HermanMiller
Ensayo sobre la solución

Volver a enfocarse en la oficina abierta

A las empresas les encantan las oficinas abiertas porque les permiten ahorrar dinero, pero las personas tienen dificultades para mantenerse concentrados. Aquí les mostraremos cómo lograr que todos queden satisfechos.

Ideas clave

- **Las oficinas abiertas permiten ahorrar dinero y espacio, pero cuando no están bien diseñadas, resulta difícil concentrarse, participar y ser productivo.**
- **Al insinuar espacio, las organizaciones pueden reducir las distracciones y hacer que el espacio sea más legible para las personas a nivel individual, grupal y del paisaje.**
- **Overlay es un sistema de paredes independientes móviles y es uno de los numerosos productos de Herman Miller que insinúan espacio. Permite que las organizaciones se adapten a las cambiantes necesidades de espacio, sin el costo de las paredes prefabricadas o el agobio de la construcción tradicional.**

Ensayo sobre la solución

En 1994, cuando los cubículos eran el arquetipo y el diseño abierto se consideraba radical, la agencia de publicidad Chiat/Day dio un audaz salto hacia el futuro, pasando a un diseño abierto donde los escritorios, las computadoras portátiles y los teléfonos estaban sin asignar.

El diseño no era solo abierto, sino también audaz. Se veía como un gran living que tenía una "escalera gigante hacia ninguna parte y la atracción principal, el piso, era de resina plástica vertida. . . del color de una mandarina". Todo estaba muy inspirado en "cualquier cosa sobre la que [el diseñador] pensara ese día".[1] Un empleado describió que trabajar allí era "como estar sentado dentro de una migraña".

Como es lógico, a las personas les resultaba difícil trabajar allí. Ese experimento finalizó, pero las oficinas abiertas se hicieron populares, en gran parte porque las organizaciones podían alojar a más personas en el mismo espacio, lo cual les generaba un ahorro de casi el 50 por ciento de espacio inmobiliario por empleado.[2] De acuerdo con IFMA, el 70 por ciento de los trabajadores de oficinas de los EE. UU. ahora trabajan en ellas.[3] Titulares como "Nueve razones por las que las oficinas abiertas son increíblemente estúpidas" y "La oficina abierta es un desastre" le harían creer que este cambio en el modo en que trabajamos es un gran error.

Los datos indican una situación diferente. De acuerdo con un enorme estudio de Leesman sobre 340 000 empleados en 2649 lugares de trabajo en 69 países, nueve de cada 10 lugares de trabajo de alto rendimiento en el estudio de investigación se ubican en un diseño completa o extensamente abierto.[4] Eso puede deberse a que un diseño deliberadamente abierto puede crear las condiciones que fomentan la participación. Las personas tienen más probabilidades de estar ocupadas en el trabajo si pueden desplazarse, tienen privacidad cuando la necesitan y cuentan con acceso a espacios que les permiten conectarse con los compañeros de trabajo.[5]

Entonces, ¿por qué tienen tan mala fama? Porque la naturaleza expuesta y caótica de una oficina abierta puede ser horrible. La falta de privacidad y la dificultad para encontrar colegas, espacios de reunión y recursos puede ser molesta y causar descontento en el trabajo. Una encuesta reveló que el 58 por ciento de los empleados afirman necesitar más espacio privado para resolver problemas, mientras que el 54 por ciento señala que las oficinas presentan muchas distracciones.[6] Para concluir con esto, los estudios indican que el exceso de ruido puede deteriorar la capacidad de una persona para recordar información y hacer operaciones elementales de matemática.[7]

Pero el hecho de que las oficinas abiertas pueden ser terribles no significa que todas lo sean, sobre todo si permiten que las personas se desplacen mientras trabajan. De hecho, el 85 por ciento de los profesionales de oficinas creen en un diseño de lugar de trabajo flexible, mientras que el 82 por ciento considera que tiene sus mejores ideas en estos espacios.[8] Tal como los investigadores observaron en el informe de Leesman, "Existen oficinas abiertas que son fabulosas y otras horribles. Pero también hay soluciones celulares [cubículos] defectuosas y otras exitosas".[9] Es decir, la ejecución (el modo en que el espacio refleja el objetivo, el carácter y las actividades de las personas a las que pretende servir), es todo.

9 DE CADA 10

de los lugares de trabajo con un mayor rendimiento son de diseño total o extensivamente abiertos

85%

de los profesionales de oficinas creen en un diseño de lugar de trabajo flexible

82%

de los profesionales de oficinas creen que tienen las mejores ideas en esos espacios

Leesman mide la experiencia de los empleados con su herramienta de inteligencia empresarial global, el índice Leesman, a través del cual se consulta a los empleados con qué grado de eficacia su lugar de trabajo les ofrece apoyo personal y para su labor.

