

## CERLIS Series

Series Editor: Maurizio Gotti

### **Editorial Board**

Ulisse Belotti  
Maria Vittoria Calvi  
Luisa Chierichetti  
Cécile Desoutter  
Marina Dossena  
Giovanni Garofalo  
Davide Simone Giannoni  
Dorothee Heller  
Stefania Maci  
Michele Sala

Each volume of the series is subjected to a double peer-reviewing process.

CERLIS Series  
Volume 7

Gabriella Carobbio & Alessandra Lombardi (eds.)

La comunicazione orale nel turismo.  
Analisi di generi comunicativi in lingua tedesca

2018  
Università degli Studi di Bergamo

This ebook is published in Open Access under a Creative Commons License Attribution-Noncommercial-No Derivative Works (CC BY-NC-ND 3.0).

You are free to share - copy, distribute and transmit - the work under the following conditions:

You must attribute the work in the manner specified by the author or licensor (but not in any way that suggests that they endorse you or your use of the work).

You may not use this work for commercial purposes.

You may not alter, transform, or build upon this work.



CERLIS SERIES Vol. 7

CERLIS

Centro di Ricerca sui Linguaggi Specialistici

Research Centre on Languages for Specific Purposes

University of Bergamo

[www.unibg.it/cerlis](http://www.unibg.it/cerlis)

LA COMUNICAZIONE ORALE NEL TURISMO.

ANALISI DI GENERI COMUNICATIVI IN LINGUA TEDESCA

Editors: Gabriella Carobbio, Alessandra Lombardi

ISBN 978-88-97413-22-6

ISSN 2532-2559 – CERLIS series [Online]

Url: <https://aisberg.unibg.it/handle/10446/134328>

© 2018 The Authors

Università degli Studi di Bergamo

## Indice

GABRIELLA CAROBBIO / ALESSANDRA LOMBARDI Introduzione	9
MARCELLA COSTA / MIRIAM RAVETTO ‘Mostrare, vedere, identificare’: l’orientamento spaziale in visite guidate e audioguide in lingua tedesca	15
ANTONELLA NARDI Modalità di trasmissione e strutturazione del sapere in audioguide per opere pittoriche. Analisi funzionale di esempi in lingua tedesca	37
MARELLA MAGRIS L’audiodescrizione per visite a città d’arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia	61
DORIS HÖHMANN I modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come supporto di mediazione linguistica per le interazioni <i>face-to-face</i> . L’esempio della comunicazione in ambito turistico	85
GABRIELLA CAROBBIO Le costruzioni incidentali nel discorso politico tedesco sul turismo	112

MARCELLA COSTA, MIRIAM RAVETTO

## ‘Mostrare, vedere, identificare’: l’orientamento spaziale in visite guidate e audioguide in lingua tedesca

### 1. Introduzione: la referenza spaziale nella comunicazione turistica<sup>1</sup>

La comunicazione turistica è una forma di comunicazione spaziale, una comunicazione sullo spazio nello spazio: senza il movimento dei turisti e senza la presenza di oggetti ed entità rilevanti da illustrare nello spazio visivo questo tipo di comunicazione istituzionale non potrebbe esistere (Stukenbrock/Birkner 2010: 214).

Il presente capitolo si propone di analizzare le strategie di localizzazione deittica in due generi comunicativi fortemente ancorati allo spazio: l’audioguida e la visita guidata in lingua tedesca. L’analisi terrà conto di fattori quali la struttura interattiva, le differenti forme di co-presenza dei partecipanti, il diverso utilizzo dello spazio da parte degli interagenti, coniugando la tradizionale analisi con gli strumenti della linguistica testuale al metodo dell’analisi conversazionale.

Per svolgere il compito comunicativo centrale in visite guidate e audioguide – la trasmissione di conoscenze su spazi, culture e luoghi estranei (Costa 2011) – i visitatori devono dapprima orientarsi nello spazio urbano e museale e localizzare i referenti oggetto della descrizione. L’orientamento spaziale è un processo fortemente ancorato

---

1 Il saggio è frutto di stretta collaborazione fra le autrici. Marcella Costa si assume la responsabilità scientifica dei par. 1, 2.3, 3 e 5. Miriam Ravetto dei paragrafi 2.1, 2.2, 4 e 6. Le autrici ringraziano i revisori, i cui suggerimenti hanno contribuito a migliorare il testo sia dal punto di vista stilistico che dei contenuti.

al contesto interazionale, organizzato su più livelli (verbale, non verbale e sequenziale) e soggetto a continua verifica della comprensione. Nella sua definizione di referenza spaziale Fricke (2007: 86), riprendendo un'idea già suggerita da Fillmore (1982), la intende come un processo interattivo che coinvolge tutti i partecipanti all'evento comunicativo. Dal punto di vista dell'analisi della conversazione la referenza spaziale è una risorsa fondamentale per il coordinamento fra i partecipanti e per la costituzione dello spazio di interazione (*Interaktionsraum*, Mondada 2007: 64). Goodwin (2003) definisce lo spazio dell'interazione come un *domain of scrutiny*, uno spazio che viene esaminato, sezionato e strutturato dai partecipanti all'interazione, sulla base delle indicazioni offerte *in loco* dal parlante, al fine di comprendere il referente nel focus dell'interazione. La referenza spaziale si configura come "praktische Hervorbringung" (Mondada 2007: 86) dei partecipanti che, agendo nello spazio di interazione e mobilitando un insieme di risorse multimodali, ridefiniscono lo spazio in termini di "spazio sociale". In particolare, come accade esemplarmente nella visita guidata e nell'audioguida, le espressioni deittiche non solo sono fortemente ancorate alla situazione, ma contribuiscono a costituirle nel momento stesso dello svolgersi dell'interazione.

