

III CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA DE ACESSO LIVRE
1 e 2 de outubro de 2012 • Universidade Nova de Lisboa • Portugal

VIABILIDADE DE APLICAÇÃO DO BALANCED SCORECARD (BSC) À
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE UM REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL

Maria Eduarda Pereira Rodrigues

(ESACB-ESART/Instituto Politécnico de Castelo Branco, erodrigues@ipcb.pt)

António Moitinho Rodrigues

(ESACB/Instituto Politécnico de Castelo Branco; CERNAS, amrodrig@ipcb.pt)

Os avanços tecnológicos ocorridos nas últimas décadas, nomeadamente o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, proporcionaram um crescimento, nunca antes visto, dos níveis de produção e disseminação da informação. É inquestionável que a transformação da sociedade agrária em sociedade industrial e desta em sociedade do conhecimento trouxe uma nova situação em termos de produção de conhecimento. Tão grandes quantidades de conhecimento constituem-se, atualmente, como um valor acrescido classificado, por alguns autores, como um ativo intangível das diversas instituições/organizações que o produzem, valor esse que importa organizar, gerir e preservar de modo a torná-lo acessível às gerações vindouras. No contexto da Sociedade da Informação/Conhecimento, a par das tradicionais estruturas e plataformas de difusão do conhecimento, outros meios, menos formais e mais diretos e rápidos, foram surgindo, proporcionados e largamente potenciados pela Internet.

Fruto da vulgarização do acesso à Internet, as instituições de ensino e investigação e os respetivos professores/investigadores passaram a dispor de meios adicionais de acesso ao conhecimento. Em paralelo, passaram também a dispor de meios adicionais de difusão do conhecimento. Nesse contexto, a informação e o conhecimento produzidos, necessitam de ser organizados e estruturados para que possam ser aproveitados pela comunidade científica. Surgem assim os repositórios institucionais como plataformas privilegiadas de preservação e acesso ao conhecimento científico já que promovem o acesso aberto (OA) aos documentos permitindo que os mesmos surjam de forma estruturada e organizada, associando dados, documentos e metadados em um só local de maneira a facilitar-lhes o acesso.

Em Portugal, de 3 repositórios em 2007, passámos para 35 repositórios em 2011. A proliferação destes repositórios permite que as instituições disponham de um local próprio onde o conhecimento produzido é disponibilizado e organizado tendo em vista objetivos, em grande medida comuns, tais como proporcionar-lhe acesso livre mundial, contribuir para o

progresso da ciência, mas também preservá-lo e armazená-lo, constituindo como que uma memória científica das organizações.

A criação do repositório não é em si um fim. Deve ser entendida como um meio, um meio de proporcionar à comunidade científica massa crítica à qual de outra forma dificilmente ou nunca teria acesso. Nesse sentido é necessário avaliar o desempenho dos repositórios de modo a perceber que valor representam, como se posicionam na organização e verificar se são o melhor meio para divulgar o conhecimento produzido potenciando a criação de novo conhecimento.

O presente estudo tem como objetivo verificar aplicabilidade do Balanced Scorecard (BSC) à avaliação do desempenho do Repositório Científico do Instituto Politécnico de Castelo Branco (RCIPCB). A seleção do método teve em consideração a literatura publicada que o refere como um método que procura traduzir a missão e a estratégia da organização num conjunto de indicadores de desempenho que permitem melhorar o desempenho e a comunicação dentro da organização. Dotado de grande flexibilidade, o BSC permite a sua aplicação à totalidade ou a partes da organização.

Para a realização do presente estudo foi selecionada uma das seis comunidades do RCIPCB, a comunidade ESACB. Os resultados apresentados foram recolhidos, a partir do RCIPCB.

