

CFM documentazione: quando passione e creatività sono contagiose

CHRISTIANE FABRE DE MORLHON

In primo piano l'evolversi delle attività formative e di consulenza del CFM, sostenuto dall'azione professionale della sua ideatrice, il tutto nell'ambito dell'universo documentario italiano.

Il CFM è sorto a Milano nel 1982 con precisi intenti di formazione e di consulenza nel settore documentario/informativo. L'approccio pragmatico caratterizza fin dall'inizio la sua attività. Gli scopi perseguiti sono rimasti gli stessi nel tempo con i debiti adeguamenti ai bisogni dei diversi tipi di utente, ai nuovi strumenti metodologici e tecnologici, al mercato dell'informazione.

Viene infine fornita una esemplificazione dei differenti corsi svolti, delle varie consulenze, dell'attività internazionale (sia a livello europeo che mondiale tramite l'UNESCO).

Parole chiave: Formazione - Documentazione

Tecniche e metodologie sono solo il supporto. Il documentalista è una persona curiosa pronta a entrare in nuove esperienze. La storia di CFM documentazione ne è la prova. L'entusiasmo trasforma la competenza in impresa e trasmette la cultura della professione agli allievi. Aggiornamento e formazione sono l'*input* per decodificare nuovi mondi. E introdurre le proprie visioni.

La CFM documentazione è stata creata a Milano nel 1982 da C. Fabre de Morlhon.

Per vent'anni è stata una risposta al mercato dell'informazione. Da una parte, il bisogno impellente di aggiornamento nei centri documentazione. Dall'altra, l'offerta formativa di C. Fabre de Morlhon, risultato di quindici anni di esperienza professionale nel campo della documentazione in Francia, in Italia e nei Paesi in via di sviluppo.

Il mercato italiano della formazione nel settore documentario: gli anni Ottanta

Al principio degli anni Ottanta, anche in Italia, nelle aziende pubbliche e private si sente la necessità di organizzare e gestire l'informazione. Nuovi progetti prendono avvio, stimolati dal bisogno di guadagnare tempo nella ricerca dei dati. Loro

caratteristica è l'urgenza di selezionare la valanga di informazioni disponibili, predisporre il materiale in raccolte tematiche e offrire risposte tempestive e pertinenti. Si sviluppa, così, la nuova figura professionale dell'intermediario tra utenza e fonti di informazione.

Chi fa questo lavoro non ricopre ancora un ruolo professionale definito. Il compito può essere affidato, a seconda dei settori, sia a bibliotecari sia a ricercatori. Ai primi, in genere specializzati, si richiede di non limitarsi all'archiviazione, aspettando passivamente la domanda, ma di diventare propositivi nella distribuzione delle informazioni. E i ricercatori cominciano spinti da un bisogno personale, ma a poco a poco la loro capacità di selezionare e organizzare l'informazione diventa una risorsa valida anche per i colleghi.

La materia trattata non è più il documento, ma l'informazione indipendentemente dal suo supporto. Non tutti, però, conoscono i percorsi per rintracciare le fonti d'informazione, le metodologie per renderla disponibile, le strategie per diffonderla. E non esiste, in quel momento, un'offerta formativa specifica.

C. Fabre de Morlhon era arrivata in Italia nel 1977. Era "nata" documentalista in Francia. All'inizio con la scelta degli studi *post lauream* all'INTD (Istituto francese per le tecniche di documentazione). Poi con le esperienze professionali: i primi passi da documentalista "di base" li ha fatti con l'équipe del centro documentazione del CFCE (Centro francese per il commercio estero, equivalente dell'ICE italiano), in seguito ha creato e gestito, come responsabile, quello del settimanale economico "Le Nouvel Economiste". Con il suo arrivo in Italia, diverse agenzie delle Nazioni Unite la incaricano di pianificare alcuni sistemi nazionali d'informazione e di formare il personale coinvolto. In Italia, è alla ricerca di un lavoro equivalente a quello svolto con grande soddisfazione in Francia. Con questo obiettivo identifica i referenti e le loro competenze nel settore. Incontra colleghi, scambia informazioni sulla professione, sul mercato del lavoro. In queste occasioni riscontra che tra gli addetti della documentazione c'è un forte bisogno di incontro e scambio tra colleghi, unito alla necessità di riconoscimento professionale. In tale contesto nasce l'AIDA.

