

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



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

I = Interpreter

Registration of residence of an EU citizen

TRS 3

Video recording: Koffi M. Dossou

Transcription: Gabriella B. Klein

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

Date: April 2011

Interactants

ACM-M Adult-in-Contact-with-Mobility (M = man): civil servant
AM-F Adult-in-Mobility (F = woman): EU citizen (woman) from The Netherlands

Duration: 14" 47'

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

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

BRIDGE-IT PARTNERS



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

70	ACM-M	okay\ *** /oh/ la città/ eh di provenienza/
71		[eh]
72	AM-F	<<SOFT: [perugia]>>
73	ACM-M	la città di provenienza\ dall'olanda\ quale\ qual è\ cioè
74		<<SOFT: la città di provenienza\>>
75	AM-F	ehm (limberg/)
76		***
77	ACM-M	qui è indicato sul documento/
78	AM-F	mhm
79		<<*** ACM BROWSES THE PASSAPORT OF AM>>
80	ACM-M	sì * <<SOFT: via dei priori\ okay\>>
81	AM-F	Mhm
82	ACM-M	adesso per completare la scheda anagrafica occorre il nome
83		del <<FAST: pAdre\ e
84		mA[dre\>> se può anno]tare
85	AM-F	[sì sì va bEne\]
86	ACM-M	in questo documen[to q]lui/
87	AM-F	[mhm]
88	ACM-M	per cortesia/ grazie/
89		<<*17* AM WRITES ON A SHEET OF PAPER>>
90	AM-F	mia madre\ <<SOFT: mio padre\>>
91	ACM-M	sì <<*22* ACM COPIES THE DATA IN COMPUTER>> <<SOFT: allora
92		cittadinanza è qui abbiamo detto olandese\>> è coniugata/
93	AM-F	[non capisco\]
94	ACM-M	[è <<LOUD: sposata>>] ha il <<LOUD: marito/\>> <<ACM
95		INDICATES THE RING FINGER WHERE HE WEARS THE WEDDING
96		RING>>
97	AM-F	/n[o/]
98	ACM-M	[no\]
99	AM-F	sì
100	ACM-M	è un elemento anche questo impOrtante\ perché potrebbe
101		essere una studentessa che
102	AM-F	[sì]
103	ACM-M	[com]unque è sposata\ quindi
104	AM-F	allora
105	ACM-M	noi dobbiamo sapere anche lo <<LOUD: stato civile\>> nO/
106		quindi\ e il titolo di studio conseguito è un diplomA *
107		per accedere all'università\
108	AM-F	eh eh no no no primo università\
109	ACM-M	sì\ quindi è un diploma già universitario/
110	AM-F	ehm
111	ACM-M	un titolo cioè eh scuola [media superiore\]
112	AM-F	[adesso no]
113		[adesso no]

