Divulgación del proyecto EPIC

Introducción

El objetivo de Elhuyar-Zubize ha sido en todo momento una amplia divulgación de los resultados del proyecto EPIC en el País Vasco, España y Europa. Nos hemos centrado principalmente en la divulgación a nivel local, con el fin de concienciar a las PyMEs que concurren en el mercado internacional de la necesidad de una adecuada gestión lingüística. Hemos dado a conocer los resultados a través de mensajes electrónicos, televisión, prensa escrita y redes sociales, consiguiendo llegar a los destinatarios adecuados.

Elhuyar-Zubize ha empleado recursos electrónicos, escritos y audiovisuales para la divulgación del proyecto; de hecho, la estrategia divulgativa se ha basado, entre otros, en los recursos gestionados directamente por el departamento de marketing del organismo (sitio web, Facebook, notas de prensa, noticias, redes sociales), así como programas de televisión, conferencias, entrevistas, etc. Todas las acciones divulgativas han tenido un feedback positivo: por una parte, los mensajes recibido vía email, FB y sitio web, y, por otra parte, las llamadas de teléfono recibidas tanto por parte de la administración pública como por parte de nuestros clientes habituales y otras empresas interesadas en el proyecto. Hemos tomado parte en 3 conferencias en el País Vasco, con una participación total de unas 200 personas. La mayor parte de la divulgación general se ha centrado en conferencias, congresos y entrevistas en la televisión y en la prensa escrita, siendo la entrevista televisada la que ha llegado a un mayor número de personas.

Hemos utilizado indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el impacto de la estrategia divulgativa llevada a cabo. En lo que a los indicadores cuantitativos se refiere, estos son los indicadores principales: número de participantes en conferencias y congresos, número de visitas en cada entrada de FB, número de visitas en el sitio web, número de artículos publicados en revistas locales y número de telespectadores a la hora de la entrevista televisada. En cuanto a los indicadores cualitativos, podemos citar los siguientes: peticiones de información para ser auditores, solicitud de más información en conferencias y congresos, interés mostrado por parte de asociaciones mercantiles vía email, participación activa de las personas estudiantes en las sesiones de formación de auditores, interés mostrado por los medios de comunicación locales y, especialmente, el interés mostrado por parte de la administración pública.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Al principio, el objetivo de la estrategia divulgativa era llegar al mayor número de personas posible, con el fin de crear un interés general hacia el proyecto y hacer entender qué es una auditoría LCA y cómo les puede ayudar a las PyMEs que concurren en el mercado internacional. Más adelante, las acciones divulgativas se tornaron más específicas, con el lanzamiento de una campaña para reclutar auditores y buscar empresas dispuestas a realizar las auditorías.

En primer lugar, pensamos tanto en estudiantes como en responsables de varios departamentos de la administración pública. En nuestra opinión, la administración pública es una pieza clave para la divulgación de la necesidad de las auditorías LCA en los lugares más estratégicos, pues es ésta la que tiene la capacidad de integrar las auditorías en sus políticas de subvenciones. En total, se formaron 17 personas: 7 estudiantes, 7 compañeras de Elhuyar-Zubize, una doctoranda, una responsable de un departamento lingüístico del Gobierno Vasco y una responsable del departamento internacional de una empresa de gran renombre (Tecnalia). Más adelante, conseguimos 10 empresas para realizar las auditorías; entre ellas se encuentran seis empresas muy importantes del sector del automóvil (Egamaster, Elay, Batz, Batz-Energy, Batz-Systems y Ekin), otras tres empresas más modestas del mismo sector (Talleres Aramburu, Talleres Mitxelena, Estanda) y una empresa de un sector totalmente diferente, ZeroSurf. En los procesos de audición ha participado un gran número de personas, puesto que hemos entrevistado a responsables de diversos departamentos, así como a comerciales de los equipos de clientes internacionales. De esta forma, se ha entrevistado a una media de 6 personas por empresa. Entre los objetivos se encuentran, además, las personas que emplean varios idiomas, empresas proveedoras de idiomas, responsables de administraciones públicas, universidades y organismos educativos que trabajan con idiomas extranjeros.