C. Fabre de Morlhon non trova il posto fisso inseguito, ma la *serendipity* intrinseca alla professione si manifesta: lei cerca un lavoro dipendente, e crea un'azienda.

Dai bisogni espressi tra colleghi prevale quello della formazione. Fino a quel momento si aggiornano solo i responsabili che partecipano a seminari e convegni, prevalentemente all'estero. Praticamente inesistente è, invece, la formazione di base del personale che resta un problema condiviso. In Italia, come in altri Paesi, non esistono diplomi universitari specializzati e le società di formazione offrono solo programmi generici.

Così nasce l'idea di creare una struttura estremamente specializzata, unicamente dedicata a offrire formazione e consulenze nel campo della gestione dell'informazio-

ne. Per realizzare un simile obiettivo, è essenziale conoscere i bisogni dell'utenza potenziale, costruire un'offerta molteplice e diversificata, farla conoscere rendendola appetibile all'utenza, tenendo conto del *feed-back* per adattare e trasformare l'offerta e creare innovazione. Tutto questo, insieme all'apprendimento continuo, è competenza dei documentalisti. Così, cambiando ruolo, da responsabile di centro documentazione a imprenditore della formazione, era possibile rimanere nella stessa professione mantenendo viva la passione originaria.

L'offerta della CFM

Fin dall'inizio l'offerta della CFM è stata strutturata in:

- Seminari con programmi¹ che sono evoluti nel corso degli anni per adattarsi ai cambiamenti
- Corsi su misura, su richiesta di una committenza specifica (in particolare la progettazione e la direzione di quattro edizioni del corso FSE - Regione Lombardia del Comune di Milano per documentalisti)
- Consulenza per l'organizzazione di centri documentazione, dall'informatizzazione all'*audit* dei bisogni, alla costruzione di thesauri, griglie di classificazione, tassonomie specializzate, alla valutazione di sistemi e di prodotti
- Attività internazionale, in collaborazione con le agenzie delle Nazioni Unite nei Paesi in via di sviluppo. E, nell'ambito di GAVEL² e in collaborazione con il BEPS³, la partecipazione a progetti europei.

La materia prima dell'offerta CFM documentazione è l'esperienza professionale di C. Fabre de Morlhon che diventa fonte di nuovi studi e progetti.

La prima esperienza lavorativa come semplice documentalista nell'ambito di un'équipe strutturata, composta da analisti documentari, bibliotecari e ricercatori, al CFCE è stata una vera e propria rivoluzione.

All'inizio, non esiste una visione d'insieme del patrimonio documentario, ciascuno riceve direttamente e conserva i propri documenti. Nonostante le raccolte si moltiplichino, l'accesso all'informazione è limitato a chi l'ha creata. Sprechi, perdite di tempo e duplicazioni sono la regola, frenando il lavoro. Nel corso di alcuni

¹ Si veda il programma dei corsi CFM.

² GEIE - Gruppo europeo di interesse economico tra consulenti in *information management*. Direttori: Alan Gilchrist, Peter Vickers, Catherine Leloup.

³ Società francese con attività simile a quella della CFM in Italia.

mesi, però, il progetto di centralizzazione delle risorse documentarie ha cambiato la situazione. Il patrimonio comune diventa più fruibile fornendo capillarmente informazioni pertinenti e tempestive, grazie anche al servizio di allerta. La diffidenza iniziale è sconfitta. Gradualmente l'interesse supera la resistenza. Sono stati i più giovani, i neolaureati, che trovano normale la disponibilità di dossier tematici pronti all'uso e la DSI⁴, a utilizzare per primi i servizi offerti. I colleghi più anziani li seguono. Era l'epoca della preparazione all'informatizzazione, con l'uso di schede Uniterm poi a collimazione ottica, della costruzione di thesauri e della elaborazione di bollettini di *abstract*. Ma, oltre all'evoluzione delle metodologie, è qui che C. Fabre de Morlhon sperimenta la centralità dell'utente, e tocca con mano l'importanza del *marketing* in un contesto che fino ad allora lo aveva ignorato. E che lei ripropone con i seminari CFM.

