Diseño

Oficina Remix

Por qué el diseño de oficinas más actual está dando unos resultados tan poco alentadores y qué podemos hacer al respecto

Leer 19 minutos

Al entrar en muchas de las oficinas actuales uno podría pensar que se encuentra en una cafetería de moda o en un hotel boutique. Para atraer a los mejores y más brillantes, muchas empresas están creando una «anti-oficina», un entorno más relajado y energético que contrasta con aquel enfoque más monumental y convencional por el que las organizaciones se decantaban en el pasado. En su intento por captar el espíritu creado en Silicon Valley y las startups de alta tecnología, algunas han optado por introducir toques más sensacionalistas como tiovivos y toboganes, asemejándose más a un patio de recreo que a un espacio de trabajo. En todas partes encontramos mobiliario que aparece en las páginas de las revistas de diseño y que quedaría genial en tu salón.

Estos espacios compartidos casuales, a los que se alude de varias maneras, como «resimerciales», auxiliares, zonas de estar, espacios informales, se han transformado en lugares importantes y populares para la realización del trabajo. A medida que las organizaciones se van estructurando cada vez más y las personas se van volviendo más móviles, los espacios compartidos van adquiriendo más importancia y las organizaciones responden reduciendo el espacio dedicado a los puestos de trabajo reemplazándolo por varios tipos de espacios: cafeterías, áreas de reunión informales, espacios lounge, enclaves privados, salas de reunión y espacios sociales. El estudio global de Steelcase sobre espacios de trabajo informales confirma la necesidad de reinventar la oficina. Los datos muestran que los trabajadores prefieren trabajar en una amplia gama de espacios, en vez de un único entorno.

Sin embargo, a pesar de las importantes inversiones de muchas organizaciones para crear espacios de trabajo inspiradores que atraigan el talento, especialmente el de los codiciados Millennials, muchos de estos espacios de trabajo informales y divertidos se encuentran vacíos mientras que otros se utilizan constantemente.

Sin embargo, a pesar de las importantes inversiones de muchas organizaciones para crear espacios de trabajo inspiradores que atraigan el talento, especialmente el de los codiciados Millennials, muchos de estos espacios de trabajo informales y divertidos se encuentran vacíos mientras que otros se utilizan constantemente. La cuestión es por qué ocurre esto: ¿Por qué las personas prefieren unos espacios y no otros? ¿Existe alguna fórmula para poder crear estos espacios? Dado el tiempo y la inversión que requieren, ¿cómo podrían las organizaciones acertar a la primera?

Una posición estratégica y los respaldos altos de Orangebox permite aislar tanto el contenido como las conversaciones mientas se puede colaborar en una zona de paso.

La orientación y el respaldo alto de los sofás Cwtch de Orangebox permite a los trabajadores aislarse en zonas de mucho tránsito.

Este entorno informal permite generar un espacio privado para promover las conversaciones, a la vez que permite compartir contenidos. La luz natural crea un espacio inspirador.

NO ES SOLO UN ESCAPARATE.

«La mayoría de las veces, el motor principal de los espacios compartidos es la estética», afirma Mary Elaine Roush, directora de Diseño de Aplicaciones en Steelcase. «Además, las organizaciones deben usar cada metro cuadrado de forma eficiente, por lo que estos espacios también tienen que ser productivos. Las personas necesitan algo más que un sofá bonito o una mesa de café».

La clave, según Roush, es proporcionar a las personas una mezcla de espacios diversos que apoyen las distintas formas y estilos de trabajo. «Tanto si se trata de una reunión informal después de un café, una sesión de lluvia de ideas individual o con un grupo pequeño, o de un trabajo de concentración, estos espacios deben ser diseñados teniendo en mente el rendimiento», apunta Roush.

Este podría ser el motivo de que los trabajadores de las grandes empresas estén poco satisfechos con los espacios compartidos que sus organizaciones les ofrecen. «Cuando hemos llevado a cabo experimentos para saber más acerca del tipo de espacios que las personas querían realmente, hemos descubierto que les puede gustar la estética y el ambiente de cafetería, pero que solo usarán los espacios que sean funcionales y les ayude a realizar su trabajo», afirma Roush.