Los espacios deberían ser fáciles de leer e intuitivos para desplazarse.

En una oficina abierta, las personas necesitan privacidad para poder concentrarse.

Dos aspectos para hacerlo bien: privacidad y legibilidad espacial

Uno de los aspectos más importantes para hacerlo bien en una oficina abierta, es la privacidad acústica y visual. De hecho, la pérdida de privacidad visual es la segunda queja más frecuente de los empleados de una oficina abierta porque es más fácil quedar sujeto a distracciones. Cuando una persona se distrae, le toma aproximadamente 25 minutos volver a la tarea original.[10]

Menos obvio que la privacidad es el asunto de la legibilidad espacial, o qué tan fácil resulta leer el espacio. En una distribución más tradicional, es fácil darle sentido al entorno. Existen salas de conferencia para reuniones, oficinas (tanto privadas como creadas con un sistema de paneles), o una sala de descanso para socializar. Dado que las personas no pueden recurrir a esas convenciones en una oficina abierta, los diseños abiertos deben brindar pistas claras sobre el propósito de cada espacio en su interior. Por ejemplo, la informalidad asociada con sofás y barras de café permite que las personas infieran que están allí para socializar, reunirse de manera casual o para lecturas livianas. Una mesa de reuniones limitada en tres lados por pizarras de marcadores con trabajos en curso o fotos y otros objetos, por ejemplo, sugiere fuertemente que el espacio pertenece al equipo del espacio contiguo.

La legibilidad espacial incluye orientación: pistas que permiten que las personas se orienten dentro del espacio y se desplacen hasta su destino. La señalización, la iluminación y las líneas de visión logran que las personas formen un mapa mental y lleguen hacia donde necesiten, ya sea un baño o la estación de trabajo de un colega.

Las organizaciones pueden mejorar la legibilidad espacial insinuando el espacio, es decir, dando la ilusión de espacio sin demarcarlo físicamente. Al usar combinaciones precisas de elementos de diseño, las organizaciones pueden crear límites, ofrecer refugio, señalizar el uso pretendido y permitir que las personas personalicen sus espacios. Estos elementos de diseño pueden existir físicamente o insinuarse a través de la percepción sensorial. La iluminación, la materialidad y los objetos y mobiliarios fáciles de mover pueden ayudar a definir un área específica o contexto, y mejorar así la legibilidad espacial o privacidad, o ambas características.

La insinuación del espacio no es algo nuevo. Los artistas, los arquitectos y los diseñadores usan pistas contextuales —líneas, patrones, formas— y las disponen conforme a determinados principios de diseño —proporción, ritmo, contraste— para que el espectador infiera el significado. ¿Por qué funciona esta técnica? Nuestros sentidos llenan constantemente nuestro cerebro con información. Podemos percibir deliberadamente solo pequeños fragmentos de esta información, de manera que nuestro cerebro dispone esos fragmentos en imágenes completas; estamos estructurados para llenar esos vacíos. Al comprender qué fragmentos sensoriales envían las señales correctas, podemos dar al cerebro una oportunidad para que complete la imagen.

Ensayo sobre la solución

Soluciones que ayudan a insinuar el espacio en diferentes niveles

En el lugar de trabajo, la insinuación del espacio puede mejorar la legibilidad del espacio, que es crucial para que cualquier diseño abierto tenga éxito. Resolver eso, así como las cuestiones de privacidad visual y auditiva, puede marcar la diferencia entre un entorno abierto que las personas aborrecen y uno que contribuye a que las empresas tengan su mejor rendimiento, como los que se encuentran en el estudio de Leesman. En la oficina, es posible insinuar el espacio a nivel individual, grupal y en el lugar de trabajo, y Herman Miller tiene las soluciones para hacerlo.

A nivel individual, los organizadores de escritorio móviles, como la herramientas de trabajo Ubi y las unidades Tu Storage móviles pueden usarse para insinuar “refugio” y espacio personal, pero pueden desplazarse cuando las personas desean una mayor conexión. Canvas Vista, un sistema de escritorios para oficina con una huella esbelta, permite que las personas muevan insertos a pantallas de estructura abierta para indicar a sus colegas que necesitan privacidad o están listos para colaborar. Estas pantallas y las luces en forma de T insinúan límites a la vez que permiten perspectivas abiertas en toda la oficina.

En el nivel de entorno grupal, existen modos ad hoc de insinuar espacio creando límites rápidamente a través de mobiliarios móviles y herramientas de trabajo como pantallas de LCD de gran formato, carros móviles Exclave y pantallas independientes Pari.

