الألبسة الأردني

(<https://betterwork.org/portfolio/better-work-jordan-worker-well-being-in-jordans-garment-sector/>)

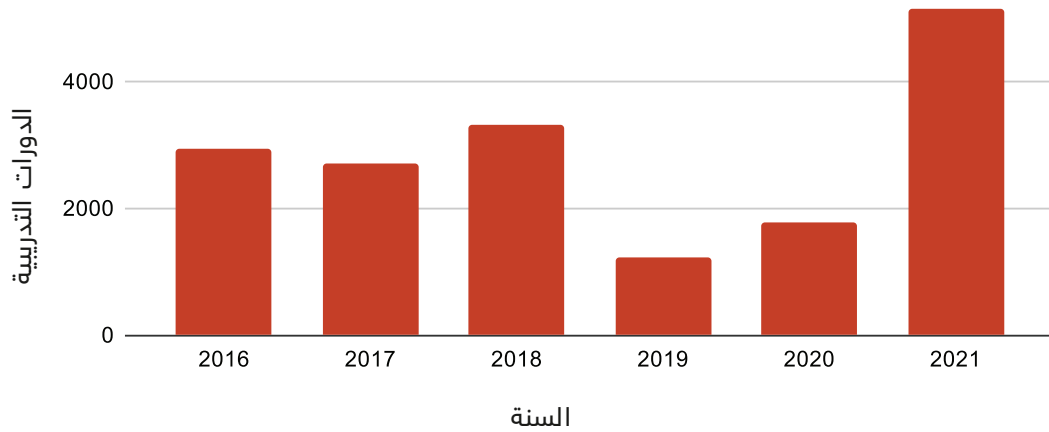
١٠ نتائج الدراسة الاستطلاعية على العمال التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن



في ضوء الدور الهام لقطاع الألبسة في الصادرات الوطنية، كان هناك تركيزٌ مُتزايدٌ على تعزيز المهارات المتخصصة والشخصية للمجموعات المستهدفة وظروف عملهم خلال السنوات الأخيرة. ومن المتوقع أن تنعكس هذه التحسينات بشكلٍ إيجابي على أداء القطاع وامتثاله مع المعايير الدولية. نتيجةً لذلك، أجرت أطرافٌ مختلفة مثل منظمة العمل الدولية، وبرنامج عمل أفضل - الاردن والمصانع وجهات معنية أخرى مبادراتٍ بحثية وتدريبية وبرامج توعية لمعالجة القضايا المذكورة أعلاه. وقد تطوّر تقديم التدريب أيضاً داخل القطاع، بدءاً من التدريب في القاعات والتدريب الوجيه الذي يقدمه مدربي البرنامج وصولاً إلى تقديم تدريب المدربين لتعزيز كفاءة البرامج (نظراً لارتفاع تكلفة المدربين). وقد أدّت هذه المنهجية إلى التوسّع في البرامج التدريبية والقدرة على الوصول إلى المزيد من المتدربين. ولكن ما زالت عملية ضبط الجودة من الجوانب التي يجب مراقبتها بعناية.

كذلك تلتزم العديد من الهيئات والأطراف المعنية بتوضيح وتعزيز تأثير أنشطة التدريب الحالية. وقد أجرى البرنامج عدداً كبيراً من الدورات التدريبية في كل عام لآلاف من موظفي القطاع، بما في ذلك العمال والمشرفون والمدراء. ويوضح الشكل ٢ عدد المشاركين في التدريب سنوياً بين الأعوام ٢٠١٦-٢٠٢١.

الشكل ٢: المشاركين في الدورات التدريبية التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن مرتبين بحسب السنوات



يُعدّ تقديم تدريبٍ فعالٍ في قطاع الألبسة في الأردن أكثر تطلباً من أي قطاعات أخرى بسبب تنوع اللغات والثقافات بين القوى العاملة فيه. كما أدى ضرورة توفير تدريب دوري لكل جنسية من الموظفين بلغتهم الأم ولهجاتهم إلى تزايد نفقات وتعميقات تطوير البرامج التدريبية والحفاظ على استمراريته. علاوةً على ذلك، أدّت معدلات الاستقالة المرتفعة بين العمال الأجانب الذين يعملون بعقود مدتها ثلاث سنوات عادةً إلى قصر دورات المهارات التي يتم تطويرها في هذا القطاع. ولكن معدلات الاستقالة هذه هي أعلى بين الأردنيين مما يجعل الأمر أكثر صعوبة للعمال المحليين حيث يُصبح التدريب ضرورياً ومطلوباً بشكلٍ متكرر.

وقد دفعت هذه التحديات جهاتٍ مختلفة إلى التحقق من إمكانيات حلول التدريب الرقمي كأحد الأساليب للحد من النفقات والعمليات المرتبطة ببرامج التدريب. كما تتبنى العديد من حلول التدريب الرقمية الموجهة للموظفين فكرة مكتبة المحتوى متعدد اللغات التي يتم تطويرها مرة واحدة واستخدامها بشكلٍ متكرر لتزويد كل عامل بالمحتوى بلغته المفضلة.



ومع ذلك، هناك العديد من المتطلبات الأساسية التي يجب تلبيتها لضمان فعالية التدريب الرقمي، بما في ذلك:

- ◀ توفير سُبُل الوصول المناسبة للعامل إلى الأجهزة وشبكة الإنترنت، و
- ◀ سهولة استخدام الحل للعمال، و
- ◀ مدى ملاءمة سمات التدريب للمواضيع التي يتم تدريسها.

تقدم هذه الدراسة تقييماً للفعالية المحتملة لحلول التدريب الرقمية في السِّياق المحلي لقطاع الألبسة الأردني لكل من التدريب أثناء العمل والتدريب قبل مغادرته. كما توفر الدراسة تقييماً لمتطلبات التدريب الرقمي ومدى رضاها، ودراسة مدى ملاءمة عدد من حلول التدريب الرقمي ليتم استخدامها في هذا القطاع.

أهداف الدراسة

بناءً على الأفكار والملاحظات التي قدّمتها الجهات المعنية والمدراء والمشرفين والعمّال في القطاع، قدّمت هذه الدراسة معلومات حول ما يلي:

- ◀ الملفات التعريفية لثلاث مجموعات مستهدفة من المتدربين المحتملين: العمال والمشرفون والمدراء، وخصائصهم المرتبطة بتصميم التدريب الرقمي.
- ◀ الحاجات التدريبية الأكثر أهمية للمجموعات المستهدفة.
- ◀ الخبرات السابقة للمجموعات المستهدفة مع التدريب، بما في ذلك التدريب الرقمي، لتوجيه عملية تصميم البرامج التدريبية في المستقبل.
- ◀ أنماط الدعم التي يمكن أن تقدمها الجهات المعنية للبرامج التدريبية.
- ◀ تقديم نبذة حول التعلُّم الإلكتروني المتوفرة للعمال والمشرفين ومدراء المصانع، مع تسليط الضوء على الميزات الرئيسية المطلوبة لزيادة احتمالية دمجهم بنجاح في أدوات التدريب وبناء القدرات والاستراتيجيات المتبعة في قطاع الألبسة.

ويقدم هذا التقرير أيضاً توصيات للحلول التدريبية واختيار البرنامج أو تصميمه، بناءً على نتائج البحث وأفضل الممارسات في تكنولوجيا التعليم.



٣. المنهجية

لتحقيق أهداف التقييم، طبقت هذه الدراسة منهجية تتكون من محورين أساسيين. الأول هو مشاركة مختلف الجهات المعنية والعمّال والمشرفين والمدراء في قطاع الألبسة في الأردن، للحصول على نظرة متعمقة لاحتياجاتهم التدريبية وخبراتهم والسّياق المحلي. بينما ركز الثاني على تحديد حلول التدريب الرقمي المحتملة وتقييم مدى ملاءمتها لتلبية الاحتياجات والسّياقات المحلية.

٣.١ فهم السّياق المحلي والاحتياجات التدريبية والخبرات

في المحور الأول، تم جمع البيانات من خلال منهجين مختلفين:

١. **مقابلات مع الجهات الرئيسة (الجهات المعنية):** قمنا بإجراء مقابلاتٍ مع أربعة عشر جهةً معنيةً ممن شارك في تصميم أو تنفيذ أو تقييم برامج تدريب العمال في قطاعات الألبسة أو الإنتاج العام. وقد تم اختيار الجهات المعنية لتمثيل مجموعة متنوعة من الأدوار، كما وضح الجدول ١. وقد أجرينا مقابلات مع كل جهة معنية على حدة.

وقد طلبنا من الجهات المعنية في المقابلات أن يقدّموا توضيحاً لما يلي:

- ◀ ارتباطهم بقطاع الألبسة في الأردن والاحتياجات التدريبية للعمال، و
- ◀ أفكارهم وآرائهم الخاصة بالسّمات المشتركة لفئات كل من العاملين والمشرفين والمدراء كمتلقين للتدريب، و
- ◀ أفكارهم وآرائهم حول فعالية التدريب في القطاع والتدريب الرقمي بشكل خاص، و
- ◀ الأدوار التي يمكن أن يلعبوها في تحسين تدريب العمال.

يشمل الملحق (أ) أسئلة المقابلة.

الجهات المعنية التي تمت مقابلتها:

الجدول ١: وصف أدوار الجهات المعنية فيما يتعلق بقطاع الألبسة

العدد	الدور
٣	مصانع ألبسة
٤	منظمة العمل الدولية / برنامج عمل أفضل - الأردن
٢	جهات داعمة للامتثال لمعايير ظروف العمل
٣	تطوير حلول التدريب
٥	إدارة مشاريع المهارات والتدريب

٢. جلسات مجموعات التركيز في المصانع: تم عقد ٢٤ مجموعة تركيز في أربعة مصانع مختلفة للمُصدِّرين، موزعة على النحو التالي:

- ◀ ١٢ جلسة لمجموعات التركيز مع العمال، تتكوّن كل مجموعة من عمال من الجنسية نفسها ويقوم مترجم يُجيد لغة العمال واللغة الإنجليزية بدعم تيسير الجلسة.
- ◀ ٩ جلسات لمجموعات التركيز مع المشرفين من خلال تطبيق تنظيم مشابه لجلسات مجموعات التركيز التي تم عقدها مع العمال.
- ◀ ٣ جلسات لمجموعات التركيز مع مدراء يتحدثون الإنجليزية بطلاقة. وبالتالي لم يكن هناك حاجة لمترجمين. وتتكون مجموعات المدراء من أفراد من جنسيات مختلفة يعملون في المصنع ذاته.

توضح الجداول ٢ و٣ و٤ عدد مجموعات التركيز التي تم عقدها مع كل جنسية من العمال والمشرفين والمدراء.

الجدول ٤: توزيع جلسات مجموعات التركيز مع المشرفين مرتبة بحسب الجنسية

بنغال	٣
هنود	٦

الجدول ٣: توزيع جلسات مجموعات التركيز مع العمال مرتبة بحسب الجنسية

بنغال	٣
أردينيون	٣
سري لانكا	٣
هنود	٣

الجدول ٢: توزيع جلسات مجموعات التركيز مرتبة بحسب الأدوار

العمال	١٢
المشرفون	٩
المدراء	٣

خلال جلسات مجموعات التركيز مع العمال والمشرفين، تم طرح عدة أسئلة للحصول على آرائهم حول مهاراتهم اللغوية والثقافة الرقمية، ووصولهم إلى الأجهزة الرقمية وشبكة الإنترنت، واستعدادهم للمشاركة في البرامج التدريبية، والمواضيع التي يهتمون بالتدرب عليها، وخبراتهم السابقة مع التدريب، وتفضيلاتهم لبرامج التدريب المستقبلية. إضافةً لذلك، طُلب من العمال اقتراح مواضيع لتدريب المشرفين من وجهة نظرهم، والعكس. ويقدم الملحق «ب» قائمة بالأسئلة التي طُرحت أثناء هذه الجلسات مع العمال والمشرفين.

وبالمثل، سُئل المدراء عن سهولة وصولهم إلى الأجهزة الرقمية وشبكة الإنترنت في المصنع وأماكن إقامتهم الشخصية، وعن مواضيع التدريب التي تفيدهم. إضافةً لذلك، طُلب من المدراء تحديد مواضيع التدريب التي اعتبروها أكثر أهمية بالنسبة للعمال والمشرفين. ويوضح الملحق (ج) الأسئلة المطروحة على المدراء.

وللحصول على رؤى أكثر شمولاً من خلال المقابلات الشخصية وجلسات مجموعات التركيز، تم اعتماد أسلوب المقابلات شبه المنظمة Semi-structured Interviews. حيث تم استخدام مجموعة من الأسئلة ذات الإجابة المحددة، بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة لتشجيعهم على مشاركة أي تجارب سابقة أو رؤى ذات علاقة اعتبروها مهمة.

ولغايات تحليل البيانات النوعية الناتجة، تم مراجعة نصوص المقابلات الشخصية وجلسات مجموعات التركيز على مرحلتين. في المرحلة الأولى تم تحديد مجموعة من مواضيع التحليل التي يمكن استخدامها لتصنيف وجمع مُدخلات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم. وفي المرحلة الثانية تم تصنيف الآراء وجمعها لتطوير النتائج الأساسية المقدمة في قسم نتائج البحث.



٣.٢ تحديد أهمية الحلول التدريبية ومقارنتها

بناءً على نتائج مؤشرات المعرفة والابتكار ومناقشات مجموعات التركيز، بما يتماشى مع السياق المعقّد للتركيبة الديمغرافية للعمال في قطاع الألبسة الأردني حيث يأتي العمال من خلفيات ثقافية مختلفة ويتحدثون لغات مختلفة ويختلفون في مستويات الثقافة حيث أن غالبيتهم لم يحصلوا إلا على قدر بسيط من التعليم، فقد حددنا الميزات الرئيسية التي يجب أن تتمتع بها الحلول التدريبية لتُلبي الاحتياجات الدقيقة للقطاع.

وتشمل هذه العوامل:

تقديم التدريب

- ◀ يجب أن يدعم أسلوب تقديم التدريب سُبُل الوصول عبر الهاتف النقال إما من خلال التطبيقات الخاصة بالهاتف النقال أو من خلال مواقع إلكترونية متوافقة مع الهواتف النقالة. ويعود ذلك بشكل رئيس إلى أن ١٠٠٪ من العمال الذين تمّت مقابلتهم في هذه الدراسة أشاروا إلى قدرتهم على الوصول إلى التدريبات من خلال الهواتف الذكية.
- ◀ نظراً لأنّ العمال والمشرفين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت فقط من خلال جُزْم خاصة بهم، يجب أن يوفر أي حل للتعلّم الإلكتروني خياراً لبث الفيديو بجودة منخفضة لا تستهلك كمّاً كبيراً من حزم الإنترنت.
- ◀ أفاد فريق الإدارة المتوسطة إلى أن بإمكانه الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر المحمولة والإنترنت التي يوفرها المصنع خلال ساعات العمل. ولكن قد تتطلب البرامج التدريبية التي تستهدفهم وجود أجهزة كمبيوتر محمولة. إلا أنه لا توجد حاجة لإنشاء مقاطع فيديو بجودة منخفضة للتدريب المقدّم للإدارة المتوسطة.

دعم التخصيص

- ◀ إن وجود العديد من اللغات ومستويات مختلفة من الثقافة يتطلب أن يوفّر أي حل تدريبي تم اختياره خاصية التدريب الرقمي الذي يقدّم خيارات متنوعة للتخصيص بناءً على الفئة المستهدفة. حيث يمكن لقسم الموارد البشرية تخصيص محتوى مختلف يُناسب مجموعات مختلفة من المتدربين.

