

Reinventando el LINC de Múnich

Diseñando un Centro de Aprendizaje + Innovación en la Era Híbrida

🕒 Leer 17 Minutos

El mundo laboral ha cambiado profundamente en los últimos tres años. La nueva era híbrida, en la que las personas tienen más poder que nunca para decidir dónde y cómo trabajar, ha provocado una reducción de la densidad en muchas oficinas de todo el mundo, y el Centro de Aprendizaje e Innovación (LINC) de Steelcase en Múnich no es una excepción. En los seis años transcurridos desde la apertura del LINC, Steelcase ha creado una vibrante comunidad de empleados, socios y clientes en toda Europa, Oriente Medio y África. Con un grupo muy diverso de personas trabajando codo con codo, este centro internacional ha servido de catalizador para el cambio a través del aprendizaje y el trabajo creativo. Pero últimamente, el menor número de encuentros e interacciones ha provocado una lenta erosión del sentimiento de comunidad, el trabajo a distancia ha afectado a la confianza, fundamental para la innovación, y la multiplicación de las videoconferencias ha dado lugar a la aparición de nuevas necesidades de espacio.

“Era hora de desafiar nuestras ideas iniciales y repensar lo que un Centro de Aprendizaje + Innovación debe ser en la era híbrida”, dice Carlos González, líder del equipo de Steelcase Learning EMEA. “Necesitábamos diferentes tipos de espacios para profundizar nuestras conexiones a través de vecindarios de trabajo diferentes e innovadores que aborden las nuevas necesidades del trabajo híbrido”.

Este proyecto, conocido como “Liderando con el LINC”, reunió a un gran equipo multifuncional de diseñadores, investigadores, especialistas en productos y líderes de recursos humanos. Decidieron reunir en dos edificios a los empleados que antes estaban distribuidos en tres para aumentar la densidad y la proximidad, lo que dinamiza el espacio y refuerza el sentimiento de pertenencia de la gente.

Los diseñadores se inspiraron en la planificación urbana para crear una serie de vecindarios interconectados que permitirán a las personas cambiar fácilmente de un modo de trabajo a otro e interactuar entre sí durante todo el día. Los vecindarios se convierten en un destino donde las personas se sienten cómodas y saben que pueden encontrar a sus compañeros de equipo y las herramientas que necesitan para hacer su trabajo. Están diseñados para proporcionar una experiencia híbrida más humanizada basada en la creación de espacios que sean más equitativos, atractivos y fáciles de usar.

Diseño de vecindarios para el trabajo híbrido

Los diseñadores también aprovecharon cuatro principios clave de diseño para crear nuevos vecindarios en el LINC que respalden mejor las nuevas necesidades de las personas.

Nuevos espacios para el nuevo trabajo

“El nuevo espacio fue diseñado con tres objetivos clave”, explica Jessie Storey, directora de diseño de Steelcase EMEA. “Queremos promover el **aprendizaje y la innovación, reavivar el sentido de comunidad y permitir una experiencia de trabajo híbrida intuitiva** para nuestros empleados e invitados en el LINC. La mejor manera de lograrlo es reducir nuestra huella y repensar los espacios existentes”.

Este ambiente informal fomenta la colaboración en una postura relajada. Este Steelcase Work Tent ofrece confort psicológico a los usuarios.

1. PROMOVER EL APRENDIZAJE Y LA INNOVACIÓN

“Queremos promover el aprendizaje y la innovación, reavivar el sentido de comunidad y permitir una experiencia de trabajo híbrida intuitiva.”

JESSIE STOREY | directora de diseño de Steelcase EMEA

Inculcar una mentalidad de aprendizaje

Los diseñadores abordaron intencionalmente el proyecto con una mentalidad de aprendizaje e innovación. El objetivo es aprovechar el aprendizaje como una herramienta para informar el diseño del espacio, pero también diseñar un espacio para el aprendizaje, donde las personas tengan oportunidades constantes de aprender unas de otras.

“En un centro de innovación como el nuestro, el aprendizaje está estrechamente relacionado con nuestra capacidad de fomentar la innovación”. explica Storey. “Estamos aprendiendo sobre la forma en que funciona nuestra comunidad ahora, cuáles son sus preferencias, sus desafíos y sus necesidades”, agrega González. “La clave es establecer el aprendizaje más como una mentalidad que como una acción, y siempre tener en cuenta que el aprendizaje debe ocurrir en todas partes”.

