

## RAPPORT DWAR STRATEGIJI TA' ĠESTJONI LINGWISTIKA U L-AĦJAR PRATTIKA FL-SMES EWROPEJ: IL-PROĠETT PIMLICO

### SOMMARJU EŻEKUTTIV U RAKKOMANDEZZJONIJIET

Id-Direttur Ġenerali għall-Edukazzjoni u l-Kultura qed iniedi inizjattiva ta' informazzjoni fl-2011 maħsuba biex tippromwovi użu akbar tal-istrategiji ta' ġestjoni lingwistika (LMSs) mill-intrapriži żgħar u medji Ewropej. Dan ir-rapport huwa r-riżultat tal-Proġett PIMLICO, li huwa l-ewwel fażi tal-inizjattiva u tirrappreżenta *Promoting, Implementing, Mapping Language and Intercultural Communication Strategies* (Promozzjoni, Implimentazzjoni, Intraċċar ta' Strategiji Lingwistiċi u ta' Komunikazzjoni Interkulturali). Ir-Rapport PIMLICO jiffoka fuq l-identifikazzjoni u d-deskrizzjoni tal-aħjar prattika f'40 SMEs Ewropej, li ntgħażlu għat-tkabbir sinifikanti kummerċjali tagħhom għaliex ifformulaw u haddmu *strategiji ta' ġestjoni lingwistika*. Ir-rapport jipprovdi wkoll evalwazzjoni ta' firxa ta' organizzazzjonijiet u netwerks ta' sostenn għal-lingwi fis-27 pajjiż tal-UE li qed joperaw flivelli varji: supranazzjonali, nazzjonali, reġjonali u lokali. Fil-Fażi 2 ser ikun hemm websajt u gwidi li ser joffru informazzjoni dettaljata dwar fejn kumpaniji jistgħu jaċċessaw aktar informazzjoni, u ideat u pariri dwar kif jiżviluppaw strategiji ta' ġestjoni lingwistika u joħolqu tekniki ġodda bil-għan li jżidu l-prospetti kummerċjali internazzjonali tagħhom fi swieq barranin fejn isibu quddiemhom xkiel tal-lingwi.

### SEJBIET PREĊEDENTI

L-istħarriġ dwar l-SMEs fl-Istudju ELAN (2006), diskuss fil-Kapitolu 2, sab li ammont sinifikanti ta' kummerċ kien qiegħed jintilef fl-Ewropa bħala riżultat ta' nuqqas ta' ħiliet fil-lingwi. Fuq kampjun ta' 1964 negozju, 11% ta' dawk li wiegħbu (195 SMEs) kienu tilfu kuntratt bħala riżultat ta' nuqqas ta' ħiliet fil-lingwi. L-istħarriġ identifika sitwazzjonijiet fejn kumpaniji kienu konxji tan-negozju mitluf jew potenzjalment mitluf minħabba xkiel lingwistiku u/jew kulturali, iżda ċ-ċifra reali tista' tkun iktar milli dik li fil-fatt ġiet irrapportata. Erba' karatteristiċi ta' kumpaniji kienu assoċjati ma' prestazzjoni oġġla fil-kummerċ internazzjonali: li huma, l-impjegar ta' kelliema nattiv; reklutaġġ ta' impjegati b'ħiliet lingwistiċi eżistenti, l-użu ta' interpreti u ta' tradutturi professjonali; u li jkun hemm pjan (jew strategija) ta' ġestjoni lingwistika. SMEs li investew f'dawn l-erba' elementi kisbu bejgħ fl-esportazzjoni li huwa 44.5% oġġla minn dawk li ma għamlu ebda investment minn dawn. Is-sejbiet ta' ELAN intużaw bħala bażi għall-identifikazzjoni u l-iżvilupp ta' mudelli ta' kumpaniji eżemplari bħala studji tal-każijiet f'PIMLICO.

