



## **UFFICIO BILINGUISMO E LINGUE STRANIERE**

- **CENTRO MULTILINGUE BOLZANO**
- **MEDIATECA MULTILINGUE MERANO**

### **1. Mission**

- 1.1 Obiettivi
- 1.2 Target di riferimento
- 1.3 Patrimonio
- 1.4 Servizi
- 1.5 Accessibilità e fruizione

### **2. Aree e risorse**

- 2.1 Isole linguistiche
- 2.2 Film
- 2.3 Quotidiani e periodici
- 2.4 Kids corner
- 2.5 Cartoni animati e fumetti
- 2.6 Letteratura specialistica
- 2.7 Risorse on-line
- 2.8 Postazioni per l'autoapprendimento

### **3. Nuove acquisizioni**

- 3.1 Criteri di scelta
- 3.2 Scarto (weeding)



# 1. Mission

L'Alto Adige è una terra di confine, abitata da tre diversi gruppi linguistici (tedesco, italiano e ladino) e con un'interessante storia, piuttosto recente, di cammino verso una pacifica convivenza interetnica. Le politiche linguistiche che, a partire dagli anni Settanta, hanno portato alla nascita di programmi e istituzioni volte al mantenimento della lingua madre e alla conoscenza della seconda lingua, si trovano ora a confrontarsi con altre lingue e culture arrivate in Alto Adige attraverso i recenti flussi d'immigrazione. Indubbiamente il grado di sensibilità della popolazione locale verso temi quali lingua, cultura e identità è decisamente alto. Nondimeno l'affiancamento di nuovi gruppi etnico-culturali ai tre storici ha contribuito a relativizzare quella che talvolta veniva vista o strumentalizzata come una situazione di "disagio". La popolazione altoatesina, ora più che mai ricca di diversi suoni e colori e con l'Università istituita nel 1997, presenta oggi nuove sfide e potenzialità.

L'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere della Provincia Autonoma di Bolzano si occupa da anni di promozione della lingua tedesca come lingua seconda, nonché delle altre lingue e culture del mondo. Al fine di offrire alla popolazione della provincia accesso diretto e immediato alle lingue, l'Ufficio ha istituito due centri territoriali volti a sostenere l'insegnamento linguistico e a favorire l'autoapprendimento: il Centro Multilingue a Bolzano e la Mediateca Multilingue a Merano.

Il Centro Multilingue, nato all'inizio degli anni Ottanta come "Centro Ricerca per il Bilinguismo" nell'ottica di promuovere in particolare l'insegnamento del tedesco seconda lingua, si è via via adattato ai cambiamenti sociali e culturali in atto nella provincia di Bolzano e in Europa, diventando un centro multimediale con una biblioteca specialistica con l'obiettivo di divulgare le lingue e le culture.

La Mediateca Multilingue è stata istituita a Merano nel 2002 come puro centro di autoapprendimento multimediale. La sua caratteristica è infatti la mancanza dei tradizionali testi cartacei, a favore di supporti multimediali di varia natura sviluppati appositamente per l'apprendimento linguistico (corsi di lingua su cd-rom e dvd-rom) o interessanti per l'acquisizione attraverso percorsi informali (film su dvd, cd musicali, ecc.).

Innovativi nel loro genere a livello nazionale, il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue sono strutture culturali pubbliche dedicate all'apprendimento e all'insegnamento delle lingue e alla conoscenza delle altre culture. Questi due centri di risorse linguistiche<sup>1</sup> dispongono di un patrimonio di oltre 20.000 risorse cartacee e multimediali per tutte le età e tutti i livelli di conoscenza linguistica; la presenza di postazioni multimediali per l'autoapprendimento fa di questi centri dei moderni punti di riferimento per un pubblico vasto ed eterogeneo, composto tanto da insegnanti di lingue che da autodidatti. La vocazione di centri multiculturati è evidente anche nel gradimento riscontrato tra le comunità straniere della città, che trovano due stimolanti punti di incontro e informazione per il mantenimento delle lingue conosciute e l'apprendimento delle lingue ufficiali della provincia.

Il profilo di centro di autoapprendimento che caratterizza il Centro Multilingue e la Mediateca risponde perfettamente agli obiettivi individuati dalle recenti politiche linguistiche comunitarie (*lifelong learning*) e sottolinea l'obiettivo di volersi proporre come luogo di apprendimento e di appartenenza, dove scoprire e studiare nuove lingue ed entrare in contatto con persone e culture. Le iniziative sono organizzate ponendo grande attenzione al livello qualitativo e alle esigenze degli utenti, proponendo all'interno delle strutture una visione multimediale e multi-etnica della società.