Fomentar la circulación

En este espacio de colaboración informal, las personas están protegidas sin dejar de estar en contacto con los equipos de alrededor.

Los espacios que el equipo llama “puntos de atracción compartidos” se crearon para dar a los empleados la libertad de trabajar en cualquier lugar del edificio, dependiendo de sus necesidades y actividades. Los espacios incluyen lugares para el trabajo de concentración o desconexión (espacios personales), espacios de colaboración y sociales, y espacios de aprendizaje formal e informal. Las personas quieren tener control sobre dónde trabajan, y esto les da más opciones. El uso de espacios como las salas individuales donde las tener una videollamada y los vecindarios de equipo hipercolaborativos ha aumentado de forma notoria.

Los espacios individuales cerrados han experimentado un fuerte aumento de su uso.

El nuevo entorno ayuda a activar comportamientos que fomentan la interacción con otras personas y su trabajo, que a su vez contribuyen a ideas innovadoras. “La innovación no ocurre cuando las personas trabajan a puerta cerrada”, continúa Jessie Storey. “Sucede cuando accidentalmente pasas por algo que te hace darte cuenta de repente de que hay un potencial sin explotar para las sinergias. Pensamos muy cuidadosamente en las transiciones y las rutas de circulación para permitir tantas colisiones creativas como sea posible: las oportunidades que se encuentran en esas transiciones son increíbles”.

Hacer visibles las ideas y el trabajo

El equipo del proyecto cree firmemente que el espacio debe apoyar el trabajo multidisciplinar en todos los departamentos. Para que las personas puedan influir en el trabajo de los demás, deben ser conscientes de los proyectos de sus compañeros y hacer visible intencionalmente su propio trabajo para facilitar la co-creación. “Queríamos promover una forma diferente de pensar sobre los vecindarios y cómo diseñarlos: no se trata de dónde se sientan los equipos y las personas, sino dónde llevan a cabo sus proyectos”, dice Jessie Storey. “Esta es una mentalidad completamente diferente que rompe los silos y anima a las personas a participar en la colaboración multifuncional”.

2. CREA UNA GRAN COMUNIDAD

Involucrar a la comunidad: el poder de la gestión del cambio

Se esperaba que el proyecto tuviera un gran impacto en la comunidad LINC, por lo que los líderes reconocieron la necesidad de una gestión del cambio. “Queríamos comprometernos con nuestros empleados para convertirlos en agentes de cambio, permitiéndoles trabajar estrechamente con los diseñadores en un proceso de retroalimentación iterativo”. explica Houda Badri, líder de recursos humanos. “El equipo de aprendizaje y desarrollo, investigación WorkSpace Futures y el de diseño facilitaron varios talleres para dar a nuestros empleados la oportunidad de expresar sus expectativas. Era importante tener en cuenta tanto las necesidades de los equipos como las de los individuos”.

Durante los talleres, las personas compartieron sus experiencias laborales. Entre las dificultades más comunes destacan:

- Cambios constantes entre diferentes modos de trabajo, plataformas digitales y entornos físicos dependiendo del flujo del trabajo;
- la necesidad de versatilidad creó tensión al realizar trabajo de concentración;
- falta de espacios para conversaciones informales improvisadas. El desafío para el equipo de diseño fue crear espacios para satisfacer ambas expectativas.

Equipado con herramientas analógicas, este espacio permite al equipo intercambiar ideas y colaborar.

“Uno de nuestros principales objetivos era reavivar el sentimiento de comunidad y el sentido de pertenencia en el LINC, pero éramos conscientes de que una mayor densidad y la proximidad resultante también podrían crear algunas interrupciones”. afirma Noga Lasser, directora de diseño de interiores de Steelcase EMEA. “Para asegurarnos de que las personas puedan concentrarse en este entorno, hemos pensado mucho en la privacidad psicológica, acústica y visual. Los puestos individuales están ahora más protegidos que en el pasado. Les hemos dado una sensación de diferenciación y más paneles acústicos y pantallas divisorias. Los usuarios tienen control sobre esas pantallas para ajustarlas según la privacidad que necesitan.