Divulgación a corto plazo y resultados

Elhuyar-Zubize ha preparado diversos materiales impresos para reclutar auditores y buscar empresas dispuestas a realizar las auditorías, y entre ellos se encuentran los folletos que se han repartido en conferencias y congresos. Además, si bien hemos formado 7 auditores, hemos estado en contacto con otras personas candidatas. Por otra parte, hemos organizado 3 conferencias con el fin de garantizar la publicidad e impulsar el proyecto; en ellas han participado alrededor de 200 personas, entre las que se encuentran organismos que concurren en mercados internacionales, responsables de la administración

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

pública, gestores lingüísticos y asociaciones empresariales.

A corto plazo, hemos limitado nuestro entorno geográfico al País Vasco, a través de la formación de personas auditoras y proceso de selección de empresas: red de asociaciones empresariales y contactos previos con empresas y universidades, campaña para reclutar estudiantes, publicidad en conferencias y congresos…

Estos son los principales indicadores que nos han ayudado a medir el impacto conseguido en los grupos destinatarios: sitio web del proyecto EPIC, seguidores de EPIC, sitio web de Elhuyar-Zubize (8.000 visitas mensuales), número de artículos publicados en revistas lcoales (4), entrevista televisada seguida por miles de telespectadores. Por otra parte, tanto las personas auditoras, las PyMEs y varios organismos próximos han destacado aspectos cualitativos a tener en cuenta, y las compañías que han participado en las auditorías han realizado declaraciones positivas: "A raíz del resultado de la auditoría podremos aumentar nuestras exportaciones", declaró Talleres Aramburu. Varias de las empresas auditadas han admitido que si bien pensaban que habían tomado todas las medidas relacionadas con la gestión de idiomas se han dado cuenta de que hay varios aspectos que no han tenido en cuenta, tales como la barrera cultural y un profundo conocimiento de las necesidades lingüísticas de la clientela.

Elhuyar-Zubize está estudiando la posibilidad de ofrecer servicios LCA en varias PyMEs. De momento, seguimos intentado concienciar a las personas responsables de las empresas de la necesidad de una gestión lingüística adecuada, explicándoles en qué consiste una auditoría LCA y mostrándoles cómo pueden beneficiarse de ella para tener más éxito en los mercados internacionales.

Elhuyar-Zubize ha formado personas auditoras para realizar auditorías de forma independiente y sin cobrar nada a cambio. Uno de los objetivos de EPIC ha sido la sostenibilidad en el tiempo del proyecto y la posibilidad de desarrollar un producto que pueda adquirirse gratuitamente a través de Internet. Dentro del proyecto se ha desarrollado una página web permanente, además de una red vía Internet, con la versión web del proceso de auditoría y material para

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

formarse en el proyecto EPIC, por lo que está garantizada la divulgación gratuita del proyecto. Si se desea utilizar con fines mercantiles, se ha de tener en cuenta la ley europea sobre los derechos de autor.

Divulgación a largo plazo y resultados previsibles

El objetivo de las actividades realizadas con la mira puesta a largo plazo es la explotación de los resultados del proyecto y su sostenibilidad en el tiempo. Dichas actividades deben garantizar, por una parte, la creación de nuevas personas auditoras y su disponibilidad, y, por otra parte, la existencia de empresas interesadas en realizar las auditorías.

Según las estimaciones realizadas por parte de Elhuyar-Zubize, a largo plazo, además de atraer empresas vascas, también se podrá conseguir el interés de varias empresas españolas. De hecho, los socios españoles de las empresas vascas que han participado en las auditorías han mostrado interés y han solicitado más información a través de sus aliados vascos.

Al mismo tiempo, la divulgación a largo plazo ha sido un proceso constante a lo largo de la implementación del proyecto, y sigue siéndolo, a pesar de que el proyecto ya ha llegado a su término. Principalmente hemos incidido en asociaciones mercantiles y en varios departamentos de la administración pública. Se han creado nuevas relaciones mercantiles e indirectamente se ha incrementado el número de solicitudes para la realización de auditorías. En cuanto a la administración pública se refiere, hemos plantado la semilla y ahora debemos regarla y cuidarla. De momento, seguimos en contacto con las personas responsables de los departamentos, con el fin de que integren en su agenda la gestión y auditoría de las lenguas extranjeras, del mismo modo que se ha conseguido incluir el euskera en los últimos años.