تجربة المستخدم ودعم السمات التعليمية

تُشير تجربة المُستخدم إلى طريقة تفاعل المستخدم مع مُنتج أو نظام أو خدمة. كما يتضمن تصوّرات الشخص عن الفائدة التي سيجنيها وسهولة الاستخدام والكفاءة.

- ◀ نظراً لانخفاض أو عدم وجود ثقافة رقمية بين العمال بشكل أساسي، كانت الأداة الأنسب للتدريب هي من خلال مقاطع الفيديو، خاصةً عندما يتم تقديم مقطع فيديو مصحوباً بالترجمة لاستيعاب المتطلبات اللغوية المختلفة للعمال. وبالتالي، يجب أن يدعم حل التعلّم الإلكتروني جميع أنواع مقاطع الفيديو. وعليه فإن الحل الذي نوصي بتقديمه هو حل قادر على دعم مقاطع الفيديو التي تم إنشاؤها كجزء من البرنامج، إضافةً إلى ربطه مع مقاطع الفيديو الموجودة على يوتيوب. ولكن هذا الحل يتطلب وجود تنسيق وفحص للجودة والدقة من قبل خبير متخصص.
- ◀ نظراً لانخفاض أو عدم وجود ثقافة رقمية بين مجموعة العمال بشكل أساسي، فإن أسئلة التقييم البسيطة المطروحة بالصوت والصورة القابلة للنقر تعتبر الأسلوب الأنسب بناءً على احتياجات المتدربين.
- ◀ إن بساطة سُبُل الوصول إلى المحتوى للمستخدمين الذي لا يمتلكون الكثير من الثقافة الرقمية هو أمرٌ ضروريّ لتعزيز معدلات اعتماد الحلول وتقليل فترات التوقف ومعدلات الخروج من التدريب.



إعداد التقارير

- ◀ يُعد إعداد التقارير جزءاً لا يتجزأ من أي حل من حلول التعلّم الإلكتروني، لأنه يمكّن إدارات الموارد البشرية والشؤون الإدارية من إرسال التقارير التي يرتبط محتواها مع متدرب معين من بين معايير أخرى.

التكامل والتوافقية

- ◀ قد يكون لبعض المصانع أنظمتها الخاصة. ولكن ليس من المُجدي أن نتوقع منهم تغيير أنظمتهم أو إرهاب العمال بحل آخر لاستخدامه في التدريب الرقمي. وبالتالي، يجب أن يكون أي حل يتم اختياره قابلاً للتكامل مع الأنظمة المُطبقة أصلاً.
- ◀ يجب أن يكون الحل مُقسماً لعناصر منفصلة، بحيث يمكن للعمليات اختيار الأجزاء التي تناسب حاجاته.
- تم تحديد ست منصات للمقارنة بينها والعمل على دراستها وجمع معلومات من ممثلي الشركات التي تُدير هذه المنصات حول الميزات التي تدعمها منصّتهم من بين تلك المذكورة أعلاه. فيما يلي المنصات الست التي تمت دراستها:
- ◀ **RapL:** (التعلّم السريع) هي أول منصة تعليمية مخصّصة ومتكيفة ومتوافقة مع تقنية الذكاء الاصطناعي.
- ◀ **Quizrr:** تعمل هذه المنصة على تحويل المواضيع المهمة إلى محتوى ممتع وجذاب، مع إضافة الألعاب لتحسين تجربة التعلّم.
- ◀ **Axonify:** نظام إدارة التعلّم الذي يلبي احتياجات الموظفين الذين لا يعملون على مكاتب ويحتاجون إلى تدريب أساسي على إجراءات السلامة والامتثال أثناء التنقل، مع واجهة سهلة الاستخدام وتطبيق أصلي للهاتف النقال.
- ◀ **Moodle:** نظام مجاني ومفتوح المصدر لإدارة التعلّم المكتوب بلغة PHP موزع بموجب رخصة استخدام عمومية GNU General Public License. ويستخدم هذا النظام التعلّم المُدمج والتعليم عن بُعد والغرف الصفية المعكوسة وغيرها من مشاريع التعلّم الإلكتروني في المدارس والجامعات وأماكن العمل والقطاعات الأخرى.
- ◀ **Betterplace:** أكبر منصة لإدارة البرمجيات كخدمة (SaaS) وإدارة القوى العاملة في آسيا. تقدّم هذه المنصة حلولاً رقمية لإدارة القوى العاملة المهنية عبر سلسلة القيمة بأكملها بما في ذلك تقديم حلول المهارات من خلال منصة للتعلّم المصغّر.
- ◀ **WOVO:** حلول تدريبية طوّرتها شركة Labor Solutions موجه نحو عُمال سلسلة التوريد. وتوفّر هذه الحلول أدوات التدريب والمحتوى بلغات متعددة، كما تتميز بواجهة سهلة الاستخدام مع عناصر للتحفيز، بما في ذلك خارطة للرحلة من خلال المواضيع التي يجب أن يكملها العامل. كما يقدم هذا الحل تحليلاتٍ لمساعدة المدراء على متابعة تقدّم تدريب عمالهم.



٤. النتائج وتحليل البيانات

بناءً على التحليل الأولي لبيانات المقابلات الشخصية وجلسات مجموعات التركيز، تم تحديد المحاور الرئيسة للمخرجات وعرض النتائج بناءً عليها كما يلي:

◀ يجب مراعاة السمات الاجتماعية والثقافية للمجموعة المستهدفة عند تصميم التدريب

ليكون التدريب فعالاً، يجب أن تكون الحلول التدريبية مخصصةاً لئناسب بعض الخصائص المرتبطة بالمتدربين. وقد اتفق الأشخاص الذين تمت مقابلتهم على مجموعة من الخصائص التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تطوير أو تقييم برامج التدريب للمجموعات المستهدفة، والتي سيتم تفصيلها في القسم ٤.١، إلى جانب تحديد السمات الرئيسة وفقاً لهذه الخصائص.

◀ عوامل تصميم برنامج التدريب التي يجب تحسينها

اتفقت الجهات المعنية على أن هناك عاملين أساسيين في تصميم وتقييم البرامج التدريبية يرتبطان بمواضيع التدريب ومدى ملاءمة نمط التدريب، بما في ذلك قنوات تقديم التدريب التي تم اختيارها، فضلاً عن مواعيد التدريب ومكانه. ويوضح القسم ٤.٢ نتائج تحليل الحاجات التدريبية للمجموعات المستهدفة وأنماط التدريب المفضلة لديهم.

◀ الخبرات مع التدريب الرقمي والاستعداد له

نظراً لأن أهداف دراستنا وبعض أسئلة المقابلات الشخصية قد ركزت على التدريب الرقمي، أشار الأشخاص الذين تمت مقابلتهم إلى مجموعة واسعة من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطوير برامج تدريبية تتضمن مكونات رقمية. يعرض القسم ٤.٣ نظرة عامة مفصلة على هذه النتائج الرئيسة من خلال تحليل البيانات الواردة من المقابلات الشخصية وجلسات مجموعات التركيز.

٤.١ خصائص المجموعة المستهدفة الضرورية لتصميم التدريب

خلال المقابلات الشخصية، عندما طلبنا الحصول على مُدخلات حول خصائص العمال والمشرفين والمدراء التي يجب أخذها في الاعتبار عند تصميم الحلول التدريبية، كان هناك مستوى عالٍ من التوافق بين الجهات المعنية حول العوامل التالية:

◀ الخصائص الديموغرافية، بما في ذلك اللغة الأم وتنوعها، ومستويات الثقافة باللغة الأم واللغة الإنجليزية، والتنوع الثقافي.

◀ الدافع الذاتي للمشاركة في التدريب.

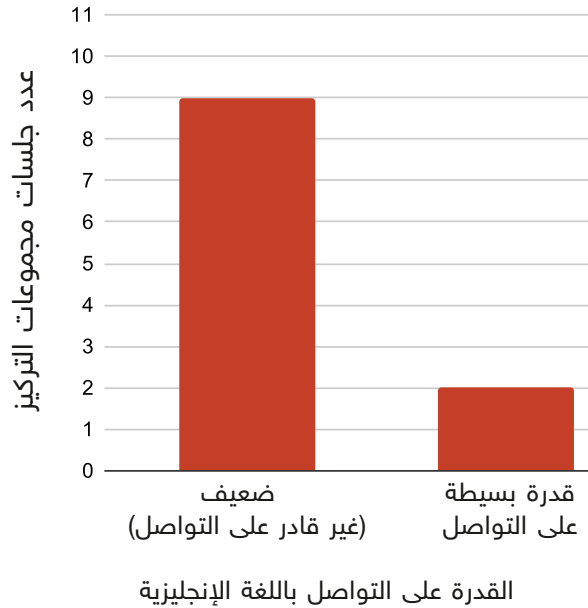
الخصائص الديموغرافية

يجب أن يتم توفير محتوى التدريب وتقديمه بلغات مألوفة للمتدربين المستهدفين. كما أن استخدام لغة مشتركة يفهمها جميع المتدربين من شأنه أن يُبسّط تطوير التدريب وتقديمه.

خلال إحدى عشرة جلسة لمجموعات التركيز، سألنا العمال عما إذا كانوا يفهمون اللغة الإنجليزية، وأشار تسع مجموعات منهم بالنفي، وأشارت مجموعتان من العمال الأردنيين إلى مستويات متفاوتة من إتقان اللغة الإنجليزية. وقد توافق ذلك مع الممارسات الحالية في القطاع، حيث تم تصميم المواد التدريبية باللغة الإنجليزية للمستويات الإدارية، ولكن ليس للعمال أو المشرفين.



الشكل ٣: يعاني معظم العمال من عدم إتقان التحدث باللغة الإنجليزية



خلال عشر جلسات لمجموعات التركيز مع المشرفين، وجدنا أن قدرتهم على فهم التحدث باللغة الإنجليزية أفضل قليلاً فقط من العمال، مما تطلب وجود مترجمين أثناء هذه الجلسات أيضاً.

وفي المقابل، أظهر المدراء مستوى أعلى من إتقان المحادثة باللغة الإنجليزية، مما مكّنهم من التعامل مع مواد التدريب باللغة الإنجليزية. إضافة لذلك، أفاد المدراء بأنهم يشعرون بكفاءة في الكتابة باللغة الإنجليزية نظراً لمسؤوليات العمل اليومية.

وكان لهذه النتائج آثاراً كبيرة على تصميم الحلول التدريبية. فعندما لا يتشارك المتدربون بلغة مشتركة، سيصبح من الضروري أن يتم تقديم محتوى وأدوات التدريب بلغات متعددة. كما أشارت الجهات المعنية إلى هذه الحاجة باستمرار، مؤكداً على أن بعض العمال قد لا يفهموا المفاهيم الأكثر تعقيداً، مثل التحرش الجنسي، إذا تم تقديم التدريب بلغة لا يفهمونها أو يفهمونها بشكل ضعيف.

اقتباس من إحدى المقابلات:

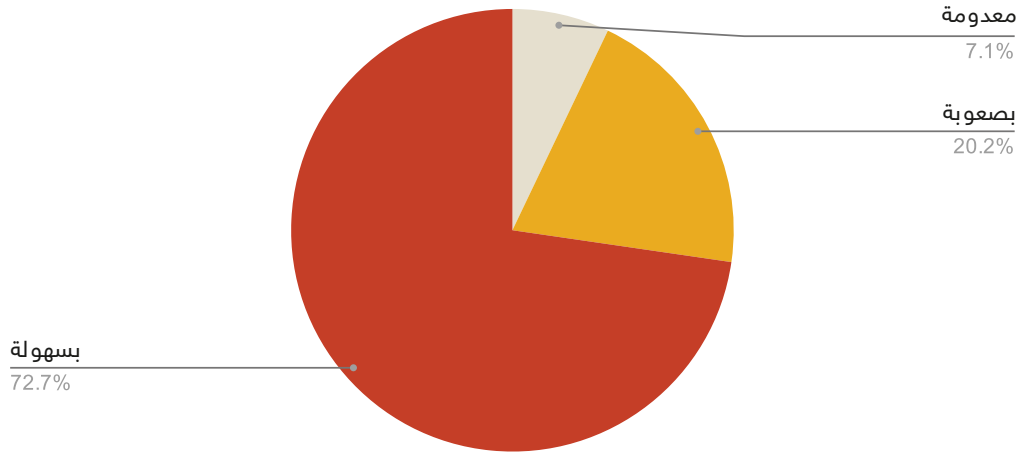
«في كثير من الأحيان تُستخدم اللغة الهندية للتواصل بين العمال أو عندما يكون هناك تدريب. ولكن لسوء الحظ، أنا من سريلانكا ولا أفهم اللغة الهندية بالكامل. وبالتالي لا أفهم جزءاً كبيراً من المعنى لأنني لا أتقن هذه اللغة.»

إذا تم تقديم التدريب بعدة لغات، يجب دراسة سمة مهمة أخرى للمتدربين وهي: مستويات معرفة القراءة والكتابة بلغتهم الأم. وسيساعد ذلك مصممي التدريب في تحديد ما إذا كان يجب أن تقتصر الحلول التدريبية على محتوى سمعي بصري (مثل الصوت والفيديو والرسوم المتحركة)، أو ما إذا كان المحتوى النصي مناسباً أيضاً.

خلال عشر جلسات لمجموعات التركيز مع العمال، سُئل العمال عما إذا كانوا يستطيعون القراءة والكتابة بلغاتهم الأصلية. وقد أجابت المجموعات العشر بالإيجاب، بينما أجاب عدد قليل من العمال بأنهم يستطيعون القراءة والكتابة بلغتهم الأم بشكل ضعيف. كما أفاد المشرفون أن لديهم معرفة كافية بالقراءة والكتابة بلغاتهم الأم. ويوضح الشكل

٤ رُؤى أكثر دقةً حول مستويات معرفة القراءة والكتابة باللغات الأصلية، بناءً على البيانات الواردة من عينة مكوّنة من ١٥٦٨ عاملاً شملتهم الدراسة الاستطلاعية التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن في يوليو ٢٠٢٢.

الشكل ٤: توزيع مستوى معرفة القراءة والكتابة، بناءً على عينة من ١٥٦٨ عاملاً في يوليو ٢٠٢٢



الدافع الذاتي للمشاركة في التدريب

عند تصميم الحلول التدريبية، يجب تقييم مستوى الدافع/الحافز الذاتي الذي أظهرته المجموعات المستهدفة تجاه التدريب. وستُمكن هذه المعلومات مُصمّمي الحلول التدريبية من تحديد المستوى الأمثل المطلوب للإشراف الخارجي على التعلّم (على سبيل المثال، من المدراء) لضمان استفادة المتدربين من البرنامج.

خلال ٢١ جلسة لمجموعات التركيز مع العمال والمشرفين، أعرب غالبية المشاركين عن استعدادهم القوي للحصول على تدريب. وخلال ٢٠ جلسة حدد الأشخاص الذين تمت مقابلتهم بوضوح مجالات المعرفة والمهارات التي كانوا مهتمين بالتدرب عليها. كما قام العمال بتحديد عدة مجالات فنية (مثل آلات الخياطة والجودة وسُبل استخدام الكمبيوتر وسُبل حساب الأهداف)، والمجالات غير الفنية (التعامل بشكل أفضل مع ضغوط الأهداف، واللغة الإنجليزية، والتواصل مع المشرفين).