“También organizamos reuniones de vecindario para hablar sobre las pautas de comportamiento”, agrega Badri. “Diseñar el espacio es solo el comienzo, los comportamientos y la transformación cultural también son clave”.

“Para asegurarnos de que las personas puedan concentrarse en este entorno, hemos pensado mucho en la privacidad psicológica, acústica y visual.”

NOGA LASSER | directora de diseño de interiores de Steelcase EMEA

Un nuevo centro en el corazón del edificio

Este hub en el corazón del edificio se diseñó para fomentar la interacción y la colaboración.

Cuando las personas pueden elegir trabajar desde casa o desde cualquier otro lugar, las oficinas deberán ser un destino donde las personas quieran trabajar y donde ocurra la cohesión. Las personas vienen a la oficina para ser parte de una comunidad y encontrar lo que en ningún otro lugar: personas con las que conectarse y espacios de trabajo y tecnología de alto rendimiento.

El primer piso reinventado del LINC, justo encima del WorkCafe, está ubicado en el centro del campus y ha sido diseñado para crear una sensación de unión. Originalmente diseñado para ser utilizado por los líderes para que pudieran ser más accesibles para los empleados, el espacio a menudo estaba vacío. En ese piso, el equipo de diseño también había creado tres grandes salas de reuniones: una para apoyar a la comunidad de liderazgo y otras dos dedicadas a grandes grupos de clientes y al aprendizaje.

“El viejo espacio creó dos pasillos largos”, recuerda Lasser. “Durante el Covid, las tres grandes salas de reuniones en ese espacio se fueron utilizando cada vez menos. Y los empleados no se sentían con derecho a estar allí. Para derribar esas barreras, desmantelamos las tres salas de reuniones, abriendo todo el piso. Creamos un centro para la comunidad LINC donde todos pueden conectarse y contribuir a una experiencia única. Diseñamos este centro como un espacio de trabajo conjunto multipropósito, es una extensión del WorkCafe. Los líderes aún disfrutaban de un espacio exclusivo en ese piso, destinado al trabajo de concentración. En estas mesas, están lanzando el mensaje de que necesitan privacidad. Pero en el gran área común, son parte de la comunidad y están listos para interactuar con los equipos”.

El primer piso es también donde los diseñadores reubicaron al equipo de ESG, como un recordatorio constante de cuán importantes son estos valores para la comunidad y la empresa.

“Creamos un centro para la comunidad LINC donde todos pueden conectarse y contribuir a una experiencia única.”

NOGA LASSER | directora de diseño de interiores de Steelcase EMEA

3. CREA ESPACIOS HÍBRIDOS QUE FUNCIONEN MEJOR

Mejorar la experiencia humana

El espacio de trabajo solía estar diseñado para ser eficiente, intentaban acomodar a tantas personas en el espacio como fuera posible. Este enfoque impulsado por la productividad ya no es efectivo en la era híbrida. Las oficinas deben ofrecer vecindarios diversos, donde las personas puedan experimentar interacciones significativas y donde todos se sientan incluidos. Pero la creciente importancia de la tecnología y la videoconferencia en el trabajo diario trae nuevos desafíos. “Necesitamos aligerar la carga asociada con los modelos de trabajo digitales para permitir que las personas disfruten de una experiencia verdaderamente humana”, subraya Storey.

Con sus dos monitores y su forma exclusiva, este espacio híbrido ofrece una experiencia igualitaria a todos los usuarios, estén donde estén.

En el LINC, los diseñadores adoptaron varias estrategias y soluciones para crear espacios más humanos. “Hemos implementado soluciones de colaboración híbrida en todo el edificio”, explica Lasser. “Hemos instalado varias mesas Ocular* de diferentes dimensiones. Su forma curva elimina el sesgo hacia los participantes en la sala y mejora las líneas de visión en ambos lados de la pantalla. Junto con la tecnología Microsoft Front Row, permiten a las personas en la sala ver mejor las caras de los participantes remotos en la parte inferior del monitor, así como el chat y el contenido que se comparte. Las personas sentadas alrededor de la mesa también pueden verse más fácilmente y descifrar las expresiones faciales y el lenguaje corporal. La colaboración de Steelcase con socios tecnológicos a nivel mundial nos permite comprender hacia dónde va la tecnología en el futuro. Estos partnerships nos ayudan a adoptar o desarrollar soluciones de trabajo híbridas relevantes”.