114	ACM-M	[ancora] non lo ha conseguito il titolo universitario\
115		però * quello conseguito è un <<LOUD: diploma per accedere
116		all'università\>>
117	AM-F	[mhm]
118	ACM-M	[que]llo che ha già conseguito\ che già ha in mAno\
119	AM-F	mhm *
120	ACM-M	bEne\ professione quindi studentessa/ * <<VELOCE/ LOUD:
121		adesso è (attual[mente]) è studEntessa/>>
122	AM-F	[mhm]
123		<<*17* ACM WRITES ON COMPUTER>>
124	ACM-M	la scheda anagrafica è completa\ adesso\ procediamo al
125		primo modello\ alla stampa del primo modello\
126	AM-F	mhm
127	ACM-M	<<LOUD: d'iscrizione anagrafica\>> ** che noi stampiamo
128		in triplice copia/ ** la <<LOUD: quarta>> stampa è un
129		attestazione che daremo a lEi\ <<SLOW: che serve già>> per
130		dimostrare che ha fatto quest'iscrizione\
131	AM-F	sì sì cap[isco\]
132	ACM-M	[poi] dovremmo comunque fare una domanda al
133		comune di perugia/ per rIchiedere <<FAST: il certificato
134		di soggiOrno\ perché comunque come comunitaria\>> * deve
135		avere un documento in più\ <<*26* ACM WRITES ON COMPUTER AND
136		PRINTS DOCUMENTS>> <<SOFT: per cortesia/ * sono tre firme\>>
137	AM-F	mhm mhm
138	ACM-M	una firma due <<LOUD: tre>> firme quI/ grazie\=
139	AM-F	=okay
140		<<*** AM SIGNS DOCUMENTS>>
141	ACM-M	grazie\
142	AM-F	<<SOFT: prego>>
143		<<*** ACM LOOKS AT COMPUTER>>
144	ACM-M	adesso stampiamo l'atTEstato\ * un documento che è <<FAST:
145		già in grado>> dI attestare\ che lEi/ <<FAST:
146		dall'olAnda>> ha chiesto trasferimento e la residenza quI
147		in italia\ eh su nel comune di perugia\ <<SOFT: a questo
148		indirizzo\ * [quindi cortesemente/]>>
149	AM-F	[non capisco/] eh eh
150	ACM-M	prego=
151	AM-F	=tutto parole\
152	ACM-M	pre[go]
153	AM-F	[per]ché eh unA/ per olanda/ unA per italia/ *
154	ACM-M	queste sono tre copie\
155	AM-F	sì sì sì
156	ACM-M	noi dobbiamo fare tre copie/
157	AM-F	[mhm]
158	ACM-M	[per]ché <<SLOW: dobbiamo dare questi documenti\ al nOstro

159		ufficio centrale/>>
160	AM-F	ah sì [sì sì]
161	ACM-M	<<SLOW: [e deve] andare in più uffici\>> <<SOFT: quindi
162		sono tre copie\ questa è l'attestatazione che daremo in
163		ultimo\>> adesso facciamo una co- un documento in più
164	AM-F	[mhm]
165	ACM-M	[ris]petto agli extra comunitari/ perché eh questo
166		documento è stato passato\ eh <<SOFT: con legge <<FAST:
167		trenta del duemilasette\>> ai comuni/>> * dalle pr- dalle
168		questure/ e quindi dal ministero/ * e è il certificato di
169		soggiorno\ intanto noi rilasceremo un eh * una ricevuta\
170		cioè una primo documento\ * e dopo sessanta giorni lei
171		potrà ritirare <<FAST: definitivamente il certificato di
172		soggiorno/ che ha validità quinquennale\>> <<*31* ACM
173		READS THE DOCUMENTS AND PRINTS OTHER DOCUMENTS>> oh questo
174		è la domanda per il rilascio dell'attestato di iscrizione
175		de eh <<FAST: d'anagrafica>> e <<SOFT: per il
176		soggiorno\>>
177	AM-F	questo è per me/
178	ACM-M	no questo è per noi\ mi
179	AM-F	[oh]
180	ACM-M	[de] firmare questa richiesta/=
181	AM-F	=sì\
182	ACM-M	e adesso farò il documento che è per <<LOUD: lei\>>
183	AM-F	mhm
184		*
185	ACM-M	grazie\
186	AM-F	prego\
187		<<*40* ACM WRITES ON COMPUTER>>
188	ACM-M	infatti questo viene fatto in duplice copia/ perché\ una
189		copia di questo verrà data a lei\
190	AM-F	mhm
191		<<*26* ACM PRINTS AND STAMPS DOCUMENTS>>
192	ACM-M	l'<<LOUD: ultimo passaggio>> è per i rifiuti solidi
193		urbani\ <<FAST: cioè la tariffa igiene ambientale\>> e lei
194		mi ha portato vedo i dati catastali\ quindi <<FAST: mi
195		serviranno per poter\ elaborare questo documento\ *
196		<<SOFT: poi la pratica sì è conclusa\ abbiamo finito\>>
197	AM-F	abbiamo finito/ [sì va bene/]
198	ACM-M	[sì intanto] c'è solo quest'ultimo
199		passagg[io\]
200	AM-F	[mhm] mhm
201		<<*18* ACM WRITES ON COMPUTER>>
202	ACM-M	se mi ripete il numero di cellulare/
203	AM-F	di numero