Il capitolo si apre con una descrizione e un confronto dei tratti distintivi dei due generi oggetto dell'analisi, cui segue la ricostruzione, sulla base del corpus descritto nel paragrafo 3, delle pratiche comunicative finalizzate alla localizzazione degli oggetti e all'orientamento dello sguardo del visitatore nelle visite guidate e nelle audioguide.

## 2. Visita guidata e audioguida: due generi comunicativi a confronto

In questo paragrafo verranno discussi alcuni fattori costitutivi per i due generi oggetto dell'analisi: compiti comunicativi e struttura (2.1);

asimmetrie e ruoli dei partecipanti (2.2); modalità di produzione del messaggio (2.3).

### 2.1 *Compiti comunicativi e struttura*

La visita guidata e l'audioguida sono due generi comunicativi incentrati sulla trasmissione del sapere e delle conoscenze relative a luoghi e oggetti d'interesse turistico. Sono entrambe concepite per la ricezione simultanea: le informazioni vengono, infatti, trasmesse contemporaneamente all'atto di osservazione dell'oggetto e dello spazio di interazione. In questo modo, lo sguardo del visitatore è progressivamente "accompagnato" verso il punto da osservare. Tuttavia, come vedremo (§§ 4 e 5), la fruizione dello spazio nei due generi è molto diversa. Entrambi sono caratterizzati da un'"alternanza ritmica" (Stukenbrock/Birkner 2010: 220) di fasi *mobili*, generalmente non verbali, nelle quali i visitatori vengono "spostati" nello spazio da una guida reale (nelle visite guidate) o virtuale (nelle audioguide), e di fasi *statiche*, in cui l'oggetto da illustrare viene raggiunto, messo a fuoco, identificato, osservato e descritto. È principalmente nelle fasi statiche che i partecipanti svolgono l'attività comunicativa della sincronizzazione della percezione tramite la *Hörerführung* (Kesselheim 2010; Mondada 2013; Fandrych/Thurmair 2016), cioè l'orientamento dell'ascoltatore per mezzo di espressioni spaziali e la focalizzazione del suo sguardo e della sua attenzione su un oggetto nello spazio di interazione. La *Hörerführung* è un'attività comunicativa che si interpola e accompagna costantemente le altre attività costitutive di questi generi comunicativi (descrizione, narrazione, esplicazione).

### 2.2 *Asimmetrie e ruoli dei partecipanti*

La visita guidata e l'audioguida sono caratterizzate da un rapporto asimmetrico tra i partecipanti in riferimento agli elementi del sapere. Guida turistica e voce narrante sono gli "osservatori competenti", così come li definiscono Fandrych/Thurmair (2016: 392), hanno cioè una competenza storico-artistica, culturale, paesaggistica, monumentale dei

luoghi della visita, oltre a conoscere la corretta prospettiva da cui gli oggetti d'interesse turistico devono essere osservati. Oltre alla trasmissione di conoscenza, il loro compito è quello di orientare correttamente il visitatore al fine di una chiara e immediata identificazione degli oggetti selezionati.

Nelle visite guidate, le guide turistiche sono i parlanti "primari" (Quasthoff 1990) e in qualità di "registi dell'interazione" (Orletti 2000) controllano l'andamento dello scambio comunicativo nei suoi molteplici aspetti, ad esempio per ciò che riguarda l'allocazione dei turni di parola, la selezione e l'organizzazione dei temi. Nelle audioguide la gestione del turno di parola è prestabilita e non prevede alcuna possibilità di modifica o intervento da parte dell'ascoltatore. Esse presentano tuttavia alcuni tratti di dialogismo, attestati anche nelle visite guidate. In questo senso, le audioguide e le visite guidate non sono da intendersi come due generi comunicativi nettamente distinti, ma costituiscono piuttosto i due poli di un continuum, in cui si inseriscono, più o meno esplicitamente, forme e strategie comunicative comuni. Aspetti di dialogismo presenti non solo nella visita guidata ma anche nella audioguida sono, appunto, la *Hörerführung*, che determina lo spostamento dell'ascoltatore nello spazio o le domande per attivare il sapere del visitatore o attirarne l'attenzione. Nell'esempio che segue, tratto dall'audioguida del Museo Egizio di Torino (cfr. § 3 per la descrizione del corpus di riferimento), la voce narrante si rivolge agli ascoltatori attraverso una domanda diretta (*Können Sie sich vorstellen, wie ergriffen die Archäologen waren, als sie dieses Grab das erste Mal betraten?*) e tenta di stimolare la loro immaginazione, invitandoli a pensare al momento della scoperta e apertura della Tomba degli Ignoti.

(1) *Stop 7 Grab der Unbekannte*

Die Entdeckung dieses vollständig intakten Grabes war ein außergewöhnliches Ereignis. Es erzählt von den Bestattungsritualen während der Fünften Dynastie, vor mehr als 4300 Jahren, und vom Leben einer wohlhabenden Familie in Gebelein, weit weg vom Hof. Können Sie sich vorstellen, wie ergriffen die Archäologen waren, als sie dieses Grab das erste Mal betraten? Wenn Sie den Moment der Entdeckung miterleben möchten, wählen Sie den Vertiefungskommentar oder geben Sie die 701 ein.