إضافةً إلى ذلك، أعربت عدة مجموعات عن دوافعها الأساسية للتعلّم، مثل تعزيز علاقات أفضل مع المشرفين، أو التطوير الشخصي والمهني (من خلال دورة «التواصل والتعاون في مكان العمل» التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن). في هذا السياق، ذكر العمال مواضيع مثل «التطور في المستقبل، الحصول على مهنة أفضل، العمل الجماعي، طريقة تفكير أفضل عندما يكون هناك ضغط في العمل». وتتوافق هذه المواضيع بشكل مباشر مع بعض البرامج التدريبية التي قدمها ويقدمها البرنامج مثل التدريب على المهارات الإشرافية، ومقدمة للاتصال والتعاون في مكان العمل، والثقافة المالية والحقوق الأساسية والمسؤوليات.

غالباً ما يكون هذا النوع من الإجابات عرضةً للتحيز، حيث قد يحاول المشاركون في البحث تقديم أنفسهم بشكلٍ إيجابي، وبالتالي قمنا بتحليل بيانات المقابلات الشخصية لتقييم ما إذا كانت التجارب المباشرة للجهات المعنية مع تدريب العمال مُتسقةً مع إجابات مجموعة التركيز. كما وجدنا أن العديد من الجهات المعنية يعتقدون أن العمال



متحمسون للتعلّم. من ناحيةٍ أخرى، أشار عددٌ قليلٌ من الجهات المعنية الأخرى من إدارات المصانع إلى أن العمال يتعرضون بالفعل لضغوط لتحقيق أهداف الإنتاج الخاصة بهم، وأن إضافة أي التزامات تدريبية قد يزيد من إجهادهم الفكري.

٤.٢ متطلبات تصميم التدريب

أكدت الجهات المعنية على جانبين أساسيين من برامج التدريب التي يجب أن يعمل مصممو البرامج على تحسينها حتى تكون البرامج فعّالة ومناسبة للسياق المحلي:

- ◀ مواضيع التدريب وتطابقها مع احتياجات المجموعات المستهدفة: قدّمت الجهات المعنية والمجموعات المستهدفة آراءً قيّمة حول الاحتياجات الضرورية للمجموعات من وجهة نظرهم.
- ◀ مستوى ملاءمة تصميم التدريب وأسلوب تقديمه مع تفضيلات تعلّم العمال وظروفهم الشخصية والمتعلقة بالعمل.

٤.٢.١ توصيات الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم بخصوص تدريب العمال

إن المحتوى الذي يتم تقديمه ضمن برنامج تدريبي له تأثيرٌ كبير على اختيار الأساليب والأدوات الأنسب التي يجب أن يستخدمها البرنامج. وبالتالي، يجب توضيح مجالات التدريب ذات الأولوية وذلك لتحديد سُبُل ومدى استخدام المكونات الرقمية، على سبيل المثال.

لتوضيح احتياجات تدريب العمال، طلبنا من الجهات المعنية في المقابلات الشخصية وعمال المصانع في مجموعات التركيز تحديد أهم المجالات التي يجب أن يتدرّب عليها العمال. وقد أوصت الجهات المعنية بعقد تدريبات بمواضيع مماثلة لكل من العمال والمشرفين والمدراء، الأمر الذي يتوافق مع تقييم احتياجات التدريب على الصحة العقلية الذي أجراه برنامج عمل أفضل – الأردن (الصحة العقلية للعمال وحقوقهم، وسُبل التعامل مع الإساءة أو انتهاكات الحقوق). تتفق هذه الاحتياجات أيضاً مع نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أجراها البرنامج على العمال والتي أشارت إلى وجود مخاوف مشتركة تتعلق بالتحرش الجنسي والإساءة اللفظية والسلامة المهنية ووقت العمل، إضافةً إلى النسب المنخفضة للعمال الذين أبلغوا عن اتخاذ إجراءات للاستجابة لهذه المخاوف .

توصيات الجهات المعنية حول تدريب العمال: قدّمت الجهات المعنية مجموعةً واسعة من التوصيات حول مواضيع تدريب العمال بحسب الملخص الوارد أدناه في الجدول ٥. وقد ركزت أهم توصيتين على مهارات الاتصال لتسهيل التواصل مع المشرفين والمدراء، ومعرفة حقوق العاملين.

١١ تقييم المعرفة والتصورات والمواقف الخاصة بالصحة العقلية، قطاع الألبسة في الأردن، برنامج عمل أفضل – الأردن، فبراير ٢٠٢٢

١٢ الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها BWL على العمال دون الكشف عن الهوية



الجدول ٥: مواضيع تدريب العمال المهمة، من وجهة نظر الجهات المعنية

المواضيع المُقترحة لتدريب العمال	عدد الجهات المعنية	الدورات التدريبية التي يقدّمها برنامج عمل أفضل - الأردن
مهارات الاتصال: إجراء محادثات مفتوحة حول حقوقهم الأساسية	٦	التواصل والتعاون في مكان العمل
معرفة حقوقهم الأساسية	٥	الحقوق والمسؤوليات الأساسية
النظافة الشخصية	٥	صحة المرأة والنظافة الشخصية
السلامة العقلية	٣	
الأمن والسلامة في مكان العمل	٢	التدريب على إجراءات السلامة والصحة المهنية في مكان العمل
فهم عقودهم	٢	
حساب الأجور والعمل الإضافي وأسعار صرف العملات تجدر الإشارة إلى أن التدريب المالي المخصّص لقطاع الألبسة الأردني قد تم تطويره ويوصى باستخدامه.	٢	الثقافة المالية
مهارات الحياة خارج مكان العمل (مثل التوازن بين العمل والحياة، والمهارات الشخصية التي من شأنها أيضاً أن تُفيد عائلاتهم وأصدقائهم)	٢	
القراءة والكتابة	٢	
الأمن والسلامة في المسكن	١	التدريب على إجراءات السلامة والصحة المهنية في المسكن
الثقافة الرقمية	١	
التطوّر المهني المتخصّص	١	

توصيات العمال حول تدريبهم: عندما سُئل العمال عن أهم احتياجاتهم التدريبية، كانت النتيجة المثيرة للاهتمام هي أن غالبية العمال حدّدوا مواضيع متخصّصة، بينما لم يذكر أي منهم المهارات الشخصية، والصحة العقلية، ومعرفة حقوقهم، إلا أنهم أكدوا على حاجتهم لها بعد سؤالهم عنها من قبل مُيسّر الجلسة. ويلخص الجدول ٦ مجالات التدريب التي أعرب العمال عن اهتمامهم بها.

الجدول ٦: مجالات تدريب العمال التي تم التوصية بها بدءاً من الأكثر تكراراً

الجوانب التي ذكرها العمال بشكلٍ عفوي (كما أفاد المترجم)	المجالات التي أشاروا إلى اهتمامهم بها، بعد أن سألهم الميسّرين بشكلٍ محدّد (كما أفاد المترجم)
- الخياطة وتشغيل الآلات - الثقافة المالية (الراتب وحساب العمل الإضافي، توفير المال، تحويل العملات) - السلامة والصحة المهنية - الجودة (جودة الإنتاج) - حل مشاكل الإنتاج - استخدام الكمبيوتر، اللغة الإنجليزية	- مهارات الاتصال (مع المشرفين) - الصحة العقلية - إدارة الإجهاد - التواصل باللغة الإنجليزية - تطوير الذات - مهارات الاتصال بين الثقافات المختلفة - العمل بروح الفريق الواحد - الحقوق وكيفية قراءة العقود

خلال تحليلنا، اكتشفنا تمييزاً ملحوظاً في تحديد أولويات الحاجات التدريبية بين العمال الأردنيين وغير الأردنيين. انصبّ التركيز الأكبر على المواضيع الفنية، وخاصةً تلك المرتبطة بإنتاج الملابس، بين العمال غير الأردنيين، وعلى العكس من ذلك، تميل المجموعات الأردنية إلى إعطاء الأولوية لمواضيع التدريب التي تساهم في تقدّمهم الوظيفي، مثل مهارات الكمبيوتر وإتقان اللغة الإنجليزية والمهارات الشخصية. وقد يُشير هذا إلى أن العمال الأردنيين يطمحون إلى التحول من قطاع الألبسة إلى قطاعات توظيف أخرى، بينما يهدف العمال الأجانب إلى النهوض بمهنتهم في نفس القطاع. ومن الجدير بالذكر أن بعض المنصات الإقليمية، مثل موقع مهنتي^{١٣}، توفر سُبُل الوصول إلى موارد التدريب المتعلقة بالتطوير الوظيفي والتقدّم. ويمكن أن تكون هذه المنصات مفيدة للعمال الناطقين باللغة العربية، بما في ذلك الأردنيين واللّاجئين السوريين.

توصيات المشرفين حول تدريب العمال: يوضح الجدول التالي الحاجات التدريبية للعمال كما ذكرها المشرفون. وتجدر الإشارة إلى أن توصيات المشرفين كانت أكثر تنوعاً، وامتدّت أكثر إلى مجالات التدريب على المهارات الشخصية.

الجدول ٧: مجالات التدريب التي أوصى بها المشرف للعمال بدءاً من الأكثر تكراراً

الجوانب التي اقترحها المشرفون للعمال بشكل عفوي (كما أفاد المترجم)	المجالات التي اتفقوا عليها عندما سئلوا عنها على وجه التحديد (كما أفاد المترجم)
- التدريب المتخصص المرتبط بالوظيفة (رسم البترونات، تشغيل الآلات، الجودة) - التوعية والرعاية الصحية والنفسية - مهارات التواصل - السلامة والانضباط (مثل الإجراءات التأديبية) والوظيفة (مثل سُبُل تحقيق الأهداف)	- الصحة العقلية - مهارات التواصل

الملاحظات تكشف التوصيات المقدمة من العمال والمشرفين والجهات المعنية عن وجود اختلافات مهمة ومثيرة للاهتمام في الآراء الخاصة بمواضيع التدريب الأكثر أهميةً بالنسبة للعمال. وبالرغم من اتفاق الجهات المعنية بقوة على أن العمال بحاجة إلى تدريب أفضل حول حقوقهم وسُبُل التواصل، إلا أن توصيات العمال ركّزت على المجالات المُتخصصة. وقد أوصى المشرفون بمزيج من المجالات المتخصصة ومجالات المهارات الشخصية.

٤.٢.٢ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم حول تدريب المشرفين

نظراً لأن المشرفين هم القادة الأساسيون الذين يعملون مع العمال عن كثب، ومسؤولون عن دعمهم، فقد أجرينا تحقيقاً مشابهاً حول متطلبات التدريب الأساسية الخاصة بهم. وخلال جلسات مجموعات التركيز، كتلك التي أجريناها مع العمال، سعينا للحصول على آراء المشرفين في مجالات التدريب التي يعتبرونها أكثر أهمية. وقد استفسرنا أيضاً عن مجالات التدريب التي شعر العمال أن المشرفين عليهم بحاجة إليها.

توصيات المشرفين حول التدريب الخاص بهم: عندما طُلب منهم تقديم توصيات حول مواضيع خاصة بتدريبهم، أوصى المشرفون بمزيج من المهارات المتخصصة والمهارات الشخصية، كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول ٨: مجالات التدريب التي أوصى بها المشرفون لتدريبهم الخاص بدءاً من الأكثر تكراراً

مجالات التدريب (كما أفاد المترجم)
- التدريب المتخصص المتعلق بالعمل (مثل، تشغيل الآلات) - التدريب المتعلق بالنمو الوظيفي (تطوير المهارات للتقدم في حياتهم المهنية في المستقبل) - التواصل مع زملاء العمل من ثقافات مختلفة - سبل دعم العمال بشكل أفضل حتى يشعروا بتحسّن، حقوق العمال - الصحة العقلية - المهارات القيادية (المهارات الإشرافية، مثل تلك التي تم تغطيتها في تدريب مهارات المشرف الذي يقدمه برنامج عمل أفضل - الأردن) - التدريب المتعلق بالسلامة والرواتب والتعويضات ومنع المضايقات - اللغات (العربية والإنجليزية)

توصيات العمال حول تدريب المشرفين: ركّزت توصيات العمال لتدريب المشرفين حول مجالين رئيسيين، وهما:

- تتعلق التوصيات الأكثر شيوعاً بتحسين أساليب التعامل مع أهداف الإنتاج والمواعيد النهائية.
- مهارات الاتصال ليتمكّنوا من الحصول على دعم أفضل.

ملاحظات

من المثير للاهتمام، وجود بعض التوافق بين العمال والمشرفين حول أهمية الاتصال ودعم العمال كأحد المجالات ذات الأولوية لتدريب المشرفين.

٤.٢.٣ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم حول تدريب الإدارة المتوسطة

تم تقديم التوصيات الخاصة بمجالات تدريب الإدارة المتوسطة بشكل رئيس من خلال مجموعات التركيز الخاصة بالإدارة المتوسطة. ويوضح الجدول أدناه مجالات التدريب ذات الأولوية.

الجدول ٩: مجالات التدريب التي أوصى بها المشرف لتدريبهم الخاص بدءاً من الأكثر تكراراً

مجالات التدريب (كما أفاد المترجم)
- الاستدامة البيئية - علاقات أفضل في مكان العمل (مهارات التعاون) وتواصل أفضل مع العمال والمشرفين - الامتثال - مهارات الإدارة - تطوير الذات

من الآراء المثيرة للاهتمام من المدراء في إحدى جلسات مجموعات التركيز أنهم مهتمون بتعلّم مصطلحات مهمة خاصة بالعمل بلغات مختلفة يتحدث بها العمال والمشرفون. وكانت هذه نتيجة إيجابية، نظراً لتركيز الجهات المعنية على حاجز اللغة الذي يحُد حالياً من التواصل بين الإدارة المتوسطة والعمال.

٤.٢.٤ توصيات الأشخاص الذين تمت مقابلتهم لتصميم التدريب وتقديمه

طرحنا على المجموعات المستهدفة الثلاث عدداً من الأسئلة لتوضيح سُبل تصميم جوانب معينة من برامج التدريب وتنفيذها بطريقة تُناسب احتياجاتهم.

محور التصميم ١: لغة التدريب

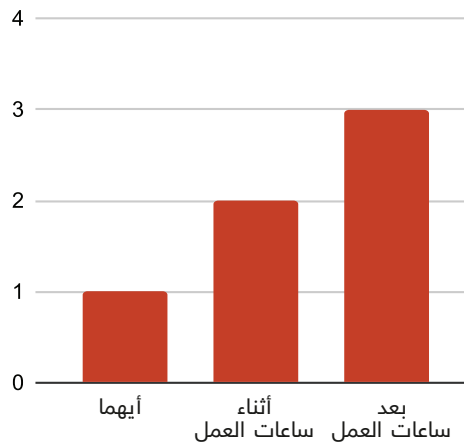
وافق العمال والمشرفون بالإجماع على ضرورة توفير التدريب بلغتهم الأم، وأنهم لن يكونوا قادرين على المشاركة في التدريب المقدم باللغة الإنجليزية. وكان لهذا آثار مهمة على اختيار الحلول التدريبية وتصميمها، كما هو موضح في «تنوع اللغات والثقافات» الوارد في القسم ٤.٣.٤.

أشارت الإدارة المتوسطة إلى أن التدريب باللغة الإنجليزية سيكون مناسباً لهم.

محور التصميم ٢: الوقت المفضل للتدريب

لدى سؤال العمال عما إذا كانوا يفضلون المشاركة في التدريب أثناء ساعات العمل أو بعد ساعات العمل، أبدى العمال اهتماماً أكبر نسبياً بالمشاركة بعد ساعات العمل.

الشكل ٥: الوقت المفضل للتدريب الذي حدّده العمال



من الأهمية بمكان توضيح الأسباب الكامنة وراء هذا التفضيل. من جهتهم، برر العمال تفضيلاتهم لأوقات التدريب بأن بيئتهم المنزلية أكثر هدوءاً من بيئة المصنع، مما يُحسّن من مستوى تركيزهم أثناء مشاركتهم في التدريب.

