

Azienda/ente \_\_\_\_\_

Ruolo \_\_\_\_\_

Mansioni \_\_\_\_\_

Settore \_\_\_\_\_

**A) INFORMAZIONI DI BASE**

1. Quali lingue sono importanti per il vostro ente/azienda/organizzazione?

---

---

---

A che livello (buono/ottimo/madrelingua/ecc.)?

---

---

---

2. In che misura sono importanti le lingue nel suo contesto lavorativo  
(inutile/facoltativo/indispensabile/ecc.)?

---

---

---

3. Ci sono certificazioni/titoli o qualifiche specifiche necessari per accedere a questo tipo di posizioni?

---

---

---

4. Può consigliare persone/aziende/organizzazioni/website che possono fornire maggiori informazioni a questo riguardo?

---

---

---

## B) DESCRIZIONI LINGUISTICHE SPECIFICHE: INFORMAZIONI SUL CONTESTO

5. Quali abilità di L2 (lingua straniera) sono maggiormente richieste per svolgere le sue mansioni?

- Leggere
- Scrivere
- Parlare
- Ascoltare

Mediare:  Traduzione  Interpretariato

6. E' possibile cavarsela nel suo lavoro senza dover conoscere una lingua straniera?

- Sì
- No

7. Quali situazioni comunicative **parlate** sono frequenti dal suo punto di vista? (selezionare nell'elenco seguente ed eventualmente aggiungere situazioni comunicative non presenti nella sezione "Altro \_\_\_\_").

- Parlare del proprio lavoro e di quello di altri soggetti
- Viaggio di lavoro (trasporti e spostamenti/alloggio/cibo/...)
- Socializzazione con colleghi/clienti/partner/ecc.
- Telefonate di routine (prendere messaggi/appuntamenti, rispondere a richieste, ecc.)
- Contattare i clienti (customer service/reclami/face-to-face/ecc.)
- Spiegazione processi/metodi lavorativi/risoluzione problemi IT
- Accoglienza visitatori
- Partecipazione a visite aziendali
- Partecipazione o conduzione di meeting/conferenze aziendali/seminari
- Conversazioni relative a spedizioni, installazioni, manutenzione, ecc.
- Risoluzione problemi
- Tutoraggio nuovi impiegati
- Presentazioni aziendali/di prodotti/progetti/libri
- Interviste
- Negoziazioni
- Project Management
- Gestione reclami
- Altro (interpretariato/progetti all'estero/ecc.) \_\_\_\_\_

---

8. Quali situazioni comunicative **parlate** sono più difficili da affrontare dal suo punto di vista e perché? (SPECIFICARE PER CIASCUNA SITUAZIONE).

---

---

---

---

9. Dove avvengono queste situazioni comunicative? (*location*)

- Ufficio
- Sala riunioni

Esterno (specificare) \_\_\_\_\_

Occasioni informali (specificare) \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

10. Quali persone sono coinvolte? Con chi avvengono questo tipo di situazioni comunicative? *Persone, comunità, aziende, partner istituzionali, ecc..* (DISTINGUERE PER CIASCUNA SITUAZIONE).

11. Secondo lei, quali sono i punti critici in questo tipo di situazioni comunicative? (DISTINGUERE PER CIASCUNA SITUAZIONE).

12. Quali sono invece i fattori che possono determinare il successo in queste situazioni? (DISTINGUERE PER CIASCUNA SITUAZIONE).

13. Che tipi di documenti/testi/generi si ha la necessità di **scrivere**?

- Preventivi
- Offerte
- Manuali/documenti aziendali
- Libretti d'istruzione
- Memo, minutes, appunti
- Email, messaggi, SMS
- Articoli per siti web/blog
- Articoli per riviste
- Reclami

- Power Point Presentation
- Moduli
- Application
- Traduzioni
- Testi di marketing/pubblicità
- Post Facebook/Twitter/altri social media
- Editing
- Recensioni/abstract
- Comunicati stampa
- Brochure
- Didascalie/caption per fotografie
- Report/documenti (SPECIFICARE IL TIPO DI DOCUMENTI). \_\_\_\_\_

Altro (SPECIFICARE) \_\_\_\_\_

14. Quali sono i testi che si scrivono più frequentemente dal suo punto di vista?

---

---

---

15. Per chi vengono prodotti questi testi? (*target group*)

---

---

---

16. A che scopo vengono prodotti questi testi?

---

---

---

17. Quali sono le caratteristiche che, secondo lei, deve avere un buon testo di questo tipo?

---

---

---

### C. OBIETTIVI DEI CORSI DI LINGUA, MATERIALI, METODI E VALUTAZIONE

18. Se dovesse partecipare ad un corso di lingue, in base alle sue attuali capacità comunicative, su quali abilità dovrebbe concentrarsi il corso? (*scopi/obiettivi*)

- Leggere
- Scrivere
- Parlare
- Ascoltare
- Interagire
- Tradurre/interpretare

19. Le lingue straniere sono più necessarie per le abilità scritte o orali? (Risposta in %)

---

20. Quali abilità potrebbero essere importanti per:

- produzione orale? (Esempi: chiarezza/precisione dei vocaboli nella presentazione di prodotti, contrattazioni, gestione dei reclami, ecc.)

---

---

- ascolto? (Esempi: comprensione conversazioni telefoniche, ecc.)

---

---

- scrittura? (Esempi: capacità di sintesi, vocabolario specifico, ecc.)

---

---

- lettura? (Esempi: vocabolario specifico, ecc.)

---

---

21. Quanto è importante la terminologia specialistica/ il vocabolario tecnico per queste professioni?

---

---

22. Quanto è importante perfezionare la pronuncia per queste professioni?

---

---

23. È possibile, in questo campo, cavarsela con delle spiegazioni non specifiche del concetto o del termine preciso, ricorrendo a perifrasi, circonlocuzioni, giri di parole (*roundabout explanation*)?

24. Saprebbe raccomandare dei metodi per migliorare le abilità che ha descritto? (*learning methods*)

25. Le viene in mente un'attività autentica (*authentic assignment*) che vorrebbe le fosse proposta per migliorare le abilità che ha descritto? (*learning tasks*)?

26. Quale potrebbe essere il modo migliore per valutare le capacità comunicative per questi profili? (*assessment*)

#### **D. OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE**

27. Per quanto riguarda la comunicazione non specialistica, quale pensa che siano le competenze/capacità trasversali più importanti per questi profili professionali?

- Capacità relazionali (riconoscere i turni di parola, quando parlare, quando tacere, tono di voce, ecc.)
- Chiarezza/Efficacia espressiva
- Organizzazione del discorso
- Capacità di utilizzare linguaggio verbale e non verbale
- Capacità persuasive
- Capacità di negoziazione/mediazione
- Disponibilità all'ascolto
- Capacità di adattamento ad ambiente multiculturale
- Altro \_\_\_\_\_