I visitatori sono, in entrambi i generi comunicativi, i destinatari del messaggio e i beneficiari delle conoscenze trasmesse (Hausendorf 2014). Osservatori non competenti, cioè con una conoscenza approssimativa e incerta del luogo in cui si trovano, i turisti hanno un ruolo subordinato e, nella visita guidata, intervengono generalmente se interpellati dalla guida o quando necessitano chiarimenti. A differenza delle visite guidate, l'audioguida permette ai visitatori una "percezione selettiva" (Fandrych/Thurmair 2016), cioè un'autonomia nella scelta delle informazioni fruibili. I turisti possono selezionare le tracce audio che desiderano ascoltare e tralasciare quelle che non ritengono rilevanti, costruendo percorsi di visita autonomi o individuali (Kesselheim/Hausendorf 2007).

### 2.3 Modalità di produzione del messaggio

Sebbene sia basata su uno o più testi che la guida ha preparato e assimilato in precedenza, la visita guidata si presenta come una produzione orale interattiva e fondamentalmente spontanea, che manifesta tratti e fenomeni tipici del parlato in interazione, come si può osservare nell'esempio (2) tratto da una visita guidata per studenti stranieri a Norimberga.

#### (2) Chiesa di S. Lorenzo (Norimberga)

G = guida; P = partecipante

	<i>*guarda il dipinto</i>	<i>**riproduce con la mano la posizione delle mani rappresentata sul dipinto e guarda i P</i>
01	G: *und der engel hat seine HAND **SO erhal=erhoben-	

02	sehen sie des? (.)
03	<<acc> wissen sie was das bedeutet,>
04	wenn sie auf BILdern (.) <<acc>  <i>*guarda il dipinto</i> <i>*MITtelAlterlichen bildern natürlich;&gt;</i>  <i>*riproduce la figura dipinta</i>
05	eine fiGUR sehn die *so DAsteht,
06	dann heißt das die SPRICHT;  <i>*riproduce il movimento delle mani della figura dipinta</i>  <i>**guarda uno dei P</i>
07	<<acc> *das ist der RE:de (.) GESTus (1.0) **ne?  <i>*riproduce il movimento delle mani della figura dipinta</i>
08	*passt AUF=ich SAG was;>

Pur nella cornice di un parlato espositivo precedentemente pianificato, la descrizione del dipinto non presenta tratti di monologicità e scritturalità. Piuttosto, la sequenza in esame esibisce sia i tratti attesi e specializzati della comunicazione dell'operatore istituzionale "guida turistica", sia gli aspetti riconducibili alla dimensione *in fieri* di co-costruzione negoziata dei contenuti e della ratifica dei rispettivi ruoli. Nello specifico, la sequenza descrittiva (r. 1) viene interpolata da una sequenza di verifica della comprensione (rr. 3-8) in cui la guida illustra il significato della mano alzata nei dipinti medievali. Sul livello

lessicale la spiegazione è caratterizzata dalla giustapposizione di lessemi specialistici (r. 7: *RE:de* (.) *GEStus*) e di forme colloquiali (r. 6: *dann heißt das die SPRICHT*; r. 8: *passt AUF=ich SAG was*), volte a assicurare la comprensione da parte del pubblico, eterogeneo per competenze linguistiche e orizzonti culturali. Sul piano interattivo la guida costruisce un rapporto di vicinanza con i suoi ascoltatori, ad esempio ricorrendo al segnale discorsivo *ne* con intonazione ascendente, per verificare la comprensione (r. 7), o inscenando un dialogo con la domanda in r. 3 (*wissen sie was das bedeutet*), articolata tuttavia con una velocità di elocuzione sostenuta in modo da non concedere agli interlocutori la possibilità di prendere la parola. Come si può notare in r. 2 (*sehen sie des?*), la referenza spaziale è al centro degli sforzi comunicativi della guida, che deve costantemente verificare che la *Hörerführung* sia avvenuta con successo prima di dare inizio a una fase descrittiva o esplicativa.

A differenza delle visite guidate, i testi delle audioguide sono testi scritti preparati per essere letti ad alta voce e rappresentano un esempio di “parlato trasmesso” (Sabatini 1997) e di “Schreiben für’s Hören” (Gutenberg 2000). Come si osserva in (3), molti dei fenomeni riscontrati nella visita guidata non sono presenti:

- (3) *Stop 43 “Galerie der Könige: Einführung” e Stop 44 “Statue des Ramses II”*

*Sie befinden sich nun in der Skulpturensammlung. Der Bereich wurde 2006 von dem Bühnenbildner und Oscarpreisträger Dante Ferretti gestaltet. Die wundervollen Skulpturen um Sie herum haben große Bedeutung in der Geschichte der Ägyptologie. (...). Sie stehen vor Ramses II., einem bedeutenden Herrscher der 19. Dynastie.*

Come si evince da questo passo, l’audioguida è un testo scritto dal punto di vista della concezione, ma con caratteristiche che lo rendono leggibile e comprensibile all’ascolto: il numero di parole per frase è contenuto, si osserva una preferenza per la coordinazione, lo sviluppo tematico è lineare e l’orientamento è affidato a frasi dichiarative con verbi spaziali (*Sie befinden sich, Sie stehen vor*) o sintagmi preposizionali (*um Sie herum*) integrati all’interno della sequenza

descrittiva. L'unico elemento di interattività e di intersoggettività è qui rappresentato dalle forme di allocuzione (*Sie*).

L'audioguida può essere integrata da ausili visivi che permettono in determinati momenti la comparsa d'immagini sullo schermo del supporto in modo da facilitare, ad esempio, l'individuazione dell'oggetto d'interesse o far comprendere meglio i contenuti della descrizione.

### 3. Corpus

Per gli esempi di visite guidate ci riferiamo alle audio- e videoregistrazioni tratte da due corpora raccolti dalle autrici in diverse località tedesche. Le registrazioni sono state trascritte usando il metodo di trascrizione GAT2 di Selting *et al.* (2009).<sup>2</sup> Si tratta, in tutti i casi, di visite guidate in lingua tedesca realizzate da madrelingua per un pubblico di turisti stranieri di diversa provenienza. I gruppi sono costituiti da quindici fino a trenta visitatori circa. I dati sono illustrati schematicamente in Tab. (1) e (2).

