

Intercultural service interactions A case study from Italy

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.

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

BRIDGE-IT PARTNERS



document

How to read the transcript: Symbols used

x stands for a letter

xxx	Small letters only, respecting real pronunciation, no abbreviations
xxXxx	Capital letters indicate particular emphasis on a sound
xxxxx <u> </u>	Underlined letters indicate sounds pronounced longer than usual
(...)	Non audible or non understandable stretches of sounds
[xxx] [xxx]	Speaker A overlaps with the speech of speaker B
xxx= =xxx	latching between two turns: no pause between speaker A's and speaker B's turns
\	Falling intonation
/	Rising intonation
	Suspending intonation
*	Short pause (1 second or less)
**	Pause of 1-2 seconds
***	Long pause (3 seconds and more)
sec	Very long pause with indication of the length of seconds taken
	<i>speed (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<FAST: xxx>>	high speed
<<SLOW: xxx>>	slow speed
	<i>volume (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<LOUD: xxx>>	high volume
<<SOFT: xxx>>	low volume
	<i>comments (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<COMMENT>>	action comment
<<COMMENT>>	information about context of situation

Abbreviations

ACM = Adult-in-Contact-with-Mobility

AM = Adult-in-Mobility

M = man

F = woman

Registration of residence of an Italian citizen

TRS 2

Video recording: Koffi M. Dossou

Transcription: Gabriella B. Klein

Place: Municipality of Perugia – Office for public relations (URP)

Date: April 2011

Interactants

ACM-F Adult-in-Contact-with-Mobility (F = woman): civil servant

AM-F Adult-in-Mobility (F = woman): EU citizen with Italian citizenship, living currently in Germany

Duration: 10" 24'

1	ACM-F	buongiorno\
2	AM-F	buonasera/=
3	ACM-F	=buonaserA\ * [si accomodi]
4	AM-F	[allora io devo\] * <<BASSO: gra[zie\]>>
5	ACM-F	[avev]a un
6		appuntamento/
7	AM-F	sI avevo un [appuntamEnto <<BASSO: per>>]
8	ACM-F	[per il cambIo\]
9	AM-F	<<BASSO: stasera\>>
10	ACM-F	sì/
11	AM-F	<<LENTO: mhm quindi si tratta del fatto che io sono>> // ho
12		cittadinanza itAlia[na\]
13	ACM-F	[sì]
14	AM-F	attualmente però sono residente in germania\
15	ACM-F	sì
16	AM-F	e ora volgio prendere la residenza definitiv[amente]
17	ACM-F	[okay]
18	AM-F	[in]
19	ACM-F	[sì]
20	AM-F	[in italia\]
21	ACM-F	[mhm in] italia\ benissimo quindi sarà <<VELOCE: una
22		nostra>> una pratica (aire)\
23	AM-F	mhm * [che] vuol dire/
24	ACM-F	[eh] una pratica (aire)\ perché lei è residente in un
25		altro in un comune estero\

