

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
xxxxx	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 di residenza di una cittadina EU

TRS 3

Video riprese: 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): cittadina EU (donna) dall'Olanda

Durata: 14" 47'

1	AM-F	buonasera/
2	AM-M	buonasera\ si accomodi pure\
3	AM-F	grazie\
4	AM-M	sì allora lei deve fare una pratica di iscrizione anagrafica\
5	AM-F	sì sono olandese\
6	AM-M	<<BASSO: [olandese\]>>
7	AM-F	[ehm] vorrei eh lavorare e studiare in perugia/
8	AM-M	sì\ * allora\ eh questi sono i documenti che già le ha le ha
9		in- segnalato il nostro numero unico/ e <<VELOCE: lo zero
10		sette cinque/>> ha chiamato il numero unico/ e le hanno
11		indicato questi documenti\ <<VELOCE: posso prEnderli/ posso
12		guardare/ <poss[o/]>>
13	AM-F	[s]ì sì\
14	AM-M	grazie\
15	AM-F	prego\
16		<<*15* ACM SFOGLIA I DOCUMENTI>>
17	AM-M	sì\ la documentazione è completa\ in quanto [come ci-]
18	AM-F	[complEta/]
19	AM-M	sì\ co[me ci]ttadina
20	AM-F	[mhm]
21	AM-M	comunitaria * e studentessa\ lei ha un'iscrizione
22		universitaria regolare\ ha la carta sanitaria/ e in più ha eh
23		il documento della banca\ che attesta appunto che ha una
24		risorsa <<VELOCE: economica sufficiente>> per potersi
25		mantenere agli studi\ qui in italia\
26	AM-F	mhm

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

27	AM-M	adEsso dobbiamo capire\ se lei in questa residenza vA a vivere
28		con piÙ persone oppure si aggrega a qualcuno/ O <<VELOCE: è un
29		appartamento>> vUoto\
30	AM-F	ehm=
31	AM-M	=per capire il tipo di pratica <<BASSO: che
32		[dobbiamo rispettare\]>>
33	AM-F	[mhm mhm <<VELOCE: sÌ sÌ] ho capito\>> ehm eh adesso abito ah
34		in ah appartamento [sollo\
35	AM-M	[sÌ\]
36	AM-F	solo\ solo io
37	AM-M	sÌ solo solo so[lo]
38	AM-F	[sÌ]
39	AM-M	vuo- (suo) vuoto\
40	AM-F	uno ca-/ una camera/
41	AM-M	una camera\ [ecco\]
42	AM-F	[mhm]
43	AM-M	quindi in quale indirIzzo/ via/
44	AM-F	ehm via del priori/
45	AM-M	[hm]
46	AM-F	[eh] dieci\
47	AM-M	<<LENTIO/BASSO: via dei priori/ ** numero dieci\>>
48	AM-F	sÌ
49	AM-M	adesso iniziamo la pratica/
50	AM-F	[mhm]
51	AM-M	[di] residenza\ <<ALTO: le farò qualche domanda\>> e le
52		chiederò alcuni dati\ come un <<VELOCE: numero telefonico\>>
53		che serve per i vigili urbani\ che devono venire ad accertare
54		la sua reside[nza\]
55	AM-F	[mhm]
56	AM-M	quindi per cortesia se mi da il numero di cellulare/ * di
57		telefono
58	AM-F	ehm ziro sette cinque/
59	AM-M	zero sette cinque\=
60	AM-F	=sÌ/ eh nove sette quattro/
61	AM-M	zero sette cinque nove sette quattro/
62	AM-F	eh due cinque sette\
63	AM-M	due cinque sette\
64	AM-F	sÌ\=
65	AM-M	=benissimo\ <<*15* ACM SCRIVE A COMPUTER>> <<BASSO: va ad
66		abitare in via dei priori [numero dieci\]>>
67	AM-F	[mhm mhm]
68	AM-M	okay\ *** /oh/ la città/ eh di provenienza/
69		[eh]
70	AM-F	<<BASSO: [perugia]>>
71	AM-M	la città di provenienza\ dall'olanda\ quale\ qual è\ cioè
72		<<BASSO: la città di provenienza\>>