<b>Luogo di registrazione</b>	<b>Anno</b>	<b>Durata</b>	<b>Tipo di supporto</b>
Berlin	2007	40'	Audio
Mannheim	2009	45'	Video
Kiel	2009	40'	Audio
Potsdam	2011	65'	Audio

2 Le convenzioni di trascrizione adottate sono reperibili al link <<http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2009/px-gat2.pdf>> ultimo accesso: 14.11.2018.

Heidelberg	2013	80'	Video
Mannheim_2	2013	50'	Audio

Tabella 1. Corpus Ravetto (2007-2013)

<b>Luogo di registrazione</b>	<b>Anno</b>	<b>Durata</b>	<b>Tipo di supporto</b>
Bologna	2004	30'	Audio
Ferrara	2004	45'	Audio
Nürnberg	2005	90'	Video
Vercelli	2005	60'	Audio
Bayreuth	2006	31'	Video
Bayreuth	2006	75'	Video
Wrocław	2006	45'	Video
Torino	2007	70'	Video
Bayreuth	2008	75'	Video
Weimar	2009	75'	Video

Tabella 2. Corpus TuBaTour (Costa/Müller-Jacquier 2010)

Gli esempi relativi alle audioguide sono tratti dall'audioguida prodotta da Antenna International per il Museo Egizio di Torino, in occasione della riapertura del museo (2015).<sup>3</sup> Il testo tedesco è stato tradotto dal testo fonte in italiano.

<sup>3</sup> I testi delle audioguide sono ricavati dalla tesi di laurea di Michela Dall'Igna (Università di Torino, a.a. 2014-15). Si precisa che i testi di cui disponiamo non

#### 4. L'orientamento spaziale nelle visite guidate

Nella fase di apertura della visita guidata si osserva spesso una sequenza di orientamento iniziale in cui la guida propone una sorta di elenco degli oggetti che verranno tematizzati nel corso della visita, come si nota nell'esempio (4) tratto da una visita guidata nella città di Mannheim.

(4) *Stadtquadrat (Mannheim)*

01	G: <<f> so: meine DAMen und HERren;>
02	HERZlich willkommen,
03	(.) wir sin jetzt hier in ehm im sogenannten quadRA:t der stadt,
	<i>*indica con un gesto del braccio verso destra</i>
04	<i>*auf ihrer REchten seite ham sie den wunderSCHÖ:nen WAsserturm (.),</i>
	<i>*indica con un gesto del braccio verso sinistra</i>
05	<i>*links den paradePLAtz un und hinter uns das schloss,</i>
06	das besuchen wir später.

In questo esempio la guida turistica conduce lo sguardo dell'ascoltatore prima su un campo visivo ampio, cui fa riferimento in apertura della sequenza in modo indessicale attraverso l'avverbio deittico *hier* (r. 3).

---

sono le trascrizioni della voce registrata sull'audioguida bensì i testi utilizzati per le registrazioni. Per un'analisi dell'interazione fra visitatore e audioguida sarebbe necessario disporre della traccia audio e della videoregistrazione degli spostamenti del visitatore nello spazio del museo.

Colloca poi in questo spazio i singoli oggetti di interesse che fungono in questa fase iniziale soltanto da coordinate (*rechts/links/hinter*) utili a fornire al turista una prima “mappa di orientamento”. Si osservi che, nel corso della sua produzione, la guida modifica la prospettiva di osservazione dello spazio circostante: inizialmente identifica il suo pubblico come *origo* per la localizzazione deittica (r. 4: *auf ihrer REchten seite ham sie*), poco dopo però situa gli oggetti nello spazio, includendo anche se stessa nel centro deittico di riferimento (r. 5: *hinter uns*). Questi cambiamenti di prospettiva non sono infrequenti nelle visite guidate, come mostrano molti esempi nel corpus (cfr. Ravetto 2014).

All'interno delle fasi descrittive di singoli oggetti nello spazio, i processi di localizzazione sono più articolati e, a livello sequenziale, presentano interpolazioni di segmenti volti alla verifica della comprensione, come si può vedere nella spiegazione del monumento a Minerva sull'*Alte Brücke* di Heidelberg:

(5) *Monumento a Minerva (Heidelberg)*

<i>*indica con il dito la statua</i>	
01	G: ehm dann (-) *da schau sie ehm da HINten auf dem SIEBten pfeiler auf der REchten seite ne statue (.).
02	das is das miNERva denkmal,
03	sehn sie=es?
04	P: ja ja;
05	G: DA gestellt (.).

Per mezzo della forma avverbiale *da* (r. 1: *da schau sie*), accompagnata da un gesto ostensivo che specifica la direzione verso la quale i visitatori devono rivolgere l'attenzione, la guida turistica apre il processo di *Fokussierung* (Giessler 2010), accompagnando lo sguardo dell'ascoltatore e identificando l'oggetto di interesse. Come passo successivo, il campo visivo viene progressivamente ridotto attraverso

una successione di espressioni deittiche sempre più precise, ciascuna delle quali marcata anche prosodicamente (r. 1: *da HINten auf dem SIEbten pfeiler auf der REchten seite*). Solo in questo momento, quando la guida suppone che lo sguardo dei turisti sia correttamente fissato sull'area di interesse, viene rivelato l'oggetto di riferimento, prima definito come *ne statue* e poi con maggiore precisione come *das miNErva denkmal* (r. 2). La domanda della guida *sehn sie=es* (r. 3) si configura come un atto di verifica della corretta individuazione dell'oggetto nello spazio da parte dei visitatori. Dopo un segnale di feedback positivo di un turista (r. 4: *ja ja*), che dimostra la preferenza per la progressività (Schegloff 2007) in questa fase dell'interazione, e una breve pausa che indica la fine della sequenza di localizzazione deittica (r. 5), la guida descrive nel dettaglio l'oggetto identificato.