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

26	AM-F	okay\
27	ACM-F	eh quindi verrà ad abitare <u>eh</u> in perugia\
28	AM-F	mhm
29	ACM-F	e iniziamo a fare la pratica/ intanto se ehm * mi da ehm la
30		carta d'identità/
31	AM-F	<<BASSO: [sì ecco\]>>
32	ACM-F	[se ha un] documento/ <u>e</u> un passaporto (...) ehm
33		permesso\ ok[ay questo è la fotocopia sì/ benissimo/ sì/]
34	AM-F	[questo mi hanno detto di portlare
35		anche la fotocopia\ mhm
36		*
37	ACM-F	ehm ha poi la patente di guida/=
38	AM-F	=no\ <<BASSO: no\>>
39	ACM-F	no neanche una macchina intestata a nome suo/
40	AM-F	no\
41	ACM-F	no\ benissimo iniziamo\ allora/ * <<BASSO: (...) quindi>>
42		<<LENTO: <u>numero</u> del cellu- del suo cellulare/>>
43	AM-F	italiano/
44	ACM-F	italiano\
45	AM-F	tre quattro sette/
46	ACM-F	<<BASSO: mhm>>
47	AM-F	sei sette otto/ * cinque tre/ uno due\
48	ACM-F	<<BASSO: benissimo\>> * e da quale comune/ estero viene/
49	AM-F	<<ALTO: freiburg>>
50	ACM-F	<<BASSO: mhm>>
51	AM-F	<<BASSO: le>> faccio lo spelling\
52	ACM-F	sì
53	AM-F	effe erre * e i
54	ACM-F	sì
55	AM-F	bi u erre gi
56	ACM-F	okay dove andrà ad abitare/
57	AM-F	a perugia\
58	ACM-F	<<VELOCE: perugia\ in quale via/>>
59	AM-F	via del morone\
60	ACM-F	okay
61	AM-F	numero sei\
62	ACM-F	mhm <<*** ACM SCRIVE A COMPUTER>> <<BASSO: okay>> allora adesso
63		mettiamo tutti i suoi dati individuali/
64	AM-F	mhm
65	ACM-F	il suo cognome e nome/ * <<BASSO: (...) okay nata/ il *
66		ventisei [cin]que>> quarantanOve/
67	AM-F	[mhm]
68	ACM-F	<<ALTO: Ah/>> <<VELOCE: dov'è nata/>>
69	AM-F	a frei[burg\]
70	ACM-F	[a frei]burg\ (mhm * du[n]que)
71	AM-F	[eh il] mio cognome in italia è

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

72		klein\
73	ACM-F	è klein\ kl[ein\]
74	AM-F	[per]ché eh in germania mio il mio marito dossou\
75	ACM-F	sì
76	AM-F	in germania si usa il nome
77	ACM-F	[del]
78	AM-F	[del] [marito\]
79	ACM-F	[del mar]lito\ mhm benissimo\=
80	AM-F	=è mentre qui il nome\ mio no originale\
81	ACM-F	Allora (ehm) in questa casa dove andrà ad abitAre\=
82	AM-F	=hm
83	ACM-F	eh risiede qualcun altro/ * [o solo lei\]
84	AM-F	[no per il mom]mento solo [io\]
85	ACM-F	[okay\]
86		** <<BASSO: quindi lei è intestataria della scheda/>>
87	AM-F	sì\
88	ACM-F	<<BASSO: ehm cittadIna/ * ehm>> di nazionalità/
89	AM-F	[italiana/]
90	ACM-F	[eh italia]na/ okay * ehm allora il suo titolo di stUdio/
91	AM-F	eh dottorato\
92	ACM-F	dottorato\ ** in che co- eh che <<VELOCE: lavora>>
93		<<ALTO: quale lavoro svolge/>>
94	AM-F	sono professore universitario\=
95	ACM-F	=sì <<*** ACM SCRIVE A COMPUTER>> okay allora il suo numero di
96		documento/ lo dobbiamo annotare/ ** <<BASSO: (...) okay\ poi/
97		(...) **>> ora facciamo il dichiarANte/ che è <<ALTO: lei/>>
98		<<BASSO: poi questa vediamo/ <<*26* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
99		(...)>> maternità e paternità/ mi deve dichiarare/ quali sono i
100		nomi del suo papà\ * e <<LENTO: della sua mAmma/>>
101	AM-F	del padre è gerhard * gerardo\=
102	ACM-F	=gerardo\ <<*13* ACM SCRIVE A COMPUTER>> <<BASSO: okay>> e
103		della sua mamma/
104	AM-F	isabella
105	ACM-F	anche il cognome/ * <<LENTO: (della) mamma cognome (è)/>>
106	AM-F	è klein\=
107	ACM-F	=klein\ okay\ <<BASSO: hm ehm klein okay>> <<*10* ACM SCRIVE A
108		COMPUTER>> ehm <<VELOCE: in conosce // adesso stampiamo>> la
109		nettezza urbana/ conosce/ eh i suoi i metri quadri di questo
110		<<ALTO: appArtamento/>>
111	AM-F	sì ho portato la vIsura
112		*
113	ACM-F	allora\
114		*
115	AM-F	<<BASSO: eh però non capi[sco]>>
116	ACM-F	[sì]
117	AM-F	<<BASSO: che/>>