Verda Alexander, cofundadora de Studio O+A de San Francisco, concuerda. Según Alexander, las organizaciones gastan mucha de su energía y atención en intentar hacer que el espacio de trabajo sea más cómodo y lúdico añadiendo mesas de ping pong, gimnasios, salas de yoga y salas de meditación. Estos servicios pueden ayudar a desarrollar la cultura y estimular la relajación, pero Alexander afirma que también necesitamos espacios en los que poder trabajar. Ella cree que «las necesidades y los deseos comenzaron a desdibujarse y que lo que un trabajador necesita en realidad es un espacio inspirador donde poder realizar un trabajo significativo en contraposición a lo que otros puedan pensar». Las organizaciones tienen que centrarse en «reducir lo innecesario y volver a centrarse en el trabajo», afirma.

Este espacio informal está diseñado para fomentar las conversaciones. La altura de los asientos permite una postura cómoda, a la vez que se promueve el contacto visual. La iluminación y el acceso a potencia y datos está también contemplada. La naturaleza ayuda a traer aspectos relajantes e inspiradores a un entorno cerrado.

Este espacio está situado fuera de las zonas de paso para minimizar las disrupciones mientras las personas colaboran. La posición de media:scape permite aislar, al igual que los paneles separatorios que ofrecen privacidad y permiten desplegar contenido.

La protección en media:scape limita las distracciones a la vez que ayuda a mantener la privacidad del contenido. El acceso a potencia permite una colaboración fluida.

Este espacio informal está diseñado para fomentar las conversaciones. La altura de los asientos permite una postura cómoda, a la vez que se promueve el contacto visual. La iluminación y el acceso a potencia y datos está también contemplada. La naturaleza ayuda a traer aspectos relajantes e inspiradores a un entorno cerrado.

Este espacio está situado fuera de las zonas de paso para minimizar las disrupciones mientras las personas colaboran. La posición de media:scape permite aislar, al igual que los paneles separatorios que ofrecen privacidad y permiten desplegar contenido.

La protección en media:scape limita las distracciones a la vez que ayuda a mantener la privacidad del contenido. El acceso a potencia permite una colaboración fluida.

¿EN QUÉ CONSISTE EL RENDIMIENTO?

La demanda de espacio de trabajo nunca ha sido tan grande. Las personas pasan más tiempo trabajando en equipo y les cuesta más encontrar lugares donde reunirse, ya no basta con las salas de reunión. El resultado es que cada vez hay más necesidad de espacios para la colaboración «a demanda». El problema es que necesitan acceder a espacios que den soporte a distintas actividades, pero muchos espacios compartidos están diseñados principalmente para la interacción social y proporcionan un rendimiento limitado. Ante la imposibilidad de encontrar espacios adecuados para realizar trabajos de concentración, es frecuente, por ejemplo, encontrar a personas haciendo trabajos que requieren concentración en espacios grandes concebidos para la colaboración o intentando colaborar en zonas diseñadas para el descanso.

«La gente viene a la oficina a trabajar», afirma Andrew Kim, investigador de WorkSpace Futures. «Los datos de comportamiento sugieren que existe una tendencia a elegir espacios compartidos que proporcionen cierto nivel de rendimiento. Encontramos dos aspectos importantes para los usuarios a la hora de elegir un espacio compartido: cierto nivel de protección y el soporte postural apropiado para el trabajo y las herramientas. Los datos de la encuesta también confirman estos hallazgos».

Para comprender mejor las características espaciales que fomentan la ocupación y el uso, los investigadores y diseñadores de Steelcase realizaron 23 experimentos en varias instalaciones. En los experimentos se comparó el uso de espacios que se encontraban uno junto al otro y que eran idénticos en todo excepto en una sola cosa.

EXPERIMENTO #1

Las personas tuvieron la oportunidad de elegir entre dos espacios: uno equipado con una mesa y una silla de trabajo y el otro con sillones. Casi el doble de personas se decantó más por la mesa que por los sillones. El experimento también reveló que las personas que escogían el entorno con sillones eran en su mayoría menores de 35 años.

EXPERIMENTO #2

En un área abierta adyacente a una vía de mucho tránsito se colocaron dos mesas para estar sentados con un poco de privacidad acústica. Un entorno también incluía una gran lámpara de techo. El entorno con la lámpara fue escogido el 80% de las veces. Los investigadores plantearon la hipótesis de que la lámpara creaba una frontera espacial que proporcionaba privacidad territorial y hacía que las personas se sintieran más protegidas.