L'estratto in (5) mostra come nei processi di localizzazione delle visite guidate l'oggetto di interesse venga rivelato *peu-à-peu*, attraverso un graduale avvicinamento e attraverso il passaggio dallo sguardo globale (e qui intervengono deittici come *hier* o *da*) al focus specifico, ricorrendo all'asse orizzontale (*rechts/links*), per gradi (Mondada 2002; Ravetto 2014). Questa *Fokussierung* è dovuta alla necessità di selezionare all'interno di uno spazio denso di oggetti quello da esaminare. Solo nel momento in cui lo sguardo del visitatore è correttamente orientato e la "costellazione spaziale" (Mondada 2007) opportunamente definita, l'oggetto può essere menzionato e poi descritto. Giessler (2010) parla a questo proposito di *Direktionalisierungsstrategie*, attraverso la quale il parlante avvicina lentamente lo sguardo dell'ascoltatore ad un punto nello spazio, riducendo via via il campo visivo.

## 5. L'orientamento spaziale nelle audioguide

Dal punto di vista macrostrutturale l'audioguida del Museo Egizio si apre con un'istruzione spaziale preliminare, che conduce il visitatore nel macros spazio del museo fino al punto di inizio della visita. Si tratta



di indicazioni di percorso, che permettono il passaggio dalla fase mobile a quella statica.

(6) *Stop iniziale*

Dieser Rundgang ist chronologisch aufgebaut. Bitte fahren *Sie* die Rolltreppe hinauf in den zweiten Stock um mit der Führung zu beginnen.

A livello microstrutturale l'audioguida si compone di cosiddetti "stop", che corrispondono alle fasi statiche della visita guidata e in particolare ai singoli oggetti di interesse, individuati nello spazio museale da un numero e da un simbolo. La fase di spostamento non è ovviamente verbalizzata perché gestita in autonomia dal visitatore, che "naviga" nel museo (Kesselheim 2012) e, dopo essersi posizionato in corrispondenza del simbolo numerato (auto-posizionamento), attiva la voce tramite i comandi sul dispositivo. La localizzazione avviene in forma di "punktuelle Führung" (Schulze/Buhl 2012) solo all'interno dello spazio prescelto o davanti all'oggetto pre-selezionato. Le indicazioni spaziali vengono fornite dalla voce narrante che, utilizzando come forma di allocuzione il pronome *Sie*, delinea un confine netto fra i partecipanti non competenti e quelli competenti (voce narrante, esperti). Il pronome *wir*, con cui il destinatario è coinvolto più direttamente e in maniera inclusiva all'interno dell'esperienza di visita, ricorre sporadicamente e alternato a altre forme di allocuzione (*Sie*) o a forme che sembrano conseguenza del processo traduttivo dall'italiano (*man*):

(7) *Stop 44 Statue von Ramses II*

Bevor *wir* weitergehen, wollen *wir* noch die Inschriften an der Statue betrachten. An den Armen und auf dem Gewand des Königs stehen in Kartuschen, also schlaufenförmigen Namensringen, sein Geburtsname und sein Krönungsname. An der Basis dieser Statue findet *man* den Namen des Bildhauers Jean-Jacques Riffaud, der im Auftrag Bernardino Drovettis in Ägypten nach Antiquitäten suchte. *Sie* finden seine Signatur auch auf anderen hier ausgestellten Werken.

L'orientamento del visitatore all'interno delle sale e l'identificazione del reperto nello spazio della teca riprendono la struttura già vista per

la visita guidata, basata sulla “sincronizzazione delle prospettive” (v. sopra § 2.1). Deputati al compito comunicativo dell’orientamento sono ad esempio verbi che introducono il processo di localizzazione (*Sie befinden sich*), il deittico prossimale *hier*, il complemento *in diesem Raum*, cui segue la fase di denominazione dell’oggetto.

(8) *Stop 7 Grab der Unbekannten*

*Hier befinden Sie sich im sogenannten „Grab der Unbekannten“.*

Questo tipo di struttura definisce il *domain of scrutiny* e presuppone la vicinanza dell’osservatore all’opera oggetto dell’osservazione. Solo attraverso questo atto linguistico di focalizzazione all’interno dello spazio museale è possibile iniziare la fase descrittiva e informativa. Si osservi che nei dati del Museo Egizio non compare mai l’avverbio situativo distale *da*, molto frequente invece nelle audioguide analizzate da Fandrych/Thurmair (2011), che lo interpretano anche come marca del registro informale.

Talvolta la localizzazione avviene attraverso un avverbio temporale (*nun*), che indica l’avvenuto passaggio da uno spazio a quello successivo. Questo si riscontra soprattutto per gli stop che descrivono una sala o ambiente: la referenza spaziale si realizza dapprima stabilendo il contesto macro per poi passare negli stop successivi a oggetti specifici. Qui è attestata nuovamente la *Direktionalisierungsstrategie* vista sopra per le visite guidate. Tale strategia si osserva nell’esempio (9), nel quale, dopo aver indicato il nome dello spazio espositivo, la voce conduce lo sguardo del visitatore a cogliere con un solo colpo d’occhio l’insieme degli oggetti esposti tramite l’uso della costruzione deittica *um Sie herum* (orientamento periscopico). Solo nello stop successivo (esempio 10) l’attenzione viene focalizzata su un preciso reperto.

