

# Interazioni di servizio interculturali Un caso dall'Italia

Gabriella B. KLEIN

This project has been funded with support from the European Commission.  
This publication 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.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.  
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la  
Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle  
informazioni in essa contenute.

© BRIDGE-IT – coordinated by Prof. Dr. Gabriella B. Klein (University of Perugia, Italy)

**BRIDGE-IT PARTNERS**



## Come leggere il trascritto: Simboli usati

x sta per una lettera

xxx	solo lettere minuscole, rispettando la reale pronuncia, niente abbreviazioni
xxXxx	lettera maiuscola indica una particolare enfasi sul suono
xxxx <u>x</u>	lettera sottolineata indica che il suono è pronunciato come più lungo del solito
(...)	suoni non udibili o non comprensibili
[xxx] [xxx]	il parlante A si sovrappone con il parlante B
xxx= =xxx	allacciamento tra due turni: senza pausa tra il turno del parlante A e il turno del parlante B
\	intonazione discendente
/	intonazione ascendente
	intonazione sospensiva
*	pausa breve (1 secondo o meno)
**	pausa media (1-2 secondi circa)
***	pausa lunga (3 secondi o più)
*sec*	pausa molto lunga con indicazione della durata in secondi
	<i>velocità (annotazioni in LETTERE MAIUSCOLE)</i>
<<VELOCE: xxx>>	veloce
<<LENTO: xxx>>	lento
	<i>volume (annotazioni in LETTERE MAIUSCOLE)</i>
<<ALTO: xxx>>	volume alto
<<BASSO: xxx>>	volume basso
	<i>commenti (annotazioni in LETTERE MAIUSCOLE)</i>
<<COMMENTO>>	per descrivere un'azione
<<COMMENTO>>	informazioni sul contesto della situazione

### Abbreviazioni

ACM = Adulto-in-Contatto-con-la-Mobilità

AM = Adulto-in-Mobilità

M = maschio

F = femmina

# Registrazione della residenza di un cittadino non EU

TRS 1

**Video ripresa:** Koffi M. Dossou

**Trascrizione:** Gabriella B. Klein; Raffaella Siena

**Luogo:** Comune di Perugia – Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

**Data:** Aprile 2011

**Interagenti:**

ACM-F Adulto-in-Contatto-con-la-Mobilità (F = femmina): funzionario

AM-F Adulto-in-Mobilità (F = femmina): cittadino non-EU (donna) dal Sud Africa

**Durata:** 13:33

1	ACM-F	prego\
2	AM-F	buonasera/
3	ACM-F	buonasera/
4	AM-F	ehm io sono sùd africa/ * ehm ma eh vorrei eh lavorare in italia\
5	ACM-F	sì\ ** deve prendere la residenza qui nel com[une] di perugia\
6	AM-F	[sì ]
7	AM-F	sì [ <<BASSO: eh comune>> ]
8	ACM-F	[ <<ALTO: è mai stata>>] in italia/
9	AM-F	[mai ]
10	ACM-F	[ha mai] avuto la residenza/
11	AM-F	[sì]
12	ACM-F	[in] italia/
13	AM-F	sì/
14	ACM-F	<<LENTO: residentE/ ** >abitazionE\>> in italia/
15	AM-F	qui [ehm ]
16	ACM-F	[ <<BASSO: italia/>>
17	AM-F	sì * no
18		**
19	ACM-F	lei arriva/
20	AM-F	passaporto/
21	ACM-F	okay <<*7* ACM CONTROLLA IL PASSAPORTO DELL'AM>> mhm passaporto/
22		* per eh lavorO/
23	AM-F	ehm ye- sì lavorare\=
24	ACM-F	=/hm/ <<BASSO: allora\>> * vediamo tra i documenti/
25	AM-F	okay/
26	ACM-F	okay/ ** e le ricevute/ *** va bene\ ** allora
27		<<*** ACM SCRIVE A COMPUTER>>
28	ACM-F	<<LENTO: pi[ano\]>>
29	AM-F	[ah ] okay\ <<BASSO: okay\>>

© BRIDGE-IT – coordinated by Prof. Dr. Gabriella B. Klein (University of Perugia, Italy)