### FAŻIJIET TAL-PROĠETT

Il-proġett huwa organizzat f'żewġ fażijiet ewlenin:

- **Fażi 1: L-istħarriġ tal-proġett PIMLICO** – li l-għanijiet tiegħu kienu li tingabar informazzjoni dwar prattiki u strategiji lingwistiċi tajba użati mill-SMEs u strutturi ta' sostenn; u li jinstabu fatti li jistgħu jappoġġaw il-kampanja ta' informazzjoni fit-tieni fażi tal-proġett.
- **Fażi 2: Il-Kampanja ta' informazzjoni** - bl-oġġettiv strateġiku li l-SMEs isiru aktar konxji tal-possibilitajiet u l-vantaġġi li l-ħiliet lingwistiċi jistgħu jifthulhom fis-swieq globali, u sabiex jizzied il-volum tal-SMEs li jagħmlu użu strateġiku tal-istrategiji ta' ġestjoni lingwistika.

## SEJBIET EWLENIN

Is-sejbiet mill-istudji tal-kazijiet juru li kumpaniji ta' suċċess jużaw forom varji ta' strateġiji ta' ġestjoni lingwistika (LMSs) biex jindirizzaw l-interfaces ta' komunikazzjoni diversi tal-attività internazzjonali tagħhom.

L-LMS, kultant imqassra bħala 'strateġija tal-lingwi', hija definita bħala 'l-adozzjoni ppjanata ta' firxa ta' tekniki biex jiffacilitaw il-komunikazzjoni effettiva mal-klijenti u l-fornituri barra mill-pajjiż' (ELAN, 2006). Strateġija ta' ġestjoni lingwistika normalment ikun fiha pakkett ta' miżuri preventivi li jiffacilitaw id-dhul jew l-espansjoni ta' kumpanija f'suq transkonfinali ġdid fejn hemm xkiel lingwistiku u/jew kulturali.

L-LMS tista' tinkludi kull kombinazzjoni tal-miżuri li ġejjin:

- l-użu ta' agenti lokali biex isolvu problemi tal-lingwi;
- il-ħolqien ta' websajts b'addattamenti speċjali kulturali u/jew lingwistiċi;
- l-użu ta' verifiki lingwistiċi;
- l-użu ta' tradutturi/interpreti professjonali;
- it-traduzzjoni ta' materjal promozzjonali, ta' bejgħ u/jew tekniku;
- it-taħriġ fil-lingwi u skemi ta' aġġornament kulturali;
- tagħlim onlajn tal-lingwa; l-ghażla tal-impjegati u l-politika ta' reklutaġġ;
- il-mobilità tal-persunal;
- 'ħbiberija' ma' kollegi barranin u skemi ta' ssekondar transkonfinali;
- il-ħolqien ta' rabtiet ma' universitajiet lokali;
- l-istazzjonar ta' studenti barranin;
- reklutaġġ ta' kelliem nattiv;
- il-kummerċ elettroniku li jinvolvi operazzjonijiet multilingwi; u;
- l-adattament tal-prodott jew l-imballaġġ skont il-gosti u d-drawwiet lokali.

L-istudji tal-kazijiet kollha kienu kapaci jagħtu valur fuq, jew ikejlu l-impatt tal-istrateġija ta' ġestjoni lingwistika tagħhom.

- Il-profil ta' 40 kumpanija magħzula juri vantaġġi sinifikanti: 43% irrapportaw li kabbru l-fatturat tagħhom b'aktar minn 25% billi introduċew strateġija b'lingwi godda. 30% addizzjonali kkalkulaw iż-żieda f'termini ta' kummerċ bejn 16-25% tal-fatturat.
- Għal 73% jew kważi tlieta minn erba' kumpaniji, il-fatturat tal-bejgħ żdied b'minimu ta' 16%.
- F'bosta każi, żieda speċifika hija attribwita għal miżura waħda jew aktar partikolari, eż. *adattament ta' websajt multilingwi, reklutaġġ ta' kelliema nattiv jew użu ta' agenti lokali biex isolvu problemi relatati mal-lingwi*. Dawn it-tlieta huma ukoll l-aktar tliet karatteristiċi msemmija fi strateġija ta' ġestjoni lingwistika fejn nġhatat ċifra konkreta ta' żieda perċentwali fil-bejgħ barrani.