---

<sup>1</sup> Un centro di risorse linguistiche è caratterizzato da prestazioni (servizi e risorse), ambienti e apparecchiature messe a disposizione degli utenti con lo scopo dichiarato e specifico di promuovere l'apprendimento e l'insegnamento delle lingue, la linguistica applicata o la ricerca in questi settori ("Manuel des centres de ressources de langues", LRC 2003, <http://www.lrcnet.org/html/fr/handbook.html>)



## 1.1 Obiettivi

Il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue perseguono insieme, attraverso risorse e percorsi diversi e complementari, i seguenti obiettivi culturali e scientifici:

- diffusione dell'apprendimento del tedesco seconda lingua e di altre lingue secondo i principi dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita<sup>2</sup> e attraverso l'offerta di risorse didattico-culturali esaurienti e attuali, anche adatte all'apprendimento non formale e informale<sup>3</sup> (letteratura, film, periodici, musica, giochi, ecc.) e di ulteriori servizi inerenti le lingue
- sostegno all'insegnamento linguistico attraverso l'acquisizione continua e sistematica di risorse attuali
- realizzazione di eventi culturali per sensibilizzare e avvicinare la popolazione ad altre culture e lingue e per valorizzare le stesse
- punto di riferimento per comunità "minoritarie" di immigrati, con valori etnico-culturali diversi e la necessità di apprendere le lingue ufficiali in provincia, nonché di mantenere la propria madrelingua e un contatto con la propria cultura<sup>4</sup>
- sensibilizzazione alla ricchezza della multiculturalità
- individuazione, sperimentazione e diffusione di percorsi innovativi e non formali per l'apprendimento linguistico (utilizzo di podcast, audiolibri, film, videogiochi)<sup>5</sup>
- raccolta di lavori scientifici (tesi di laurea e dottorato) riguardanti il plurilinguismo in Alto Adige attraverso un concorso e la catalogazione di pubblicazioni inerenti questo tema
- sostegno di studi, ricerche e progetti nell'ambito della didattica e dell'apprendimento linguistico attraverso la diffusione di informazioni specifiche e risorse, attraverso la realizzazione e la pubblicazione di testi e materiali inerenti il bilinguismo e il plurilinguismo
- collaborazione con altri enti e associazioni culturali del territorio
- inserimento in una rete internazionale di centri deputati all'autoapprendimento linguistico

## 1.2 Target di riferimento

I segmenti di riferimento individuati si riferiscono tanto alla popolazione locale che a immigrati da diversi paesi residenti in Alto Adige, e in particolare:

- Persone interessate alle lingue a livello personale e per esigenze professionali, autodidatti
- Insegnanti e divulgatori linguistici (educatori, insegnanti, genitori)
- Scolari e studenti
- Bambini in età prescolare
- Famiglie plurilingue
- Altre biblioteche, istituti e associazioni del territorio

---

<sup>2</sup> Lifelong Learning Programme (EACEA)

<sup>3</sup> Sono considerati "non formali" quei percorsi di apprendimento pianificati e ideati da un educatore, formatore o animatore che offre anche sostegno durante l'intero processo di apprendimento; con apprendimento "informale" si intende invece l'apprendimento spontaneo, come avviene nella vita di tutti i giorni.

<sup>4</sup> In ogni stato membro dell'Unione Europea dovrebbero essere garantite maggiori e migliori opportunità ai parlanti non nativi (sia adulti che bambini) di imparare la/e lingua/e nazionale/i del paese in cui risiedono e di mantenere, nonché migliorare la propria lingua nativa ("Brussels Declaration on Language Learning in Europe", 2006)

<sup>5</sup> La maggior parte delle persone socialmente più svantaggiate apprendono attraverso percorsi non formali o informali ("Proposal for a Recommendation of the European Parliament and of the Council on key competences for lifelong learning", 2005)



Grazie al prestito interbibliotecario il bacino di utenza copre l'intero territorio provinciale. Molte richieste di prestito provengono regolarmente anche da fuori regione. In tal senso questi due centri si presentano come strutture bibliotecarie di secondo livello, qualificate e specialistiche.

### 1.3 Patrimonio

Il patrimonio del Centro Multilingue e della Mediateca, unico nel suo genere e caratterizzato da un'identità ben definita (apprendimento e insegnamento linguistico), è costituito da oltre 20.000 titoli cartacei e multimediali, in diverse lingue, per diversi livelli di conoscenza linguistica e per varie fasce di età. Oltre alle risorse presenti presso i due centri, si incentiva l'utilizzo delle risorse disponibili su internet, selezionate organizzate in liste di preferiti dal personale specializzato.

