# Esempi di riferimento
per l'orale

## Raquel Costa si annuncia al comune di domicilio

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

### Situazione

Raquel Costa si è appena trasferita con la sua famiglia nel comune di Taverne-Torricella. Oggi si presenta al controllo degli abitanti per iscriversi. Coglie l'occasione per porre alcune domande all'impiegato.

### Informazioni biografiche su Raquel

Raquel Costa ha 27 anni, viene dal Portogallo e vive in Ticino da due anni. Da quando è arrivata segue un corso di lingua settimanale. Ha inoltre l'occasione di praticare l'italiano nel suo quotidiano.

### Livello linguistico nel filmato

A1 **A2** B1 B2

In questo filmato Raquel mostra una prestazione corrispondente a un livello A2

### Prestazioni linguistiche secondo il QCER

Estensione (A2): Raquel è in grado di cavarsela in questa situazione semplice che richiede solo uno scambio di informazioni su argomenti abituali, come la propria persona e la propria famiglia, e lo fa impiegando spesso frasi elementari con espressioni memorizzate (*Ho ricevuto una lettera; come devo fare? Sì, benissimo; sono sposata, ho tre figli*). Riesce a produrre brevi enunciati abbastanza fluidi anche appoggiandosi alla lingua madre (*sinque, iscrisione, come fasso?*).

Correttezza (A2): usa correttamente alcune strutture semplici, ma commette ancora sistematicamente errori di base (*il mio documenti, sono fioristi, tutti simpatichi*). La sintassi è ancora incerta e influenzata in parte dalla lingua materna: *ha qualcosa per il mio bambino fare qua, ginnastica? Penso che no; ho cambiato di casa*. Raquel non conosce bene i numeri in italiano e di conseguenza, anche in questo semplice scambio comunicativo, sorge un problema di comprensione per quanto riguarda la sua data di nascita. Il suo accento è chiaramente influenzato dal portoghese e in alcuni passaggi esige una maggiore concentrazione da parte dell'interlocutore, ma nell'insieme la comprensione non ne è ostacolata.

Fluenza (A2): Raquel riesce a farsi comprendere con frasi semplici, ma mostra esitazione soprattutto prima di porre domande un po' più complicate. L'abbassamento del volume della voce (data di nascita) rivela a tratti una certa insicurezza nell'espressione.

© 2026 Segreteria di Stato della migrazione SEM

Interazione (A2): Raquel introduce bene la situazione spiegando chiaramente il motivo della sua venuta. Nonostante in alcuni passaggi si noti una notevole concentrazione (mimica facciale), Raquel capisce le domande dell'impiegato ed è in grado di porne a sua volta, non esitando ad interrompere in alcuni casi l'interlocutore per domandare qualcosa di suo interesse (per esempio, riguardo all'asilo per sua figlia). In qualche caso cerca di arricchire la comunicazione aggiungendo informazioni non ancora richieste (*ho tre figli*). Segnala all'interlocutore che sta seguendo il discorso (*ok, ah va bene, a Lugano*). Sebbene nella realtà ticinese l'uso del tu sia accettato anche in situazioni comunicative come questa, Raquel non sembra essere in grado di adottare i diversi registri in modo consapevole.

Risultati della procedura di valutazione : la prestazione linguistica di Raquel in questo filmato è stata valutata sulla base dei descrittori del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER). Sugli/lle 16 insegnanti che hanno partecipato alla valutazione di questo filmato, 13 le hanno attribuito un livello A2, 2 le hanno attribuito un livello B1, 1 le ha attribuito un livello B2. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 7xA2, 8xB1, 1xB2; Estensione = 13xA2, 3xB1; Fluenza = 11xA2, 4xB1, 1xB2; Correttezza = 3xA1, 12xA2, 1xB1.