## KARATTERISTIĊI KOMUNI TA' KUMPANII LI KISBU SUĊĊESS

L-40 studju tal-kazijiet ta' PIMLICO għandhom it-tendenza li jikkondividu xejra ta' karatteristiċi komuni fil-ġestjoni lingwistiċi tagħhom.

- *Il-kapaċità funzjonali fuq firxa ta' lingwi*

Bosta mill-kumpaniji għandhom għarfien, ikkaratterizzat mill-abbiltà li jinnegożjaw b'minn tal-inqas tliet lingwi barranin, li waħda minnhom hija l-Ingliż. Hemm għarfien komuni, madankollu, li l-vantaġġ kompetittiv jiġi mill-kapaċità multilingwi u multikulturali tagħhom.

- *Il-kompetenza ta' livell għoli fl-Ingliż*

Livell għoli ta' kompetenza fl-Ingliż huwa meqjus ovvju meta jsiru ħatriet fil-kumpanija u l-impjegati huma mistennija li jżommu ħiliet ta' livell għoli fl-Ingliż.

- *L-abbiltà li topera globalment u li taddatta għal talbiet lingwistiċi differenti*

Lingwi differenti jintużaw għal swieq differenti jew b'mod parallel. Lingwi terzi jintużaw għal kummerċ f'diversi swieq fejn il-kumpaniji ma għandhomx kapaċità lingwistika eżistenti, eż il-Ġermaniż fl-Ungerija.

- *L-użu ta' aġenti lokali għas-soluzzjoni ta' kwistjonijiet lingwistiċi u kulturali*

Il-kumpaniji jesperjenzaw korrelazzjoni ċara bejn l-użu ta' aġenti lokali għas-soluzzjoni ta' problemi lingwistiċi u l-volum ta' kummerċ tagħhom.

- *Internazzjonalizzazzjoni ewlenija msahha bi strategija ta' Relazzjonijiet Umani*

Il-kumpaniji jsegwu passi prattiċi fl-użu tal-persunal lingwistikament abbli tagħhom u fl-iżvilupp tal-persuni tagħhom biex ikunu kompetenti fuq livell internazzjonali, kulturali u lingwistiku, eż. huma:

- Iżommu dokumentazzjoni b'attenzjoni tal-abbiltà lingwistika tal-persunal tagħhom u jużawha mill-aħjar;
- Jimpjegaw *kelliema nattivi*;
- Jattendu għal *taħriġ lingwistiku u kulturali*;
- Jiżviluppaw *ftehim interkulturali fil-fond*;
- Jużaw *tradutturi u interpreti professjonali*;
- Jadattaw il-websajts tagħhom għal kulturi oħra;
- Jaħdmu fi sħubija ma' universitajiet lokali biex jimpjegaw appoġġ lingwistiku għal żmien qasir u twil, inklużi studenti barranin stazzjonati magħhom.

Minn 40 każ, intgħażlu għaxar studji ta' każijiet ta' 'super-SME' minhabba l-prestazzjoni eċċezzjonali tagħhom fil-kummerċ internazzjonali b'riżultat tal-istrategiji ta' ġestjoni lingwistika tagħhom. Huma ntgħażlu skont dawn il-kriterji:

- Il-kombinazzjoni jew firxa unika u innovattiva ta' miżuri diversi dwar il-lingwi, imhaddna fl-istrategija ta' ġestjoni lingwistika tagħhom.
- Il-kumplessità jew is-sofistikazzjoni kulturali u/jew lingwistika tas-swieq li fihom kellhom suċċess fil-kummerċ.
- Il-volum u s-sostennibiltà tal-kummerċ tagħhom fi swieq barranin, b'mod partikolari fi swieq barra mill-Ewropa;
- Il-kwalità u l-appoġġ għall-multilingwiżmu bhala politika fil-kumpanija.