#### Entrambi i centri dispongono di:

- Corsi ed esercizi di lingua (per bambini, ragazzi e adulti)
- Grammatiche
- Letture facilitate
- Opere letterarie in lingua originale
- Risorse per i linguaggi settoriali
- Risorse per la preparazione agli esami di certificazione linguistica
- Dizionari e vocabolari
- Film e cartoni animati
- Risorse per bambini
- Riviste linguistiche e periodici
- Selezione di siti utili per l'apprendimento delle lingue, podcast linguistici, quotidiani e periodici on-line

#### Ciascuna delle due sedi si distingue per alcuni settori particolari:

<b>Centro Multilingue Bolzano</b>	<b>Mediateca Multilingue Merano</b>
Fumetti	Musica
Giochi da tavolo	Videogiochi
Letteratura specialistica + raccolta di tesi di laurea e dottorato	

La scelta di istituire a Merano una mediateca solo multimediale intendeva rispondere alla sfida di un apprendimento davvero moderno e informale, possibile attraverso le nuove tecnologie. Al posto dei tradizionali strumenti cartacei, sono infatti proposti ambienti virtuali interattivi che favoriscono l'autoapprendimento (grazie all'ascolto della pronuncia, agli esercizi autocorrettivi,...), l'acquisizione linguistica (per esempio attraverso il gioco) e un alto livello di interazione (anche vocale, grazie al riconoscimento vocale). L'utilizzo delle nuove tecnologie è inoltre un efficace metodo per coinvolgere un pubblico piuttosto giovane.

Attraverso il prestito interbibliotecario tutte le risorse del patrimonio possono essere prese in prestito in ognuno dei due centri.



## 1.4 Servizi

Il Centro Multilingue e la Mediateca mettono a disposizione degli iscritti i seguenti servizi, tutti gratuiti:

- fruizione e prestito delle risorse
- utilizzo in loco delle risorse attraverso le postazioni per l'autoapprendimento (PC, televisore con lettore dvd, vhs e canali satellitari, postazioni audio)
- servizio di consulenza individuale strutturato su diversi livelli:
  - Un primo orientamento per la scelta dei materiali e la fruizione dei servizi è garantito dal reference bibliotecario, una persona con un'ottima competenza linguistica in più lingue e la conoscenza aggiornata del patrimonio. Il reference è garantito ogni pomeriggio.
  - Più mirate e approfondite sono le consulenze linguistiche individuali, su appuntamento, da parte di tutor madrelingua, utili per individuare il proprio livello di conoscenza della lingua e pianificare un percorso di autoapprendimento. Attualmente le consulenze linguistiche vengono effettuate per tedesco, inglese, italiano, francese, spagnolo, russo e portoghese.
  - Consulenze individuali gratuite specifiche, esclusivamente per la lingua tedesca, sono offerte anche ai candidati agli esami di bi- e trilinguismo e forniscono indicazioni precise sullo svolgimento delle prove d'esame e sulle risorse e tecniche di preparazione ad esse.
  - Un servizio specifico di consulenza è riservato alla familiarizzazione con le nuove tecnologie
- visite guidate per le classi delle scuole di ogni ordine e grado e per gruppi di studenti universitari e adulti. Solitamente le visite sono effettuate nella seconda lingua (tedesco per scuole italiane e italiano per scuole tedesche) o in inglese.
- accesso a internet, nel rispetto del regolamento, attraverso postazioni che richiedono l'identificazione dell'utente con codice fiscale. L'accesso autonomo non è consentito ai minorenni. Alcune postazioni PC sono dedicate alla consultazione di giornali e periodici digitali, nonché alla ricerca e fruizione di podcast linguistici.
- prestito di iPod con una selezione di podcast linguistici
- prestito interbibliotecario verso biblioteche nazionali e internazionali

## 1.5 Accessibilità e fruizione

Sia il Centro Multilingue che la Mediateca si trovano al limitare dei centri storici di Bolzano e Merano.

La biblioteca, la mediateca e tutte le iniziative volte alla conoscenza di lingue e culture sono accessibili gratuitamente da parte di tutta la popolazione durante gli orari di apertura al pubblico, previa iscrizione e nel rispetto del regolamento, senza distinzione di età, sesso, razza, madrelingua o religione. L'accesso per le persone disabili e le carrozzine è garantito da ascensori.

Le risorse sono disponibili a scaffale aperto e possono essere prese in prestito o consultate in loco. Il catalogo unico è consultabile on-line al sito <http://aleph-opac.provinz.bz.it/F>.

Le modalità di accesso al prestito e ai servizi della biblioteca sono indicati in un apposito modulo.