EXPERIMENTO #3

Se colocaron mesas en entornos con y sin acceso a la energía. El experimento confirmó que las personas eligen mesas en las que la energía sea fácilmente accesible en lugar de mesas que no tengan energía, especialmente cuando van a realizar trabajos individuales por largos periodos de tiempo. El acceso a la energía es un factor menos importante cuando se trata de sofás para grupos y para uso de corta duración.

EXPERIMENTO #4

En entornos con Brody WorkLounges colocados uno junto a otro (uno equipado con reposapiés y otro no), las personas eligieron el Brody con reposapiés el 69% de las veces, indicando su deseo de un soporte más ergonómico cuando trabajan en un entorno lounge.

«Estos experimentos confirman que tenemos que comenzar a aplicar el mismo nivel de análisis de los detalles en estos espacios que el que aplicamos cuando diseñamos los puestos de trabajo individuales», afirma Roush. «¿Para qué tipo de trabajo está pensado este espacio y qué servicios podrían apoyar esa labor? ¿Proporciona suficiente superficie de trabajo? ¿Tienen las personas la misma posibilidad de acceder a la energía? ¿Es la altura del asiento compatible con la altura de la superficie de trabajo? Todo esto es lo que elevará o activará el rendimiento en estos espacios. Independientemente de donde tenga lugar el trabajo, las necesidades no cambian. ¿Por qué ibas a diseñar espacios sin tener en cuenta estas necesidades?, se pregunta.

SEIS FACTORES CLAVE

Se confirmaron unos resultados parecidos mediante un estudio realizado por Steelcase cuando se añadieron nuevos espacios compartidos a la oficina de Little Diversified Architecture de Washington D.C.. Estos experimentos y otra investigación de estudios de observación, encuestas y datos de sensores identificaron seis factores clave que aumentan el uso de los espacios compartidos:

Servicios orientados al trabajo
La gente prefiere espacios con servicios similares a aquellos que encontrarían en su puesto de trabajo principal; sin embargo, los espacios informales brindan a menudo un apoyo postural limitado.

Superficies de trabajo
Es importante que la(s) superficie(s) sirva(n) para dar soporte al trabajo y que las personas puedan dejar sobre ella(s) sus pertenencias, algo que pocos espacios ofrecen.

Acceso a la energía
Las personas prefieren trabajar en espacios con energía disponible y fácilmente accesible, especialmente para uso individual y prolongado; normalmente las condiciones arquitectónicas dictan si se puede instalar o no fácilmente la energía, algo que suele pasarse por alto.

Privacidad
Gravitamos de manera natural hacia áreas que proporcionan cierto nivel de privacidad, ya sea visual, acústica o territorial.

Permiso
Las personas necesitan sentir que pueden ajustar el espacio según sus necesidades, aunque muchas veces no tienen esa posibilidad o parece que no está bien visto que lo hagan.

Contexto
A menudo la ubicación determina el uso. Es importante que los espacios compartidos estén cerca de la zona de trabajo y los compañeros para que las personas puedan usarlos cuando necesiten conectarse.

HACER QUE EL TRABAJO SEA MÁS CÓMODO

Cuando se trata de diseñar espacios compartidos es importante pensar en la forma en que estos espacios darán soporte a las cinco modalidades de trabajo: concentración, social, colaborativo, de aprendizaje y renovador. Las personas llevan a cabo distintas tareas y una amplia gama de actividades a lo largo del día y ningún espacio puede dar soporte a todas ellas. Pero todo espacio debe conseguir que las personas sean más productivas.

«Tienes que diseñar estos espacios de manera intencionada», explica Roush, «para que los individuos y los equipos puedan trabajar de una forma más productiva independientemente de qué estén haciendo».

Para lograr el éxito, los espacios compartidos también deben generar un sentido de comodidad psicológica para que las personas se sientan relajadas y tranquilas..