Fil-każi kollha barra każ partikolari wieħed, is-'super-SMEs' igawdu minn suċċess sinifikanti f'termini ta' bejgħ esportat meta mqabbel mal-bejgħ totali, li jista' jkun attribwit direttament għall-eżistenza tal-istrategija ta' ġestjoni lingwistika tagħhom. Ġeneralment, Super-SMEs jesportaw tal-inqas 60% tal-oġġetti jew servizzi tagħhom barra mill-pajjiż u, xi kultant dan jitla' għal 90%.

## IS-SEJBIEI EWLENIN FL-GĦOTI TA' APPOĠĠ

Hemm ħafna livelli differenti ta' appoġġ għan-negozji disponibbli biex jgħinu lil kumpaniji jtejbu l-kummerċ internazzjonali tagħhom, li jinkludi kmamar tal-industrija u tal-kummerċ, kif ukoll organizzazzjonijiet edukattivi u governattivi fi Stati Membri differenti. Il-livell diskret ta' għajnuna għal-lingwi huwa, madankollu, varjabbli bejn l-istati u bejn organizzazzjonijiet intermedjarji differenti.

- Is-27 Stat Membru Ewropew kollha għandhom jew ministeru tal-kummerċ, tal-ekonomija, jew korp ekwivalenti biex jissorvelja l-organizzazzjonijiet tal-kummerċ tal-pajjiż.
- Il-korp nazzjonali dwar il-kummerċ jista' jkun il-kamra tal-kummerċ nazzjonali li toffri inizjattivi nazzjonali biex tappoġġa l-htigijiet lingwistiċi.
- Numru żgħir ta' pajjiżi jispikkaw f'termini tal-karattru distint tal-appoġġ infrastrutturali, politiki nazzjonali jew il-volum ta' miżuri ta' appoġġ għal-lingwi disponibbli għall-SMEs: b'mod partikolari, dawn huma fl-Awstrija, fid-Danimarka, fi Spanja u fir-Renju Unit, waqt li pajjiżi oħra bħall-Bulgarija, Ċipru u l-Irlanda, jidher li ma għandhomx politika nazzjonali sinifikanti jew appoġġ għal-lingwi mifrux mal-pajjiż kollu għall-kumpaniji.
- Fejn id-disponibilità lingwistika għan-negozju tista' tkun nieqsa fl-infrastruttura nazzjonali, ta' spiss hemm inizjattivi lokali fil-livell tal-kamra, jew reġjonali, li joffru appoġġ speċjali.
- Il-kmamar bilaterali u l-fergħat barranin ta' ċerti kmamar nazzjonali jidher li joffru fost l-aqwa appoġġ lingwistiku u kulturali speċjalizzat iddedikat għall-kumpaniji; għandhom it-tendenza li jeżistu fejn hemm rabtiet kummerċjali stabbiliti tajjeb, eż. il-Kamra tal-Kummerċ u tal-Industrija Franco-Ġermaniża, il-Kamra tal-Kummerċ u tal-Industrija Ġermaniża-Slovena; u l-Kamra tal-Kummerċ Brittanika (fi Spanja).

## RAKKOMMANDAZZJONIJIET

Ir-rakkommandazzjonijiet li ġejjin jistgħu, jekk adottati, jkabbru b'mod sinifikanti l-prospetti tal-kumpaniji li joperaw b'aktar effiċjenza f'ambjent kummerċjali li dejjem qed isir iktar multilingwi, globali u kompetittiv. Fuq livell Ewropew, dawn il-proposti jista' jkollhom potenzjal ta' impatt sinifikanti fuq it-tkabbir tal-kummerċ fl-Ewropa u barra.