Diverso era, invece, lo scenario del settimanale economico "Le Nouvel Economiste", dove a regime lavoravano dieci persone. Organizzare l'informazione è un dato di fatto. Ma è anche essenziale prevedere le domande dei giornalisti per prevenire le loro richieste. Qui l'accento è più sulla velocità nell'accesso alle fonti e nella risposta all'utenza. Ma le scadenze sono rigide, l'informazione data in ritardo perde ogni valore. E il tempo diventa l'obiettivo principale. L'esperienza professionale della fondatrice di CFM si allarga alle tecniche di *management*. Prende coscienza dell'importanza della collocazione del centro documentazione all'interno dell'organigramma aziendale, e i conseguenti effetti operativi. La *mission* di un centro documentazione cambia a seconda della gerarchia da cui dipende. In un giornale, per esempio, se a influenzarla è la direzione amministrativa c'è il rischio che i giornalisti restino utenti secondari. Più funzionale al loro interesse specifico è che a determinare le sorti del centro sia la direzione editoriale.

Al responsabile di un centro non bastano più la conoscenza e la capacità di valutazione delle fonti di informazione, il trattamento in funzione dei bisogni, la forma della presentazione, le strategie di diffusione. Qui si tratta di gestire: il personale, gli spazi e le risorse. Di pianificare e programmare. Di ottenere i mezzi, non ultimi quelli economici, necessari per il raggiungimento degli obiettivi. E di formare. Anche i tirocinanti obbligano a inventarsi nuove strategie per formare sul campo. Allo stesso modo le missioni nei Paesi in via di sviluppo sono l'occasione di integrare la competenza con la capacità di gestire e formare. Per pianificare centri e reti nazionali di documentazione occorre, inoltre, seguire le nuove strutture fino al funzionamento a regime, rendendole indipendenti. Un processo alla base delle consulenze fornite, in seguito, da CFM.

⁴ Diffusione Selettiva dell'Informazione (a seconda del profilo dell'utente o del gruppo di utenti).

Da queste esperienze è nato l'approccio pragmatico che caratterizza sin dall'inizio l'attività CFM. Un approccio innovativo in Italia.

Caratteristica dei seminari della società è l'approccio pratico, l'uso di studi di caso, di esercitazioni pratiche. Quasi sistematicamente l'analisi di un'esperienza concreta, il risultato di una esercitazione sono il punto di partenza per introdurre l'aspetto teorico. Ma viene dato anche molto spazio e viene fortemente incoraggiato lo scambio di informazioni professionali tra partecipanti provenienti da orizzonti diversi e con utenze diversificate, scambio che gli stessi allievi ritengono stimolante.

I prodotti CFM documentazione

I seminari

Circa 350 partecipanti hanno frequentato i seminari brevi della CFM. Si tratta di operatori inseriti in centri documentazione o servizi di informazione.

Per quanti sono inseriti da poco nella struttura vengono proposti i corsi di *Introduzione all'attività di documentazione* e di *Pratica della documentazione*.

Per chi ha già esperienza sono invece previsti seminari "tecnici", il cui obiettivo è quello di aiutare il partecipante a impadronirsi o a migliorare le sue *performance* in alcune tecniche: stesura di *abstract*, *executive summary*, sintesi, costituzione di dossier, ma anche indicizzazione, uso di thesauri, analisi delle immagini.

Per i responsabili sono previsti corsi di *Gestione di centri documentazione*, di *Audit dei bisogni dell'utenza* e sulla *Qualità totale nei servizi di informazione*. Negli ultimi anni sono stati aggiunti seminari su Internet. In particolare sulla ricerca avanzata e le prospettive offerte dagli agenti intelligenti. Dall'inizio degli anni '90, con lo sviluppo della gestione elettronica dei documenti (e non più solo dell'informazione che contengono), sono stati inseriti seminari sulla *Gestione integrata di documenti e informazione*, sulla *Gestione dei documenti aziendali*. Sono tematiche che riguardano l'attenzione ai contenuti, collegata strettamente alla gestione del supporto-documento. Argomenti che confinano con la tradizionale archivistica, intesa come *record management*, e si arricchiscono con elementi "nuovi" come il *knowledge management*.

