

# Aprendizaje e innovación. Por medio del diseño.

## La pregunta central

**¿Cómo puede Steelcase crear una experiencia de trabajo que inspire y conecte a compañeros y clientes de diversas funciones y ubicaciones de manera que fomente la experimentación y el aprendizaje continuo?**

---

### LA PREGUNTA QUE HA GUIADO TODO NUESTRO PROYECTO.

Quedó claro desde el principio que este proyecto trataba de mucho más que de meramente habilitar unas nuevas oficinas. El nuevo Centro de Aprendizaje e Innovación (LINC) tiene como objetivo cambiar radicalmente la forma de operar de Steelcase en EMEA y los líderes sabían que LINC tenía que ser el escenario para que se dieran las experiencias más memorables con relación al trabajo para trabajadores, directivos, clientes, arquitectos y diseñadores, residentes en Múnich y cualquier parte del mundo. Antes de que se pudiese crear ningún plano arquitectónico, era necesario crear un plano de experiencias centrado en las personas que sirviese para influir en el diseño de manera relevante.

Para tener claro cómo proceder, el trabajo de planificación, que duró 24 meses, comenzó con un profundo proceso interfuncional de diseño que se centró en comprender completamente las diversas necesidades y deseos de los usuarios, es decir, qué podría realmente inspirar, ayudar y deleitar tanto a las personas que trabajasen en el LINC como a los que lo visitaban durante un período de tiempo.

Tal como lo definió Tim Brown, de IDEO, el design thinking es un «método de innovación centrado en las personas que aprovecha el kit de herramientas del diseñador para integrar las necesidades de las personas, las posibilidades que ofrecen las tecnologías y los requisitos para que el negocio tenga éxito».

## EL EQUIPO

Se creó un equipo para supervisar todo el proyecto y se identificaron 10 flujos de trabajo:

El equipo comenzó el proyecto especificando una pregunta central: cuál era el problema que debería de resolver el nuevo espacio:

- Diseño
- Comunicación
- Aprendizaje y desarrollo
- Experiencia de cliente
- Facilities
- Taller de modelado

- Investigación aplicada
- IT
- Gestión de cambio
- Finanzas

«¿Cómo puede Steelcase crear una experiencia de trabajo que inspire y conecte a compañeros y clientes de diversas funciones y ubicaciones de manera que fomente la experimentación y el aprendizaje continuo?»

Cada flujo de trabajo progresó en paralelo y a través de una serie de talleres dirigidos por el equipo de Investigación aplicada de Steelcase. Se identificaron cinco áreas clave que serían críticas para el éxito del LINC: experiencias de los trabajadores, aprendizaje, liderazgo, innovación y experiencia del visitante.

A continuación, se crearon cinco equipos para que cada uno de ellos formulase un marco de trabajo con los principios sobre los que actuar que sirviesen de base a la hora de diseñar el LINC.

## **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

Para estar siempre presentes y ser totalmente transparentes con los trabajadores durante todo el proceso, se desarrolló una estrategia de comunicación global. Entre las actividades se incluían reuniones plenarias, Portal de Comunicaciones en la Intranet del LINC, donde se mostraban las novedades de manera regular y donde los trabajadores podían dejar sus preguntas y vídeos tipo documental en los que se mostraba lo que se estaba sucediendo y por qué.

---

**SIGUIENTE CAPÍTULO** - [La experiencia del trabajador](#)

**CAPÍTULO ANTERIOR** - [Introducción](#)

---