O delineamento do trabalho ocorreu em quatro fases:

1.^a fase – Identificação de objetivos a partir dos documentos estratégicos do RCIPCB, o *Regulamento de Funcionamento* do RCIPCB e a *Política de Depósito de Documentos no RCIPCB*. Os objetivos foram, para efeito deste estudo, considerados como vetores estratégicos de desenvolvimento e são os seguintes: divulgar a produção científica do IPCB, neste caso da Comunidade ESACB; preservar em suporte digital a sua memória intelectual; partilhar o conhecimento técnico e científico alcançado, contribuindo para a geração de novos conhecimentos; aumentar o impacto da produção científica nos meios académico e de investigação;

2.^a fase – Alinhamento dos vetores estratégicos relativamente às perspetivas propostas pelo Balanced Scorecard, nomeadamente, Perspetiva de Utilizadores (todos); Perspetiva de Valor (conhecimento); Perspetiva de Processos (funcionamento); Perspetiva de Inovação/Aprendizagem (visibilidade);

3.^a fase – Seleção e alinhamento dos objetivos por perspetiva, identificando-os e alinhando-os na cadeia organizacional sem perder de vista os vetores estratégicos;

4.^a fase – Identificação de indicadores de desempenho por objetivo, seleção dos mais relevantes e criação do mapa estratégico com os impactos.

Verifica-se que é possível integrar os diversos elementos que compõem a análise com base neste método, tornando a avaliação num processo harmonioso e holístico, já que ocorre de forma integrada para as diversas perspetivas. Devido à grande flexibilidade de que o BSC é dotado permite acrescentar indicadores de medida para as diversas perspetivas e permite, ainda, verificar os impactos numa lógica de transversalidade a toda a organização.

Considerando o objeto específico deste estudo, a Comunidade ESACB do RCIPCB, apresentam-se os resultados para os diversos indicadores selecionados bem como uma análise global ao funcionamento e ao cumprimento dos objetivos gerais, aqui encarados como vetores estratégicos. Nesse sentido, este estudo permite demonstrar que o RCIPCB, através da Comunidade ESACB, promove a divulgação da produção científica, considerando o conhecimento produzido e registado como a memória intelectual da organização. Consta-se que não só esse desiderato é plenamente atingido como ainda acrescenta valor porque permite reunir dados, metadados e documentos num único local e com um identificador inequívoco. Permite a partilha de conhecimento formalmente, através dos documentos, e informalmente, através do estabelecimento de contactos entre investigadores potenciando a criação de mais conhecimento. O aumento do impacto da produção científica é um dos aspetos que importará analisar de forma mais consistente, no entanto tendo em conta as ferramentas tecnológicas disponíveis para pesquisa (o Google, o Google Scholar, alguns agregadores, tais como o Retrievio ou o portal Universia, por exemplo), bem como os dados obtidos no repositório, nomeadamente o número de *downloads* sobre documentos, coleções e comunidade, é possível concluir que algum impacto resulta desta exposição. No entanto importa trabalhar indicadores mais competentes para avaliar esta situação.

Considerando a facilidade com que se aplicou o BSC à comunidade ESACB e verificando-se as mesmas condições para a totalidade do RCIPCB, conclui-se, que é possível aplicar o Balanced Scorecard à avaliação do desempenho do Repositório Científico do IPCB o que constituirá, certamente, objeto de estudo a realizar posteriormente.

Palavras-chave: Repositório institucional. Avaliação do desempenho. Balanced Scorecard.

Alguma bibliografia consultada

CASSELLA, M. (2010) – Institutional repositories: an internal and external perspective on the value of IRs for researchers' communities. *Liber Quarterly*. 20, 2, p.210-225.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D.P. (1992) – The Balanced Scorecard – measures that drive performance. *Harvard Business Review*. Jan-Feb., p. 72-79.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D.P.(Cop. 2007) – Using the Balanced Scorecard as a strategic management system [Em linha]. Best of HBR. Consult. Em Jun. 2012. Disponível em <http://www.hbr.org>

MILIS, K.; MERCKEN, R. (2004) – The use of the balanced scorecard for the evaluation of information and communication technology projects. International Journal of Project Management. 22, p.87-97

PAPALEXANDRIS, A. et al. (2005) – An integrated perspective methodology for putting the Balanced Scorecard into action. European Management Journal. Vol. 23, n.º 2, p. 214-227.

SYMNETICS (2003) - O que é o Balanced Scorecard. Symnetics Business Transformation. 8 p.

UMIC (2012) – *Repositórios de acesso aberto*. [Em linha]. Consult em Mao, 2012.

Disponível em

http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3079&Itemid=212