I partecipanti ai seminari standard provengono da ambiti vari. Da "one person information service" e da centri costituiti da alcune decine di professionisti, da banche e dall'editoria, dalla ricerca e dalla consulenza internazionale, dall'industria farmaceutica, dalla televisione commerciale e dalle associazioni di volontariato. Dal settore privato, ma anche da quello pubblico, come Ministeri, Regioni, Comuni. Tutti hanno in comune il compito di fornire a una utenza definita adeguati servizi di informazione di qualità con il miglior rapporto qualità-prezzo.

I docenti⁵ dei seminari, come C. Fabre de Morlhon, provengono dall'esperienza sul campo come responsabili di centri documentazione.

I corsi *ad-hoc*

Oltre ai seminari standard, CFM progetta, su richiesta, corsi specifici di solito intra-aziendali. Questi corsi, tagliati su misura per le esigenze di un unico committente, rispondono a diversi tipi di bisogni. Possono essere corsi adatti al consolidamento di équipes nate dalla fusione tra più centri, in seguito all'inserimento di nuovi elementi in gruppi già affiatati, e permettono il trasferimento di esperienze e competenze tra operatori destinati a lavorare assieme. Oppure si tratta di aggiornamento per operatori che lavorano nello stesso ente, in campi affini (tipicamente archivio storico, biblioteca, centro documentazione, ufficio stampa), che diventano l'occasione per conoscere il lavoro dei "fornitori" e dei "clienti" interni. In altre occasioni i corsi fanno da *brainstorming* per chi deve progettare servizi innovativi di informazione elettronica.

I corsi, in alcuni casi, diventano l'occasione di rivedere e di aggiornare le metodologie utilizzate da un gruppo di lavoro che ha perso nel tempo il rigore iniziale o il contatto con la giustificazione delle proprie scelte metodologiche (per esempio, l'aggiornamento del thesaurus dello sport creato dalla prima generazione di operatori per l'analisi dell'immagine presso una televisione commerciale). Oppure i corsi sono rivolti a "fornitori" (in particolare informatici) dei centri documentazione per illustrare i bisogni specifici di chi deve gestire l'informazione. In questo senso, in passato, le formazioni sono servite ad attivare il dialogo tra l'équipe commerciale di società che commercializzavano software di *information retrieval* su *mainframe* e i loro clienti, per sfruttare al meglio le potenzialità dei programmi. I primi vantavano la capacità del mezzo di reperire ogni singola lettera, i secondi necessitavano invece della selezione di concetti. La soluzione è stata trovare i punti di contatto tra la cultura informatica e quella documentaria. Per raggiungerla era necessario chiarire, incontrandosi, i reciproci vocabolari, distinguere tra lessico e thesaurus e mostrare l'impatto differente del testo in formato ASCII (chilometrico...) e dell'immagine della pagina stampata con titolo, occhiello, illustrazione. Semplice, certo; ma le aziende informatiche hanno dovuto riportare sui banchi i loro agenti commerciali perché, prima dell'incontro con i clienti, il prodotto era rifiutato.

⁵ Si veda l'elenco dei docenti dei seminari CFM.

Corsi FSE per documentalisti

CFM documentazione ha curato, tra il 1989 e il 1993, per il Comune di Milano⁶ quattro edizioni di corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo e dalla Regione Lombardia. I corsi per *Documentalists, specialisti della gestione dell'informazione* erano rivolti, a seconda delle edizioni, a diplomati di meno di 25 anni o a laureati disoccupati di lunga durata. Sono stati formati più di cinquanta professionisti. Più della metà è tuttora, dieci anni dopo, attiva nel campo della documentazione, prevalentemente a Milano. In questi corsi, oltre al normale programma⁷ di formazione di un documentalista, si è dato grande rilievo agli strumenti informatici e alla capacità di comunicazione interpersonale. L'obiettivo principale era l'inserimento nel mondo del lavoro, particolarmente favorevole negli anni 1989/1993 a Milano, che offriva grandi opportunità agli studenti motivati. Nei corsi, esso era agevolato in vari modi:

- A) dal programma del corso, che ha subito modifiche negli anni a seconda delle necessità espresse da potenziali datori di lavoro;
- B) dai prodotti documentari⁸ elaborati dagli studenti, sistematicamente previsti per fare prendere contatti con fonti di informazione che potevano diventare fonti di lavoro;
- C) dalle numerose visite a centri documentazione locali previste per moltiplicare i contatti con la professione;
- D) dalla docenza di numerosi responsabili delle strutture documentarie locali;
- E) dalla selezione di studenti con profili personali e di studi corrispondenti alle richieste del mercato del lavoro nel settore documentario;
- F) dagli *stage*⁹, due di tre settimane ciascuno, che permettevano la conoscenza da parte dell'azienda di più candidati e, da parte dei partecipanti, di più ambienti di lavoro in modo da moltiplicare le opportunità da entrambe le parti.