“Necesitamos aligerar la carga asociada con los modelos de trabajo digitales para permitir que las personas disfruten de una experiencia verdaderamente humana”

JESSIE STOREY | directora de diseño de Steelcase EMEA

Responder a las crecientes necesidades de las videoconferencias

El tiempo en que la gente solía ir a la “sala de videoconferencias ” dedicada para ello ha quedado muy atrás. Hoy en día, la colaboración híbrida está tan arraigada en nuestros hábitos que esperamos poder conectarnos a desde casi cualquier lugar de la oficina.

Con tantos tipos diferentes de colaboración híbrida las personas necesitan más opciones. Un estudio realizado por el equipo de investigación de Steelcase WorkSpace Futures proporcionó información sobre cómo las personas usan las salas de reuniones y reveló una brecha entre la intención y el comportamiento. Las personas necesitan más y mejores espacios privados para videoconferencias individuales y mejores salas de reuniones para sesiones de trabajo híbridas. “Hemos transformado nuestras salas de reuniones para crear una experiencia más equitativa para todos, tanto en persona como a distancia, y continuaremos aprendiendo y adaptándonos”, dice Lasser. “Hemos equipado salas cerradas para una sola persona con tecnología fácil de usar para una mejor experiencia híbrida y conexiones más sencillas, y hemos reacondicionado salas de reuniones de tamaño mediano para reuniones activas o para compartir contenido. Hemos sido muy meticulosos sobre el posicionamiento de cámaras y mobiliario para que las personas se sienten a la altura de los ojos y sus caras estén a la altura adecuada para establecer un contacto visual natural”.

Este espacio cerrado es ideal para pequeñas reuniones híbridas.

“Esta transformación ofrece muchas oportunidades para innovar”, añade Storey. Steelcase se asoció recientemente con Logitech para explorar un concepto llamado Project Ghost, una experiencia de realidad extendida que difumina las líneas entre lo físico y lo digital para crear una conexión más humana e inmersiva. “Estábamos muy emocionados de instalar nuestro primer prototipo en el LINC. Toda esta energía creativa nos da ideas para futuros diseños”.

Gestionar la fluctuación de la ocupación

El equipo de diseño también necesitaba flexibilizar el espacio para afrontar mejor la fluctuación de la ocupación para el trabajo híbrido. Idearon una nueva forma de enfocar los espacios propios y compartidos: “Tenemos menos puestos de trabajo que miembros del equipo porque rara vez están todos juntos en la oficina, pero creamos varios ‘espacios de expansión’ para los días de máxima actividad”, explica Lasser. “Estos espacios están situados en la confluencia de dos vecindarios y son compartidos por equipos con modos de trabajo similares. Sus herramientas de trabajo y mobiliario son específicos de las necesidades de los equipos para los que se crearon. Por ejemplo, RR.HH. y finanzas se concentran en estaciones de trabajo totalmente equipadas y con asientos de alto rendimiento, mientras que el equipo de Cuentas Globales colabora informalmente con invitados en una mesa común. Para asegurarnos de que este enfoque funcionara, aprovechamos el sistema de reserva de mesas de nuestro socio GoBright y establecimos protocolos en colaboración con los equipos”.

La evolución del LINC va mucho más allá de las consideraciones inmobiliarias y de planificación del espacio y abarca todos los pasos necesarios para adaptarse a un mundo laboral en rápida evolución. El resultado es un proceso de transformación continuo e iterativo que refleja una mentalidad de aprendizaje e innovación. “El cambio nunca se detiene, y el LINC es el laboratorio perfecto para probar continuamente nuevas ideas, productos y espacios”, afirma Storey. “Confiamos en que esta transformación nos ayude a dar forma a nuestro futuro creando espacios que ayuden a las personas a trabajar mejor”.

**Las mesas Ocular no están disponibles actualmente en EMEA.*