## 2. Aree e risorse

### 2.1 Isole linguistiche

Le risorse per l'autoapprendimento (cartacee e multimediali al Centro Multilingue e solo multimediali in Mediateca) sono suddivise per lingua e collocate su scaffali che costituiscono diverse "isole linguistiche", segnalate con il nome della lingua stessa in originale:

- *deutsch*
- *english*
- *español*
- *français*
- *italiano*
- *ladin*
- *português*
- *russo*
- *arabo*
- *cinese*
- *world* (raccolge opere in danese, olandese, norvegese, polacco, svedese, ecc. e opere multilingui)

All'interno delle isole linguistiche, le risorse sono suddivise per contenuto e contrassegnate da segnaletica in lingua originale e da un'icona comune a tutte le lingue, per facilitare la comprensione (corsi per bambini, ragazzi e adulti, grammatiche, eserciziari per le abilità linguistiche, certificazioni linguistiche, linguaggi professionali, letteratura, musica).

La maggior parte delle risorse è suddivisa secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento (livelli A1-C2).

Film e periodici occupano invece sezioni a sé stanti (*home video* e *news*).

Presso il Centro Multilingue una sezione apposita è dedicata anche alle risorse per bambini (*kids*), ai fumetti (*comics&cartoons*) e alla letteratura specialistica.

### 2.2 Film (*home video*)

I film in lingua originale costituiscono un importante contributo all'apprendimento linguistico, poiché offrono immagini e suoni autentici di altre culture e rappresentano un metodo di apprendimento informale.

I dvd in diverse lingue e sottotitoli sono collocati nella sezione "*home video*".

### 2.3 Quotidiani e periodici (*news*)

L'area dedicata alla lettura e alla collocazione di quotidiani e riviste è dotata di poltroncine e comprende le seguenti tipologie di periodici:

- Quotidiani
- Settimanali in lingua originale e periodici per stranieri che vivono in Italia
- Riviste in lingua originale
- Riviste con apparato didattico per l'apprendimento linguistico
- Riviste specialistiche per insegnanti di lingue



Presso il Centro Multilingue è inoltre disponibile un PC dedicato alla consultazione di quotidiani e periodici on-line (*edicola on-line*), attraverso liste di preferiti regolarmente attualizzate per tutte le lingue. Tali liste sono disponibili anche sulla home page dell'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere [www.provincia.bz.it/centromultilingue](http://www.provincia.bz.it/centromultilingue)

## 2.4 Kids corner (*kids* 😊)

Ai bambini di età compresa tra gli 0 e i 10 anni è stata dedicata un'area apposita:

- presso la Mediateca di Merano è disponibile una sala con arredo adatto e strumenti multimediali a misura di bambino, dove vengono organizzati corsi di avvicinamento alla lingua e alla multimedialità. Le risorse prestabili dai bambini si trovano invece negli scaffali più bassi delle rispettive isole linguistiche;
- presso il Centro Multilingue di Bolzano, il kids corner si trova invece all'interno della biblioteca, ben evidenziato dalla segnaletica e dall'arredo, nonché corredato delle risorse destinate a un pubblico di piccoli lettori, suddivise per lingua.

Le risorse disponibili per i bambini fino ai 10 anni coprono le lingue per le quali è stata istituita un'isola linguistica (tedesco, inglese, italiano, francese, spagnolo, russo, arabo, portoghese, ladino) e comprendono:

- libri illustrati, racconti, audiolibri e raccolte di canzoni: differenziati con bollini colorati in base alla tematica (rosa e bianco) o al grado di difficoltà (giallo, arancione, rosso, verde). Nella scelta delle risorse è data particolare attenzione all'argomento dell'intercultura e a temi-chiave come amicizia, amore, emarginazione sociale, pregiudizi culturali, razzismo e pacifica convivenza tra i popoli, che permettono di avvicinarsi alle altre culture, a diversi sistemi di valori e di rappresentazione di ciò che è percepito come "altro".
- corsi linguistici su cd-rom e videogiochi didattici
- cartoni animati (Hocus & Lotus)

## 2.5. Cartoni animati e fumetti (*cartoons&comics*)

Presso il Centro Multilingue la sezione *cartoons&comics* è dedicata ai cartoni animati, ai film per bambini, non suddivisi per lingua, e ai fumetti, collocati in cassette a vista copertina secondo le seguenti lingue: tedesco, inglese, francese, spagnolo, italiano.

