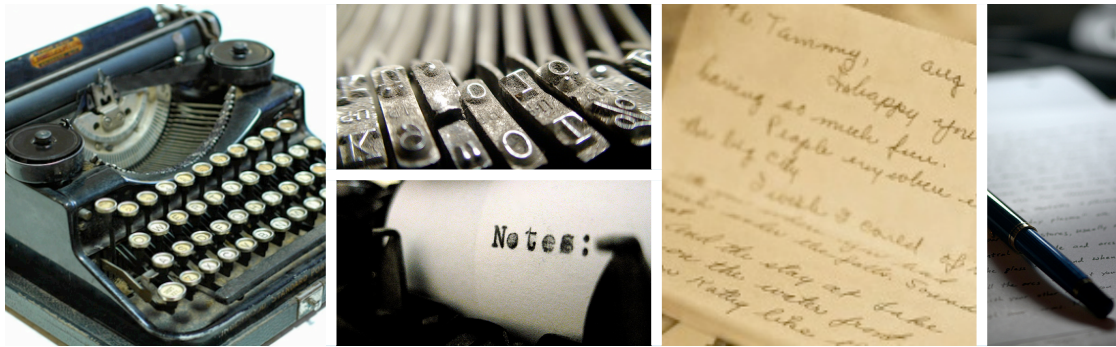


---

# Productes i processos oberts a la participació

IRENE LAPUENTE

---



*Les màquines d'escriure i l'experiència d'escriure una carta*

## Productes vs processos

Un producte és qualsevol objecte que pot ser ofert a un mercat i que satisfà un desig o una necessitat d'un determinat consumidor. Podem entendre els productes com a productes industrials, és a dir, els resultats obtinguts en un procés de fabricació, elaboració o confecció. Però no podem confondre producte amb objecte físic. Els productes també poden tenir una aparença força etèria, com per exemple: una ruta turística, un massatge, un espectacle, una lliçó educativa, un consell...

Els processos, en canvi, són el conjunt d'operacions, reaccions, càlculs o passos necessaris per modificar unes determinades característiques inicials. Per tant, la rellevància del procés rau en la capacitat de canvi o transformació.

Els productes i els processos conviuen amb nosaltres en el nostre dia a dia de forma natural. Molts cops, la creació d'un producte requereix d'un procés i la realització d'un procés molt sovint acaba en el desenvolupament de productes. Fins i tot pot ser que un procés sigui un producte. A priori, això no suposa cap problema i segurament si els temps no estiguessin canviant, ni tan sols estaríem parlant de productes o de processos. On apareixen, doncs, les dissonàncies? Anirem pas a pas, intentant desvetllar el misteri en el procés d'escriure aquesta entrada, el nostre producte final.

## **Processant les dissonàncies**

El terme procés ha esdevingut molt important durant la segona meitat del segle XX, molt segurament gràcies a la cibernètica i la computació o la teoria de sistemes. Durant molt de temps, el focus de les nostres accions estava situat en els resultats d'aquestes, i per tant vivíem moment de producte. La cibernètica, la computació i la teoria de sistemes van posar en rellevància la dificultat de programar canvis i transformacions i per tant, la necessitat de fixar-nos més en el procés. Vivim dies de processos, però els productes continuen estant al mercat! Així doncs, què ha canviat?

Ara valorem no només el resultat, si no també el camí per aconseguir aquest resultat. De fet, hem après a veure els camins, que abans, molt probablement quedaven en l'oblit. Juntament amb aquest aprenentatge també ens hem adonat que a vegades, el focus és el procés (gaudir, aprendre, tenir experiències... etc), però a vegades el continuem posant en el producte (la roba, els llibres, les piscines i molts dels objectes que ens envolten). És a dir, tot i que en la majoria de situacions processos i productes conviuen en harmonia, la majoria de cops, un dels dos és més rellevant que l'altre. Aquesta diferència pot jugar un paper molt important.

## **El s. XX, el segle de l'obertura!**

Si el segle XX ens ha portat els processos, també ens ha facilitat els processos oberts, la interacció, la participació i la co-creació. Cada cop apareixen més iniciatives que animen a la ciutadania a col·laborar d'una manera o una altra. Vivim dies de co-. Co-Creació, co-producció, co-propietat, co-working... La filosofia co- té aspectes meravellosos, i de fer, penso que ens representa com a humanitat en general, però compta també amb uns perills importants.