**BRIDGE-IT PARTNERS**



30		<<*16* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
31	ACM-F	<<A UN COLLEGA: non ti dico quanto è lento\>> *** mhm
32		<<BASSO: ci sono anche gli aggiornamenti/\>> *** okay/ Allora\ ***
33		mhm <<*12* ACM SCRIVE A COMPUTER>> allora numero di cellulare/
34		telefono/
35	AM-F	ehm eh ziro
36		*
37	ACM-F	mhm
38	AM-F	ehm\ [sette/ ]
39	ACM-F	[aspetti/]
40	AM-F	quattro/
41	ACM-F	aspetti/
42		***
43	AM-F	cinque\ scuzi\
44		*
45	ACM-F	(...)*okay/ *** allora\ <<ALTO: sì/\>> ** il numero telefonico/
46	AM-F	okay\ zero  eh sette  * quattro  <<ALTO: eh>> scuzei\ cinque
47	ACM-F	mhm *** [(...)]
48	AM-F	[ehm\ ] nove\
49		***
50	ACM-F	okay/ * sì/
51	AM-F	nove
52		**
53	ACM-F	nove/
54		**
55	AM-F	cinque/ oh quattro\
56	ACM-F	mhm *** sì/
57	AM-F	cinque/
58	ACM-F	sì/
59		**
60	AM-F	tre  * ehm nove\ nove\ ot[to\ ]
61	ACM-F	[okay\] <<*10* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
62		<<BASSO: allora>> lei arriva direttamente da dove/ da qui/
63		<<*** ACM MOSTRA IL PASSAPORTO ALL'AM>>
64	AM-F	sì\
65	ACM-F	okay\ *** hm ** <<LENTO: vA ad abitare con qualcuno/
66		nell'appartamento/>>
67	AM-F	sì ehm eh perugia\
68		*
69	ACM-F	mhm ** qui\ abita qualcuno/ * ha la residenza qualche altra
70		persona/ [ am]ica/
71	AM-F	[ehm] <<VELOCE: no no no[no ]>>
72	ACM-F	[solo\]
73	AM-F	no [solo\]
74	ACM-F	[okay\]
75	AM-F	solo\=
76	ACM-F	=okay\ ** questo è il /cOgnome/
77	AM-F	sì\
78	ACM-F	[mhm]

79	AM-F	<<BASSO: [cog]nome\>>
80		**
81	ACM-F	okay\ questo è il nome/
82	AM-F	nome\ sì\
83	ACM-F	mhm *** data di nascita/=
84	AM-F	=sì/ <<VELOCE & BASSO: /sì /sì>>
85		<<*15* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
86	ACM-F	okay/ *** <<BASSO: allora\>> <<LENTO: cognome >>
87	AM-F	[sì\]
88	ACM-F	<<LENTO: [no ]me  [ de]i>>
89	AM-F	[mhm]
90	ACM-F	<<LENTO: suoi genitori/>>
91	AM-F	sì\
92	ACM-F	<<LENTO: papà/ mamma/>>
93	AM-F	ah/ * <<BASSO: okay>>
94		<<*16* AM SCRIVE IN UN FOGLIO>>
95	ACM-F	mhm/ <<*23* ACM SCRIVE A COMPUTER>> <<ACM INDICA L'ANULARE DOVE
96		PORTA LA FEDE>>
97	AM-F	eh [no\]
98	ACM-F	<<BASSO: [no\]>>
99	AM-F	no\ no\ no\=
100	ACM-F	=okay\ che scuole ha fatto nel suo paese/
101		**
102	AM-F	<<BASSO: scusi/>>=
103	ACM-F	=<<VELOCE: scuola >>
104	AM-F	scuola\ ehm * ceramic\ ehm arte/
105		**
106	ACM-F	[mhm]
107	AM-F	[sì ]
108	ACM-F	diploma/
109	AM-F	s[ì\]
110	ACM-F	[un]iversità/
111	AM-F	ehm hm ehm ** sì\ eh università/ ma/ ehm è ehm co- ja ehm
112	ACM-F	<<VELOCE: prima dell'unive[rsità]\>>
113	AM-F	[pri- ] prima\
114	ACM-F	okay\
115	AM-F	<<BASSO: prima>>
116	ACM-F	<<BASSO: okay>> <<*11* ACM SCRIVE A COMPUTER>> qui nOn lavora/
117	AM-F	[qui ]
118	ACM-F	<<LENTO: [addEs]so non lavora/>>
119	AM-F	no no
120	ACM-F	deve trovare lavoro\ ** mhm/=
121	AM-F	=sì/
122		***
123	ACM-F	<<BASSO: okay>> <<*52* ACM SCRIVE A COMPUTER>> <<LENTO:
124		[pesante/ ]>>
125	AM-F	[ehm piano\]
126		<<*43* ACM SCRIVE A COMPUTER E STAMPA DOCUMENTI>>
127	ACM-F	<<BASSO: allora scusi\>> <<BASSO: scusi>>