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

118	ACM-F	sì <<BASSO: allora>> (...) per quanto riguarda i metri quadrati
119		eh <<LENTO: no non c'è scritto>> pero a noi serve il foglio
120		la particella il sub\
121	AM-F	mhm
122		*
123	ACM-F	<<BASSO: adesso mettiamo *** è un pochino lento eh però ***
124		apre tutto ecco internet quindi>> <<*22* ACM SCRIVE A
125		COMPUTER>> mettiamo i metri quAdri/ eh il foglio la
126		particella/ e il sub\ la sua ehm * casa è a disposizione del
127		nucleo familiare <<VELOCE: dove abitava prima/ oppure>> l'ha
128		restituited/ alla al ehm <<ALTO: proprietraio/>> ehm
129	AM-F	non ho capito\
130	ACM-F	allora =
131	AM-F	=la casa dove [abitavo\]
132	ACM-F	<<VELOCE: [dove abilitava]>> <<ALTO: dove abitava prima>>
133		*
134	AM-F	in [germania\]
135	ACM-F	[mhm]
136	AM-F	eh mi rimane [comunque\]
137	ACM-F	[okay\]
138	AM-F	sì\
139	ACM-F	<<BASSO: okay rimane a disposizione del sottoscritto\ okay
140		adesso stampiamo\ (chiudiamo\)>> <<*** ACM GUARDA IL COMPUTER>>
141		questa è la>> nettezza urbana/ *** <<BASSO: (stampiamo tutto)
142		qui/>> intanto facciamo\ * lei i documenti li aveva già
143		/fotocopiati/ /giusto/
144	AM-F	[sì]
145	ACM-F	<<BASSO: [appo]sto\ ** allora>> questo è una copia della
146		della nettezza urbana/
147	AM-F	mhm
148	ACM-F	che può tenere lei intanto
149	AM-F	[mhm]
150	ACM-F	[mi fi]rma le ricevute/
151	AM-F	mhm ***
152	ACM-F	<<BASSO: okay>> ** questo\ è l'attestato che da
153	AM-F	[mhm]
154	ACM-F	[oggi] eh lei è residen[te\] nel
155	AM-F	[mhm]
156	ACM-F	comune\ di perUgia/
157	AM-F	[mhm]
158	ACM-F	<<VELOCE: [fra] due mesi/>> eh vede eh sarà definita la sua
159		pratica\
160	AM-F	mhm
161	ACM-F	ora arriverà eh anche eh a casa\ eh il un vigile urbano eh
162		per gli accertamenti/ <<VELOCE: eh se <<ALTO: veramente lei>>
163	AM-F	[hm]

document

164	ACM-F	<<VELOCE: [a]bita in quella casa\>>
165	AM-F	mhm
166	ACM-F	<<BASSO: ehm * scusi\ (okay\)\>>
167	AM-F	quindi ades[so non]
168	ACM-F	<<ALTO: [adesso]\>>
169	AM-F	posso tornare in germania/ devo aspettare che viene il vigile/
170	ACM-F	deve aspettare che viene il vigile\
171	AM-F	[oh]
172	ACM-F	<<VELOCE: [ma] il vigile /verrà/\>> Anche domani\
173	AM-F	ah [okay va bene]
174	ACM-F	[perché vede] Online la nostra pratica\
175	AM-F	okay=
176	ACM-F	=c'ha il suo numero di tEl[efono/ event]ualmente
177	AM-F	[mhm mhm]
178	ACM-F	se non la trov[a]
179	AM-F	[hm]
180	ACM-F	a cAsa [la contatta/]
181	AM-F	[/ah/ va bene] ah ok[ay\]
182	ACM-F	<<BASSO: [la] contatta/\>> e cosi definite
183		la la pratica <<VELOCE: fra due mesi>> sarà tutto a posto\
184	AM-F	okay\ [grazie]
185	ACM-F	[va bene/]
186	AM-F	sì [grazie\] grazie tante\
187	ACM-F	[okay\]
188	AM-F	[arrivederci\]
189	ACM-F	[<<ALTO: arriverla\>>] arrivederci\