DOCUMENT

73	AM-F	ehm (limberg/)
74		***
75	AM-M	qui è indicato sul documento/
76	AM-F	mhm
77		<<*** ACM SFOGLIA IL PASSAPORTO DELL'AM>>
78	AM-M	sì * <<BASSO: via dei priori\ okay\>>
79	AM-F	Mhm
80	AM-M	adesso per completare la scheda anagrafica occorre il nome del_
81		<<VELOCE: pAdre\ e
82		mA[dre\>> se può anno]tare
83	AM-F	[sì sì va bEne\]
84	AM-M	in questo documen[to q]ui/
85	AM-F	[mhm]
86	AM-M	per cortesia/ grazie/
87		<<*17* AM SCRIVE IN UN FOGLIO>>
88	AM-F	mia madre\ <<BASSO: mio padre\>>
89	AM-M	sì <<*22* ACM COPIA I DATI NEL COMPUTER>> <<BASSO: allora
90		cittadinanza è qui abbiamo detto olandese\>> è coniugata/
91	AM-F	[non capisco\]
92	AM-M	[è <<ALTO: sposata>>] ha il <<ALTO: marito/>> <<ACM INDICA
93		L'ANULARE DOVE PORTA LA FEDE>>
94	AM-F	/n[o/]
95	AM-M	[no\]
96	AM-F	sì
97	AM-M	è un elemento anche questo impOrtante\ perché potrebbe essere
98		una studentessa che
99	AM-F	[sì]
100	AM-M	[com]unque è sposAta\ quindi
101	AM-F	allora
102	AM-M	noi dobbiamo sapere anche lo <<ALTO: stato civile\>> nO/
103		quindi\ e il titolo di studio conseguito è un diplomA * per
104		accedere all'università\
105	AM-F	eh eh no no no primo università\
106	AM-M	sì\ quindi è un diploma già universitario/
107	AM-F	ehm
108	AM-M	un titolo cioè eh scuola [media superiore\]
109	AM-F	[adesso no]
110		[adesso no]
111	AM-M	[ancora] non lo ha conseguito il titolo universitario\ però
112		* quello conseguito è un <<ALTO: diploma per accedere
113		all'università\>>
114	AM-F	[mhm]
115	AM-M	[quello che ha già conseguito\ che già ha in mAno\
116	AM-F	mhm *
117	AM-M	bEne\ professione quindi studentessa/ * <<VELOCE/ ALTO: adesso
118		è (attual[mente]) è studEntessa/>>