Para lograr el éxito, los espacios compartidos también deben generar un sentido de comodidad psicológica para que las personas se sientan relajadas y tranquilas. «Es difícil tener buenas interacciones sociales con las personas si no nos sentimos seguros y contentos», afirma la autora y diseñadora Ingrid Fetell Lee. «En muchos entornos de oficina hay cosas que nos hacen sentir menos seguros de manera inconsciente. Las oficinas muy abiertas donde las personas se sientan expuestas pueden provocar una sensación de falta de seguridad. El concepto de «perspectiva y refugio» fue acuñado por el geógrafo británico Jay Appleton, y explica por qué nos gusta mirar paisajes realmente abiertos con pequeños grupos de arbustos y árboles. Nos encanta esa sensación de ver y tener una idea de todo lo que está sucediendo, pero también necesitamos refugio. Las personas necesitan sentirse protegidas y tener sensación de seguridad. El hecho de sentirnos como un animal en campo abierto afectará a nuestras interacciones con los demás».

PRIVACIDAD

- Privacidad acústica : ¿Puedes oír a otros o ser oído?
- Privacidad visual : ¿Pueden verte los demás? ¿Te puedes apartar de las distracciones visuales?
- Privacidad territorial : ¿Puedes adueñarte de un espacio y controlarlo como propio?
- Privacidad de la información : ¿Puedes mantener la confidencialidad del material (analógico y digital) o de las conversaciones?

POSTURA

- ¿Puedes adoptar varias posturas? Sentada. Altura de taburete. Lounge. Apoyada. Las distintas posturas permiten realizar de manera más efectiva los diferentes tipos de trabajo.

PROXIMIDAD

- Personas con personas : ¿Te sientes cómodo y bienvenido en el espacio?
- Personas con herramientas y tecnología : ¿Puedes acceder fácilmente a las herramientas y tecnología que necesitas para trabajar?
- Mobiliario con mobiliario y espacio : ¿Funciona bien la combinación de mobiliario? ¿Está el entorno ubicado en una zona adecuada para el trabajo que se va a realizar?

PERSONALIDAD

- ¿Ayuda el espacio a establecer las pautas de la marca y la cultura de tu organización?

Activando la productividad

PRIVACIDAD

Proporcionar el nivel apropiado y el tipo de privacidad necesaria para la realización del trabajo. Independientemente de dónde se lleve a cabo el trabajo, los trabajadores necesitan sentirse seguros y contar con el nivel de privacidad adecuado para el tipo de trabajo que desempeñan. «La privacidad no solo consiste en levantar cuatro paredes y colocar una puerta», explica Roush. «La privacidad territorial se puede lograr cambiando las alfombras y moquetas para establecer límites y proteger el flujo de trabajo. La privacidad visual es importante para proteger y resguardar el trabajo mediante el bloqueo de las líneas de visión que provocan distracciones. La privacidad acústica es otra de las dimensiones de la privacidad que debería formar parte del ecosistema de espacios compartidos, para dar soporte a los usuarios y a los grupos cuando lo necesiten.

DESPUÉS

Diseña los espacios de manera intencionada para aportar privacidad a los usuarios individuales. Las taquillas ofrecen una privacidad adicional para permitir la concentración a la vez que ofrece almacenaje. Un carrito al lado de un espacio informal permite dejar las cosas personales para mantenerlas cerca cuando sea necesario.

ANTES

¿Cómo Podemos dar más privacidad a cada usuario? ¿Dónde podrá un usuario poner su bolsa? ¿Cómo podemos dar más personalidad y vida a un espacio?

ANTES

¿Cómo Podemos dar más privacidad a cada usuario? ¿Dónde podrá un usuario poner su bolsa? ¿Cómo podemos dar más personalidad y vida a un espacio?

DESPUÉS

Diseña los espacios de manera intencionada para aportar privacidad a los usuarios individuales. Las taquillas ofrecen una privacidad adicional para permitir la concentración a la vez que ofrece almacenaje. Un carrito al lado de un espacio informal permite dejar las cosas personales para mantenerlas cerca cuando sea necesario.

COSAS A TENER EN CUENTA

- ¿La espalda del usuario está bien sujeta o protegida?
- ¿Ayuda la orientación del asiento a que el usuario se sienta protegido?
- ¿El espacio permite proteger la información individual o del grupo de los espacios cercanos?
- ¿Tiene el usuario acceso a espacios con privacidad acústica?

