

CILT
The National Centre for Languages

InterAct International
International Communication Specialists

ELAN: Efectes en l'economia europea de la manca de coneixements de llengües estrangeres a l'empresa

Resum executiu¹

Conclusions clau

- Les empreses europees perden un volum significatiu de negoci com a resultat de la manca de competències lingüístiques. A partir de la mostra, es calcula que l'11% de les PIME europees exportadores (945.000 empreses) podrien estar perdent negoci a causa de barreres de comunicació identificades.
- L'anàlisi dels resultats de l'enquesta va identificar una clara relació entre les llengües i l'èxit de l'exportació. Es van trobar quatre elements de la gestió lingüística que estan relacionats amb uns resultats d'exportació satisfactoris: tenir una estratègia lingüística, nomenar parlants nadius, contractar personal amb competències lingüístiques i utilitzar traductors i intèrprets. Podrien produir-se guanys molt significatius en el conjunt de l'economia de la UE si totes les PIME exportadores possessin en pràctica aquestes tècniques.
- L'anglès és una llengua clau per obtenir accés als mercats d'exportació. No obstant això, els resultats de l'enquesta suggereixen que la situació és molt més complexa del que sol semblar per la impressió freqüentment exposada que l'anglès és la llengua mundial. El rus és àmpliament utilitzat a l'Europa de l'Est com a *lingua franca* (juntament amb l'alemany i el polonès). El francès s'utilitza per comercialitzar en zones de l'Àfrica i l'espanyol té un ús similar a Llatinoamèrica. Les relacions empresarials a més llarg termini depenen de la creació i la gestió de les relacions. Per assolir-les, és essencial un coneixement lingüístic i cultural del país de destí.

¹ Aquest estudi va ser encarregat per la Direcció General d'Educació i Cultura de la Comissió Europea el mes de desembre de 2005 i va ser realitzat per CILT, el National Centre for Languages (Centre Nacional per a les Llengües) del Regne Unit, en col·laboració amb un equip internacional d'investigadors. L'objectiu era proporcionar a la Comissió i als responsables de la presa de decisions dels estats membres informació pràctica i anàlisis de l'ús de les competències lingüístiques per part de les PIME i l'impacte en el rendiment empresarial.

Les llengües li permeten rebre informació millor sobre l'entorn empresarial i noves idees sobre producció, matèries primeres, màrqueting i canals de comercialització

Líder d'opinió estonià

Metodologia de la investigació

La investigació estava formada per cinc components principals:

- Un resum de la feina feta anteriorment i que analitzava la relació entre les competències lingüístiques, la competència cultural i el rendiment de l'exportació.
- Una enquesta a gairebé 2000 PIME exportadores de 29 estats europeus (UE, AEE i països candidats) per reunir dades sobre enfocaments pel que fa a l'ús de les competències lingüístiques, la competència intercultural, el coneixement d'estratègies lingüístiques, la pèrdua de negoci a causa de la manca de competències lingüístiques, les intencions exportadores futures i, per tant, els requisits previstos per aconseguir més competències lingüístiques.
- Per a cada país, una revisió dels resultats per part de cinc líders d'opinió nacionals procedents d'institucions empresarials, educatives i polítiques del país en qüestió, que permeté fer una síntesi de recomanacions per a l'actuació en l'àmbit local, regional, nacional i europeu.
- Una enquesta a trenta empreses multinacionals per establir diferències de perspectiva entre elles i les PIME en relació amb les competències lingüístiques i interculturals i la seva estratègia empresarial.
- Anàlisis macroeconòmiques de les dades de l'enquesta a les PIME per oferir indicacions sobre l'impacte econòmic de la inversió en competències lingüístiques per als exportadors i a nivell de l'economia europea.

Juntament amb la recollida de dades estadístiques, es van recopilar també una sèrie d'exemples de bones pràctiques, que il·lustren el valor de les competències lingüístiques i la seva aplicació en una gran diversitat de sectors industrials i estats europeus.

Fonament macroeconòmic

La investigació indica que les PIME exportadores són més productives que les que no exporten i que sovint hi ha un incentiu ocult per a les empreses exportadores a través de l'exposició a més coneixements tècnics, percepció del mercat i estalvis de costos o eficiència.

Com que les PIME representen més del 50% de l'ocupació de la Unió Europea, podria semblar que si un nombre més gran de PIME es convertissin en exportadores amb èxit, i si les que exporten actualment poguessin expandir els seus mercats, això tindria un impacte significatiu en l'economia europea i també que podria haver-hi beneficis addicionals considerables en termes de major innovació i percepció del mercat, que alhora podrien tenir un impacte en la productivitat dins de les economies nacionals.