DOCUMENT

119	AM-F	[mhm]
120		<<*17* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
121	AM-M	la scheda anagrafica è completa\ adesso\ procediamo al primo
122		modello\ alla stampa del primo modello\
123	AM-F	mhm
124	AM-M	<<ALTO: d'iscrizione anagrafica\>> ** che noi stampiamo in
125		triplice copia/ ** la <<ALTO: quarta>> stampa è un
126		attestazione che daremo a lei\ <<LENTO: che serve già>> per
127		dimostrare che ha fatto quest'iscrizione\
128	AM-F	sì sì cap[isco\]
129	AM-M	[poi] dovremmo comunque fare una domanda al comune
130		di perugia/ per richiedere <<VELOCE: il certificato di
131		soggiorno\ perché comunque come comunitaria\>> * deve avere un
132		documento in più\ <<*26* ACM SCRIVE A COMPUTER E STAMPA
133		DOCUMENTI>> <<BASSO: per cortesia/ * sono tre firme\>>
134	AM-F	mhm mhm
135	AM-M	una firma due <<ALTO: tre>> firme quI/ grazie\=
136	AM-F	=okay
137		<<*** AM FIRMA I DOCUMENTI>>
138	AM-M	grazie\
139	AM-F	<<BASSO: prego>>
140		<<*** ACM GUARDA IL COMPUTER>>
141	AM-M	adesso stampiamo l'attestato\ * un documento che è <<VELOCE:
142		già in grado>> di attestare\ che lei/ <<VELOCE: dall'olanda>>
143		ha chiesto trasferimento e la residenza quI in italia\ eh su
144		nel comune di perugia\ <<BASSO: a questo indirizzo\ *
145		[quindi cortesemente/]>>
146	AM-F	[non capisco/] eh eh
147	AM-M	prego=
148	AM-F	=tutto parole\
149	AM-M	pre[go]
150	AM-F	[per]ché eh unA/ per olanda/ unA per italia/ *
151	AM-M	queste sono tre copie\
152	AM-F	sì sì sì
153	AM-M	noi dobbiamo fare tre copie/
154	AM-F	[mhm]
155	AM-M	[per]ché <<LENTO: dobbiamo dare questi documenti\ al nostro
156		ufficio centrale/>>
157	AM-F	ah sì [sì sì]
158	AM-M	<<LENTO: [e deve] andare in più uffici\>> <<BASSO: quindi sono
159		tre copie\ questa è l'attestazione che daremo in ultimo\>>
160		adesso facciamo una co- un documento in più
161	AM-F	[mhm]
162	AM-M	[ris]petto agli extra comunitari/ perché eh questo documento è
163		stato passato\ eh <<BASSO: con legge <<VELOCE: trenta del
164		duemilasette\>> ai comuni/>> * dalle pr- dalle questure/ e

DOCUMENTI

165		quindi dal ministero/ * e è il certificato di soggiorno\
166		intanto noi rilasceremo un eh * una ricevuta\ cioè una primo
167		documento\ * e dopo sessanta giorni lei potrà ritirare
168		<<VELOCE: definitivamente il certificato di soggiorno/ che ha
169		validità quinquennale\>> <<*31* ACM LEGGE I DOCUMENTI E STAMPA
170		ALTRI DOCUMENTI>> oh questo è la domanda per il rilascio
171		dell'attestato di iscrizione de eh <<VELOCE:
172		d'anagrafica>> e <<BASSO: per il soggiorno\>>
173	AM-F	questo è per me/
174	AM-M	no questo è per noi\ mi
175	AM-F	[oh]
176	AM-M	[dev]e firmare questa richiesta/=
177	AM-F	=sì\
178	AM-M	e adesso farò il documento che è per <<ALTO: lei\>>
179	AM-F	mhm
180		*
181	AM-M	grazie\
182	AM-F	prego\
183		<<*40* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
184	AM-M	infatti questo viene fatto in duplice copia/ perché\ una copia
185		di questo verrà data a lei\
186	AM-F	mhm
187		<<*26* ACM STAMPA E TIMBRA DEI DOCUMENTI>>
188	AM-M	l'<<ALTO: ultimo passaggio>> è per i rifiuti solidi urbani\
189		<<VELOCE: cioè la tariffa igiene ambientale\>> e lei mi ha
190		portato vedo i dati catastali\ quindi <<VELOCE: mi serviranno
191		per poter\ elaborare questo documento\ * <<BASSO: poi la
192		pratica sì è conclusa\ abbiamo finito\>>
193	AM-F	abbiamo finito/ [sì va bene/]
194	AM-M	[sì intanto] c'è solo quest'ultimo
195		passagg[io\]
196	AM-F	[mhm] mhm
197		<<*18* ACM SCRIVE A COMPUTER>>
198	AM-M	se mi ripete il numero di cellulare/
199	AM-F	di numero
200	AM-M	telefono\ <<BASSO: tel- il
201		[suo numero>> di <<VELOCE: telefono cel]lulare/>>
202	AM-F	[ah sì/ ehm]
203	AM-M	grazie
204	AM-F	ehm ziro sette cinque/
205	AM-M	sì
206	AM-F	ehm allora ehm aspEtta\ aspEtta\
207	AM-M	tre sette tre tre eh Ecco già ce l'ho sì già ce l'ho sì
208		[sul]la
209	AM-F	[sì/]
210	AM-M	pratica <<VELOCE: sì\ sì\ [sì\ sì\]>>