كذلك سلّطت الجهات المعنية الضوء على مخاوف تتعلق بوقت التدريب، أي أنه قد يتم تثبيط دافع العمال عن المشاركة في التدريب إذا كان يؤثر على أهداف الإنتاج أو حوافز الإنتاج المالية من خلال ساعات العمل الإضافية. وقد يكون هذا سبباً آخر يدفع العمال إلى تفضيل التدريب بعد ساعات العمل.

وبناءً على هذين السببين، قد لا يُفضّل العمال التدريب بعد ساعات العمل، بل في وقتٍ يتمتعون فيه ببيئة هادئة ولا تؤثر على أهداف الإنتاج والحوافز. ونظراً لأنه من المتوقع أن يكون الأداء المعرفي للعمال منخفضاً بعد ساعات العمل، فإننا نوصي بعدم اعتبار هذا التفضيل الذي يُعبّر عنه العمال بشكل حرفي عند تصميم برامج التدريب. وبدلاً من ذلك، يجب على مدراء المصانع التأكّد من تزويد العمال بمساحات تعليمية هادئة وبديل زمني للمشاركة في التدريب.

محور التصميم ٣: وقت التدريب خلال الأسبوع

خلال أربع جلسات مجموعات تركيز، سُئل العمال عن مدة التدريب المفضلة لديهم خلال الأسبوع. وقد تراوحت ردودهم من ساعة إلى ساعتين، حيث كان متوسط الوقت المفضل ١.٥ ساعة.

ومن الضروري ملاحظة أن استجابات العمال مبنية على مدى فهمهم لشكل التدريب. ولكن تجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن مُيسّري مجموعات التركيز قد أكدوا أن هذا السؤال جاء بعد مناقشة مواضيع التدريب، إلا أنه ما زال هناك عمال قد تأثروا بممارسات شركتهم فيما يتعلق بالتدريب أو جلسات التوعية والبهث.

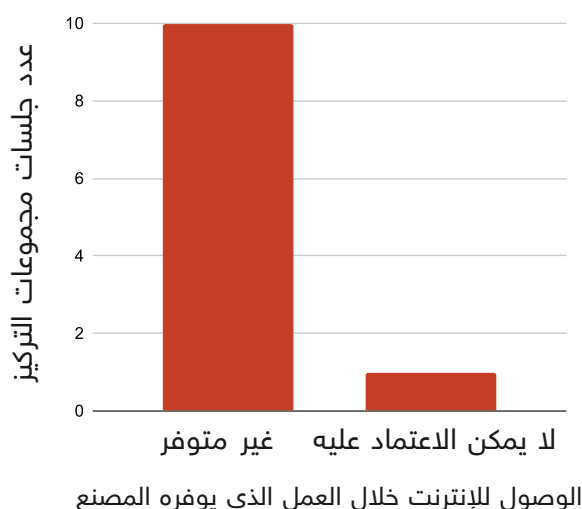
٤.٣ التدريب الرقمي: الخبرات والجاهزية

لتقييم جدوى حلول التدريب الرقمي في هذا القطاع، ركّز جزء من تحقيقنا على مدى وصول الفئات المستهدفة إلى الأجهزة وشبكة الإنترنت، وعلى التجارب السابقة للمجموعات المختلفة للأشخاص الذين تمّت مقابلتهم حول التدريب الرقمي.

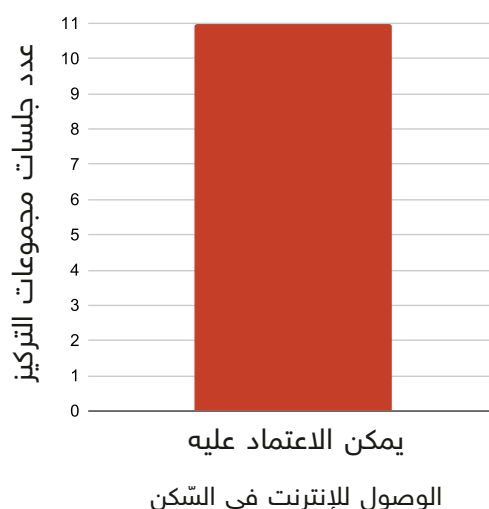
٤.٣.١ توفر الأجهزة والاتصال بالإنترنت

لدى سؤال العمال عما إذا كانوا يمتلكون هاتفاً ذكياً وإمكانية الوصول الشخصي إلى شبكة الإنترنت، أجاب جميع العمال بالإيجاب. ويتمتع العمال بوصول ثابت إلى شبكة الإنترنت خارج مباني المصنع وفي المنزل من خلال بطاقات الهاتف النقال. من ناحية أخرى، أبلغ العمال عن ضعف شبكة الإنترنت أو عدم وجودها في مباني المصنع. ويحاول العمال الوصول إلى الإنترنت أثناء ساعات عملهم (نعتقد أن هذا يحدث أثناء فترات الراحة) من خلال بطاقات الهاتف النقال الخاصة بهم، لأن المصانع لا توفر شبكات لاسلكية لاستخدام العمال. ولكن أثّرت طبيعة مساحة العمل وكثافة العمال على أن يُصبح استقبال شبكة الإنترنت ضعيفاً جداً.

الشكل ٧: أبلغ العمال عن عدم توفر شبكة الإنترنت في مباني المصنع



الشكل ٦: أبلغ العمال عن توفر الهاتف الذكي وشبكة الإنترنت، ولكن كل ذلك من خلال بطاقات الهاتف النقال الخاصة بهم





وبالمثل، أفاد جميع المشرفين أنهم يمتلكون هواتف ذكية، ويمكنهم الوصول بشكل ثابت إلى شبكة الإنترنت في المنزل. كما أفاد مشرفون في أحد المصانع أن بإمكانهم الوصول بشكل أفضل إلى الإنترنت في مباني المصنع. وأشاروا إلى أن شبكة الإنترنت هي أفضل في بعض المناطق من غيرها. وقد يُعزى ذلك إلى انتقال المشرفين عبر مناطق أوسع من مباني المصنع، بما في ذلك زيارات لمكاتب الإدارة.

أظهر العمال والمشرفون انفتاحهم على استخدام أجهزتهم الشخصية وحُزم الإنترنت للتدريب. وفي المقابل، حذرت الجهات المعنية من الاعتماد على وصول العمال من خلال هواتفهم الشخصية. وقد تم وصف رأي الجهات المعنية بالمزيد من التفصيل في القسم ٤.٣.٤.

تم سؤال المدراء عن توفر الأجهزة الرقمية والإنترنت خلال ثلاث جلسات لمجموعات التركيز عقدناها في ثلاثة مصانع. وفي اثنين من المصانع الثلاثة، أفاد المدراء بسهولة الوصول إلى:

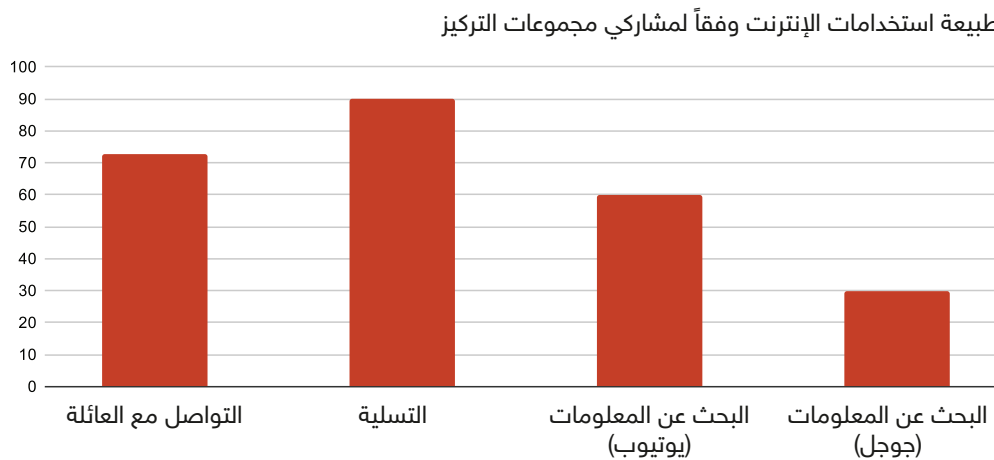
- ◀ جهاز كمبيوتر بالإضافة إلى هواتفهم الذكية.
- ◀ توفر الإنترنت في المصنع، إضافةً إلى الإنترنت الشخصي.

٤.٣.٢ الثقافة الرقمية بين المجموعات المستهدفة

لتقييم مدى ملاءمة التدريب الرقمي مع مجموعتنا المستهدفة، كان يجب توضيح مستويات الثقافة الرقمية التي يظهرونها. حيث تُساعد هذه المعلومات مصممي برامج التدريب على التأكد من أن المكونات الرقمية ليست مُعقدة لدرجة يصعب معها على المتدربين استخدامها.

وقد طلبنا من العمال والمشرفين وصف استخداماتهم المُعتادة للإنترنت. بالنسبة للعمال، يستخدم الغالبية شبكة الإنترنت للتواصل مع عائلاتهم في بلدانهم ولغايات ترفيهية. وأشار عددٌ أقل من العمال أنهم يستخدمون الإنترنت للحصول على المعلومات. بالنسبة لهؤلاء، كان يُشير معظمهم إلى المعلومات من خلال مقاطع الفيديو على موقع يوتيوب. كما أشار بعض المشاركين في ثلاث مجموعات فقط من أصل اثنتي عشرة إلى أنهم يستخدمون الإنترنت للبحث عن المعلومات.

الشكل ٨: استخدامات الإنترنت التي أبلغ عنها العاملون في إحدى عشرة جلسة لمجموعات التركيز. ويُشير كل عمود إلى نسبة المشاركين الذين أجابوا بـ «نعم» على استخدام الإنترنت للتطبيق الذي يمثله العمود



لوحظ خلال الجلسات اختلاف بين العمال الأردنيين وغير الأردنيين في استخدامهم للإنترنت. ولم تذكر المجموعات الأردنية استخدام الإنترنت بشكل صريح للتواصل مع العائلة، بينما أشاروا إلى استخدام بشكل أكثر تكراراً للحصول على المعلومات. ويكمن التفسير الطبيعي لهذا الاختلاف في امتلاك العمال الأردنيين وسيلتين أخرى للاتصال بأسرهم: الزيارات الشخصية والمكالمات الهاتفية. وقد لا يربطون التواصل الأسري بالإنترنت، كما هو الحال مع العمال الأجانب الذين يعتبرون وسائل التواصل الاجتماعي قناة الاتصال الوحيدة التي يمكن تحمل تكلفتها.

وقد أفاد المشرفون، على غرار العمال، باستخدام الإنترنت للتواصل مع عائلاتهم وللتسلية والحصول على الأخبار. ولكن أشاروا بشكل متكرر إلى استخدام جوجل للبحث عن المعلومات التي يحتاجونها. ويشير هذا إلى مستوى أعلى نسبياً من الثقافة الرقمية بين المشرفين مقارنة بالعمال.

من جهتهم أشار المدراء إلى مستوى أعلى بكثير من الثقافة الرقمية، مشيرين إلى أنهم يستخدمون برامج الموارد البشرية والبرمجيات والتطبيقات الأخرى المتعلقة بالعمل.

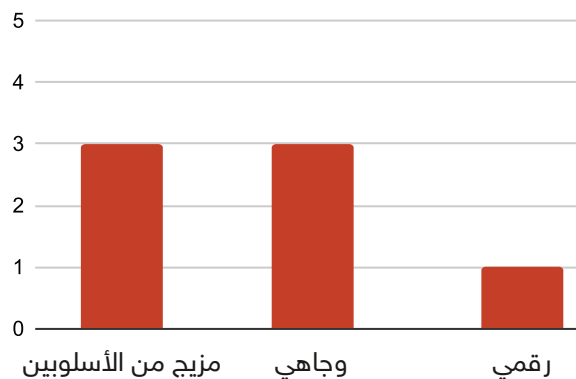
كان لهذه النتائج آثار مهمة على اختيار أدوات التدريب الرقمية. حيث يمتلك المدراء ثقافة رقمية كافية للتعامل مع أدوات التدريب الرقمية التي تتضمن محتوى سمعياً وبصرياً مع محتوى تفاعلي نصي. ولا يمكن تقديم نفس الفرضية فيما يتعلق بالمشرفين والعمال الذين قد يواجهون صعوبات إذا اشتمل التدريب على تنقل متعدد الخطوات إلى المحتوى، وإدخال النصوص، واستخدام واجهة مستخدم معقدة.

٤.٣.٣ تجارب المجموعة المستهدفة مع التدريب الرقمي

لدى سؤال العمال والمشرفين عن تجاربهم في التدريب الرقمي، أشاروا إلى خبراتهم مع المواد التدريبية التي يتم تقديمها من خلال تطبيق إدارة الموارد البشرية (في أحد المصانع)، والتي يتم بثها عبر التلفزيون في مناطق الكافتيريا في مصنعين. وقد ذكر العاملون والمشرفون في العديد من مجموعات التركيز أنهم يشاهدون مقاطع فيديو على يوتيوب تتعلق بآلات التشغيل التي يستخدمونها. كما يتم بثها من خلال النظام الصوتي للإعلانات العامة بالمصنع. كما أشار العمال في المصانع إلى أن مواد التدريب / التوعية تُقدّم من خلال شاشات التلفزيون أو تطبيق الهاتف النقال.

بشكل عام، قدّم العمال والمشرفون وصفاً دقيقاً لتجاربهم مع التدريب الرقمي من خلال وسائل الإعلام المذكورة أعلاه. وقد أعرب العمال عن أسلوب التدريب المفضل لدى معظم وهو التدريب الوجيه، كما هو موضح في الشكل ٩ أدناه.

الشكل ٩: عدد جلسات مجموعات التركيز التي عبّر فيها العمال بشكل جماعي عن تفضيلهم للتدريب الوجيه، أو التدريب الرقمي، أو مزيج من الاثنين معاً





ذكر جميع العمال الذين يفضلون التدريب الوجيه السبب نفسه: يتيح التدريب الوجيه تفاعلاً أفضل مع المدرب، حيث يمكنهم من طرح الأسئلة ومناقشة النقاط التي لا يفهمونها. وذكر العمال الذين يفضلون التكنولوجيا الرقمية أيضاً سبباً مشتركاً بينهم تمثل في أن التدريب الرقمي يساعدهم على الوصول إلى المعلومات لاحقاً عندما يحتاجون إليها. وعبر ثلاث مجموعات تركيز، ذكر العمال أنهم يفضلون مزيجاً بين الخيارين، حيث يتم تقديم المواضيع التي تتضمن اكتساب المعرفة بشكل رقمي، بينما يتم التدريب على المواضيع الأكثر حساسية (ذكروا من بينها التواصل والصحة العقلية كمثالين) بشكل وجاهي.

كما عبّر المشرفون عن وجهات نظرٍ مُماثلة للعمال، مُفضلين مواد التدريب الرقمية للمواضيع الواقعية، والتدريب الوجيه للمواضيع التي قد تتطلب المناقشة أو الإجابة عن الأسئلة.

ويجدر الإشارة إلى أن أفكار وآراء العمال والمشرفين تستند إلى تصوراتهم لما يعنيه التدريب. وفي نقاط مختلفة خلال جلسات مجموعات التركيز، لاحظنا أن العمال يُشيرون إلى المعلومات الموجزة أو رسائل التوعية التي يتم بثها عبر نظام الإعلانات العام على أنها «تدريب». مما يوجب الالتفات إلى تصورات الفئة المستهدفة حول مفهوم التدريب مقارنةً بالتوعية والإبلاغ في سياق تقييم إمكانات التدريب الرقمي بشكل سليم.

