

**Business Solution** Recherche d'informations

**Produit** AMI Entreprise Discovery

## Contexte

Créé en 1945, l'Unesco est une des agences des Nations Unies dont le siège est à Paris et qui spécialisée dans les domaines de l'éducation, de la science, de la culture et de la communication, notamment:

- Education pour tous, alphabétisation, éducation des adultes, enseignement supérieur, écoles associés, « Study abroad ».
- L'Homme et le Biosphère, l'Eau, les énergies renouvelables.
- Les droits de l'Homme, du Génome humain, l'éthique des connaissances S&T, gestion des transformations sociales.
- Protection du patrimoine mondial, culturel et naturel, campagnes de sauvegardes, alliance globale pour la diversité culturelle, Route de la Soie, Route de l'esclave.
- Mémoire du monde, les autoroutes de l'information, les sociétés de savoir.

Organisée en 22 bureaux dans le monde, l'UNESCO emploie 2150 fonctionnaires issus de 190 états membres qui travaillent en français ou en anglais.

## Le projet de portail de connaissances de l'UNESCO

Le projet de portail de l'UNESCO ([www.unesco.org](http://www.unesco.org)) a pour objectif de:

*Diffuser les 'produits' de l'UNESCO :*

- les documents officiels, ses activités de programme et projets
- les documents et publications dans ses domaines de compétence

*Servir de 'broker' des informations, connaissances, réseaux de personnes :*

- mise en relation, collecte, consolidation et diffusion
- établissement ou utilisation de formats standards, et moyens d'échange d'informations

*Fournir les services pour faciliter le travail en commun :*

- avec les gouvernements des états membres et le grand public,
- avec les partenaires de l'Unesco et les autres agences des Nations Unies

Le développement du portail vise à satisfaire des besoins spécifiques à l'UNESCO compte-tenu de son cadre multiculturel et du nombre de sources importantes qui contribuent à l'enrichissement du fond documentaire.

Plus particulièrement, ces besoins se déclinent en trois ensembles :

*Le contenu :*

- fédérer et permettre l'accès à toutes les informations sur le site, quelque soit leur provenance ou leur forme, multilingue et dans le respect de standards (PDF, XML)
- permettre le travail collaboratif via serveurs de fichiers, les 'news', les listes de discussion, les 'workflows', les accès aux applications

*Les outils :*

- pour gérer le contenu dynamiquement (indexer, classier, diffuser): le CMS Simplify
- pour faciliter le stockage, la classification : référentiel XML, thésaurus multilingue
- pour faciliter la recherche : AMI Enterprise Discovery de Go Albert

*L'organisation :*

- recherche d'identité, de qualité : réseaux d'éditeurs et d'administrateurs web, avec un éditeur en chef (du métier)
- procédures standards pour la création de documents électroniques destinés à être diffusé aussi sous forme papier
- les utilisateurs : consultation par l'Internet, travail collaboratif par l'intranet, extranet avec les Nations Unies et les autres partenaires

## **Faciliter l'accès au contenu du portail de l'UNESCO**

L'implantation du moteur de recherche AMI Enterprise Discovery sur le portail a pour objectif de faciliter l'accès au contenu pour un visiteur non-averti qui ne connaît le plan de classement des informations du portail. Il s'agit donc d'une démarche fédérative qui vise à offrir une vision transverse des informations en interrogeant les différentes sources sans en connaître les modalités.

Dans ce but, l'UNESCO s'est orientée vers le choix d'un outil permettant une interrogation en langage courant sans contrainte particulière estimant que les moteurs à base d'opérateurs étaient peu adaptés au grand public. Cet objectif s'accompagnait de la nécessité de disposer d'outils automatiques ne nécessitant pas de maintenance ou de gestion de ressources externes complexes (dictionnaires, modules linguistiques, etc.).

Un deuxième élément de choix a été celui du multilinguisme puisque l'interrogation devait pouvoir se faire en français, anglais et espagnol. L'utilisateur a la possibilité de choisir sa langue d'interrogation étant entendu que l'outil de recherche dispose d'un module permettant, lorsque la question posée le permet, de détecter la langue de sa rédaction.

Enfin, l'organisation de l'UNESCO a conduit naturellement à une structuration de ce contenu selon ses principales activités et à proposer une interrogation qui puisse être ciblée sur un des thèmes suivants : Education, Communication et information, Culture, Sciences humaines et sociales, Sciences naturelles. De plus, il est possible de préciser le type de documents : articles, rapports,...En retour, les résultats sont présentés sous forme de listes où un résumé du document est proposé à l'utilisateur sous le titre du document. Compte-tenu de l'organisation spécifique de l'UNESCO et de la nécessité d'assurer un service permanent sans rupture, l'indexation est assurée grâce à un module de synchronisation automatique qui met à jour les index toutes les quinze minutes.

Cette organisation garantit aux quinze webmasters qui produisent quotidiennement le contenu du portail que celui-ci sera immédiatement visible sans se soucier des problèmes de gestion sous-jacents.

Actuellement, le portail reçoit mensuellement 1 million de visiteurs.