(9) *Stop 43 Galerie der Könige: Einführung*

*Sie befinden sich nun in der Skulpturensammlung. Der Bereich wurde 2006 von dem Bühnenbildner und Oscarpreisträger Dante Ferretti gestaltet. Die wundervollen Skulpturen um Sie herum haben große Bedeutung in der*

Geschichte der Ägyptologie.

(10) *Stop 44 Statue des Ramses II*

*Sie stehen vor* Ramses II., einem bedeutenden Herrscher der 19. Dynastie.

Nell'esempio (11) la voce narrante, utilizzando in maniera più esplicita la strategia già osservata per la visita guidata, invita con esortazioni in forma indiretta (ad es. attraverso il periodo ipotetico) a cogliere i reperti nel loro complesso, con lo scopo di un iniziale orientamento nello spazio museale, per poi guidare lo sguardo nominando i singoli oggetti. In questo caso la focalizzazione si realizza anche in assenza di espliciti indicatori di referenza spaziale, attraverso la semplice denominazione dei singoli reperti:

(11) *Stop 24, Grab des Kha*

*Wenn Sie die Ausstattung eingehend betrachten*, werden Sie die Bedeutung dieses Fundes erkennen. Es handelt sich um eine der reichsten und vollständigsten privaten Grabsausstattungen überhaupt. *Darunter finden sich Nahrungsmittel, Stoffe, Bekleidung, Holzkästen, Arbeitsgeräte, Toilettenartikel*, aber auch Bestattungsgegenstände wie Sarkophage und der Totenbuch-Papyrus.

Nello stop successivo (12) la localizzazione diventa più precisa e dall'insieme di oggetti nel campo visivo ne viene selezionato uno specifico. Questa selezione, già fatta dal visitatore tramite il pulsante del dispositivo, viene verbalizzata anche dalla voce narrante, che tuttavia specifica ulteriormente gli oggetti da individuare nel *domain of scrutiny* per mezzo di imperativi con *wir* inclusivo e di numeri che rimandano alla disposizione nelle teche:

(12) *Stop 25, Sarkophage aus dem Grab des Kha*

*Sehen wir uns nun den Inhalt des Grabes an. Zuerst wenden wir uns den hölzernen Sarkophagen Khas – Nr. 3 und 5 sowie seine Frau Merit – Nr. 2 – zu.*

Come già osservato per la localizzazione nella visita guidata, la sequenza di orientamento è breve, si muove dal generale al particolare ed è costruita per piccoli passi, talvolta interpolata a sequenze descrittive, come in (13).

(13) *Stop 702, Vertiefung: Die Grabausstattung und die Mumien*

F: Vier der Sarkophage, *die Sie hier sehen*, sind aus Holz und einer ist aus Stein gefertigt. Sie stammen aus zwei der drei unterirdischen Grabkammern der Begräbnisstätte. Der *Holz Sarkophag in der Vitrine rechts* befand sich im größten der Sargkästen. Die Mumie *in der Vitrine links* befand sich in Seitenlage im einzigen Steinsarkophag.

Come è possibile notare in (13), la focalizzazione procede dal macro al micro e si serve di espedienti diversi: deittici spaziali prossimali (*hier*), indicazioni di luoghi specifici all'interno dello spazio espositivo (*in der Vitrine*), riferimento alla struttura bidimensionale dello spazio espositivo (*rechts/links*). Le direzioni vengono fornite sempre in relazione allo sguardo del visitatore, che è il centro deittico.

Nella versione italiana di partenza (13a) si osserva come la sequenza di identificazione si compone di elementi deittici e descrittivi, scanditi da virgole. Tale struttura è stata modificata in traduzione creando un testo in cui i segmenti con funzione di orientamento sono nettamente distinti da quelli descrittivi e informativi:

(13a) *Stop 702, Approfondimento: Il corredo tombale e le mummie*

*I sarcofagi che vedete qui, quattro in legno e uno in pietra, provengono da due delle tre camere sotterranee in cui la sepoltura era articolata. Il sarcofago in legno sulla destra nella grande vetrina è stato rinvenuto all'interno della cassa più grande. La mummia nella vetrina a sinistra riposava adagiata su un fianco nell'unico sarcofago in pietra.*

Si osservi inoltre che la versione italiana presenta una sequenza differente degli elementi di focalizzazione e ricorre anche a un aggettivo dimensionale (*grande vetrina*), funzionale ad una migliore identificazione dell'oggetto, che il tedesco tralascia.

Le sequenze di localizzazione non si limitano a permettere al visitatore di individuare l'oggetto ma, in alcuni casi, lo guidano anche

a trovare alcuni dettagli difficilmente riconoscibili al suo interno. Questo tipo di focalizzazione avviene assumendo la cosiddetta "prospettiva intrinseca" (Levelt 1986):

(14) *Stop 34, Sarkophag des Mentuirdis*

F: Die Sarkophag-Gruppe des Mentuirdis ist die vollständigste, die Schiaparelli im Grab von Chaemwaset und im gesamten Tal der Königinnen gefunden hat. Wie auch einige andere Besitzer der hier ausgestellten Sarkophage, trägt Mentuirdis den Titel „Gärtner der Lotusblüten im Tempel des Amun“. Vielleicht hatte der Titel mit der Darbringung von Blumenopfern im großen Amun-Tempel in Theben zu tun. Das Ensemble besteht aus einem etwa zweieinhalb Meter langen, äußeren Sarkophag, dessen Deckel fehlt, einem mittleren und einem inneren Sarkophag. Die Dekorationen sind zwar bei einem Feuer beschädigt worden, aber noch immer sind zahlreiche der wunderschönen Figuren zu erkennen, die die Sargkästen außen und innen schmücken. Betrachten Sie beispielsweise *auf der Unterseite des äußeren Sarkophags oben die Göttin Sykomore*, oder den Gott Ptah-Sokar-Osiris und die Göttin Maat, um die sich eine große Schlange windet. *Auf dem Deckel des inneren Sarkophags ist auf Brusthöhe die Göttin Nut mit ausgebreiteten Flügeln dargestellt. Weiter unten sehen Sie die Darstellung der Psychostase – das Wiegen des Herzens – auf das wir später noch näher eingehen werden.*