## RAKKOMMANDAZZJONIJIET GĦALL-KUMMISSJONI EWROPEA

- Li tiżgura t-tixrid wiesa' tar-Rapport PIMLICO u tas-sejbiet tiegħu permezz tal-inizjattiva ta' informazzjoni (lin-negozji, lill-edukazzjoni u speċjalment lill-kumpaniji) u permezz tal-Pjattaforma Lingwistika għan-Negozju;
- Li tippromwovi l-iżvilupp ta' Skema Ewropea ta' Premjijiet u sistema ta' standards tal-kwalità biex ikun rikonoxxut l-użu b'suċċess ta' strategiji ta' ġestjoni lingwistika fil-kummerċ internazzjonali minn negozji Ewropej, eż. il-marka *Eċċellenza fil-Komunikazzjoni Internazzjonali* (jew EIC);
- Li tippromwovi 'mudelli tal-aħjar prattika' tal-LMS fost l-organizzazzjonijiet intermedjarji kummerċjali;
- Li tiżgura li l-iżvilupp tal-mudelli tal-aħjar prattika ta' infrastruttura ta' appoġġ għall-infrastruttura lingwistika u l-implimentazzjoni ta' strategiji ta' ġestjoni lingwistika jistgħu jkunu ffinanzjati permezz ta' Programmi Ewropej fid-Direttorati-Ġenerali kollha relevanti;

- Li tikkummissjona proġett ta' riċerka ta' riċerka biex taggorna s-sejbiet tal-ELAN sabiex tiżgura l-kontinwità fil-ksib tad-dejta, inkluż analiżi longitudinali fuq bażi ta' hames snin;
- Li tinkludi d-dejta dwar l-infrastruttura lingwistika u lista ta' kuntatt fiċ-Ċentri Ewropej ta' Informazzjoni;
- Li tpoġġi 'l-lingwi u l-komunikazzjoni kummerċjali' fuq l-aġendi tal-kummissarji Ewropej rilevanti u fuq l-aġendi rilevanti tal-Kunsill Ewropew;
- Li tiżgura li r-riċerka fit-teknoloġija lingwistika u l-applikazzjoni tagħha għall-kummerċ internazzjonali u għad-diplomazija tkun inkluża fil-Qafas VIII u fi programmi oħra ta' Riċerka u Żvilupp (R&Ż).

## RAKKOMANDEZZJONIJIET GĦALL-GVERNJIET NAZZJONALI

- Li jkomplu jaħdmu lejn objettiv li jkun sar qbil fuqu miż-żewġ naħat fis-Samit ta' Barcellona fl-2002: kull cittadin għandu jitgħallem żewġ lingwi barra l-lingwa materna tiegħu jew tagħha.
- Li jiżguraw li jkun hemm rabta bejn il-ħtiġijiet tal-lingwi tal-kumpaniji tagħhom u l-appoġġ infrastrutturali disponibbli.
- Li jikkunsidraw li jstabbilixxu skema nazzjonali ta' premijijiet, li tirrikonoxxi u tippromwovi l-eċċellenza kemm fl-appoġġ tal-infrastruttura (inkluż appoġġ intermedjarju) għall-SMEs u l-eċċellenza fl-użu tal-istrateġiji ta' ġestjoni lingwistika tal-SMEs;
- Li jstabbilixxu kampanja nazzjonali ta' sensibilizzazzjoni;
- Li jeżaminaw mill-ġdid u jimplimentaw firxa ta' inizjattivi ta' appoġġ;
- Li jinfluwenzaw l-iskejjel u l-universitajiet biex jaġhtu kas aktar tal-kwistjonijiet lingwistiċi fil-kurrikulu;
- Li jikkunsidraw incentivi fiskali li jinkoraġġixxu lill-SMEs jadottaw l-LMSs (eż. jaġħmlu l-ispejjeż fuq taħriġ fil-lingwi jitnaqqsu mit-taxxa);
- Li jtellgħu websajt b'pariri lill-SMEs dwar kif jadottaw strateġiji lingwistiċi b'informazzjoni speċifika dwar il-pajjiż biex jgħinu l-kummerċ f'dawk is-swieq;
- Li jinvestu fir-riċerka fit-teknoloġija lingwistika u l-applikazzjoni tagħha fil-kummerċ internazzjonali.