وقد أشار فريق الإدارة المتوسطة إلى تجارب إيجابية وفعّالة مع محتوى التدريب الرقمي الذي استخدموه للتدريب في الماضي. كما أعرب بعض المدراء عن أهمية كلٍ من التدريب الوجيه والتدريب الرقمي جنباً إلى جنب.

٤.٣.٤ الخبرات السابقة للجهات المعنية مع التدريب الرقمي

خلال المقابلات الشخصية، قدّم أحد عشر مشاركاً من الجهات المعنية تجارب سابقة وتوصياتٍ تتعلّق بالتدريب الرقمي أو المحتوى الرقمي في القطاعات الصناعية. وأفاد عشرة منهم أنهم مرّوا بتجارب مماثلة في قطاع الألبسة بشكل خاص.

وعند سؤالهم عما إذا كانوا سيوصون باستخدام التدريب الرقمي في قطاع الألبسة في الأردن، قدّم خمسة من الجهات المعنية رأيهم في هذا الشأن.

- ◀ حيث أوصت أربعة من الجهات المعنية باستخدام التعليم الذي يجمع بين الأسلوبين: التدريب الرقمي والتدريب الوجيه. كما اتفق الأربعة على معايير محدّدة فيما بينهم ومع العمال لتحديد المنهجية الأكثر فعاليةً في المواضيع المختلفة. كما أوصوا باستخدام التدريب الرقمي للمواضيع الواقعية التي تتطلب تركيزاً لفترةٍ أطول وسهولةً للوصول إلى مواد التدريب، وتقديم تدريبٍ وجاهي للمواضيع الأكثر حساسيةً أو المُعقدة التي تحتاج إلى شرح أو مناقشة، مثل التحرش الجنسي، حيث قد يحتاج المشاركون إلى طرح الأسئلة حول مواقف مُحددة مروا بها.
- ◀ اقترح أحد المشاركين من الجهات المعنية إجراء تدريبٍ وجاهي بالكامل، لكنه اعترف بأن لديه تجارب محدودة في التدريب الرقمي. ورغّزت مخاوف المشاركين حول التدريب الرقمي حول دافع العامل للمشاركة وصعوبة مراقبة وتقييم التقدم المطلوب إحرازه، وعدم التفاعل الشخصي.

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«نعتقد حقاً أن إضافة جانب الرقمنة إلى تدريبنا سيساعدنا في الاحتفاظ بالمعلومات. ولكن نود أن تبقى بعض الجوانب وجاهيةً مثل الأجزاء التي تتضمن مناقشاتٍ حول سُبل التعامل مع التحديات الخاصة بمصنّع معين أو عمال معينين.»



اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«إذا كنت تريد التأكد من فهمك لسُبل الوصول إلى عقدك أو حقك في الحصول على جواز سفرك الخاص، فهذه أشياء واقعية يمكنك التحقق منها من خلال التعلم الرقمي. لكن على سبيل المثال، إذا كان الأمر يتعلق بمنع التحرش الجنسي ولم تكن متأكداً من معناه، فماذا تعني كلمة التحرش؟ أنت لا تعرف. وستقول في كثير من الأحيان، لا، لم أتعرض للمضايقة في مكان عملي. ولكن إذا تعمقت أكثر، هل شعرت يوماً بالخلل إذا لمسك شخص ما بشكل غير لائق، هل شعرت يوماً بالرجح بطريقة ما؟ أنت بحاجة إلى الكثير من الكلمات التي يجب إضافتها إلى محادثة حول منع التحرش الجنسي على سبيل المثال. أعتقد أنك ستترك الكثير من العمال في مكان ضعيف للغاية ما لم يكن لديك معلمين حقيقيين ومدربين تدريباً صحيحاً يفهمون ماهية العنف والتحرش على أساس الجنس. لذا مرة أخرى، بناءً على الموضوع، تحتاج حقاً إلى توعية الحذر حول سُبل تقديم التدريب.»

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«عندما يتعلق الأمر بالمواضيع الحساسة حقاً، أعتقد أنه من المهم التواجد في الموقع وجاهياً.»

كما أشارت الجهات المعنية إلى عددٍ من التحديات التي يتعرّضون لها أثناء تقديم التدريب بشكلٍ عام، أو التدريب الرقمي بشكلٍ خاص. واقترح البعض حلولاً لمواجهة بعض التحديات.

التحدي الأول: تنوع اللغات والثقافات

أشارت الجهات المعنية إلى أن قطاع الألبسة في الأردن يضم قوى عاملة واسعة التنوع، ويعمل بها موظفون من جنسياتٍ مختلفة، ويتحدثون لغاتٍ ولهجاتٍ متعددة. ويتمتع العمال أيضاً بخلفياتٍ ثقافيةٍ ودينيةٍ متنوعة.

وعلى الرغم من هذا التنوع، تم تقديم بعض البرامج التدريبية بلغةٍ واحدة فقط. نتيجةً لذلك، أفادت الجهات المعنية بحصولهم على ملاحظاتٍ من العمال تُشير إلى أن العديد منهم لا يستطيع فهم المحتوى المقدم في الدورات التدريبية. وبالتالي، اتفقت الجهات المعنية على ضرورة تخصيص التدريب بحيث يتوافق مع اللغة والخلفية الثقافية لكل جنسية.

كما أوصت الجهات المعنية التي تعمل على توفير حلول التدريب الرقمية والجهات التي تستخدمها، باستخدام التدريب الرقمي للمساعدة في تخفيف التكلفة والأعباء التشغيلية لإنتاج محتوى تدريبي في كل لغة وتكوين ثقافي مطلوب. وبالرغم من الحاجة لإنتاج محتوى يتم تطويره لمرة واحدة لكل لغة، إلا أنه يجب تنفيذ هذه الدورة بأكملها مرة واحدة فقط. أما في التدريب الوجيه، على العكس من ذلك، يجب على المدربين الذين يمثلون كل جنسية أو مجموعة الالتزام وتقديم مواضيع التدريب بشكلٍ متكرر طوال فترة برنامج التدريب، ولكن ذلك سيتم إضافته إلى التكلفة التشغيلية.



وأشار مدراء في جلسات مجموعات التركيز إلى اللغات التي يجب استخدامها في تقديم التدريب وهي العربية والبنغالية والهندية والماليزية والنيبالية والسنهالية والتاميلية. كما أشارت جهات معنية إلى منصات تدعم عدة لغات وهما: Quizrr وRAPL.

التحدي الثاني: وصول العمال إلى الهواتف الذكية والإنترنت

يستخدم العمال عادةً بطاقات الهاتف النقال ذات حُزم البيانات المحدودة للبقاء على اتصال مع عائلاتهم. وبالتالي، قد لا يكونوا مستعدين لاستخدام حُزم البيانات الخاصة بهم لغايات التدريب.

على الرغم من اختلاف هذه الملاحظة بين الجهات المعنية عما ذكره العمال في مجموعات التركيز، إلا أن بعض الجهات المعنية ذكروا أن لديهم خبرة مباشرة مع العمال في هذا الشأن. وقد يكون أحد التفسيرات المحتملة لهذا الاختلاف في الملاحظات هو أن العمال يخلطون بين مواد التدريب ومواد التوعية. وقد أعرب العمال عن توقعهم أن تستمر الدورات التدريبية ما بين ساعة إلى ساعتين بواقع مرة أسبوعياً. وفي المقابل، قد تبني الجهات المعنية ملاحظاتهم على برامج التدريب الفعلية التي تتضمن مشاهدة مقاطع فيديو أطول.

وقد قدّمنا توصيةً بخصوص هذه المسألة في قسم التوصيات.

كحلٍ محتمل، اقترحت الجهات المعنية أن المصانع يجب أن تقدم خدمة الإنترنت المجاني لعمالها. واتخذت إحدى الجهات المعنية خطواتٍ للعمل مع الحكومة ومدراء المصانع لتشجيعهم على توفير خدمة الإنترنت المجانية، ولكن لم يكن واضحاً مدى نجاح هذا الجهد.

بدلاً من ذلك، اقترحت جهتين معنيتين حلاً يتم فيه تحميل محتوى التدريب مُسبقاً على الأجهزة المتوفرة في المصانع أو من خلالها. ويمكن للعمال الوصول إلى المحتوى في جلسات محددة في غرفٍ مخصصة، حتى لو لم يكن لديهم إمكانية الوصول إلى خدمة الإنترنت المجاني في مباني المصنع. وتقدّم هذه المنهجية توفير محتوى التدريب في متناول العمال إذا لم يكن من الممكن للمصنع توفير إنترنت مجاني.

وأكدت جهةٌ ثالثة على أهمية الاعتراف بعدم وجود منهجية واحدة تناسب الجميع لتوفير سُبُل الوصول إلى محتوى التدريب. وقد تم دعم ذلك من خلال الملاحظات التي قدّمها العمال، الذين كانت لديهم تفضيلات مختلفة حول طريقة ووقت الوصول إلى مواد التدريب. وقد يفضل بعض العمال الوصول إلى المحتوى أثناء وجودهم في منازلهم، بينما قد يفضل البعض الآخر الوصول إليه في الغرفة الدراسية بالمصنع دون استخدام حُزم البيانات الخاصة بهم.

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«نشرنا تدريباً رقمياً، واستخدمنا الأجهزة اللوحية ليتمكن العمال من الوصول إلى عددٍ كبيرٍ منهم أثناء وجودهم في المصنع. وبالتالي، إضافةً إلى ما كنا ندرّب عليه، وتحديدًا في مجال حقوق العمال الأجانب، أصبح (التعلّم الإلكتروني) طريقةً جيدة للقيام بذلك.»

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«إذا كنت تعتقد أن هناك حلاً واحداً يشمل الجميع، فلن يكون الأمر كذلك في العادة. أنا من أشد المؤمنين بأنك بحاجة إلى توفير عدة خيارات لأن وجود خيارات متعددة يساهم في تلبية احتياجات جمهورٍ أوسع.»



اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«ما نوصي به وما نقوم بنشره في الأردن يكون في الغالب على الأجهزة اللوحية. ويتم تحميل الأجهزة اللوحية مسبقاً بمحتوى التدريب الخاص بنا. وحتى يتمكنوا من الوصول إلى التدريب، يمكنهم القيام به في وضع عدم الاتصال، وبعد ذلك عندما تستلم الإدارة الأجهزة اللوحية بعد انتهاء جلسة التدريب، يمكنهم الاتصال بشبكة الإنترنت بعد ذلك وتحميل البيانات الواردة من التدريبات حتى يتمكنوا من الحصول على نظرة عامة حول عدد الأشخاص الذين حضروا التدريب، وبعض المعلومات عن خلفيتهم.»

التحدي الثالث: تخصيص وقت للتدريب

تناول عدد من الجهات المعنية قضية موعد التدريب - أثناء ساعات العمل أو بعد ساعات العمل - وأعربوا عن العديد من المخاوف.

وهناك تخوُّف من أن تطلب المصانع من العمال المشاركة في التدريب بعد ساعات العمل بسبب ضغوط تحقيق أهداف الإنتاج. الأمر الذي قد يثني هذا العمال عن المشاركة في التدريب.

وأشارت إحدى الجهات إلى أن العديد من العمال يعملون ساعاتٍ إضافية طويلة كوقتٍ إضافي لكسب أجر العمل الإضافي وحوافز الإنتاج التي يقدمها المصنع. وبالتالي فإن مطالبتهم بحضور التدريب خلال هذه الساعات الإضافية سيؤثر على دخلهم من خلال الحد من توفرهم للعمل الإضافي، مما قد يثنيهم عن للمشاركة في التدريب.

وأعربت جهةٌ معنية أخرى عن قلقها من أنه إذا التزمت الإدارة بتوفير التدريب أثناء ساعات العمل، فقد يؤدي الضغط للوفاء بالمواعيد النهائية للإنتاج والأهداف إلى دفع المدراء إلى تخصيص وقتٍ غير كافٍ للتدريب، مما يجعله غير فعال.

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«من الصعب أن نكون صادقين، لأنك إذا أجريت تدريباً سريعاً، فلن يستغرق الأمر الكثير من الوقت. فليس هناك الكثير لتتعلمه لأن التدريب هو جلسة توعية لأنها شملت مقدمة أو توجيه، ولا أعتبر هذه التوجيهات مهمةً للعمال بصدق.»

اتفقت معظم الجهات المعنية على أنه يجب على المصانع تخصيص وقت التدريب خلال ساعات العمل، لكنهم أدركوا أيضاً أن هذه المقايضة قد تكون على حساب أهداف الإنتاج.

وعلى الرغم من أن الجهات المعنية لم يقدموا حلولاً لإدارة هذه المقايضة، أكدت جهة معينة على ضرورة دراسة التدريب كمجال استراتيجي يشمل العديد من الجهات المعنية، مع شعور بالمسؤولية المشتركة لتعزيزه ومراقبته في القطاع.

اقتباس من أحد الجهات المعنية:

«يجب أن يكون هناك خطة استراتيجية لنقابة العاملين في القطاع. وينبغي أن يخدم التدريب في تنفيذ تلك الخطة الاستراتيجية التي يجب أن تحتوي على أهداف استراتيجية لتوسيع دور العمال الأجانب.»

واقترحت جهةً أخرى أن التدريب المرتبط مباشرةً بالعمل يجب أن يتم جدولته خلال ساعات العمل، بينما يمكن تقديم التدريب على التنمية الشخصية والمهارات الشخصية بعد ساعات العمل، كمنهجية أكثر واقعيةً.

التحدي ٤: الثقافة الرقمية للعمال

أعربت ثلاث جهات معنية عن قلقها من أن مستوى الثقافة الرقمية للعمال قد يحد من مشاركتهم في حلول التدريب الرقمية.

واقترحت جهتين تعملان على حلول التدريب الرقمي إمكانية معالجة مشكلة المشاركة المنخفضة من خلال التأكد من بساطة واجهة المستخدم وسهولة استخدامها والتنقل بين أقسامها. ونقدم في قسم التوصيات المزيد من الاقتراحات حول الميزات التي يجب أن تتمتع بها واجهة المستخدم البسيطة.



«في بنغلاديش، على سبيل المثال، يُفضل العمال أداء التدريب على الهواتف الذكية. كما أنهم يرونه أمراً ممتعاً حقاً، وعادةً ما يستخدمون الهواتف الذكية لبعض الاستخدامات. وقد يستخدمونه للاتصال بالعائلة وربما إرسال الأموال أو لاستخدام الفيسبوك أو ربما التسوق، لكنهم يستخدمون الهواتف الذكية بشكل محدود. وبالتالي، فإن الطريقة التي نقدّم بها التدريب بسيطة جداً. ويمكن لشخص لا يتمتع بالذكاء التكنولوجي أن يتعامل معه بسهولة ويشعر بقدرته.

وقد أشار أحد المشاركين، وهو مدير مصنع، إلى أن مصنعه يقدم مواد تدريبية من خلال تطبيق إدارة الموارد البشرية، مما يُسهّل على العمال الوصول إلى المحتوى لأنهم على دراية باستخدام التطبيق.

التحدي ٥: التأكد من تحفيز العمال بشكل كافٍ نحو التدريب الرقمي

عند تقديم التدريب الرقمي للمتدربين ليتمكّنوا من الاستفادة منه في الوقت الذي يناسبهم، يُصبح انخفاض مستوى المشاركة من الأمور التي قد تُسبّب قلقاً مشتركاً، ولكن هذه القضية لا تُعتبر مهمةً عندما يكون التدريب وجاهياً، لأنه يكون مقررٌ عادةً بحضور مجموعةٍ معروفةٍ من المتدربين في وقتٍ معين. بمعنى آخر، يشمل التدريب الوجيه عناصر تحفيز وإشراف خارجية غير موجودة في العديد من تطبيقات التدريب الرقمي.