## Contesto e prestazioni comunicative non verbali

In questa situazione formale l'apprendente deve essere in grado di salutare l'impiegato comunale, presentarsi ed esporre il motivo della visita, scambiare le informazioni in merito alla registrazione e comprendere le richieste concrete del collaboratore per ulteriori passaggi o scadenze. In questo contesto, in cui è richiesta una comunicazione funzionale, Raquel dimostra di sapersi muovere con disinvoltura, esponendo lo scopo della sua venuta, rispondendo alle domande del funzionario e ponendo le proprie, raggiungendo così l'obiettivo prefissato.

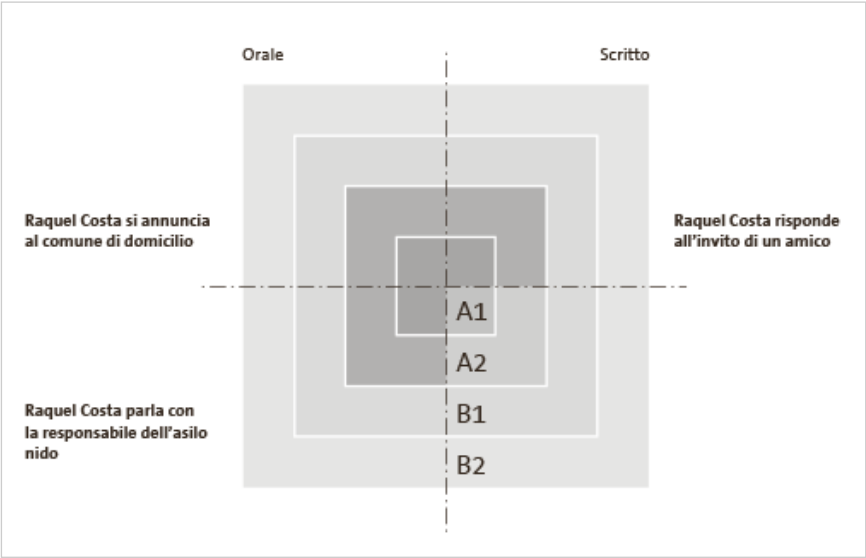
Raquel conosce la procedura amministrativa e si dimostra perciò autonoma e intraprendente in questo contesto culturale (*ho ricevuto questa settimana una lettera per fare l'iscrizione, ho portato i miei documenti)*. Approfitta inoltre dell'occasione per porre delle domande sulla vita in paese, tema che è tipicamente di competenza dei collaboratori comunali. È al corrente del fatto che i bambini vadano all'asilo a partire dall'età di tre anni; conosce inoltre l'esistenza di abbonamenti per i trasporti pubblici. Raquel si esprime in modo cordiale, semplice e diretto, usando un registro discorsivo (vedi i saluti: *grazie mille sei molto gentile ciao arrivederci*).

Raquel ha le idee chiare, si mostra sicura e naturale nel rispondere e nel porre le domande necessarie. La comprensione reciproca è buona malgrado la pronuncia di Raquel, molto influenzata dalla lingua materna.

L'interlocutore si dimostra aperto e disponibile, pronto a impostare la conversazione su toni più familiari per mettere a proprio agio Raquel, ponendo domande che esulano da quelle del formulario (*si trova bene in via degli Abeti? È simpatica la gente?*) e passando alla forma colloquiale "tu" per adeguarsi al registro usato da Raquel. I due interlocutori collaborano al fine di dare luogo a uno scambio piacevole, mediante il quale raggiungere i loro rispettivi obiettivi pragmatici.

Il seguente diagramma mostra le prestazioni linguistiche di Raquel per l'orale e per lo scritto nelle diverse situazioni.

© 2026 Segreteria di Stato della migrazione SEM




## Altri filmati e testi di Raquel

– filmato: Raquel Costa parla con la responsabile dell'asilo nido (A2)
– testo: Raquel Costa risponde all'invito di un amico (A2)

## Per lo scenario «Annunciarsi al comune di domicilio» sono disponibili anche i filmati delle seguenti persone

– Abuzer Hassan si annuncia al comune di domicilio (B1)

© 2026 Segreteria di Stato della migrazione SEM