Un'altra peculiarità di questa audioguida è l'inserimento di riproduzioni del reperto che appaiono sullo schermo del dispositivo e svolgono la funzione di supporto alla sua identificazione. Tale strategia compensa l'assenza di interattività e l'impossibilità di verificare il corretto orientamento del visitatore/ascoltatore. Può essere considerata come strategia volta a assicurare il processo di trasmissione di conoscenze in un contesto asincrono come quello dell'audioguida, paragonabile alle strategie di verifica dell'avvenuta identificazione evidenziate negli esempi di visita guidata (2) e (5):

(15) *Stop 22, Pyramidion des Ramose, Saal 1.1, Vitrine 1.1.09*

*Auf den gegenüberliegenden Seiten ist, wie Sie jetzt auf Ihrem Bildschirm sehen,*  
§ *Img\_22.2*  
*00:43*  
der Verstorbene dargestellt, während er die Morgensonne in Gestalt eines Falken anbetet –

§ *Img\_22.3*

00:50

und *hier sehen Sie* den Verstorbenen, während er die Abendsonne anbetet, in Form eines Mannes mit Falkenkopf, der auf den Felsen des westlichen Theben sitzt.

Si tratta di una strategia ibrida che – impegnando il visitatore a spostare lo sguardo dallo spazio reale della sala alle immagini sullo schermo – dilata anche sensibilmente la fase di localizzazione e identificazione, esponendo il visitatore al rischio di osservare la riproduzione dell’oggetto sullo schermo anziché il reperto vero e proprio. D’altro canto, tale processo di doppia focalizzazione garantisce l’identificazione dell’oggetto, altrimenti difficile in uno spazio denso di oggetti come quello del Museo Egizio. Un’aporia, tipica della comunicazione multimediale, determinata dall’interferenza tra i vari canali di ricezione (audio, video, in presenza).

## 6. Conclusioni

Sia l’audioguida che la visita guidata vengono realizzate come testi / generi multimodali, caratterizzati nel caso delle visite guidate dalla coordinazione tra gestualità, parola e spazio urbano, nel caso delle audioguide dalla coordinazione fra sguardo, traccia audio, reperto e immagini (Kesselheim/Hausendorf 2007). La diversa struttura esterna dei due generi comunicativi – spazio aperto vs. spazio chiuso e prestrutturato, co-orientamento e interazione multiparti vs. orientamento individuale e interazione uomo-dispositivo-reperto – ha un notevole impatto sulla realizzazione della referenza spaziale e del compito comunicativo della *Hörerführung*. Nella visita guidata si profilano quattro fasi ricorrenti:

- costituzione dello spazio di interazione (*Herstellung des Interaktionsraums*): definizione dello spazio circostante, spesso attraverso l’uso di avverbi situativi quali *hier* o *da* e di verbi di percezione visiva (*sehen*) all’imperativo;

- delimitazione spaziale: messa a fuoco dello sguardo del visitatore su una porzione ben delimitata dell'area circostante, tramite avverbi di luogo quali *hinten, vorne, oben, unten*;
- identificazione dell'oggetto: descrizione delle caratteristiche esteriori dell'oggetto in questione e sua denominazione;
- verifica della comprensione: attraverso frasi interrogative dirette ai visitatori che reagiscono con segni non verbali di comprensione o con reazioni minimali, segnalando così l'avvenuta coordinazione tra i partecipanti (cfr. Schmitt 2012).

Nel caso delle audioguide, lo spazio museale è pre-strutturato e la fase di costituzione dello spazio di interazione non viene realizzata verbalmente – Kesselheim (2012) parla di “vorgefundener Raum”. Il visitatore ha il compito di orientarsi fra gli oggetti esposti e di aprire il processo di localizzazione su un oggetto specifico. Attraverso questa *Fokussierung* preliminare, egli può seguire le indicazioni spaziali fornite dall'audioguida per l'oggetto individuato. Tutte le indicazioni spaziali sono riferite esclusivamente allo spazio della teca o ai singoli reperti, che nel caso del Museo Egizio presentano un alto grado di complessità sia a livello spaziale che cognitivo.

In conclusione, l'analisi delle strategie di localizzazione deittica in corpora come quelli esaminati nel presente studio può costituire un valido punto di partenza per la descrizione dei processi interattivi di referenza spaziale in altri contesti (sia orali che scritti) ed eventi comunicativi fortemente ancorati allo spazio (ad es. richiesta di indicazioni stradali, descrizione di percorsi e itinerari), per la trattazione delle dinamiche conversazionali all'interno delle visite guidate, nonché per la formazione delle guide e degli operatori turistici. Proseguendo le ricerche in questo ambito sarà interessante approfondire altri aspetti, tra i quali, ad esempio, il ruolo dei mezzi non verbali, come gesti e sguardi, nei processi di localizzazione deittica e il modo in cui i diversi tipi di museo e di disposizione spaziale degli oggetti influenzano le strategie e i mezzi di orientamento del visitatore adottati nelle audioguide.