POSTURA

Fomentar posturas corporales adecuadas, ya sea sentado, en taburete, recostado o de pie. Actualmente, muy pocas personas pasan todo el día en la misma silla y en la misma mesa. Este cambio ha sido bien recibido, porque reduce el estrés físico que afecta a la productividad, la salud y el bienestar. Las distintas posturas permiten realizar de manera más efectiva los diferentes tipos de trabajo. Esto significa que debes proporcionar una gran variedad de posturas en los espacios compartidos. Las personas pasan más tiempo sentadas fuera de su mesa, lo cual hace que la comodidad adquiera aún más importancia en estos espacios.

«Si quieres fomentar determinados comportamientos en un espacio, tienes que pensar qué postura podría ayudar a las personas a comportarse de esa forma. Por ejemplo, si quieres fomentar un estilo de trabajo o colaboración más activo, piensa en un espacio que favorezca las posturas de pie», explica Roush. «Si el espacio está pensado para trabajos de concentración duraderos, habría que utilizar una silla para tareas de alto rendimiento. Los espacios concebidos para la conexión social deberían contar con asientos que ofreciesen posturas más relajadas.

ANTES

¿Cómo podemos maximizar la flexibilidad para permitir a los usuarios sacarle todo el partido a su espacio? ¿Cómo podría un usuario acceder fácilmente a las herramientas de colaboración?

DESPUÉS

Las mesas de Steelcase Flex Collection permiten a todas las personas contribuir por igual mientras que mantienen el contacto visual. Las soluciones flexibles da a los usuarios la posibilidad de crear el espacio que necesitan en cada momento.

ANTES

¿Cómo podemos maximizar la flexibilidad para permitir a los usuarios sacarle todo el partido a su espacio? ¿Cómo podría un usuario acceder fácilmente a las herramientas de colaboración?

DESPUÉS

Las mesas de Steelcase Flex Collection permiten a todas las personas contribuir por igual mientras que mantienen el contacto visual. Las soluciones flexibles da a los usuarios la posibilidad de crear el espacio que necesitan en cada momento.

COSAS A TENER EN CUENTA

- ¿Los asientos permiten la participación equitativa de todos los usuarios?
- ¿La postura fomenta el comportamiento que intentas lograr?
- ¿Brindan tus espacios compartidos la posibilidad de adoptar varias posturas?

PROXIMIDAD

Planificar a conciencia las relaciones entre las personas, sus herramientas, el mobiliario y el espacio en general. Con todas las opciones que los diseñadores tienen en la actualidad, las posibilidades de diseño de los espacios compartidos son infinitas, pero esto también hace que sea más complicado hacerlo bien, según Roush. Se requiere una mayor diligencia para abordar los problemas de la proximidad. «Para lograr el éxito, tienes que pensar realmente en la relación entre las personas en el espacio, el acceso a la tecnología y a las herramientas que van a necesitar, en cómo funcionan realmente las piezas de mobiliario y, en última instancia, en el lugar donde se va a ubicar el espacio dentro del plano general», afirma Roush.

«Para que los usuarios se sientan cómodos y bienvenidos debes organizar estos espacios de la misma forma en que lo harías con tu sala de estar para recibir a alguien. Para fomentar una buena conversación, debes crear un espacio que permita la participación de todos por igual. También habría que proporcionar una distancia cómoda entre las personas», dice Roush. Por ejemplo, los asientos con distintas alturas podrían provocar una experiencia social incómoda, como consecuencia de la cantidad de opciones. La altura de los asientos debe ser uniforme para fomentar un contacto visual cómodo. También es igualmente importante ofrecer en el espacio las herramientas y la tecnología adecuadas para favorecer el comportamiento que estés intentando potenciar. La gente necesita acceder con facilidad a estas herramientas, entre las que se incluyen pantallas analógicas y digitales para compartir contenido o ideas.

DESPUES

Las pantallas ofrecen un resguardo para poder compartir el contenido mientras que se tiene el control. Asegura el acceso a las herramientas colaborativas que promueven la participación.

ANTES

¿Dónde pueden los usuarios pintar o pegar cosas durante la reunión? ¿Se sentirán demasiado expuestos los usuarios como para expresar sus ideas?

ANTES

¿Dónde pueden los usuarios pintar o pegar cosas durante la reunión? ¿Se sentirán demasiado expuestos los usuarios como para expresar sus ideas?