Herman Miller también cuenta con una variedad de soluciones que ofrecen diferentes niveles de privacidad acústica y permanencia que insinúan espacio en todo el paisaje. Las particiones como Maars Living Walls son una de las soluciones naturales más permanentes que brindan el nivel de privacidad acústica más elevado. Framery es otra opción en forma de cabina independiente totalmente cerrada que ofrece privacidad acústica para individuos o grupos de hasta cuatro personas.

Y también está Overlay, un nuevo sistema de paredes móviles, subarquitectónicas, que crean salas independientes, dan forma a espacios abiertos de gran tamaño o simplemente dividen un área de otra.

Las herramientas de trabajo Ubi incluyen organizadores de escritorio móviles que insinúan espacio y sirven para guardar las pertenencias personales.

Canvas Vista cuenta con pantallas de estructura abierta con insertos móviles y luces en forma de T para insinuar límites.

Las cabinas de Framery ofrecen privacidad acústica para individuos o grupos de hasta cuatro personas.

Cómo Overlay puede transformar una distribución abierta

Overlay puede ayudar a crear y —a medida que las necesidades organizacionales cambian con el paso del tiempo— recrear distribuciones abiertas donde las personas pueden trabajar eficazmente, de tres maneras.

En primer lugar, permite darle una coherencia al paisaje insinuando el espacio para dar forma al entorno. Un sinnúmero de espacios de trabajo sin divisiones claras puede verse y parecer caótico. Overlay evita esto ofreciendo claridad y orden a las oficinas abiertas, enviando señales al cerebro que nos permiten inferir el significado y completar la imagen sin reflexionar demasiado. Los diseñadores Ayse Birsel y Bibi Seck se inspiraron en conceptos de planificación urbana y diseñaron Overlay para ayudar a las personas a comprender dónde trabajar mejor.

Overlay ayuda a las personas a recorrer intuitivamente el lugar de trabajo creando un patrón de esquemas integrados pero distintivos, algunos de los cuales brindan la privacidad visual que falta en la distribución abierta. Permite que los espacios sean legibles al definir áreas, de manera que las personas sepan qué espacio respaldará mejor la colaboración y servirá para ponerse al día o para trabajar independientemente.

En segundo lugar, porque solo tiene un número de componentes selecto, Overlay simplifica la definición del espacio. Un límite individual puede funcionar como divisor de una habitación o como fondo. Un espacio de trabajo de tres lados puede convertirse en un área designada para reuniones espontáneas o trabajo colaborativo. Cuatro paredes Overlay pueden crear un espacio de reunión cerrado, completo con una puerta, con un nivel elevado de privacidad visual y acústica.

Un material poroso, como un metal perforado, permite que las personas vean dentro y fuera del espacio con la privacidad visual suficiente para concentrarse en la tarea que están realizando.

Ensayo sobre la solución

Elija entre una variedad de materiales estándares o use su propio material personalizado para reflejar el carácter de su organización.

Por último, Overlay es flexible y asequible, ya que permite que las organizaciones tengan la agilidad para evolucionar sobre la marcha. La adaptabilidad en el diseño del lugar de trabajo ha sido importante durante algún tiempo, pero el surgimiento del análisis y los datos en el lugar de trabajo subraya aún más su valor, tanto al mejorar la experiencia en el lugar de trabajo para los empleados como en la asignación de bienes inmuebles. Por ejemplo, el sistema operativo Live de Herman Miller, un panel y un sistema de sensores en el lugar de trabajo conectados a la nube, brinda información en tiempo real sobre la utilización del espacio y el bienestar de los empleados. Con estos conocimientos, las organizaciones saben cuándo expandirse, consolidarse o reasignar espacio, y también si las personas están sacando el máximo provecho de su mobiliario ergonómico.

Cuando las organizaciones compiten para atraer talentos, se amplían rápidamente o cambian rápidamente de rumbo, muchas veces en función de lo que aprenden a partir de datos y análisis, no siempre tienen el tiempo o el dinero para reconfigurar sus oficinas. Con solo dos personas y en dos horas aproximadamente, las aplicaciones más pequeñas de Overlay pueden reubicarse con una interrupción mínima para la oficina y las personas que trabajan allí. No tiene el costo de las paredes prefabricadas o el agobio de la construcción tradicional, lo que minimiza el tiempo de inactividad y la limpieza.