I diplomati con meno di 25 anni, iscritti all'università (la maggior parte di loro si è laureata durante il corso o negli anni successivi), hanno avuto maggior facilità a trovare uno sbocco lavorativo. Il criterio decisivo per il successo è stata la motivazione degli studenti a imparare e a svolgere il tipo di attività professionale proposta.

⁶ Programma del Corso FSE 1991-1992.

⁷ Si veda come esempio il programma del corso FSE 1991-92.

⁸ Per esempio, elaborazione di:

- un repertorio dei centri documentazione in Lombardia, aggiornato in ogni edizione del corso
- dossier sulla figura professionale del documentalista e *information specialist*, in Italia e nel mondo; sulla qualità totale nei servizi di informazione; sulla gestione elettronica dei documenti (aspetti tecnici e organizzativi).

⁹ Si veda l'elenco dei centri documentazione che hanno ospitato i tirocinanti dei corsi FSE.

L'inserimento lavorativo dei partecipanti al corso riservato ai laureati disoccupati di lunga durata, corso volutamente allargato alle tematiche legate alla gestione elettronica dei documenti, è stato soddisfacente. Anche se, salvo qualche eccezione, è avvenuto in settori affini alla documentazione classica, come archivi, biblioteche universitarie, editoria giuridica. D'altra parte, i centri documentazione erano già diretti da giovani entusiasti, per niente disposti a lasciare il posto alle generazioni successive. E, dovendo scegliere tra persone senza esperienza professionale, ai disoccupati maturi hanno prevedibilmente preferito i giovani perché preparati e motivati.

In questo contesto la CFM ha sfruttato al massimo l'investimento iniziale mettendo al servizio del mondo del lavoro le proprie competenze e relazioni e diventando di fatto un agente formativo e di collocamento.

L'attività di consulenza

Nel corso degli anni, la CFM documentazione ha progettato e creato sistemi di informazione e centri documentazione per banche, case editrici, industrie, enti pubblici, enti locali. Ha elaborato un thesaurus di termini italiani di *business management*, ha partecipato a progetti di disseminazione selettiva di *business information*, ha collaborato all'organizzazione di convegni internazionali su nuovi standard e sull'*e-learning*.

Con lo sviluppo delle Intranet, e con la conseguente necessità di nuove forme di presentazione dei dati, le aziende si rivolgono a CFM per individuare nuovi contenuti e adeguati modi di comunicarli. Inoltre è pressante la richiesta di consulenze per sviluppare tassonomie aziendali e valutare agenti intelligenti necessari a facilitare l'accesso all'informazione. In particolare, quello per studiare nuovi strumenti adatti a individuare i criteri, classificare e selezionare automaticamente i risultati di ricerche che diversamente sarebbero troppo dispersive. Oggi più ancora di ieri, l'informazione trattata è quella strategica, la *competitive intelligence*, e la consulenza si evolve verso il *coaching*, per adattarsi sempre più strettamente al bisogno specifico della struttura e dell'individuo.

Attività internazionale

Europa

Con l'adesione a GAVEL, CFM documentazione è tra i protagonisti di studi internazionali che coinvolgono consulenti di quattordici Paesi europei. Tra questi lo studio CEN-CENELEC [the European Standards Organisations: the European Committee for Standardization and the European Committee for Electrotechnical

Standardization] sull'utilizzo dei sistemi di informazione sugli standard europei e il censimento delle fonti della *business information* in Europa.

In collaborazione con il BEPS, CFM ha messo a punto il progetto EUROFORM per lo studio comparato del mercato del lavoro in Francia e in Italia nel campo della documentazione, oltre all'organizzazione di scambi internazionali di *stagiaire* documentalisti.

Il mondo

Fin dal 1977 C. Fabre de Morlhon ha effettuato missioni per UNESCO, BIT [Bureau for International Research and Technology Cooperation] e FAO nei Paesi in via di sviluppo, seguendo la creazione di nuove strutture in Albania, Burundi, Capo Verde, Repubblica Centrafricana, Repubblica del Congo, Laos, Libano, Mali, Marocco, Mauritania, Ruanda, Senegal, Tanzania, Vietnam.