DESPUÉS

Las pantallas ofrecen un resguardo para poder compartir el contenido mientras que se tiene el control. Asegura el acceso a las herramientas colaborativas que promueven la participación.

Otro factor fundamental para diseñar un espacio que sea funcional es que el mobiliario funcione bien junto. «Del mismo modo que una silla de trabajo debe tener una altura adecuada que vaya con la mesa, debe trasladarse este mismo principio a los espacios compartidos», dice Roush. Por ejemplo, si hay una mesa en el espacio que se quiera utilizar para una postura relajada, es importante que los dos objetos funcionen juntos si tu intención es que la gente pueda realizar su trabajo. ¿Tiene la mesa del espacio la altura apropiada en relación con el asiento para que las personas puedan utilizar sus dispositivos?»

Finalmente, debes tener en cuenta donde van a ir ubicados estos espacios dentro de la planta. «Puedes poner el mismo entorno en dos lugares diferentes y el de una zona puede funcionar realmente bien y ser muy utilizado, y el de la otra no ser utilizado en absoluto», afirma Roush. «Eso ocurre porque probablemente no se trate del lugar apropiado.

COSAS A TENER EN CUENTA

- ¿Se encuentra el entorno cerca de la zona de trabajo principal?
- ¿Es la ubicación apropiada para el tipo de trabajo que se va a realizar?
- ¿Permite el entorno el contacto visual?
- ¿Se encuentran las personas separadas unas de otras por una distancia cómoda?
- ¿Son accesibles las herramientas y la tecnología?
- ¿Tienen las personas sitio para colocar sus cosas?
- ¿Las mesas y las sillas están a la postura correcta para realizar el trabajo?

PERSONALIDAD

Expresar la marca y cultura únicas de una organización para atraer y desarrollar el talento. «La estética sigue siendo importante. La personalidad tiene que ver con la forma en que las organizaciones ponen su sello en estos espacios y comunican su marca y cultura a sus trabajadores y visitas. Debemos usar la personalidad como una herramienta, impregnar con esa personalidad los lugares apropiados de la oficina y combinarla con los demás principios, y así lograremos el punto óptimo de rendimiento», afirma Roush.

Todo el mundo tiene unas preferencias personales y responde de manera diferente, por eso es importante ofrecer varias opciones estéticas a los individuos y a los equipos.

ANTES

¿Cómo podemos darle más personalidad al espacio? ¿Se sentirán cómodos los usuarios socializando aquí? ¿Cómo podemos dar soporte a la tecnología?

DESPUÉS

Un espacio cómodo permite a los trabajadores mirarse cara cara fácilmente. Una mesa pequeña permite estar cerca de la potencia o de un apoyo para elementos personales. Incluyendo alfombras podemos ayudar a crear territorialidad a la vez que ayudamos a generar un entorno más inspirador.

ANTES

¿Cómo podemos darle más personalidad al espacio? ¿Se sentirán cómodos los usuarios socializando aquí? ¿Cómo podemos dar soporte a la tecnología?

DESPUÉS

Un espacio cómodo permite a los trabajadores mirarse cara cara fácilmente. Una mesa pequeña permite estar cerca de la potencia o de un apoyo para elementos personales. Incluyendo alfombras podemos ayudar a crear territorialidad a la vez que ayudamos a generar un entorno más inspirador.

COSAS A TENER EN CUENTA

- ¿Estamos equilibrando el nivel de rendimiento y personalidad que necesita la organización?
- ¿Estamos pensando en la personalidad como una herramienta? por ejemplo: buscar la identidad de un equipo

---

Piensa de manera holística sobre la relación que existe entre la postura, la privacidad, la proximidad y la personalidad.

Las organizaciones se esfuerzan por crear el tipo de lugares en los que las personas quieran y puedan trabajar. Nadie quiere invertir en un lugar que tenga una apariencia fantástica, pero que no se use, aunque frecuentemente los responsables, al observar sus oficinas, se preguntan por qué algunas zonas son tan populares y otras están vacías. No existe un único enfoque que lo abarque todo, pero pensar de manera integral en la relación entre postura, privacidad, proximidad y personalidad contribuirá en gran medida a crear lugares donde las personas experimenten una sensación de seguridad psicológica y puedan ser productivas.