Overlay también ofrece otro grado de flexibilidad. Tiene una estética discreta que puede acentuarse o atenuarse para reflejar el carácter de cualquier organización. Overlay puede equiparse de diversas maneras con colores, textiles, laminados, vidrio o material personalizado. También permite la incorporación de pizarras para marcadores y tableros para tachuelas. Debido al menor uso de las particiones de paneles de yeso y la reducción de las superficies de trabajo horizontales, las superficies verticales se convirtieron en una parte más integral de la colaboración y el trabajo en general. Overlay facilita el intercambio y el diálogo sobre el trabajo en curso, los calendarios y otros recursos análogos que contribuyen a la repetición rápida y la productividad general.

Los lados interior y exterior de una pared Overlay pueden compartir el mismo aspecto, o presentar una fachada limpia con un fondo creativo de manera que la estructura pueda reflejar el diseño de la oficina en el exterior y también revelar la vivacidad desordenada del trabajo que tiene lugar en el interior.

El curriculumvitae de los socios “en la vida y en el trabajo", Ayse Birsel y Bibi Seck, presume de nombres como Amazon, GE, Herman Miller, Staples y Toyota, e incluye una labor de diseño social que lleva el valor económico del diseño hasta Senegal y otras partes de África.

Reconciliación de dicotomías

Durante el desarrollo de Overlay, Birsel y Seck pensaron mucho en las dicotomías. Su investigación en el diseño reveló que las personas tienen un mejor desempeño en entornos que ofrecen “murmullo social” y una sensación de límites, p. ej., trenes, aviones y cafés. Se dieron cuenta de que las personas quieren ver y ser vistas como parte de una comunidad, incluso si trabajan solas. También descubrieron que las personas son más productivas con un poco de ruido ambiente, pero no cuando escuchan datos específicos de una conversación.

Overlay logra un equilibrio entre necesidades y deseos aparentemente opuestos; abierto y a la vez cerrado; solo y a la vez acompañado, ordenado y a la vez desordenado. Como dice Birsel, “si puedes lograr que dos opuestos coexistan, puedes ser negro y blanco a la vez”.

El motivo por el que la distribución abierta se hizo popular a pesar de su comienzo tambaleante es que las organizaciones vieron que podían ahorrar dinero, mucho dinero. Pero si estas oficinas abiertas no están bien diseñadas, las organizaciones pierden dinero por una menor productividad y menos satisfacción de los empleados.[11] Overlay brinda a las organizaciones un modo de respaldar el modo en que las personas trabajan actualmente, brindándoles algo de privacidad visual y auditiva. Con muy poco esfuerzo, Overlay permite cambiar un espacio conforme a las necesidades, sin invertir en costosas estructuras permanentes. Permite que la organización cumpla con su cometido pero que además les ofrezca a sus empleados una mejor experiencia de trabajo.

1. “NPR Choice Page” npr.Org. https://www.npr.org/templates/transcript/transcript.php?storyId=480625378. Junio de 2016.
2. “Reconsidering Open-Plan—New Thinking On Productive Space | Regus”. Work New Zealand. https://www.regus.co.nz/work-newzealand/reconsidering-open-plan-new-thinking-productive-space/. 2018.
3. “IFMA's New Space and Project Management Benchmarks”. Hok.Com. http://www.hok.com/ifmas-new-space-and-project-management-benchmarks/. 2018.
4. Leesman, “The Next 250K”. Junio de 2017.
5. Gallup. “State Of The American Workplace”. Washington D.C. 2017.
6. Belk, William. "Survey Title". 2017.
7. Perham, Nick. “Disliked Music Can Be Better for Performance Than Liked Music”. Applied Cognitive Psychology. Volumen 26, Edición 4, julio/agosto 2012. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/acp.2826
8. Capital One. “Survey Reveals That 82% of Office Professionals Believe Companies Can’t Encourage Innovation without an Innovative Workplace Design and Environment”. http://press.capitalone.com/phoenix.zhtml?c=251626&p=irol-newsArticle&ID=2297152. 2017.
9. Leesman, “The Next 250K”. , p. 14, junio de 2017.
10. The Wall Street Journal. “Why You Can’t Concentrate At Work” https://www.wsj.com/articles/why-you-cant-concentrate-at-work-1494342840.2018; Sullivan, Bob y Hugh Thompson. “Opinion | Brain, Interrupted.” nytimes.com. https://www.nytimes.com/2013/05/05/opinion/sunday/a-focus-on-distraction.html. Mayo de 2013.
11. “Reconsidering Open-Plan—New Thinking On Productive Space | Regus”. Work New Zealand. https://www.regus.co.nz/work-newzealand/reconsidering-open-plan-new-thinking-productive-space/. 2018; Neese, Brian. “The Open Office Layout Trend and Employee Productivity”. Rivier University | Online. https://online.rivier.edu/open-office-layout-and-employee-productivity/. 2015.

© 2018 Herman Miller, Inc. Zeeland, Michigan
Todos los derechos reservados.