DOCUMENTI

211	AM-F	[ah va bene]
212	AM-M	sì\ già ce <<BASSO: l'abbiamo su quella di prima>> allora i
213		dati catastali sono questi/
214	AM-F	mhm
215		*
216	AM-M	<<BASSO: attenzione salviamo/>> *** questi sono documenti che
217		le posso <<BASSO: rendere\>> tanto <<BASSO: ho fat[to]\>>
218	AM-F	[...]
219	AM-M	sì
220	AM-F	mhm
221		<<*27* ACM STAMPA DEI DOCUMENTI>>
222	AM-M	viene stampata in duplice copia/ una copia per <<ALTO: lei>> e
223		una [per noi\]
224	AM-F	[mhm] mhm
225	AM-M	*** cortesemente due firm[e\ <<BASSO: u]na>>
226	AM-F	[mhm]
227	AM-M	<<BASSO: e due/>> ** <<BASSO: benissimo\>> * i documenti che
228		devo renderle sono una dichiarazione di denuncia utenze
229		domestiche\
230	AM-F	questa per me/
231	AM-M	questa è <<LENTO: per le[i]\>> in]sieme
232	AM-F	[mhm]
233	AM-M	alla testazione/ * d'iscrizione anagrafica\ quindi al
234		<<BASSO: comune di perUgia\>> co[n la]
235	AM-F	[sì sì]
236	AM-M	rIchiesta\ e quindi la ricevuta e <<VELOCE: l'attestato
237		provvisorio\ per il certificato di soggiorno\>>
238	AM-F	[mhm]
239	AM-M	[ques]ti sono tre docUmenti/
240	AM-F	[mhm]
241	AM-M	[che] * prOvvisoriamente le danno possibilità di soggiornare\
242		per più di tre mesi\
243	AM-F	mhm
244	AM-M	in
245	AM-F	[mhm sì/ sì/ sì/ okay]
246	AM-M	[italia\ <<VELOCE: come cittAd]ina comUnitaria>> ah fra
247		sessanta giorni il la nostra sedia centrale in via scarlatti/
248		con una marca da bollo di quattordici euro e <<VELOCE:
249		sessantadue/>> potrà ritirAre il certificato di soggiorno
250		<<VELOCE: definitivo>>\ * che ha validità quINquennale/ sempre
251		che ci siano i requisiti e mantenga i requisiti per il
252		soggiorno\ significa che comunquE O lavora O studia/
253	AM-F	mhm [mhm]
254	AM-M	[in] italia/ e quindi nel quinquennio eh\ >>BASSO: le
255		permetterà di soggiornare in italia cinque anni/
256		continuativi\>>

document

257	AM-F	va bene\
258	AM-M	<<BASSO: il suo documento\>>
259	AM-F	grazie
260		*
261	AM-M	la pratica <<BASSO: è terminaata/>>
262	AM-F	mhm /questo/ per me\
263	AM-M	questo lo riprende è l'originale [sì sì sì sì]
264	AM-F	[sì grazie]
265	AM-M	di questi ha già fatto tutte le fotocopie benissimo\ perché
266		<<VELOCE: lo zero sette cinque>> l' ha informata /bene/
267	AM-F	sì tutto va bene\
268	AM-M	la sal[uto e <<VELOCE: ben arrivata\ <<BASSO: a] perugia\>>
269	AM-F	[grazie\ arrivederci\]
270	AM-M	arrivederci\