Estas son las actividades realizadas a largo plazo:

- Seguimos actualizando el sitio web de Elhuyar-Zubize, incluyendo las novedades surgidas en el proyecto EPIC
- Elhuyar-Zubize sigue en contacto con las empresas auditadas y otras empresas que han mostrado interés en las auditorías LCA
- Elhuyar-Zubize sigue buscando empresas interesadas en la realización de auditorías LCA; para ello, aprovechamos otros proyectos de nuestra organización, tales como los planes y las auditorías realizadas para impulsar el uso del euskera
- Elhuyar-Zubize presentará las auditorías LCA a grandes empresas que pueden influenciar en otras organizaciones. Tenemos en mente las

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

siguientes grandes empresas: organismos importantes de los sectores más significativos de nuestra economía (automoción, máquina-herramienta, componentes de maquinaria y transporte, aeronáutica, construcción, etc.) y administración pública, puesto que pueden divulgar entre las empresas la necesidad de una gestión lingüística y pueden incluir en sus cursos de formación y en su política de subvenciones las estrategias para la gestión lingüística y la idoneidad y obligatoriedad de las auditorías LCA.

A largo plazo, Elhuyar-Zubize cree que la figura de auditor/a de comunicación lingüística será de gran ayuda para las empresas que concurren en mercados internacionales. Al término del proyecto se podrá seguir descargando gratuitamente el material necesario para la formación de las personas interesadas.

Divulgación: local, regional y estatal

Elhuyar-Zubize se ha centrado en la divulgación local y regional del proyecto, puesto que ese es nuestro entorno natural de trabajo. Elhuyar-Zubize se creó en 1972 y está fuertemente arraigado en el País Vasco.

En un principio, la divulgación ha ido más lenta, pero la entrevista televisiva ha sido un hito a la hora de abrir las puertas a otros medios de comunicación. Por otra parte, se ha realizado una gran labor de divulgación cara a cara con responsables locales y regionales tanto de empresas privadas como de la administración pública. Hemos conseguido atraer a personas interesadas en formarse como auditores de Gipuzkoa y Bizkaia, y las empresas auditadas están sitas en todos los territorios del País Vasco (Araba, Bizkaia y Gipuzkoa). La divulgación estatal ha sido más indirecta, empleando principalmente recursos web 2.0, tales como twitter, Facebook y nuestro sitio web oficial.

A nivel local, Elhuyar-Zubize ha participado en 3 conferencias y congresos, con el fin de divulgar el resultado del proyecto entre los grupos destinatarios. Entre las personas y organismo participantes se encuentran personas formadoras, jóvenes emprendedores/as, empresas del sector del automóvil y de la máquina-herramienta, etc. Asimismo, Elhuyar-Zubize ha trabajado activamente junto con asociaciones mercantiles para impulsar la figura de la persona auditora profesional.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Summary

Elhuyar-Zubize aimed at promoting the project results so to ensure big exposure for EPIC outcomes in the Basque Country and Spain. Specifically, Elhuyar-zubize promoted the outcomes to potential management agencies of LCAs (publicadministration) and to SMEs. A specific database of trade associations and firms effectively spread EPIC outcomes via emails and social media so targeting the right stakeholders.

Elhuyar-Zubize performed dissemination through 3 seminars, reaching at least to 200 people, including companies competing in an international market, policy makers, language managers and business associations. Large part of general dissemination was information published in social media – mostly Facebook and Twitter. These posts reached hundreds of people from various groups that belong to Elhuyar-Zubize network. Also, it was very important the interview launched in the public TV, which reached to thousands of people and opened a window to other means of communication.

7 students were trained as LCA auditors, thus increasing their professional skills and future. Moreover, other 10 people, including 7 colleagues from our company, a PhD. student and one person in charge of the international department of a very important firm (Tecnalia) were trained as auditors and gave as their feedback. Later, we reached 10 companies that were audited within the project framework. Targets also included language users, language providers, government policy managers, universities and educational institutions working with foreign languages.

Elhuyar-Zubize prepared printed material such as flyers to recruit the auditors and target companies. Elhuyar-Zubize recruited 7 students but received more emails from potential candidates. We organised three seminars to ensure wide publicity and promotion of project and scheme.

Long-term dissemination activities aim at the exploitation and sustainability of the project results. These activities concentrate on ensuring that there will be new auditors available on one hand and on the other, that there will be companies interested in having an audit.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Elhuyar-Zubize reckons that long-term impact will reach important firms not only from the Basque Country, but also from Spain.

Elhuyar-Zubize disseminated the EPIC project mainly at local and regional level, since this is the natural target of our company. Elhuyar-Zubize is strongly rooted in the Basque Country, because it has been active in the territory since 1972.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.