CFM diventa così un punto di riferimento internazionale per elaborare studi di fattibilità e pianificare centri o reti nazionali di documentazione, formare il personale dirigente delle strutture create, fornire consulenza circa il contenuto di Intranet ministeriali, valutare i progetti conclusi. Per la FAO questi progetti sono stati parte del sistema mondiale di gestione delle informazioni agricole e alimentari AGRIS. Sono stati formati nel tempo esperti e formatori locali. Oggi gli esperti occidentali intervengono sempre meno, magari per la supervisione del contenuto di una Intranet. Si parla dappertutto la stessa lingua professionale: di web, d'*e-mail*, di *knowledge management*, di *taxonomy*, di *push*, di *competitive intelligence*, di *coaching*. I sistemi e gli strumenti di ieri sono alla base di quelli di oggi, prima fra tutti l'*e-mail*. I modi di operare globali oggi diffusi sono stati preparati da anni dall'impegno multilingue e multiculturale dei progetti internazionali di gestione dell'informazione specializzata.

Conclusioni

Negli anni i contenuti, gli spazi, i mezzi sono cambiati. I lavori ripetitivi e noiosi sono ormai svolti dal computer. Rimane la parte più entusiasmante: la comunicazione con utenti che devono risolvere problemi complessi e stimolanti, la partecipazione alla trasmissione della conoscenza, la responsabilità nella selezione e nella qualità dei servizi forniti e l'apprendimento continuo. Il vocabolario cambia, gli strumenti sono più potenti, Internet offre nuove opportunità assieme ai limiti della quantità indifferenziata. Le nuove figure professionali, che si sviluppano attorno alla *competitive intelligence*, al *knowledge management*, rappresentano, in realtà, l'evoluzione naturale del buon vecchio documentalista, dell'*information specialist*. Sono i loro eredi. Che affrontano con la stessa passione una nuova sfida.

Archivio Documentazione Internet Gestione elettronica dei documenti Multimedia
CFM documentazione Corsi di metodologia documentaria

GESTIONE DI DOCUMENTI AZIENDALI			
	I documenti aziendali	<i>Metodologie di gestione e tecniche di archiviazione dei documenti di archivio</i>	2 gg
	L'archivio corrente	<i>Organizzazione, classificazione, criteri di scarto</i>	1 gg
	Gestione integrata di documenti e informazioni	<i>Sistemare e memorizzare per ritrovare documenti e informazioni</i>	2 gg
ATTIVITA' DI DOCUMENTAZIONE			
	Introduzione all'attività di documentazione	<i>Metodologie per la raccolta, il trattamento e la diffusione dell'informazione</i>	2 gg
	Analisi ed indicizzazione dei documenti	<i>Metodi per identificare e formalizzare l'informazione per poterla ricercare</i>	2 gg
	Classificazione e Thesaurus	<i>Strumenti per l'analisi dell'informazione e la ricerca documentaria</i>	2 gg
	Tassonomia	<i>Elaborazione di strumenti per la categorizzazione dell'informazione</i>	
	Diffusione dell'informazione	<i>Prodotti e servizi, disseminazione selettiva e valorizzazione dell'informazione</i>	2 gg
	Dossier	<i>Costituzione di dossier, come prodotto, come strumento documentario</i>	1gg
	Executive summary	<i>Metodi per la stesura di executive summary</i>	
	Note di sintesi	<i>Scrivere per informare in modo sintetico</i>	1gg
MANAGEMENT			
	Gestione di un centro documentazione	<i>Pianificare, gestire, controllare, promuovere l'attività di documentazione</i>	2 gg
	Audit dei bisogni e marketing dell'informazione	<i>Analisi dei bisogni dell'utenza e promozione dei servizi di informazione</i>	1 gg
	Qualità totale e servizi di informazione	<i>Soddisfare l'utente: i concetti della qualità totale per i servizi di informazione</i>	1 gg
INTERNET			
	Ricerca su Internet	<i>Presentazione sintetica dei vari strumenti di ricerca e delle loro caratteristiche</i>	1 gg
	Scrivere per il web	<i>Dalla carta allo schermo: stile, presentazione</i>	1 gg
	Ricerca avanzata su Internet	<i>Strumenti e metodologie per trovare - veramente - l'informazione su Internet</i>	2 gg
	Agenti intelligenti	<i>Pull, push, mining, mapping, clipping...</i>	1 gg
DOCUMENTAZIONE AUDIOVISIVA			
	Le immagini su Internet	<i>Recuperare, trasmettere, utilizzare immagini su Internet</i>	2 gg
	Immagini: trattamento documentario	<i>Immagini fisse e in movimento, specificità dell'analisi di contenuto e dei linguaggi documentari</i>	2 gg

