

A) INFORMAZIONI DI BASE

1. Ci sono laureati in lingue e letterature moderne che lavorano in questo ente/azienda/organizzazione? A che livello? Sono madrelingua?

2. Ci sono persone che parlano altre lingue oltre all'italiano e le utilizzano per svolgere la loro attività lavorativa? A che livello? Sono madrelingua?

3. Quali sono i profili professionali in cui trovano o potrebbero trovare spazio e le mansioni che svolgono o potrebbero svolgere i laureati in lingue e letterature moderne o le persone con competenze linguistiche? (ADDETTI COMUNICAZ./SEGRETARI/UFFICIO VENDITE/ECC.)

4. E' possibile ricoprire questi ruoli senza conoscere le lingue straniere?

5. Quali lingue sono importanti per il vostro ente/azienda/organizzazione? A che livello?

6. Secondo la sua esperienza, che tipo di aziende/enti/organizzazioni impiegano o potrebbero impiegare i laureati in lingue o le persone con competenze linguistiche?
(NON SO)

7. Ci sono certificazioni, titoli di studio o qualifiche specifiche necessari per accedere a questo tipo di professioni?

8. In che misura sono necessarie le lingue straniere nel suo contesto lavorativo? Quali lingue? (inutile/facoltativo/indispensabile/...)

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

B) DESCRIZIONI LINGUISTICHE SPECIFICHE: INFORMAZIONI SUL CONTESTO

10. Quali abilità sono maggiormente richieste per svolgere determinate mansioni?

Leggere

Scrivere

Parlare

Ascoltare

Mediare: Traduzione Interpretariato

11. E' possibile cavarsela senza dover conoscere una lingua straniera?

Sì

No

12. 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, spostamenti, alloggio, ecc.)

Socializzazione con colleghi/clienti/ecc.

Telefonate di routine (prendere messaggi/appuntamenti, rispondere a richieste, ecc.)

Contattare i clienti (customer service, reclami, face-to-face, ...)

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.) _____

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

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

- Ufficio
- Sala riunioni
- Esterno (specificare) _____
- Occasioni informali (specificare) _____
- Altro _____

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

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

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

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

- Preventivi
- Offerte
- Manuali/documenti aziendali
- Libretti d'istruzione
- Reclami
- Power Point Presentation
- Application
- Moduli
- Memo, minutes, appunti
- Email, messaggi, SMS
- Articoli per siti web/blog
- Articoli per riviste
- Traduzioni
- Testi di marketing/pubblicità
- Post Facebook/Twitter/altri social media
- Editing
- Recensioni/abstract
- Comunicati stampa
- Brochure
- Didascalie/caption per fotografie/immagini
- Report/documenti (specificare che tipo di documenti _____)

Altro (specificare) _____

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

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

21. A che scopo vengono prodotti questi testi?

22. 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

23. Se dovesse organizzare un corso di lingue per questi profili, in base alle attuali capacità comunicative degli impiegati, su quali abilità dovrebbe concentrarsi il corso?
(*scopi/obiettivi*)

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

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

25. Quali abilità potrebbero essere importanti per la prestazione di:

- produzione orale? (chiarezza nelle presentazioni/conoscenza termini tecnici/ecc.)

- ascolto? _____

- scrittura? _____

- lettura? _____

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

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

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

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

30. Le viene in mente un'attività autentica (*authentic assignment*) che proporrebbe agli apprendenti per migliorare le abilità che ha descritto? (*learning tasks*)?

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

D. OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE

32. Per quanto riguarda la comunicazione non specialistica, quali 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 _____
-
-

33. La pratica delle lingue potrebbe migliorare queste competenze trasversali?

34. Sa dirmi, in merito al suo campo, qualcosa a proposito di:

- marcatori di rango sociale?
 - codice di abbigliamento?
 - linguaggio del corpo?
 - forme di cortesia?
 - tono di voce
 - volume
 - qualità che vengono apprezzate/rispettate di questi profili?
 - valori altamente apprezzati?
 - valori che non vengono apprezzati affatto?
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-