## Bibliografia

- Costa, Marcella 2011. Die kommunikative Gattung Touristenführung. Aktivitäten der Wissensvermittlung mit Deutsch als Fremdsprache. *gfl-journal* 3, 32-54.  
<<http://www.gfl-journal.de/3-2011/Costa.pdf>> ultimo accesso: 14.11.2018.
- Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) 2010. *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 244-271.
- Fandrych, Christian / Thurmair, Maria 2011. *Textsorten im Deutschen. Linguistische Analysen aus sprachdidaktischer Sicht*. Tübingen: Stauffenburg.
- Fandrych, Christian / Thurmair, Maria 2016. Audioguides: die Inszenierung von Kunst im Hörtext. In Hausendorf, Heiko / Müller, Markus (Hrsg.) *Handbuch Sprache in der Kunst-kommunikation*. Berlin: de Gruyter, 380-400.
- Fillmore, Charles 1982. Towards a Descriptive Framework for Spatial Deixis. In Jarvella, Robert J. / Klein, Wolfgang (eds) *Speech, Place and Action. Studies in deixis and related topics*. Chichester: Wiley, 31-60.
- Fricke, Ellen 2007. *Origo, Geste und Raum – Lokaldeixis im Deutschen*. Berlin/New York: de Gruyter.
- Giessler, Tanja Christine 2010. *Raum – Konzept – Sprache. Sprachliche Lokalisationen in Minimalkonstellationen*. Stuttgart: ibidem-Verlag.
- Goodwin, Charles 2003. Pointing as Situated Practice. In Kita, Sotaro (ed.) *Pointing: Where Language, Culture and Cognition Meet*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 217-241.
- Gutenberg, Norbert 2000. Mündlich realisierte schriftkonstituierte Textsorten. In Brinker, Klaus *et al.* (Hrsg.) *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch*. Berlin: de Gruyter, 574-587.



- Hausendorf, Heiko 2014. *je länger man hinschaut* – Der Betrachter ist im Audioguide. *Osnabrucker Beiträge zur Sprachtheorie* 84, 37-56.
- Kesselheim, Wolfgang / Hausendorf, Heiko 2007. Die Multimodalität der Ausstellungskommunikation. In Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Koordination. Analyse zur multimodalen Interaktion*. Tübingen: Narr, 339-375.
- Kesselheim, Wolfgang 2010. "Zeigen, erzählen und dazu gehen": Die Stadtführung als raumbasierte kommunikative Gattung. In Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 244-271.
- Kesselheim, Wolfgang 2012. Gemeinsam im Museum: Materielle Umwelt und interaktive Ordnung. In Hausendorf, Heiko / Mondada, Lorenza / Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Raum als interaktive Ressource*. Tübingen: Narr, 187-232.
- Levelt, Willems J.M. 1986. Zur sprachlichen Abbildung des Raums: deiktische und intrinsische Perspektive. In Bosshardt, Hans G. (Hrsg.) *Perspektiven auf Sprache. Interdisziplinäre Beiträge zum Gedenken an Hans Hörmann*. Berlin: de Gruyter, 187-211.
- Mondada, Lorenza 2002. Die Indexikalität der Referenz in der sozialen Interaktion. Diskursive Funktionen von *ich* und *hier*. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 32, 79-113.
- Mondada, Lorenza 2007. Interaktionsraum und Koordinierung. In Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Koordination. Analyse zur multimodalen Interaktion*. Tübingen: Narr, 55-93.
- Mondada, Lorenza 2013. Interactional space and the study of embodied talk-interaction. In Auer, Peter *et al.* (eds) *Space in Language and Linguistics: Geographical, Interactional and Cognitive Perspectives*. Berlin: de Gruyter, 247-275.
- Orletti, Franca 2000. *La conversazione diseguale. Potere e interazione*. Roma: Carocci.
- Quasthoff, Uta 1990. Das Prinzip des primären Sprechers, das Zuständigkeitsprinzip und das Verantwortungsprinzip. Zum Verhältnis von ‚Alltag‘ und ‚Institution‘ am Beispiel der Verteilung des Rederechts in Arzt-Patient-Interaktionen. In Ehlich, Konrad / Koerfer, Armin / Redder, Angelika /

- Weingarten, Rüdiger (Hrsg.) *Medizinische und therapeutische Kommunikation: Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 66-81.
- Ravetto, Miriam 2014. Die Herstellung der Raumreferenz in deutschen und italienischen Touristenführungen. Eine korpusbasierte Untersuchung. In Lombardi, Alessandra / Mor, Lucia / Roßbach, Nikola (Hrsg.) *Reiseziel Italien. Moderne Konstruktionen kulturellen Wissens in Literatur – Sprache – Film*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 109-128.
- Sabatini, Francesco 1997. Prove per l'italiano 'trasmesso' (e auspici di un parlato serio semplice), in Aldo Grasso *et al.* (cur.) *Gli italiani trasmessi: la radio. Atti del Convegno (Firenze, Villa Medicea di Castello, 13-14 maggio 1994)*. Firenze: Accademia della Crusca, 11-30.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis I*. Cambridge: CUP.
- Schmitt, Reinhold 2012. Gehen als situierte Praktik: "Gemeinsam gehen" und "hinter jemandem laufen". *Gesprächsforschung. Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 13, 1-44.
- Schulze, Holger / Buhl, Hanna 2012. Eine Ausstellung hören? Über Notwendigkeit und Qualität von Audioguides. In Kunz-Otto, Hannelore (Hrsg.) *Mit den Ohren sehen. Audioguides und Hörstationen in Museen und Ausstellungen*. Berlin/München: Deutscher Kunstverlag, 27-31.
- Selting, Margret *et al.* 2009. Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353-402.
- Stukenbrock, Anja / Birkner, Karin 2010. Multimodale Ressourcen für Stadtführungen. In Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 214-243.