وقد ذكر أحد المشاركين من الجهات المعنية يعمل مع مزود لحلول التدريب الرقمي، أنهم أدخلوا عناصر التحفيز في المنصة للتأكد من مشاركة العمال في التدريب بانتظام، وأن هذه الإضافة عزّزت من بقاء المتدربين على المنصة.

كما سلّط مشارك آخر الضوء على محوري تحفيز يجب أن يعتمد عليهما أي حل تدريبي، وفي هذه الحالة من المتوقع أن يكون لدى العمال الدافع الكافي للمشاركة في التدريب، وهما:

- ◀ يجب أن يكون نطاق وقيمة التدريب ملائماً وواضحاً للعامل (وضوح الفوائد من إنهاء هذا التدريب في مجال يُهم العامل).



◀ لا يجب أن تؤثر المشاركة في التدريب على المكاسب المالية للعمال، لا سيّما تلك المكتسبة من ساعات العمل الإضافية. وذكر برنامج عمل أفضل - الأردن أن العمال الأردنيين والأجانب، على حدٍ سواء، يحتاجون إلى ساعات العمل الإضافية لكسب حوافز مالية.

بشكل عام، كان لدى الجهات المعنية تصوراتٍ إيجابية تجاه الدوافع الذاتية للعمال للحصول على التدريب إذا التزمت إدارة المصنع بتوفير هذا التدريب وتسهيل سبل المشاركة من قبل العمال. واقترح أحد المشاركين أن تُشارك الإدارة في اختيار مواضيع التدريب التي توفرها الأطراف الأخرى، وتوفير الوقت والمكان حيث يمكن للعمال الوصول إلى التدريب بسهولة.

◀ ٤.٤ تحديد أولوية حلول التدريب الرقمي

تحاول العديد من الحلول الرقمية الوصول إلى قطاع العمالة المهنية والملايين من المستخدمين المحتملين. وتتراوح هذه الحلول من التشبيك بين العمال وأصحاب العمل، مثل نظام Apna، وهي شركة هندية ناشئة للتوظيف الرقمي تربط الملايين من العمال في التخصصات المهنية بأرباب العمل، ليتمكّنوا من الوصول إلى الخدمات المالية، مثل نظام Instapay eWallet، وإرسال التحويلات المالية، مثل تطبيق Pick Remit الخاص بالبنك الدولي. كما أن هناك العديد من تطبيقات الإنتاجية مثل Webalo و Beekeeper و WorkClout و Butterfly و MobieTrain وحلول السلامة مثل Pin Point. وقد شهد هذا المجال ارتفاعاً مستمراً لريادة الأعمال، وهناك العديد من الشركات الناشئة الواعدة التي تقدم أنواعاً مختلفة من الحلول الرقمية، مثل المساعد الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي للعمال الصناعيين، ونظام Knowron، وبرامج التدريب المتخصصة لموظفي المستودعات المدعومة بمدرب رقمي وهو How.FM. ويمكننا أن نتوقع رؤية المزيد والمزيد من رواد الأعمال والشركات الناشئة ممن يبتكر حلولاً رقمية إضافية وجديدة لقطاعات العمالة المهنية، مما سيُثري بيئة العمل داخل هذا القطاع ويمهّد الطريق لتجارب أفضل للمستخدم وأسعاراً أكثر تنافسية.

إن مجال التعلّم وبناء القدرات ليس بعيداً عن هذه الاتجاهات، لذا شهدت المهارات الرقمية زيادة ملحوظة، فضلاً عن تعزيز وصل المهارات الرقمية للعمالة المهنية على مستوى العالم. وفي حين أن اعتماد التعلّم الإلكتروني على مستوى العمالة المهنية يُعتبر أقل بكثير من ذلك منه على مستوى الموظفين، إلا أنه كان هناك بعض التقدم الملحوظ، حيث ارتفع عدد المنصات والحلول التي تستهدف العمالة المهنية في جميع أنحاء العالم. ويوضح الملحق هـ حالتين لتطبيق أدوات التدريب الرقمية، واحدة في قطاع الألبسة الأردني باستخدام أداة WOVO Learn، والأخرى في قطاعات صناعة سلسلة التوريد البنغلاديشية والكمبودية والمصرية.

يمكن استخدام التدريب الرقمي، سواءً تم تقديمه لوحده أو مع تدريب وجاهي في البرامج المختلطة، لدعم الجهود المرتبطة بشكلٍ عام ليس حصراً بتحقيق الأهداف التالية:

◀ تدريب ما قبل المغادرة^{١٤}. تعتبر هذه القضية مهمة لأنها بحاجة إلى تحسين حيث أشار إليها مشاركون في جلسات مجموعات التركيز الذين أكدوا على أن التدريب قبل المغادرة الذي يتم حالياً إجراؤه يعتبر غير فعال وغير مجدٍ. يحصل العامل على التدريب على العمل في مرحلة متأخرة تماماً وليس في وقت مبكر حتى يتمكن من اتخاذ القرار المناسب ويكون على اطلاع بما يمكن توقعه ويتمكّن من تقييم جدوى مغادرة بلده للعمل وتحديد المهارات المتخصصة التي يحتاج إليها (أي أن العمال في جميع أنواع الوظائف ومستوياتها يتلقون تدريباً مشابهاً إلى حدٍ كبير). لذا يُمكن لحلول التعلّم الإلكتروني أن توفّد المعايير المتبعة في هذا المجال باستخدام تطبيقات مثل Safestep التي توفر وحدات تعلّم إلكتروني مخصصة يُمكن أن يُشارك فيها العامل قبل اتخاذ القرار ومغادرته لبلده وهي مصمّمة خصيصاً للعمال الأجانب. وتتميز هذه التطبيقات بوجود الأسئلة الشائعة حول القضايا التي تُهم الأجانب.

◀ التوجيه والتدريب على البدء بالعمل



- ◀ التدريب المتخصص (مثل تشغيل الآلات)
- ◀ حقوق العمال وآليات حل الشكاوى
- ◀ السلامة والصحة المهنية
- ◀ السلامة العقلية
- ◀ الامتثال وضمن الجودة
- ◀ المهارات الشخصية والتطور المهني المستمر

هناك العديد من المزايا التي يمكن أن يقدمها التدريب الرقمي لقطاع الألبسة في الأردن، مثل:

- ◀ يمكن أن تستهدف دورات التعلّم الإلكتروني المخصصة مهارات معينة يحتاجها الموظفون.
- ◀ يوفر التعلّم الرقمي العديد من الأدوات والخيارات لترجمة المحتوى مثل استخدام الترجمة (للمتدربين المتعلمين) والبلجة (للمتدربين الأميين) للفيديو نفسه وهي منهجية فعّالة ومُجدية اقتصادياً لمعالجة الحاجة إلى التوطين باستخدام لغات متعددة تُستخدم في القطاع. وتوفر الحلول الرقمية أيضاً ميزات صوتية يمكن أن تساعد العديد من العمال في التغلب على تحديات أميتهم مثل طرح الأسئلة صوتياً بدلاً من الحاجة لقراءتها، إضافةً إلى الرسومات التوضيحية التي يمكن أن تنقل معنى المحتوى دون الحاجة إلى قراءة النص.
- ◀ يُتيح التدريب الرقمي التعلّم الجزئي وهو شكل من أشكال التدريب الذي يقدم معلومات أو محتوى صغير الحجم للموظفين من خلال أنشطة تعليمية قصيرة ومركزة. وقد تم تصميم التعلّم المصغر لتزويد المتعلمين بمعلومات يسهل فهمها والاحتفاظ بها ويمكن إكمالها في فترة زمنية قصيرة (أي ما بين دقيقة - ٣ دقائق). ويمكن أن يتخذ أشكالاً مختلفة، مثل مقاطع الفيديو والاختبارات. ويعمل التعلّم المصغر جيداً مع التعلّم عبر الهاتف النقال وغالباً ما يُستخدم لتعزيز التعلّم السابق أو توفير التدريب في الوقت المناسب أو معالجة فجوات الأداء المحددة بكفاءة.
- ◀ يمكن تبسيط التدريب على الامتثال باستخدام دورات التعلّم الإلكتروني، مما يساعد على ضمان امتثال الموظفين للقوانين واللوائح. وتسمح مرونة التعلّم الإلكتروني بالتحديثات السهلة لمحتوى التدريب وتسليم الهاتف المحمول (الهاتف الذكي) للموظفين، مما يسهل التعلّم أثناء التنقل.
- ◀ يمكن أن يكون التعلّم الإلكتروني استراتيجية فعّالة طويلة الأمد لتقليل الحاجة إلى التدريب ويمكن استخدامه أيضاً لتدريب الموظفين على الحد من النفايات والممارسات البيئية. ومع وجود البرامج المناسبة في جميع أنحاء القطاع، يمكن للمصانع المختلفة المساهمة في تطوير مكتبة المحتوى الرقمي والاستفادة من المحتوى الذي يقوم آخرون بتطويره من خلال مواضيع التدريب المشتركة.
- ◀ يوفر التعلّم الإلكتروني بيانات قابلة للقياس ويمكن المصانع من تتبّع أداء الموظفين وتحديد مجالات التحسين واتخاذ قرارات مُستنيرة.

بناءً على مراجعتنا للحلول المختلفة التي تقدم تدريباً رقمياً للعمال المهنية، هناك العديد من الحلول التي يمكن استخدامها في قطاع الألبسة في الأردن. ولقد اخترنا إبراز الحلول الستة التالية كأفضلها، كما ذكرنا سابقاً: [RapL](#) و [Quizrr](#) و [Axonify Moodle](#) و [Betterplace](#) و [WOVO](#). وتقدّم المصنوعة الواردة في الملحق د ميزات كل حل وتوضح مدى ملاءمته لاحتياجات قطاع الألبسة الأردني.

وتستهدف هذه المنصات احتياجات العمال والمشرفين. ولكن لا تشترك الإدارة المتوسطة في نفس متطلبات واجهات التعلّم المبسطة للغاية والمنصات والمحتوى متعدد اللغات. وبالتالي، يمكن النظر في منصات التدريب القائمة على الدورات التدريبية لحالتهم.

إن اختيار الحل الصحيح ما هو إلا جزء واحد فقط من هذه المشكلة. وهناك العديد من عوامل النجاح الجوهرية وقرارات التصميم التي يجب اتخاذها حتى يُحقق التعلّم الرقمي نجاحاً مُستداماً. وقد لا يكون الوصول إلى الإنترنت والمحتوى باللغة المحلية والمنتجات الرقمية الجيدة كافياً لدفع العمال الأجانب إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية والتدريب. ولكن للاستفادة من الفوائد المحتملة للتدريب الرقمي بالكامل، يجب تصميم البرنامج الرقمي أو المختلط

وتطويره وتعزيزه بطريقة تعالج بشكل فعال معارفهم الحالية وسلوكهم في البحث عن المعلومات وتصوراتهم تجاه التكنولوجيا الرقمية. على سبيل المثال، أفاد أكثر من ٩٠٪ من العمال الذين تمت مقابلتهم أنهم لا يستخدمون جوجل للبحث عن المعلومات (التي تستخدم كوكيل لقنوات البحث على الإنترنت)، ويقتصر استخدامهم للتكنولوجيا على منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وواتساب ويوتيوب، إضافةً إلى تطبيقات المراسلة والمكالمات مثل IMO. وبالتالي، يجب أن تتضمن أي مبادرة تهدف إلى إدخال التعلّم الرقمي جهوداً مكرسة لتغيير الثقافة والسلوك.

كما أظهرت دراسة نظرية أن أحد أعلى المخاطر التي يتعرّض لها التعلّم الرقمي هو ارتفاع مُعدّلات التسرّب بين العمالة المهنية، خاصةً عندما يتعلق الأمر ببرامج التدريب الدقيقة مُقارنةً ببرامج التوعية الموجزة. ويمكن أن يُعزى ذلك إلى عدم وجود حوافز للتعلّم، ونقص المساءلة عن إكمال الدورة، والتحديات المتعلقة بالثقافة الرقمية. ويمكن أن تتفاقم معظم هذه العوامل أو يتم التعامل معها بشكل صحيح من خلال تصميم دورات التعلّم الإلكتروني وتجربة التعلّم الرقمي. وعليه، يجب استخدام تقنيات التصميم التعليمي الصحيحة لتطوير المحتوى واستخدام تقنيات جذابة لتعلّم الكبار مثل التعلّم المصغر واستخدام أسلوب اللعب.

٤.٥ نماذج الاستدامة الممكنة ودعم الجهات المعنية

تعتمد استدامة أي حل على القدرة على الحفاظ على إمكانيات وثبات عناصره الأساسية، وهي: الأنظمة التكنولوجية والمحتوى وتكاليف التشغيل والمسؤولية. وفي نطاق هذه الدراسة، قمنا بتقييم جوانب التكنولوجيا والمحتوى. بناءً على دراسة نظرية على الأنظمة التكنولوجية وجدنا أن هناك العديد من الحلول التي يمكن تخصيصها لتناسب احتياجات قطاع الألبسة في الأردن بدءاً من الحلول مفتوحة المصدر (التي تحتاج إلى استثمارات عند تخصيصها) إلى الحلول القائمة على الاشتراك. قد يؤدي إنشاء منصة خاصة بقطاع الألبسة إلى إعادة تطوير حلول موجودة وتقديم تحديات تتعلق بالصيانة ودعم العملاء وأمن البيانات والقدرة على توسيع الميزات المتوفرة على المدى الطويل. وبالنسبة للمحتوى، يمكن للقطاع استخدام عدد كبير من المواد التدريبية التي توفرها منظمات أخرى معروفة مثل منظمة العمل الدولية والمنظمة الدولية للهجرة. أما بالنسبة للمحتوى غير الرقمي، فيمكن للعديد من مقدمي الخدمات تقديم الدعم في هذا المجال، مثل **EdgePoint Learning** والشركات المحلية الأخرى التي يمكن أن تعمل على تطوير محتوى باللغتين العربية والإنجليزية لترجمته إلى لغات أخرى، مثل **خرايبش** (شركة إنتاج إعلامي) أو **إدراك** (منصة تعليمية إلكترونية مفتوحة تقدم خدمات تطوير محتوى تعليمي رقمي). وهناك مشاريع محلية أخرى يمكن التعامل كشركاء مثل E-Lab الممول من الاتحاد الأوروبي التابع للجنة تنمية المهارات الفنية والمهنية (TVSDC - BTEL Project) والتي تمتلك استوديو كامل مع شاشة خضراء ومحطات تحرير، وأدوات الواقع المعزّز والواقع الافتراضي. علاوةً على ذلك، هناك وفرة من المحتوى الرقمي المتوفرة عبر الإنترنت بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (مثل مقاطع فيديو علي يوتيوب وغيرها من الموارد التعليمية والتدريبية مثل تلك الخاصة **بالمركز الدولي لتطوير سياسة الهجرة**).

ويمكن أن يكون النموذج المستدام مزيجاً من أحد الحلول الإلكترونية الموجودة بالفعل والتركيز على تطوير محتوى رقمي وتحديد مصادره من القطاع لتطوير مستودع رقمي يمكن للجميع الاستفادة منه وتطويره بشكل طبيعي.