Pèrdua de negoci com a resultat de les barreres lingüístiques i culturals

L'enquesta de PIME va indicar que com a resultat de la manca de competències lingüístiques es perd una quantitat significativa de negoci. Entre la mostra de gairebé 2000 empreses, l'11% de les que van respondre (195 PIME) havien perdut un contracte com a resultat de la manca de competències lingüístiques. D'aquestes empreses, 37 havien perdut contractes vigents que junts representaven entre 8 i 13,5 milions d'euros. Unes altres 54 empreses havien perdut contractes potencials per un valor total d'entre 16,5 i 25,3 milions d'euros. Com a mínim deu empreses havien perdut contractes per un valor superior al milió d'euros cada una.

Segons aquests resultats, la pèrdua mitjana per empresa durant un període de tres anys és de 325.000 euros. Evidentment, l'enquesta va identificar únicament aquelles situacions en què les empreses eren conscients de la pèrdua de negoci o de la pèrdua potencial de negoci, mentre que la xifra real podria ser molt més elevada.

Les PIME experimenten barreres interculturals així com barreres lingüístiques quan realitzen operacions transfrontereres. En tots els països tret de vuit, més del 10% de les empreses que van respondre eren conscients d'haver experimentat dificultats interculturals.

Enfocaments actuals per a la gestió lingüística

A 15 dels 29 països, com a mínim el 50% de les empreses que van respondre afirmaven disposar d'una estratègia lingüística (definida com 'l'adopció planificada d'un seguit de tècniques per facilitar la comunicació eficaç amb clients i proveïdors estrangers').

Contractar parlants nadius amb competències lingüístiques sembla ser la tècnica de gestió lingüística més utilitzada, amb un 22% de les empreses fent ús d'aquest recurs.

L'adaptació dels llocs web fou habitual, amb més d'un 50% de les empreses de 22 països amb llocs web en llengües diferents a la llengua nacional.

La pràctica pel que fa a l'ús de traductors i d'intèrprets fou diversa: entre un 4% i un 84% de les empreses per país. La utilització d'agents locals va oferir el conjunt de respostes més uniforme, amb la majoria dels països dins de l'interval del 20-40%. Aquest acostuma a ser un recurs per a les empreses més petites que no tenen capacitat econòmica per assignar personal addicional al servei de les necessitats d'un nou mercat.

Una proporció elevada d'empreses (48% entre la mostra) van afirmar que oferien formació en idiomes al seu personal, amb 15 països que superaven una resposta del 50% mentre que només un quedava per sota del 20%. No obstant això, tant les empreses petites com les grans afirmen que prefereixen contractar personal que ja disposi de les competències lingüístiques més que no pas haver d'invertir en formació.

Intencions exportadores futures

El 46% de les empreses de tota la mostra europea té previst d'introduir-se a nous mercats d'exportació en els propers tres anys.

La necessitat de disposar de competències lingüístiques augmentarà en el futur. A 13 dels 29 països enqüestats, almenys un 50% de les empreses que van respondre consideraven que necessitarien competències lingüístiques addicionals en els propers tres anys. Les competències interculturals també van ser àmpliament considerades com una necessitat de cara al futur, tot i que no amb el mateix nivell de resposta.

Són més les empreses que han perdut contractes que les que apareixen a l'enquesta, ja que sovint no fan l'esforç comercial si saben que no disposen de les competències lingüístiques

Líder d'opinió eslovac

Punt de vista dels líders d'opinió nacionals

Els líders d'opinió nacionals entrevistats van confirmar que la interpretació de les dades de les enquestes nacionals majoritàriament era precisa. També es va preguntar als líders d'opinió nacionals si coneixien alguna iniciativa o política nacional que tingués com a objectiu augmentar el nivell o la quantitat de les competències lingüístiques a disposició de les empreses. Només el 50% coneixien aquestes polítiques i, d'entre aquests, cap no tenia la impressió que les polítiques fossin efectives.

Es van expressar opinions contundents sobre la necessitat d'adquirir experiència laboral en altres països per tal que els treballadors milloressin no només les competències lingüístiques, sinó també que es familiaritzessin amb cultures empresarials diferents.