## RAKKOMANDEZZJONIJIET LILL-INTERMEDJARJI KUMMERĊJALI

- Li jippromwovu għarfien akbar tal-prattika tajba fl-użu tal-istrateġiji ta' ġestjoni lingwistika lil dawk imsieħba f'networks ta' negozju supra-nazzjonali (eż., l-Eurochambres, l-ICC, l-ITAs jew l-EEN) li huma f'pożizzjoni b'saħħitha, u li jaġħmlu kontroreferenzi biex jirakkomondaw lill-fornituri jew jipprovdu informazzjoni dwar il-lingwi tul il-fruntieri Ewropej;
- Li jappoġġaw intermedjarji kummerċjali fl-organizzar ta' avvenimenti, kampanji u eżerċizzji ta' disseminazzjoni oħrajn maħsubin biex jippromwovu użu akbar u għarfien aħjar ta' strateġiji ta' ġestjoni lingwistika;
- Li jgħinu fl-adozzjoni ta' teknoloġija lingwistika billi jippromwovu sħubiji bejn l-industrija u r-riċerka, u billi jaġħmlu aktar sforzi biex jittrasferixxu t-teknoloġija lingwistika fil-kumpaniji internazzjonali;
- Li jorbtu l-websajt tal-intermedjarji kummerċjali mal-websajt tal-proġett sabiex jippromwovu għarfien akbar ta' Prattika tajba mill-SMEs internazzjonali madwar l-Ewropa;
- Li jiskambjaw Prattika tajba bejn organizzazzjonijiet ta' appoġġ differenti;
- Li joffru tipi ġodda ta' sostenn lill-SMEs b'mod konformi mal-aqwa Prattika band' oħra;
- Li jikkunsidraw joffru servizzi li mhumiex offruti digà, bħall-verifiki lingwistiċi.



## **RAKKOMANDEZZJONIJIET GHALL-SMES**

- Li jimitaw l-aħjar prattika minn kumpaniji bl-aqwa prestazzjoni fejn huwa relevanti;
- Li jeżaminaw mill-ġdid il-ħtiġijiet lingwistiċi tagħhom b'mod partikolari skont listi ta' kontroll fir-Rapport PIMLICO;
- Li jieħdu azzjoni biex jimplementaw strategija ta' ġestjoni lingwistika xierqa għas-swieq tagħhom;
- Li jagħmlu kuntatt mal-bosta organizzazzjonijiet ta' appoġġ li jeżistu madwar l-Ewropa bil-għan li jiksbu aktar informazzjoni utli;
- Li jevalwaw l-effikaċja fl-infiq tat-tekniki ta' ġestjoni lingwistika varji, bħall-ġhoti ta' taġħrif kulturali, tradutturi professjonali, eċċ.;
- Li jiffurmaw gruppi ma' SMEs esportaturi u jaqsmu bejniethom ir-rizorsi.

## **RAKKOMANDEZZJONIJIET GHALL-EDUKAZZJONI**

- Li jingħaqdu ma' SMEs u intermedjarji kummerċjali u li joffru servizzi ta' appoġġ, eż. taħriġ fil-lingwi;
- Li jikkunsidraw li joffru servizz ta' stazzjonar ta' studenti barranin jekk mhux diġà qed jagħmlu dan;
- Li jagħmlu kuntatt ma' SMEs internazzjonali lokali għal skop ta' skambju ta' għarfien, b'mod partikolari biex ifittxu l-għajnuna tagħhom fl-iżvilupp ta' kurrikuli lingwistiċi godda adattati għall-kummerċ internazzjonali, jew fl-iżvilupp ta' servizz rilevanti għan-negozji lokali, bħat-taħriġ għall-verifikaturi lingwistiċi;
- Li jiżguraw li l-istrategija ta' ġestjoni lingwistika tkun mifhuma sewwa u introdotta fil-korsijiet tal-MBA u fi programmi ta' edukazzjoni fil-livell eżekuttiv oħrajn.