وبالرغم من أن برامج التدريب قد تتضمن دائماً بعض الأنظمة التكنولوجية والمحتوى والتشغيل وتكاليف الإدارة، إلا أن هناك بعض العوائد المتوقعة على هذا الاستثمار التي يمكن أن تنعكس على المصانع بشكل مباشر من خلال إجراء تحسينات محتملة على الإنتاجية. وقد اقترح ذلك عمال ومشرفين شاركوا في تدريب على تشغيل الآلات بشكل أفضل أو إدارة أهداف الإنتاج والمواعيد النهائية. كما قد تنتج العوائد الأخرى عن زيادة رضا العمال عن بيئات عملهم، مما يؤدي إلى انخفاض معدل الاستقالات.

٥. المناقشات والتوصيات

أبرزت نتائج هذه الدراسة، إضافةً إلى الخصائص التي يميّز به قطاع الألبسة الأردني، العديد من المتطلبات التي يجب توفيرها لضمان فعالية واستدامة حلول التدريب.

٥.١ التمييز بين التدريب والتوعية

كشفت المناقشات مع العمال والمشرفين والمدراء عن عدم وجود فهم مشترك لما يشتمل عليه برنامج التدريب ونتائج التعلّم الخاصة به، وكيف يختلف التدريب عن جلسات التوعية ونشر المعلومات الأساسية. وبالرغم من أن العديد من الجهات المعنية والأشخاص الذين تمت مقابلتهم قد قدّموا أمثلةً على برامج التدريب الفعلية، إلا أن العمال والمشرفين يخلطون عادةً بين التدريب وجلسات التوعية.

كما أشار العاملون والمشرفون في العديد من مجموعات التركيز إلى البث الذي يتم إطلاقه في المصنع على أنه تدريب. وفي حين أن هذه البرامج الإذاعية قد تنجح في زيادة الوعي حول الحقوق وإجراءات سير العمل والسلامة والرفاهية، يبدو عدم وجود تقييمات تُثبت أن العمال والمشرفين قد حققوا نتائج التعلّم المرجوة. وتعتبر التقييمات مكوناً أساسياً من برامج التدريب التي تقيس مستوى التعلّم الناتج عن البرنامج وهي بسمّة تُميّز برامج التدريب عن جلسات التوعية.

وبالتالي، نوصي بأن توضح أي أطراف معنية بالترويج لبرامج التدريب الرقمية في المستقبل مجموعة من الأنشطة التي يشملها التدريب التي تعزّز من عملية التعلّم، مثل مقاطع الفيديو التي تليها الأسئلة. وبالتالي يُمكن أن يتمكّن العمال والمشرفون من تحديد الاختلاف بين التدريب وأنشطة زيادة الوعي التي ينشرها المصنع.

٥.٢ تحديد نتائج التدريب المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسة للمستفيد النهائي

من بين ١٤ مشارك من الجهات المعنية الذين تمت مقابلتهم، أشار سبعة إلى أنهم شاركوا في تنفيذ تدريب في قطاع الألبسة الأردني. وقد أجرى برنامج عمل أفضل – الأردن دراسات استطلاعية تُقيس المؤشرات المهمة في القطاع من خلال المجالات التي تم فيها تقديم التدريب. ولكن ظهرت فجوة واحدة تُشير إلى أن تطبيقات التدريب لا يبدو أنها تستفيد قدر الإمكان من المؤشرات والقياسات المتوفرة لتقييم مدى فعالية التدريب وتحسينه.

ومن المتوقع أن يكون لبرامج التدريب تأثير ملموس على المؤشرات التي تؤثر على المستفيدين النهائيين (العمال والمشرفين) إذا تم قياس نتائج التدريب من خلال هذه المؤشرات. وبالتالي، تنصب التوصية هنا على التركيز على تطوير مكوّن تقييم لبرامج التدريب التي تتمحور حول مؤشرات الأداء الرئيسة للمستفيد النهائي والتي يتم قياسها بشكل دوري.

وإذا تتبعت نتائج التدريب عدداً من مؤشرات الأداء الرئيسة التي يُمكن قياسها، فسيكون مقدمو التدريب والجهات المعنية قادرين على اتخاذ القرارات وإجراء تعديلات أفضل لتحسين فعالية برنامج التدريب، وبالتالي تحسين مؤشرات الأداء الرئيسة لتتبعها.

وهناك توصية أخرى تتمثل في الاستفادة من الدراسات الاستطلاعية الرأي التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن إضافةً إلى التحليلات التي توصلت إليها حلول التدريب الرقمية لتقييم فعالية التدريب. كما توفر حلول التدريب الرقمي تحليلات تصف مدى اندماج المتدربين في مواد التدريب، وكيفية أدائهم في تقييماتهم.

لتقديم بعض الأمثلة حول كيف يمكن أن تساعد هذه المجموعة من البيانات في تقييم فعالية التدريب وتحسينها:

◀ لنفترض أن تحليلات التدريب في أحد المصانع قد أظهرت أن مجموعاتٍ معينة من الموظفين لم تندمج بشكلٍ كافٍ في محتوى التدريب المخصص لها، وأن هذا المصنع لا يُظهر تحسينات على مؤشرات الأداء الرئيسة التي يُركز على محتوى التدريب هذا وتحسينه. وبالتالي سيتشجع هذا المصنع على زيادة الاستثمار في تحسين مشاركة هذه المجموعة.

◀ إذا كان للمصنع تفاعل جيد مع محتوى تدريبي معين، لكنه لا يُظهر تحسناً في مؤشرات الأداء الرئيسة ذات العلاقة، فإن هذا من شأنه أن يشجّع مصممي التدريب على إعادة التقييم ومحاولة تحسين تصميم محتوى التدريب أو التنفيذ.

وفي حال كان برنامج التدريب مختلطاً، يمكن إضافة تحليلات المشاركة ضمن مكونات التدريب الرقمي، وإضافة بيانات الحضور كجزء من مكونات التدريب الوجهي.

ومن المهم الانتباه إلى أن إدخال أساليب التدريب الرقمي ليس حلاً جاهزاً. كما أن تحقيق فعالية مُرضية عن التدريب المرضية يتطلب الانتباه إلى كيفية تنفيذ البرنامج التدريبي وتحسينه، مثل التركيز على: الدور الذي تلعبه الإدارة والمتدربون لتشجيع المشاركة في التدريب، والفعالية، وتدابير المساءلة التي يضيفها المدراء لضمان تطبيق المتدربين لما تعلموه.

◀ ٥.٤ تقييم الحاجات التدريبية

أشارت المناقشة السابقة حول وعي العمال بالحاجات التدريبية في مجال حقوق العمال وجود الحياة إلى الحاجة إلى تقييم الحاجات التدريبية في القطاع ككل ومشاركة نتائجها مع الجهات المعنية والمدراء والمشرفين والعمال. وكان هناك ملاحظتان تُشيران إلى أن مثل هذا التقييم يمكن أن يُفيد العديد من الهيئات في القطاع في تحديد:

◀ الاختلافات بين أهم الحاجات التدريبية لكل مجموعة مستهدفة كما ذكرها العمال والمشرفون والجهات المعنية،

9

◀ التضارب الواضح بين ضغوط الإنتاج والاحتياج للوقت الخاص للتدريب.

وقد قدّم تقييم الحاجات التدريبية حول الصحة العقلية^{١٥} والمسح وتقييم أثر التدريب^{١٦} التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن نظرة متعمقة مفيدة للاحتياجات التدريبية الأكثر إلحاحاً في القطاع. ويُساهم ذلك في تعزيز وعي العمال والمشرفين بالحاجات التدريبية التي حدّدها هذان المصدران كأولوية وذلك لتعزيز الدافع للتدريب، وبالتالي الحصول على نتائج أفضل للتدريب.

١٥ تقييم المعرفة والتصورات والمواقف الخاصة بالصحة العقلية، قطاع الألبسة في الأردن، برنامج عمل أفضل - الأردن، فبراير ٢٠٢٢

١٦ الدراسة الاستطلاعية للأثر التي أجراها برنامج عمل أفضل - الأردن

◀ ٥.٤ تقديم التدريب بعدة لغات

بناءً على مُدخلات الجهات المعنية والعمال والمشرفين، أصبح من الضروري توفير التدريب باللغات الأم التي تعتبر الأكثر شيوعاً، مثل: العربية والبنغالية والهندية والماليزية والنيبالية والسنهالية والتاميلية.

ولكن ينجم عن تقديم التدريب في كل هذه اللغات آثار على تكلفة وعملية التدريب. فإذا ثبت أن توفير الموارد المطلوبة يمثل تحدياً، فإننا نوصي بطريقتين لتعظيم عائد الاستثمار من الموارد التي يمكن الاستفادة منها، مع ضمان المساواة بين العمال في فرص التدريب المتاحة، وهي:

◀ رقمنة المواضيع المناسبة (يرجى الاطلاع على القسم ٥.٦ لمعرفة مدى ملاءمة أساليب الرقمنة) اللغات التي تحتوي على أكبر عدد من المشاركات الديموغرافية أولاً. وسيوفر ذلك نفقات التدريب الوجيهي، مما يؤدي إلى تسريع رقمنة المحتوى باللغات الأخرى.

◀ رقمنة المواضيع ذات الأولوية القصوى أولاً، وذلك لتسريع التحسينات على مؤشرات الأداء الرئيسة الأكثر أهمية.

وبالنسبة للمدراء، فإن إجادتهم للغة الإنجليزية بشكل كافٍ يسمح بتوفير التدريب باللغة الإنجليزية.

◀ ٥.٥ تصميم تدريب مختلط يشمل مكونات التدريب الرقمي والتدريب الوجيهي

بناءً على نتائج البحث، نوصي باعتماد التدريب المختلط الذي يشتمل على مكونات التدريب الرقمي إضافةً إلى مكونات التدريب الوجيهي. ولكن تشير النتائج إلى أنه لن يكون حل التدريب الرقمي بالكامل هو الحل الأمثل لاحتياجات القطاع. وقد أيد هذا بشكلٍ أساسي تفضيل الأشخاص الذين تمت مقابلتهم الذي أكدوا أهمية التدريب الوجيهي لمناقشة المواضيع الحساسة، والتي تضعها الجهات المعنية في أولوية عالية. ويعد منع التحرش والإساءة اللفظية والتعامل معها من الأمثلة على المواضيع التي لها أثر فعال إذا تم طرحها في الجلسات الشخصية، شرط أن تُعقد باللغة الأم للمدربين.

من ناحيةٍ أخرى، يجب توفير مستوى معين من الاعتماد على الحلول الرقمية لتعزيز القدرات على توفير تدريب مستدام بجميع اللغات المطلوبة. وتعتبر المواضيع التي تتضمن معرفة واقعية وخطوات تعليمية من ضمن المواضيع المرشحة للتدريب الرقمي. وقد ذكر العديد من العمال أنهم يجدون مقاطع الفيديو القائمة على السيناريو مفيدةً بشكلٍ خاص.

بالنسبة للإدارة المتوسطة، فقد أعرب المشاركون عن انفتاحهم على كلا النوعين من التدريبات. وكان هناك عدد قليل من المدراء في كل مصنع ممن شجّع على استخدام منصات التدريب القائمة على الدورات التدريبية. ولكن احتياجاتهم التدريبية كانت أيضاً أكثر تحديداً وتقدماً.

لذا فإننا نوصي بأن يدرس الخبراء المتخصصون منصات التعلّم القائمة على الدورة التدريبية المتوفرة لتحديد الدورات التدريبية التي تتناسب مع الحاجات التدريبية للإدارة المتوسطة. وفي حالة مطابقتهم في المواضيع والمستوى، قد يكون التدريب الرقمي خياراً اقتصادياً، ولكنه فعال. ومع ذلك، إذا لم تتم تغطية الاحتياجات، فستكون هناك حاجة إلى التدريب الوجيهي. ويطرح المدراء تحديات أقل من حيث التدريب الوجيهي مقارنةً مع العمال والمشرفين نظراً لقلة عددهم وانخفاض معدل استقلاليتهم.



◀ ٥.٦ تحفيز العمال على التدريب

أظهرت نتائج البحث أن العمال يمتلكون دافعاً جوهرياً لتلقي التدريب. ولم يذكر الأشخاص الذين تمت مقابلتهم الحاجة إلى حوافز مالية لتحفيز العمال على التدريب. ولكن يجب استيفاء العديد من المتطلبات للحفاظ على هذا المستوى من التحفيز، ومنها:

- ◀ يجب على مدراء المصانع توفير وقت شهري للعمال والمشرفين للتعامل مع مواد التدريب أثناء ساعات العمل. وسيؤدي ذلك إلى ألا يتدخل التدريب في وقت الراحة أو العمل الإضافي.
 - ◀ يجب أن يُخصّص مدراء المصانع مساحات مخصصة للعمال والمشرفين للمشاركة في التدريب.
 - ◀ يجب أن توفر المصانع عدد من الأجهزة التي يمكن للعمال استخدامها للوصول إلى مواد التدريب دون استهلاك حُزم البيانات الشخصية الخاصة بهم.
 - ◀ يمكن استخدام قنوات الإعلان العام لتوعية العمال بمواضيع التدريب المتوفرة وقيمة الاستفادة منها، لا سيما فيما يتعلق بجودة الحياة وحقوقهم.
- وبالرغم من ضرورة تعزيز الدافع الداخلي للمشاركة، فإن وجود مستوى متوازن من التحفيز الخارجي من المدراء قد يُحسن أيضاً مشاركة العمال. لذا يجب تحديد المستوى المناسب من الدافع الخارجي الذي يستخدمه القطاع بناءً على هذين الاعتبارين الرئيسيين:

- ◀ قد لا يؤدي ممارسة الضغط الخارجي الخفيف جداً إلى مشاركة العمال كما هو مطلوب، و
- ◀ قد يؤدي ممارسة ضغوط خارجية شديدة للغاية بالعمّال إلى محاولة «التلاعب بالنظام»، وهو سلوك يحاول فيه المتعلم تلبية بعض المراحل الملموسة في نظام تعليمي، دون تعلّم المحتوى بشكلٍ جوهري وتحقيق القيمة.

◀ ٥.٧ التوصيات المتخصصة لتصميم / اختيار الحل التدريبي

من خلال تحليل الخبرات مع التدريبات بشكل عام، والتدريب الرقمي بشكل خاص، ظهرت عدة توصيات حول تصميم أو اختيار الأدوات أو المنصات الرقمية للتدريب:

- ◀ يجب أن يتمكّن الحل التدريبي من دعم اللغات المطلوبة المدرجة في القسم ٤.٣.٤.
- ◀ إذا تم الإيفاء بذلك، فستتوفر مجموعة واسعة من أنشطة التعلّم، والتي قد تشمل الحد الأدنى من النصوص. وإذا تم تقديم التدريب باللغة الأم للعامل، فمن المتوقع أن يؤثر ذلك بشكلٍ إيجابي على نتائج التدريب، لأنه يساعد على إشراك المتدربين معرفياً في المحتوى بشكلٍ أفضل. ومع ذلك، يجب استخدام النصوص في التدريب بحذر حتى لا يكون عقبة أمام ٢٠٪ من العمال الذين يقرؤون بصعوبة (انظر الشكل ٤).
- ◀ يجب أن يبقى الحل التدريبي سهل الاستخدام، ولا يتطلب أكثر من بضع نقرات للوصول إلى الدرس التدريبي المطلوب، وتفاعلات واجهة مستخدم بسيطة جداً في كل درس تدريبي.
- ◀ يبدو أن ميزات استخدام أساليب اللعب كانت فعالة في القطاع في تحسين المشاركة (والتي تتماشى بشكل عام مع الاتجاهات والسلوكيات المشتركة في مجال التعلم الإلكتروني).
- ◀ يُفضل أن يدعم حل التدريب عمليات الدمج القابلة للتخصيص، وخاصة عمليات الدمج التي تمكّن المتدربين من الوصول إلى المواد التدريبية إذا تم تسجيل دخولهم باستخدام بيانات اعتمادهم من برنامج إدارة الموارد البشرية الخاص بالشركة.