Què passa quan obrim un procés on la part important, el focus de l'acció, és el propi procés? Què passa quan obrim un procés on la part més rellevant és el producte resultant? I què passa quan obrim a la participació un acció el resultat del qual beneficiarà a la humanitat en general, però existeix la possibilitat de que el producte desenvolupat per un procés participatiu quedi en mans d'uns pocs?

Si obrim un procés d'aprenentatge on el més important és que un determinat col·lectiu, a qui animem a participar, adquireixi uns certs coneixements i ho fem pensant que la participació implicarà un major aprenentatge, la justificació de dita apertura és intrínseca als nostres objectius. És conegut que ensenyar és aprendre dos cops. Doncs si perquè un alumne adquireixi un millor coneixement sobre les fraccions, per exemple, és més interessant animar-lo a fer un vídeo sobre fraccions que sotmetre'l a una xerrada exhaustiva sobre el tema, fem-ho! En aquest cas, el producte, el vídeo, és interessant, sí, però el nostre focus està posat en el procés.

Volem que l'alumne sigui independent, busqui informació, l'analitzi, la processi, l'ordini per poder-la adaptar al llenguatge audiovisual, construeixi un petit guió, ho expliqui i finalment pugui observar el resultat i fins i tot avaluar-lo! En aquest cas, el màxim beneficiari de la participació, sense ell saber-ho, és el participant.

Si el que obrim, en canvi, és el procés creatiu de la nova campanya publicitària d'un determinat producte, amb l'únic objectiu d'aconseguir l'estratègia que més enganxi als consumidors, llavors tenim un mètode efectiu, sí, però no tenim justificada l'obertura. En aquest cas, simplement estem abaratint costos i assegurant l'eficiència. El focus d'aquesta activitat, és el producte, no el procés. Cal dir, però, que si ho presentem en aquests termes, i el públic, tot i així, té ganes de participar perquè es considera recompensat per un altra via, benvingudes siguin aquestes iniciatives. Al final, és tot un intercanvi. L'important és que totes les parts es sentin satisfetes. Jo, personalment, no em sento tan còmoda amb els processos participatius que tenen el focus en el producte.

### **Les majors dificultats es troben quan no és ni blanc, ni negre, és gris!**

A les zones intermitges encara se'ns plantegen reptes encara més difícils... A vegades, el focus està en el producte, però aquest producte té un impacte positiu en la totalitat de la humanitat. Per exemple, la cura d'una malaltia o la generació d'un determinat contingut. En aquest cas, sembla impossible no estar d'acord en què com més esforços sumem, com més obrim el procés, millor! Jo sóc la primera que estic a favor d'aquesta obertura i m'agradaria posar un exemple d'èxit que pot incloure's en aquest grup: la creació de Wikipèdia. Però de nou, vull girar la moneda i mirar l'altra cara, en aquest cas, The Huffington Post. Tots aquells qui dediquen esforços per generar processos participatius o contribueixen al benefici col·lectiu mitjançant la col·laboració grupal, tenen tot el dret a atribuir-se el mèrit de la ideació i producció del seu procés, però no haurien de poder tancar els resultats obtinguts a un cercle petit o enriquir-se dels resultats co-creats. Si la humanitat desenvolupa conjuntament quelcom per avançar, aquest avenç ha de ser de la humanitat!

Són totes aquestes reflexions, les que em porten a pensar que és molt important entendre què són els processos, què són els productes, on es troba el focus de la nostra acció, quins són els nostres objectius i quin és el retorn que reben les persones involucrades, tant els generadors de processos participatius, com els participants. Penso que és de vital importància analitzar cada cas amb calma, no només perquè crec que aquests processos han de contribuir a generar beneficis col·lectius, sinó també perquè si no entenem la diferència entre procés i producte també ens perdrem les avantatges d'obrir processos. Vull acabar, portant tot això al món dels museus. Què és més important per un museu tenir objectes i/o exposicions o promoure la cultura i/o generar canvis socials? És això producte o procés? Podem beneficiar-nos tots d'aquests canvis de paradigmes?