128		controlli se tutti i dati sono /giusti/
129	AM-F	mhm
130	ACM-F	nome cognome /data di>> nascita/ codice fiscale viene dato
131		<<VELOCE: automaticamente/>>
132	AM-F	mhm
133	ACM-F	qui/ la sua firma\
134	AM-F	ah scrivo/
135	ACM-F	s[ì/]
136	AM-F	[ s]ì\
137		***
138	ACM-F	hm ** <<LENTO: questo/>>
139	AM-F	s[ì/]
140	ACM-F	<<LENTO: [ a]ttestA>>
141	AM-F	[mhm]
142	ACM-F	<<LENTO: [che] da oggi ha la residenza>>
143	AM-F	[okay\]
144	ACM-F	[nel ] nostro comune\
145	AM-F	[okay\]
146	ACM-F	[ tut]to quello che deve dimostrare/ con questo foglio\
147	AM-F	okay\
148		***
149	ACM-F	e benvenuta/ nel comune di <<ALTO: perugia >>
150	AM-F	oo grazie/ <<VELOCE: grazie/>>=
151	ACM-F	=prego/ adesso facciamo anche la gesenu eh/
152	AM-F	mhm
153		**
154	ACM-F	con questo foglio può richiedere eh subito il
155		<<LENTO: dottore/>>
156	AM-F	okay\=
157	ACM-F	=hm <<*22* ACM SCRIVE A COMPUTER>> ho visto qui * questi <<LENTO:
158		dati/>> servono a me\
159	AM-F	mhm ah okay\
160		<<*16* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
161	ACM-F	quanti metri quadri è l'appartamento/ grande quanto/
162	AM-F	hm * ehm no no gran- eh
163	ACM-F	quante camere/ una o due/=
164	AM-F	=è una\
165	ACM-F	una okay bagno/ cucina/
166	AM-F	sì\ bagno e cucina è * <<BASSO: [un\]>>
167	ACM-F	[hm ] *** <<LENTO: questa/ è la
168		tassa/ per lo>> lo smaltimento\ dei rifiuti\
169	AM-F	hm (...)
170	ACM-F	rifiuti/<<ACM INDICA IL CESTINO DELLA SPAZZATURA>>
171	AM-F	<<ALTO: ah/>>
172	ACM-F	<<LENTO: di casa/ da buttare via/>> si paga una tassa\
173	AM-F	ah\ okay\ <<BASSO: [sì ]>>
174	ACM-F	[mhm] *** <<BASSO: prego/>> qui una firma/
175	AM-F	sì/
176	ACM-F	okay\



177	AM-F	<<BASSO: okay\>>
178	ACM-F	aposto\ * ne stampiamo anche/ <<BASSO: un'altra>>/ <<*** ACM
179		STAMPA DEI DOCUMENTI>> un'altra firma/
180	AM-F	sì/
181		***
182	ACM-F	okay\ *** questo/ rimane a lei\
183	AM-F	[mhm]
184	ACM-F	[è ] il foglio che le dicevo/ <<VELOCE: che attesta da oggi la
185		sua nuova residenza\>>
186	AM-F	okay
187	ACM-F	<<VELOCE: faccio la fotocopia\ del [pas]saporto\>>
188	AM-F	[sì ]
189	AM-F	okay\
190		<<*** ACM SI ALLONTANA>>
191	ACM-F	questo è il suo passapO[rto/ io ho]
192	AM-F	[ah grazie ]
193	ACM-F	<<VELOCE: fatto la fotocopia per/ mE/>>
194	AM-F	mhm
195	ACM-F	<<LENTO: fra qualche giorno passeranno i vIgili/ verificheranno
196		la sua residEnza\>>
197		***
198	AM-F	ah/ sì\
199	ACM-F	ehm entro due mesi e mezzo\ [sarà] definita la pratica/
200	AM-F	[mhm ]
201		**
202	AM-F	mhm
203	ACM-F	e sarà <<VELOCE: ufficialmente residente nel nostro comune di
204		<<BASSO: per[ugia\] già da questa data di [oggi\]
205	AM-F	[okay ] [okay ]
206	ACM-F	va bene/
207	AM-F	va bene\
208		***
209	ACM-F	<<BASSO: okay\ aposto così/ finito\>>=
210	AM-F	=<<ALTO: ah>> grazie/
211	ACM-F	prego\ arrivederci/=
212	AM-F	=ar[rivederci/]
213	ACM-F	<<VELOCE: [ e ben veInuta nel comune di peru[gia\]>>
214	AM-F	[sì ] * grazie\