- ◀ إذا تمكنت المصانع من دمج الحل التدريبي مع نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بها، فسيؤدي ذلك إلى تعزيز قدرات العمال من الوصول إلى محتوى التدريب من خلال هذه الأنظمة، التي تم تسجيلهم فيها بالفعل وعلى دراية بها.
- ◀ لا نوصي باستخدام الحلول التي يحتاج فيها العمال إلى التسجيل (خاصةً باستخدام البريد الإلكتروني لأن هذه الفئة تفتقر إلى ثقافة البريد الإلكتروني إلى حد كبير) والتنقل على منصة تابعة لجهة خارجية، بناءً على مستوى المعرفة الرقمية الذي لوحظت خلال جلسات مجموعات التركيز.
- ◀ يجب أن يكون الدمج اختياريًا. وستستفيد الشركة التي لديها نظام إدارة الموارد البشرية يقبل التكامل مع برامج أخرى من دمج الحل التدريبي مع نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بها، بينما تحتاج الشركة التي لديها نظام إدارة الموارد البشرية الذي لا يقبل التكامل مع برامج أخرى إلى استخدام منصة من خلال تسجيل العمال من خلال صفحة تسجيل الدخول على الحل التدريبي نفسه. ويجب مناقشة إمكانية هذا التكامل بين فريق تكنولوجيا المعلومات في الشركة وفريق دعم العملاء لمزود الحلول.

◀ ٥.٨ اختيار حلول التدريب الرقمي وتحسين العوامل المحيطة

حددت الدراسة النظرية لمنصات التدريب العالمية عددًا من المنصات التي تلبي معظم المعايير اللازمة لدعم التدريب في السياق المحلي. ونوصي بتبني منصة تابعة لجهة خارجية قادرة على تلبية المتطلبات المعتمدة في الملحق د، وتُسهّل معالجة المتطلبات غير المستوفاة، بدلاً من تطوير حل تدريبي مستقل. وستشكّل التكاليف والتعقيدات المرتبطة بتطوير حل جديد والحفاظ عليه تحديات كبيرة لتطوير وصيانة برامج التدريب.

لتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا الرقمية، يجب دمجها في مجموعة أوسع من الإجراءات التي تعزز بيئة العمل لتعزيز المهارات وبناء القدرات، مثل:

- ◀ كما هو موضح أعلاه، يجب على المصانع إيجاد توازن بين الإنتاجية في مكان العمل وتخصيص وقت للعمال والمشرفين لحضور الدورات التدريبية.
- ◀ بالرغم من أن بعض الحلول التي تستخدمها المصانع مثل تشغيل مقاطع الفيديو في مناطق الكافيتريا وأنظمة الصوت قد تكون مفيدة لزيادة الوعي الأساسي ولغايات نشر المعلومات، إلا أن هذه الأساليب لا تشكّل مناهج تدريب قوية وفقاً للنظرية المعرفية. وبالتالي، يجب أن تؤمن المصانع «مساحات هادئة تعزّز من قدرة المتدربين على التركيز والاهتمام اللازم للمشاركة والاحتفاظ بمحتوى التدريب».
- ◀ يعتبر عامل التوقيت من العوامل المهمة الأخرى. فبالرغم من إمكانية تقديم التدريب الرقمي في أي وقت وفي أي مكان، يجب ألا نفترض أن العمال سيكون لديهم القدرة على التركيز في مساكنهم بعد ساعات عملهم الطويلة لمتابعة برنامج تدريبي كامل وطويل عن بُعد. وبالتالي يجب تطوير الفهم الصحيح لما يشكل تدريباً بالمقارنة مع جلسات التوعية والمعلومات التي يجب تطويرها في القطاع باستخدام معايير مرجعية وإشارات واضحة إلى دقة وعمق الدورات الرقمية وذلك ليتم اعتبارها على أنها دورات «تدريبية» بدلاً من كونها مقاطع فيديو إعلامية يتم اعتبارها حالياً بشكل خاطئ على أنه نوع من التعلم المصغر داخل القطاع.



٦. الملحق ١: مصفوفة المقارنة بين حلول التدريب الرقمي

المواصفات	RapL	Axonify	Quizrr	Moodle	BetterPlace Upskill Solution	WOVO
أسلوب التدريب						
دعم كامل للاستخدام من خلال الهواتف النقال؟	نعم أولوية لدعم التعلم من خلال الهاتف النقال	نعم	نعم	نعم	نعم أولوية لتجربة التعلم من خلال الهاتف النقال	نعم
دعم كامل للاستخدام من خلال متصفح الإنترنت على الهاتف النقال؟	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
معدّل نقل البيانات لمقاطع الفيديو مناسبة لحزم بيانات الجيل الرابع 4G؟	نعم يستخدم RapL نظام CDN (شبكة توزيع المحتوى) المتقدم الذي يسمح للمستخدمين بالحصول على أفضل تجربة في أي شبكة بيانات (5G, 4G, 3G, 2G, 1G)	نعم يعمل Axonify بشكل جيد مع حد أدنى من النطاق الترددي للشبكة يبلغ 320 كيلوبت في الثانية.	نعم	نعم مُتاح أثناء عدم الاتصال بالإنترنت أيضاً	نعم	نعم
دعم التخصيص من قبل المستخدم						
يمكن للموارد البشرية تخصيص محتوى محدد لمجموعات مختلفة من المتدربين. يساعد ذلك في تخصيص البرامج حسب اللغة والاحتياجات والمستوى الوظيفي وغيرها.	نعم يسمح RapL بتخصيص المحتوى المستهدف المخصص لمجموعات محددة من الأشخاص بناءً على مستوياتهم الوظيفية والاحتياجات واللغة والمنصب الوظيفي والخبرة ومستوى الفهم ونقاط القوة والضعف وغيرها»	نعم تم تصميم Axonify لتقديم تعليم / تدريب دقيق لمجموعات محددة من المستخدمين مُقسّمين بناءً على سمات محددة. يمكن أن يكون المحتوى محدداً جداً ومفصلاً وموجّه لفئة محددة على وجه الخصوص.	نعم يتم تقديم التدريب على Quizrr ضمن مستويات ولغات مختلفة، ويمكن تصميمه لتلبية احتياجات محددة.	نعم «توفر منصة Moodle حلول متعددة مثل Moodle LMS و Moodle Workplace و Moodle Mobile التي يمكن تخصيصها بناءً على احتياجات العملاء»	نعم تعتبر منصة Betterplace عبارة عن منصة خبرة تعليمية المنصة بالمحتوى حسب الاستخدام أو الذكاء الاصطناعي أو لكل مهارة مخصصة لكل مستخدم	نعم



المواصفات	RapL	Axonify	Quizrr	Moodle	BetterPlace Upskill Solution	WOVO
اللغة ودعم معايير i18n						
اللغات التي تدعمها المنصة المقصود، لغة واجهة المستخدم، ويشير إلى أن المحتوى بهذه اللغة مدعوم على هذه المنصة. ومع ذلك، فإنه لا يعني أن مكتبات المحتوى متاحة لموضوعات التدريب التي يحتاجها القطاع المحلي. اللغات ذات الصلة: النيبالية، البنغالية، السريلانكية، الإنجليزية، العربية، الهندية، التاميلية، الماليزية	نعم تدعم أي لغة إقليمية أو دولية. تم إطلاق RapL بأكثر من ٢٣ لغة عالمية بما في ذلك اللغات المذكورة في المتطلبات	نعم تدعم ٥٧ لغة أجنبية مختلفة (بما في ذلك الإنجليزية والعربية والهندية والأوردو والماليزية) لمنتجاتهم الأساسية: LearnerZone و LeaderZone و Discovery. بالنسبة لوحدة AdminZone الخاصة بهم فهم تدعم الإنجليزية والفرنسية والعربية. تقدم منصة Axonify هذا العام أدوات ترجمة مدمجة لإنشاء ترجمات لحظية وعند الطلب وترجمات يدوية لدعم المتعلمين من شتى الدول.	نعم يدعم Quizrr جميع اللغات المذكورة في المتطلبات	تدعم اللغة الإنجليزية بشكل أساسي، ولكن توفر إمكانية تحميل حزمة اللغة لأكثر من ١٠٠ لغة	تدعم أكثر من ٣٥ لغة	نعم



المواصفات	RapL	Axonify	Quizrr	Moodle	BetterPlace Upskill Solution	WOVO
تجربة المستخدم ودعم الميزات التعليمية						
دعم مقاطع الفيديو	نعم يسمح RapL بتشغيل أي صيغ أو أحجام للفيديو بشكل ممتاز وفقاً لعرض النطاق الترددي للجهاز المستخدم	نعم يمكن دعم صيغ وأحجام محددة من مقاطع الفيديو مجموعة متنوعة من الوسائط بما في ذلك تحميلات الفيديو أو YouTube أو Vimeo أو xAPI أو SCORM أو النصوص أو الرسومات. مقاطع الفيديو كوحدة تدريسية ورسائل البث ومنشورات المخطط الزمني المضمنة في المقالات (بحد أقصى ٢ جيجابايت).	نعم يسمح بتشغيل كافة أنواع الفيديو	نعم يسمح بتشغيل كافة أنواع الفيديو	نعم يدعم حل Upskill من BetterPlace الصور (، jpeg Png) ، الفيديو (أي فيديو MP٤ Youtube) ، GIF ، Text ، PPT ، PDF و Scorm	نعم
مواصفات إضافية يُفضل توفرها دعم أسئلة التقييم البسيطة بالصوت والصورة القابلة للنقر فقط	نعم يدعم RapL ملفات SCORM أو أي صيغ ملفات صوتية أو فيديو مع صور وتقييمات قابلة للضغط	نعم تدعم أسئلة التقييم التي تشتمل على نص وصورة قابلة للنقر والروابط فقط	نعم دعم صوتي لجميع الملفات بما في ذلك الأسئلة والميزات	نعم يسمح بتشغيل كافة أنواع الفيديو نعم ويتم التأكيد على الدعم الصوتي للأسئلة	نعم ويتم التأكيد على الدعم الصوتي للأسئلة	نعم
بساطة الوصول إلى المحتوى بالنسبة للمستخدمين ذوي المعرفة الرقمية المنخفضة	نعم تم تصميم RapL فعلياً كتطبيق غير معقد وسهل الاستخدام مصمم للمستخدمين من ذوي المعرفة الرقمية المنخفضة وخلفية تعليمية منخفضة	نعم واجهة مستخدم سهلة Axonify التصفح والاستخدام؛ تسهل ترجمة واجهة المستخدم الخاصة بها للمتدربين من شتى الإمكانات وتمكنهم من تجربة النظام الأساسي بلغتهم الأم. يمكن ل BizGroup إنتاج وتقديم أدلة (تعليمات استخدام مرئية) للمساعدة في الاستخدام	نعم تم تطويره للمستخدمين من ذوي المهارة التقنية المنخفضة. دعم صوتي لجميع الملفات، بما في ذلك الأسئلة والميزات	نعم Moodle هو أحد الحلول الرائدة لنظام إدارة التعلم والتعليم المؤسسي. في حين أنه قد يُعتبر أكثر جاذبية لتدريب الموظفين الإداريين، فإن Moodle لديه نهج سهل الاستخدام نسبياً لتجربة مستخدم الهاتف المحمول والتعلم	نعم	نعم



المواصفات	RapL	Axonify	Quizrr	Moodle	BetterPlace Upskill Solution	WOVO
إعداد التقارير						
يمكن للموارد البشرية والإدارة إصدار تقارير عن المحتوى الذي يتلقاه متدرب معين	تمتلك RapL نظاماً متقدماً لإعداد التقارير والتحليلات يسمح للمدراء والإدارة على مستويات مختلفة من التسلسل الهرمي بإصدار تقارير ولوحات معلومات مخصصة حسب الحاجة	لدى Axonify محرك تقارير قوي يجمع ويقدم الكثير من البيانات حول الاستخدام والمشاركة ومستويات المعرفة ومستويات الثقة في لوحات المعلومات المعدة مسبقاً، بالإضافة إلى الملفات القابلة للتصدير (صيغة CSV). بناءً على هذه البيانات، يمكنك قياس عائد الاستثمار بشكل أكبر باستخدام الأداة المدمجة (Axonify Impact) وهو محرك إسناد التعلم الذي يمكن أن يُظهر تأثير تدريب معين على عائد الاستثمار / أهداف العمل	يدعم Quizrr مصداقية المستخدم النهائي، وغالباً ما تكون المجموعات المستضعة. يمكن للموارد البشرية متابعة تقدم التدريب الفردي ولكن لا يمكنها رؤية النتائج على المستوى الفردي، بل يتم تقديمها على مستوى إجمالي، ولكن لمجموعات مختلفة من المستخدمين	يوفر Moodle رؤى بيانات قابلة للقياس ويوفر أيضاً خيار تقديم الشارات والدبلومات	توفر المنصة تحليلات لحظية والوقت الذي يقضيه المتعلم في كل وحدة ويتم تسجيل إجمالي وقت التعلم وتقديمه بطريقة مفهومة لأصحاب العمل / المدربين	نعم



المواصفات	RapL	Axonify	Quizrr	Moodle	BetterPlace Upskill Solution	WOVO
التكامل والتوافقية (لحلول التدريب الخارجية)						
النظام قابل للتكامل مع أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية ERP الشائعة	يحتوي RapL على واجهات برمجة تطبيقات REST وخيارات SSO مفتوحة لدمج نفسه مع أي نظام ERP أو HRMS أو CRM أو LMS أو أي أنظمة قديمة	تم بناء النظام الأساسي على واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة ودعم المعايير: يتصل بمعظم أنظمة التعلم البيئية ويدعم مجموعة متنوعة من معايير التعلم بما في ذلك SCORM و xAPI وغيرها. تسمح Axonify Open API بالتكامل مع أي نظام إدارة التعلم مورد / شريك. لدى Axonify أيضاً عدداً من خيارات التكامل مع أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) - عمليات التكامل مثل توفير المستخدم، ومشاركة بيانات إتمام التدريب، وتسجيل الدخول الأحادي، هي أمثلة شائعة لعمليات التكامل	نعم عند الطلب	نعم يمكن أن يتكامل نظام إدارة التعلم مع أنظمة الموارد البشرية المعتادة بما في ذلك البرامج الخارجية ومستودعات المحتوى	لم يتم التأكد منها	لا تنطبق
النظام مُقسم إلى وحدات بحيث يمكن للعمل إلغاء الاشتراك في وحدات التكامل التي لا يحتاجها	نعم يمكن أن يسمح RapL بعدد من عمليات الدمج وفقاً لاحتياجات العميل. يمكن للعميل اختيار عمليات التكامل ذات الصلة وعدم اختيار غير القابلة للتطبيق	نعم	نعم عند الطلب	نعم يمكن إعدادها حسب الطلب	نعم	لا تنطبق

يندرج التمويل الذي توفره وزارة العمل الأميركية تحت اتفاقية التعاون رقم K-75-10-21187-IL. مولت 57% من إجمالي تكاليف برنامج "عمل أفضل - الأردن" عام 2022 بأموال فيدرالية بقيمة 1,311,151 دولار أميركي. لا يعكس ذلك بالضرورة وجهات نظر أو سياسات وزارة العمل الأميركية، ولا تشير أسماء، منتجات، أو منظمات تجارية إلى تأييد من قبل حكومة الولايات المتحدة.



International
Labour
Organization



IFC

International
Finance Corporation
WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities

