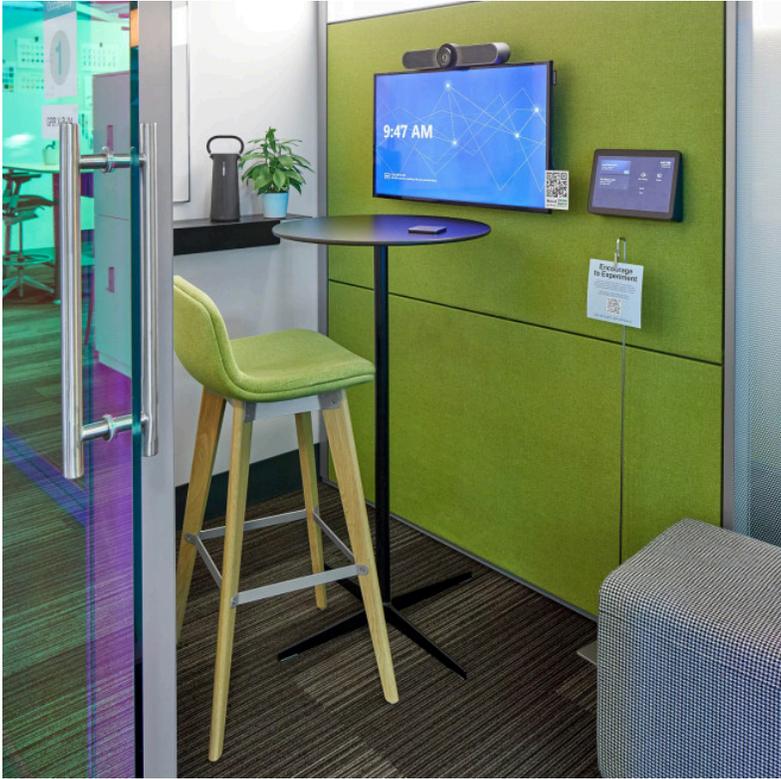


# Poniendo a prueba la oficina híbrida

Te contamos lo que hemos aprendido de nuestros prototipos de espacios híbridos.

🕒 Leer 7 minutos



¿Tu webcam está demasiado alta? ¿demasiado baja? ¿quizás el plano demasiado oscuro? ¿tu espacio es demasiado pequeño? ¿muy ruidoso? ¿no tienes suficiente privacidad? ¿Te sientes desconectado de las videoconferencias con tus compañeros cuando eres el único que está en remoto?

Hay motivos para ello.

Sabemos que la oficina tiene que cambiar para apoyar nuevos patrones de comportamiento. La colaboración híbrida es un aspecto integral de la vida diaria laboral de los empleados de Steelcase en el campus de la empresa en Grand Rapids, Michigan. A veces, la mejor manera de averiguar lo que funciona en un espacio es probarlo en condiciones reales. Por ello, nuestros equipos de investigación, diseño, IT e ingeniería trabajaron con los socios tecnológicos Microsoft, Zoom y Logitech para construir 12 prototipos de espacios de trabajo híbridos para probar lo que funcionaba y lo que no.

## Lo que sabemos

Basándose en un estudio reciente donde participaron casi 5.000 empleados de 11 países, los investigadores de Steelcase han descubierto que los espacios para la colaboración híbrida, tanto individuales como colectivos, son los aspectos más importantes para las personas en el espacio de trabajo actualmente.

**En el Informe Global de Steelcase, el 64% afirma que valora los espacios de colaboración híbridos y el 62% los enclaves unipersonales para las videollamadas más que antes de la pandemia.**

Pero las personas no siempre se sienten cómodas en los espacios en los que se desarrolla actualmente el trabajo híbrido. Ya sea en una sala de conferencias cerrada, en un espacio de trabajo individual abierto o en una oficina privada, los resultados globales sugieren que más de un tercio de las personas no están satisfechas con los espacios de colaboración híbridos.

Y, sorprendentemente, no es la tecnología lo que frustra a la gente, sino los espacios, el ruido y los problemas de privacidad que se interponen...

**Principales razones por las que la gente no se siente cómoda en espacios cerrados para la colaboración híbrida:**

- 47% - El espacio es demasiado pequeño
- 37% - El espacio es incómodo
- 28% - Es demasiado ruidoso
- 27% - No hay suficiente privacidad visual
- 19% - Difícil de reservar
- 15% - Falta de tecnología visual necesaria
- 14% - Falta de tecnología de audio necesaria



## Probando + testeando

Los investigadores de Steelcase querían abordar estos problemas globales en los prototipos de espacios que construyeron en el campus de Grand Rapids. La docena de espacios representaba una serie de situaciones, desde espacios cerrados de uso individual hasta espacios de conferencia más grandes, cerrados y abiertos, en los que tiene lugar la colaboración híbrida. A medida que los empleados utilizaban los espacios, los investigadores tomaban nota de lo que funcionaba y lo que no, y solicitaban opiniones a través de códigos QR, junto con entrevistas en profundidad.

Los investigadores querían entender cómo cada espacio se ajustaba a tres objetivos clave de diseño: **equidad** (experiencias iguales a ambos lados de la cámara), **compromiso** (la capacidad de participar y contribuir) y **facilidad** (fluidez entre diferentes tipos de trabajo y experiencias).



*Keith Bujak, Ph.D. , Director de investigación de Steelcase*

El diseño de espacios para el trabajo híbrido requiere una mentalidad de “cultura de aprendizaje” continua”, afirma el doctor Keith Bujak, director de investigación de Steelcase, que ayudó a impulsar el proyecto piloto de colaboración híbrida. “Hemos aprendido que es fundamental que el diseño, las instalaciones y las TI trabajen realmente en estrecha colaboración y seguimos probando cosas nuevas, ensayando e innovando en nuestros espacios.”

He aquí tres ejemplos de los espacios probados, lo que funcionó bien y cuáles fueron algunos de los retos:

## Espacio de reunión cerrado one to one



**En general:** Los investigadores de Steelcase comprobaron que esta aplicación tenía éxito, especialmente en lo que respecta a las videollamadas y la facilidad de uso. En 2021, el espacio se adaptó para prepararlo para la colaboración híbrida. Los investigadores prestaron mucha atención al tamaño de la pantalla para eliminar la sensación de distancia y hacer que pareciera que la persona que aparece en el monitor está al otro lado de una ventana. Una de las claves de este espacio fue que mucha gente lo utilizó para reuniones muy breves (de 15 a 30 minutos) cuando necesitaban un lugar privado para conectar con alguien, y luego volvían a su puesto de trabajo en abierto.

**Lo que funciona:** La suave iluminación frontal ilumina al presentador, mientras que la acústica y la privacidad (con la puerta cerrada) reciben altas valoraciones. Los asistentes pudieron mantener conversaciones confidenciales y pudieron oír y ver, así como ser oídos y vistos. La postura de pie y la pizarra blanca detrás del presentador fomentaron conversaciones más activas.

**Desafíos:** La gente tendía a sentarse en un lugar y no entendía que podía mover el mobiliario para ponerse de pie y hacer una presentación más activa. Los investigadores también descubrieron que elevar la barra de luz sería útil, pero hay que tener cuidado con proyectar sombras sobre las caras.

## Estudio de colaboración cerrado



**En general:** El espacio Team Studio está diseñado para ser la cúspide de la colaboración híbrida para los equipos que realizan trabajo generativo, ya que tiene múltiples mesas, sillas, monitores, cámaras y pizarras que facilitan las presentaciones. La gente encontró este espacio exitoso en algunos aspectos y desafiante en otros.

**Lo que funciona:** Los dispositivos de colaboración a gran escala permitieron que los equipos utilizaran un monitor para mostrar a los participantes remotos y otro para mostrar el contenido. El sistema de reserva de espacios permitió reservar el espacio en función de la tecnología que incorporaba y el número de participantes que podía soportar.

**Desafíos:** El espacio no resultaba tan intuitivo como el quiosco virtual. Fue necesario impartir más formación para ayudar a las personas a sacar el máximo partido a las dos pantallas virtuales y a la cámara de la pizarra, que se diseñó para que los participantes virtuales vieran mejor el contenido de la sala. Los investigadores siguen probando la colocación de los monitores, el mobiliario y la tecnología para determinar la configuración óptima del espacio. Los investigadores determinaron que podría servir mejor como sala de proyectos para equipos, en la que la gente tendría tiempo para adaptar la sala a sus necesidades específicas.

## Espacio de colaboración abierto



**En general:** La sala de descanso para el personal es similar a una sala de estar, y aunque eso aumenta la comodidad y el carácter informal del entorno, nuestros investigadores descubrieron que el tipo de colaboración es determinante cuando se trata de un entorno abierto.

**Lo que funciona:** La postura informal permite a la gente acceder a un entorno más relajado para mantener una conversación híbrida. Los micrófonos y altavoces colocados a ambos lados del espacio aseguraron que las personas presentes pudieran oír y ser oídas. Tuvo más éxito para las conversaciones informales en grupos pequeños. La gente utilizó las mesas pequeñas para realizar trabajos de concentración en este espacio.

**Desafíos:** Las distracciones acústicas fueron una de las principales preocupaciones: los trabajadores remotos se mostraron más reacios a compartir información porque el espacio estaba al aire libre y no sabían quién los podía oír. Más barreras acústicas o trasladar este entorno a un lugar menos concurrido pueden ayudar. Además, aunque la luz natural crea un entorno luminoso y alegre, a veces provoca deslumbramientos en la pantalla, lo que hace más difícil ver a los participantes en remoto.

## Conclusión general

Según Bujak, lo más importante para las organizaciones que buscan crear experiencias híbridas en su oficina es humanizarlas.

“ Tener en cuenta las interacciones humanas – los turnos en la conversación, el lenguaje corporal y otras cosas que hacemos de forma natural cuando interactuamos con la gente en persona- y ser creativos con el mobiliario, el espacio y la tecnología para apoyar esas interacciones en experiencias híbridas. “, dice Bujak. “Aunque cada vez más trabajadores vuelvan a sus oficinas, a menudo habrá momentos en los que necesitemos conectar con otras personas a distancia, sin importar dónde estén. A medida que humanicemos estas experiencias, nuestros equipos serán más fuertes y nuestro trabajo será mejor.”

### **“Cuando dejas de aprender, dejas de crecer”.**

Los investigadores de Steelcase están aprendiendo de estos prototipos, haciendo ajustes y preparándose para más pruebas. Esto incluye la evolución de espacios no sólo en Grand Rapids, sino también nuevos espacios en Nueva York, París, Los Ángeles y Toronto. Steelcase trabaja con los líderes del sector como, Microsoft, Zoom, Logitech y Crestron, para garantizar que el espacio y la tecnología se complementan a la perfección. Porque a medida que la tecnología y las necesidades de las personas cambian, también debe hacerlo su espacio de trabajo.

---

Puedes ver el desglose por países de nuestra investigación global más reciente y las nuevas soluciones para crear un lugar de trabajo atractivo en la nueva era de trabajo híbrido.

```
hbspt.forms.create({  
  region: "na1",  
  portalId: "1822507",  
  formId: "c1bfbc8a-139b-493c-b329-6cacf5871c11"  
});
```