Resultats de les grans empreses

Els resultats de l'enquesta feta a grans empreses va reforçar la major part del material recopilat a l'enquesta principal de PIME:

- La contractació de personal amb competències lingüístiques és molt habitual (un 73% de les empreses que van respondre tenien un esquema establert per a la contractació de treballadors amb competències lingüístiques mentre que un 20% addicional afirmaven que era una pràctica habitual).
- L'anglès va resultar ser més utilitzat com a llengua intermediària que en el cas de les PIME, la qual cosa possiblement reflecteix el seu ús com a llengua corporativa de moltes multinacionals.
- Malgrat això, la demanda de competències en llengües diferents de l'anglès fou més gran que la demanda de l'anglès mateix. L'espanyol i altres llengües globals tenien una prioritat significativament més alta pel que fa a necessitats futures que en les respostes de les PIME (vegeu la Fig. 1).
- Per afavorir l'eficiència, sovint l'anglès es fomentava o s'establia com a llengua corporativa, fins i tot en països amb llengües internacionals com a llengües maternes, com el francès.
- No obstant això, no queda clar fins a quin punt l'ús real de la llengua a l'empresa segueix aquestes polítiques. Hi ha un foment paral·lel del *networking* informal i això, juntament amb estructures de gestió horitzontals, tendeix a afavorir un entorn multilingüe.

La dimensió macroeconòmica: competències lingüístiques i èxit d'exportació

La informació oferta per les empreses que van respondre pel que fa a rendiment empresarial (facturació, beneficis, valor dels contractes perduts) va ser limitada amb la finalitat de protegir la confidencialitat comercial. No obstant això, a tota la mostra de la UE es disposa de prou dades per formular hipòtesis sobre la possessió o no de competències lingüístiques. Els resultats demostren la possibilitat real de mesurar l'impacte de les competències lingüístiques en el rendiment econòmic.

Es van trobar quatre elements de la gestió lingüística que estan relacionats amb uns resultats d'exportació satisfactoris: tenir una estratègia lingüística, nomenar parlants nadius, contractar personal amb competències lingüístiques i utilitzar traductors i intèrprets.

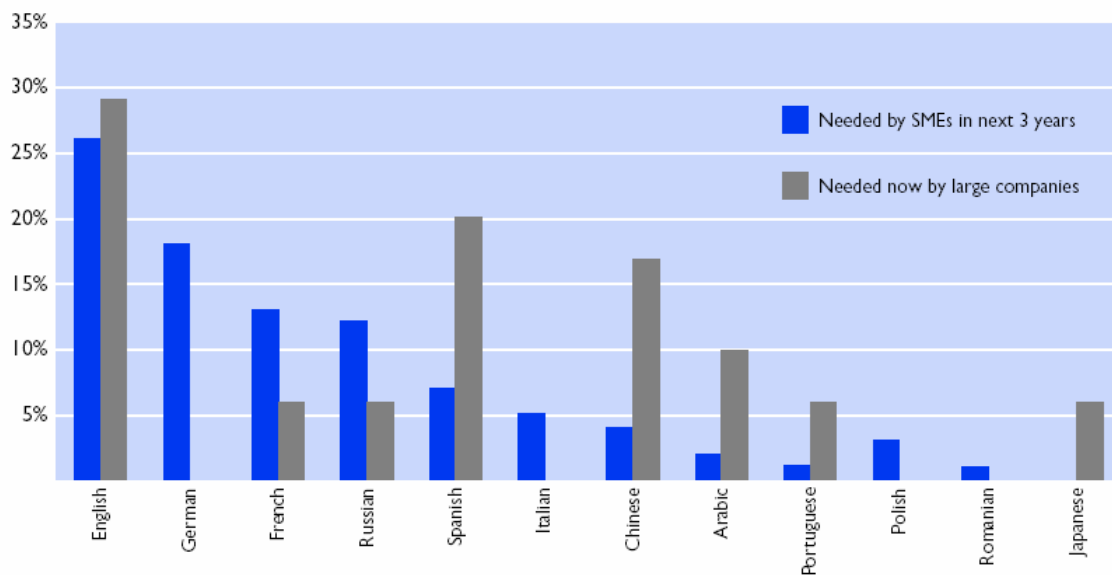
Es calcula que una PIME que inverteixi en aquests quatre elements pot aconseguir una proporció de vendes d'exportació un 44,5% superior que una que no faci aquestes inversions. A més, és possible que hi hagi guanys de productivitat de l'exportació que repercuteixin en l'economia interna.

La productivitat total dels factors pot arribar a ser un 3,7% superior que la mitjana del sector, i un creixement de la productivitat del 3,7% derivada de l'exportació podria implicar un impacte addicional molt considerable d'aquestes inversions en competències lingüístiques.