APPENDICE**Orientamento nei programmi CFM****Docenti dei corsi CFM (oltre a C. Fabre de Morlhon)**

- Liliana Aimone Prina – Banca Commerciale Italiana
- Patrizia Ghislandi – CTU (Università degli Studi di Milano)
- Laura Pirovano – Assbank, poi ABI [Associazione Bancaria Italiana]
- Federica Zampese – IRER [Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia]
- PierAngelo Comero – CISE – ENEL
- Georgette Lubbock – Business Information
- Giorgina Bassetti – Montedison
- Maria Carmen Pagani – Edilizia Residenziale – Ministero dei Lavori Pubblici
- Tiziana Bellantonio – Sero

Corso per documentalisti, specialisti della gestione dell'informazione specializzata – 1991-1992**Programma****n. totale ore: 800****1. Introduzione alle tecniche documentarie (30 ore)**

Ruolo e obiettivo dell'attività di documentazione

Professione del documentalista

Catena documentaria

Tipologia dei documenti

Fonti di informazione

2. Biblioteconomia (31 ore)

Operazioni amministrative: registrazione...

Sistemazione fisica dei documenti

Descrizione bibliografica: normativa italiana, normativa internazionale

3. Dal documento all'informazione (60 ore)

Analisi del contenuto dei documenti

Tecniche di *abstracting*

Indicizzazione

Linguaggi documentari

Classificazioni

Thesauri
Indicizzazione automatica
Memorizzazione dell'informazione

4. Diffusione dell'informazione e ricerca documentaria (54 ore)

Prodotti e servizi documentari
Rassegna Stampa
Bollettini bibliografici
Metodologia di ricerca documentaria
Information retrieval
Mercato dell'*information: host* e banche dati

5. Introduzione all'informatica (70 ore)

MS/DOS
WORD
LOTUS
VENTURA

6. Informatica documentaria (65 ore)

Creazione di una base di dati bibliografica
Information retrieval
Ipertesti

7. Multimedialità (35 ore)

Memorie ottiche: CD-ROM, CD-I, WORM, videodischi
Documentazione audiovisiva
Analisi dell'immagine
Trattamento, archiviazione, ricerca di documenti multimediali

8. Comunicazione (91 ore)

Comunicazione scritta
Comunicazione funzionale
La comunicazione in azienda

9. Management del Centro documentazione (40 ore)

Reti documentarie - Gestione - *Management* del CD: finanze, personale, risorse, spazio
Pianificazione delle attività di documentazione
Valutazione
Qualità dei servizi

10. Preparazione al mondo del lavoro (84 ore)

Economia aziendale
Diritto del lavoro
Metodo di studio
Inglese

11. Stage presso centri documentazione (240 ore)

(due volte 3 settimane)

Enti che hanno ospitato tirocinanti dei corsi FSE

AGIP
ASSBANK
Banca Commerciale Italiana
CIE (Centro Innovazioni Educative – Comune di Milano)
CISE - ENEL
Corriere della Sera
Domus Academy
Facoltà di Architettura – Università degli Studi di Milano
Fininvest Comunicazioni
Formaper (Camera di Commercio di Milano)
Gazzetta dello Sport
GEA (Consulenze aziendali)
ICI Pharma / Zeneca
ISVOR FIAT (Torino)
IRER
ITER
J. W. Thompson
Lepetit
Mc Kinsey
A. Mondadori Ed.
Nexo
RTI (Fininvest)
San Paolo Gruppo periodici
Il Sole 24 Ore
Touring Club Italiano
Ed. Universo



Fonte: il *Manuale della segretaria moderna*. 2^a edizione. Milano : FrancoAngeli, 1959