204	ACM-M	telefono\ <<SOFT: tel- il
205		[suo numero>> di <<FAST: telefono cel]lulare/>>
206	AM-F	[ah sì/ ehm]
207	ACM-M	grazie
208	AM-F	ehm ziro sette cinque/
209	ACM-M	sì
210	AM-F	ehm allora ehm aspEtta\ aspEtta\
211	ACM-M	tre sette tre tre eh Ecco già ce l'ho sì già ce l'ho sì
212		[sul]la
213	AM-F	[sì/]
214	ACM-M	pratica <<FAST: sì\ sì\ [sì\ sì\]>>
215	AM-F	[ah va bene]
216	ACM-M	sì\ già ce <<SOFT: l'abbiamo su quella di prima>> allora i
217		dati catastali sono questi/
218	AM-F	mhm
219		*
220	ACM-M	<<SOFT: attenzione salviamo/>> *** questi sono documenti
221		che le posso <<SOFT: rendere/>> tanto <<SOFT: ho
222		fat[to\]>>
223	AM-F	[(...)]
224	ACM-M	sì
225	AM-F	mhm
226		<<*27* ACM PRINTS DOCUMENTS>>
227	ACM-M	viene stampata in duplice copia/ una copia per <<LOUD:
228		lei>> e una [per noi\]
229	AM-F	[mhm] mhm
230	ACM-M	*** cortesemente due firm[e\ <<SOFT: u]na>>
231	AM-F	[mhm]
232	ACM-M	<<SOFT: e due/>> ** <<SOFT: benissimo/>> * i documenti che
233		devo renderle sono una dichiarazione di denuncia utenze
234		domestiche\
235	AM-F	questa per me/
236	ACM-M	questa è <<SLOW: per le[i\>> in]sieme
237	AM-F	[mhm]
238	ACM-M	alla testazione/ * d'iscrizione anagrafica\ quindi al
239		<<SOFT: comune di perUgia\>> co[n la]
240	AM-F	[sì sì]
241	ACM-M	rIchiesta\ e quindi la ricevuta e <<FAST: l'attestato
242		provvisorio\ per il certificato di soggiorno/>>
243	AM-F	[mhm]
244	ACM-M	[ques]ti sono tre docUmenti/
245	AM-F	[mhm]
246	ACM-M	[che] * prOvvisoriamente le danno possibilità di
247		soggiornare\ per più di tre mesi\

248	AM-F	mhm
249	ACM-M	in
250	AM-F	[mhm sì/ sì/ sì/ okay]
251	ACM-M	[italia\ <<FAST: come cittAd]ina comUnitaria>> ah fra
252		sessanta giorni il la nostra sedia centrale in via
253		scarlatti/ con una marca da bollo di quattordici euro e
254		<<FAST: sessantadue/>> potrà ritirAre il certificato di
255		soggiorno <<FAST: definitivo>>\ * che ha validità
256		quINquennale/ sempre che ci siano i requisiti e mantenga i
257		requisiti per il soggiorno\ significa che comunquE O
258		lavora O studia/
259	AM-F	mhm [mhm]
260	ACM-M	[in] italia/ e quindi nel quinquennio eh\ >>SOFT: le
261		permetterà di soggiornare in italia cinque anni/
262		continuativi\>>
263	AM-F	va bene\
264	ACM-M	<<SOFT: il suo documento\>>
265	AM-F	grazie
266		*
267	ACM-M	la pratica <<SOFT: è terminaata/>>
268	AM-F	mhm /questo/ per me\
269	ACM-M	questo lo riprende è l'originale [sì sì sì sì]
270	AM-F	[sì grazie]
271	ACM-M	di questi ha già fatto tutte le fotocopie benissimo\
272		perché <<FAST: lo zero sette cinque>> l' ha informata
273		/bene/
274	AM-F	sì tutto va bene\
275	ACM-M	la sal[uto e <<FAST: ben arrivata\ <<SOFT: a] perugia\>>
276	AM-F	[grazie\ arrivederci\]
277	ACM-M	arrivederci\