Fig. 1: Necessitats lingüístiques de PIME i grans empreses

Necessari per a les PIME en els propers 3 anys

Necessari actualment per a les grans empreses



Anglès, Alemany, Francès, Rus, Espanyol, Italià, Xinès, Àrab, Portuguès, Polonès, Romanès, Japonès

Resum de recomanacions

- 1 Els resultats d'aquest informe necessiten una gran difusió per tal d'involucrar els polítics d'àmbit europeu, nacional i regional.
- 2 Caldria incloure preguntes sobre competències lingüístiques a l'Enquesta d'Innovació de la Comunitat de la CE per tal de fer un seguiment de fins a quin punt una millora de l'oferta i la demanda pel que fa a competències lingüístiques contribueix a l'economia de la UE.
- 3 Millorar els vincles empresa-formació en relació amb les llengües. Identificar i divulgar models de cooperació satisfactoria entre empresa i educació especialment, però no exclusivament, adreçats a la promoció de les competències lingüístiques.
- 4 Analitzar el potencial per a l'adaptació dels programes de mobilitat existents per establir períodes

- d'experiència laboral ('estades') a altres països per als treballadores de PIME.
- 5 Desenvolupar i donar suport a programes per augmentar la conscienciació de la importància de les competències lingüístiques i (a mesura que es vagin establint) de la disponibilitat de sistemes de suport.
 - 6 Centrar-se en les regions com a agents últims per oferir mesures de suport en competències lingüístiques per a les empreses i identificar la plataforma adequada per al compromís dins i entre les regions.
 - 7 Millorar l'articulació entre les polítiques lingüístiques europees/nacionals/regionals/locals i les necessitats empresarials.
 - 8 Donar suport a les empreses perquè adquireixin més experiència en la gestió de les competències lingüístiques i l'aplicació dels quatre elements de la gestió lingüística que es relacionen amb un millor resultat de les exportacions.
 - 9 Caldria animar les empreses, mitjançant incentius en cas que sigui necessari, per tal que:
 - registrin, explotin i desenvolupin les competències lingüístiques disponibles dins de les seves empreses
 - ofereixin formació als treballadors a través de vincles amb proveïdors locals
 - ofereixen oportunitats d'adquirir experiència laboral a estudiants o treballadors estrangers
 - s'impliquin en intercanvis internacionals entre empreses
 - utilitzin les competències lingüístiques disponibles, incloses les dels treballadors immigrants
 - donin suport a programes d'educació i formació que vinculin les llengües i l'empresa, treballant amb escoles, facultats i universitats.
 - 10 Potenciar la formació en llengües (estrangeres) dins de l'educació i la formació en tots els nivells.
 - 11 Millorar la correspondència amb les necessitats de l'empresari mitjançant:
 - la diversificació de l'oferta de llengües ensenyades, especialment en l'ensenyament superior i la formació professional
 - la millora de la contextualització dels cursos i les qualificacions per al context empresarial
 - la incorporació de períodes d'experiència laboral a l'estranger, amb oportunitats explícites d'utilitzar la llengua de destí, en cursos que combinin les llengües amb altres àrees temàtiques rellevants per a l'empresa
 - la millora de la flexibilitat per satisfer les necessitats en continua evolució dels empresaris.
 - 12 Millorar l'oferta d'interprets i traductors en llengües d'ensenyament menys habitual, com el xinès, l'àrab, el rus (a l'Europa Occidental) i el japonès.
 - 13 Fer que el període de mobilitat en un altre país europeu es converteixi en una expectativa per a tot estudiant d'ensenyament superior.
 - 14 Basar-se en les competències lingüístiques existents fomentant el desenvolupament de les llengües parlades pels fills de treballadors immigrants juntament amb la llengua nacional del país d'acollida.
 - 15 Dur a terme més investigacions i més detallades sobre l'impacte econòmic de les competències lingüístiques tant en l'exportació com en altres àrees de l'economia com el turisme, la inversió interna i els serveis.

Fa dos anys que tenim contractada una aprenent xinesa. És essencial per a nosaltres, ja que pot comunicar-se directament amb les persones i ajudar-nos a mantenir el contacte amb la Xina

Gran empresa, França

© 2007 CILT
CILT, the National Centre for Languages
20 Bedfordbury
Londres WC2N 4LB
Tel.: 020 7379 5101
Fax: 020 7379 5082
www.cilt.org.uk

InterAct International
Ouseburn Building
Albion Row, East Quayside
Newcastle upon Tyne NE6 1LL
Tel.: 0191 275 5029
Fax: 0191 265 4550
www.interactint.com