## 2.6 Letteratura specialistica

La biblioteca specialistica del Centro Multilingue ospita un'ampia raccolta di testi di letteratura specialistica e tesi di laurea e dottorato concernenti aspetti pratici e teorici del plurilinguismo e delle lingue in genere, del loro insegnamento e apprendimento<sup>6</sup>.

Le risorse includono sia testi di riferimento per insegnanti di lingua e consulenti linguistici di centri di autoapprendimento, che per il pubblico in genere: sono infatti presenti anche testi di saggistica di base.

---

<sup>6</sup> L'insegnamento e l'apprendimento della lingua materna esulano dalle competenze dell'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere, in quanto rientrano nella sfera di azione degli Istituti Pedagogici.



## 2.7 Risorse on-line

Il Centro Multilingue e la Mediateca si caratterizzano per l'utilizzo di percorsi di apprendimento e conoscenza non formali e in particolare per il ricorso a risorse on-line gratuite, fruibili da qualsiasi pc con connessione ad internet. Tra le risorse, proposte in liste ragionate e accessibili dalla home page ([www.provincia.bz.it/centromultilingue](http://www.provincia.bz.it/centromultilingue)), sono disponibili:

- siti per l'apprendimento linguistico
- podcast per l'apprendimento linguistico
- link a quotidiani e periodici on-line
- abbonamenti a corsi di lingua on-line (accesso tramite password custodita dal centro)

Oltre a proporre le risorse on-line i due centri garantiscono anche consulenza nella ricerca e nell'utilizzo autonomo delle stesse da parte degli utenti e di istituzioni interessate.

## 2.8 Postazioni per l'autoapprendimento

Entrambi i centri linguistici sono dotati di numerose postazioni di autoapprendimento, che possono essere utilizzate gratuitamente da parte degli utenti, ma unicamente per le risorse del centro. Sono disponibili:

- postazioni pc con accesso a internet
- postazioni pc dedicate alla consultazione di risorse multimediali (siti internet e podcast per l'apprendimento linguistico, quotidiani e periodici on-line, corsi di lingua on-line)
- postazioni per l'ascolto di supporti audio
- tv con videoregistratore e lettore dvd
- tv satellitare





### **3. Nuove acquisizioni**

#### **3.1. Criteri di scelta**

Le proposte per le nuove acquisizioni vanno effettuate tenendo in considerazione:

- la mission dei due centri linguistici e le indicazioni dell'Ufficio
- il patrimonio già esistente ed eventuali lacune presenti nelle varie sezioni
- le esigenze dell'utenza reale e di quella potenziale, comprese quelle delle comunità linguistiche extra-europee presenti in provincia
- i nuovi orientamenti del mercato librario e multimediale

Le proposte per le nuove acquisizioni vengono effettuate da:

- i consulenti linguistici
- il personale dell'Ufficio
- il personale del front-office e gli utenti

Fonti per la selezione delle risorse sono:

- cataloghi e siti internet delle case editrici
- visita alle fiere del settore
- bibliografie e recensioni o segnalazioni sui media
- letteratura specialistica
- visita a strutture simili

#### **Formato dei materiali**

Viene acquisito ogni tipo di supporto, dando priorità anche per il Centro Multilingue a risorse multimediali (per esempio, risorse cartacee con supporto audio o video).

#### **Lingua dei materiali**

Le risorse sono acquisite esclusivamente in lingua originale o in edizione bilingue – lingua originale / italiano o tedesco (nel caso di arabo e cinese sono pure accettate versioni bilingui, per esempio arabo/francese e cinese/inglese).

#### **Livelli di copertura**

Il Centro Multilingue e la Mediateca hanno fissato a titolo orientativo dei livelli di copertura da applicare alle varie sezioni, al fine di indicare il grado di approfondimento che si vuole offrire per le diverse lingue. I livelli di copertura sono trattati nella carta delle collezioni.



### **3.2 Scarto (weeding)**

Le risorse del Centro Multilingue e della Mediateca sono sottoposte a revisioni periodiche, allo scopo di mantenere un patrimonio vivo, attuale e coerente con la mission e le finalità individuate.

Le risorse sono pertanto valutate dal punto di vista dell'uso, della qualità, della fruibilità, della coerenza e dell'attualità. Manuali teorici, risorse superate e poco attraenti (in particolare se multimediali) sono da togliere.

Le risorse scartate o smarrite sono riacquistate solo se il loro valore per il patrimonio, l'indice di circolazione e di gradimento degli utenti sono alti.

I materiali scartati, ma ancora in buone condizioni, possono essere destinati ad altre biblioteche o istituti.

La biblioteca mantiene nelle sue collezioni i periodici di particolare interesse linguistico-scientifico, soprattutto se non sono presenti nel patrimonio di altre istituzioni.