

Entrevista: Jan Beyer

Community Operations Manager EU/Asia CEE Community Support

Por HispaBrick Magazine®

Imágenes cedidas por Jan Beyer

Hace unos años entrevistamos a Jan Beyer, del CEE Team (Community, Engagement and Events) para tomar el pulso de la Comunidad AFOL (ver HispaBrick Magazine® 005). En este tiempo ha habido cambios en el departamento y en la manera de trabajar con las Comunidades, por lo que hemos contactado con el señor Beyer otra vez para que nos explique los cambios.

HBM: ¿Puedes decirnos cómo valoras la Comunidad AFOL en este momento?

JB: La comunidad AFOL está en muy buena forma y creciendo - veo un incremento en el número de LUGs (Especialmente en el Este de Europa, Asia y Norteamérica) además de un aumento en el número de miembros inscritos en la mayoría de LUGs.

Desgraciadamente el número de AFOLs activos parece que no crece de la misma manera - mayoritariamente los AFOLs que han sido activos en los pasados años son los mismos y el número de gente muy activa no es muy alta por lo que todos juntos necesitamos encontrar vías para incrementar el número de AFOLs que participan activamente.

He visto varios aniversarios de LUGs en los últimos dos años y más aniversarios están en camino. Está muy bien ver que cada vez más y más LUGs han estado presentes en los pasados 5 o 10 años y que, además, lo celebran.

Hablando de eventos, veo un crecimiento en su número, pero está principalmente motivado porque trabajamos cada vez con más y más LUGs - pienso que no tardaremos mucho en llegar al límite - pero es una sensación muy gratificante que, si tienes suficiente tiempo y dinero, puedes visitar un evento AFOL en cualquier lugar del mundo cada fin de semana del año.

Finalmente debo admitir que estoy muy orgulloso de ver el crecimiento del tamaño y del nivel de actividad, además del aumento de cooperación e interacción entre los LUGs a nivel internacional durante los 10 años que llevo en el Grupo LEGO® y en los que he estado involucrado en trabajar con todos vosotros en este fantástico hobby.

HBM: La crisis está afectando a muchos mercados, como puede ser el Sur de Europa. ¿El apoyo a las Comunidades es independiente de cómo funciona el mercado de cada país?

JB: Afortunadamente todavía no veo que la crisis financiera afecte mucho a los AFOLs - y sinceramente espero que se mantenga esta situación pero, por supuesto, no es fácil financiar un hobby caro u organizar eventos si la situación financiera no es buena - pero hasta el momento todo está yendo sorprendentemente bien.

El soporte no depende de las condiciones del mercado, sin embargo sí que depende del tamaño, impacto y nivel de actividad del LUG/Evento que recibe el soporte.

HBM: Eres el representante de LEGO para las Comunidades en Asia. ¿Qué nos puedes contar de los fans asiáticos?

JB: Generalmente los AFOLs en Asia no son muy diferentes a los AFOLs del resto del mundo - algunos LUGs son increíblemente grandes (el mayor que conocemos tiene más de 75.000 miembros) pero también hacen reuniones físicas (con un número inferior de miembros) y construyen MOCs para exponer, y también productos LEGO especiales como cualquier otro AFOL.

Por supuesto hay algunas pequeñas diferencias - el estilo de construcción es a veces muy distinto - en Asia mucha gente construye más desde dentro hacia fuera y también en una escala más pequeña debido a las limitaciones de espacio. La vida online es muy importante debido al gran número de miembros - igualmente con los concursos online.

Los AFOLs Asiáticos son muy simpáticos y extremadamente activos e involucrados - les encanta hablar del hobby de LEGO, de sus MOCs y de muchas actividades sobre el producto LEGO - por lo que en general no veo grandes diferencias.

HBM: Corea del Sur es probablemente el país con más fans de LEGO del mundo. De todas formas parece que son unas Comunidades muy desconocidas para el resto del mundo. ¿A qué crees que es debido?

JB: Mi primera idea sobre esto sería que Corea del Sur es una cultura muy orgullosa de sí misma, pero también muy cerrada, debido a la herencia y la historia del país - también es debido a que el número de AFOLs que hablan inglés fluidamente es bastante bajo. Pero estoy trabajando mucho con los AFOLs en Corea del Sur y con nuestra oficina local de LEGO para intentar que se interesen y se integren más en la Comunidad AFOL Internacional, y que incrementen la interacción con ellos - veo una gran oportunidad y muchas ventajas para ambas partes.

HBM: ¿Cómo está funcionando LEGO en China, un mercado inmenso, pero donde hay mucha competencia de marcas clónicas?

JB: Las cosas en China están yendo bien - es cierto que se fabrican y distribuyen distintas marcas clónicas en China, pero la gente allí aprecia mucho las marcas de calidad (siempre



que tengan poder adquisitivo) y esto se identifica muy bien con el Grupo LEGO®.

La competencia está en una situación peor en otros países - los Chinos producen juguetes que son transportados a países extranjeros y vendidos allí - pero por supuesto también puedes comprar allí los sets clónicos.

China es una economía inmensa con gran potencial para el Grupo LEGO.

No hay muchos AFOLs en China - básicamente en las 4 ciudades mayores - y todavía no están muy organizados. Hace poco se creó LUG China y tiene alrededor de 15 miembros muy activos, pero el número está creciendo. De todas formas, afirmaré que hay alrededor de 1000 - 1500 AFOLs en China, mayoritariamente organizados en foros online.

HBM: ¿Qué características debe tener una Comunidad de Fans para ser reconocida por LEGO?

JB: El Grupo LEGO no tiene todavía ninguna norma especial, por lo que por el momento trabajamos con todos los grupos de fans que quieran trabajar con nosotros y que están dispuestos a colaborar. Pero debería decir que hay un mínimo para ser un LUG y que esperaría un grupo de 10 personas y, como mínimo alguna forma de presencia online como una página web o un foro (no únicamente un grupo de Flickr o Facebook), para poder comprobar que hay un importante esfuerzo en el grupo. También esperamos la voluntad de organizar o participar en exposiciones físicas de MOCs.

HBM: Uno de los primeros cambios que hubo en las relaciones entre la Comunidad y la Compañía LEGO fue el programa de Embajadores. ¿Qué motivó el cambio en el método de elección, que pasó de ser responsabilidad de LEGO a ser responsabilidad de las propias comunidades?

JB: El programa de Embajadores es todavía considerado como un importante grupo de representantes de muchos LUGs de todo el mundo y todavía tiene mucha relevancia para

nuestro equipo y para el Grupo LEGO. Debido a la naturaleza del programa (representar a tu Comunidad/LUG dentro del Grupo LEGO) sentíamos que no era correcto que el Grupo LEGO eligiera el representante de un LUG en vez de que fueran los propios miembros del LUG los que eligieran a su representante, así que cambiamos el método de elección.

HBM: En este cambio parece que los embajadores “perdieron peso”, dejando de participar en proyectos más o menos secretos y convirtiéndose únicamente en enlace entre empresa y fans ¿Por qué se decidió este cambio en las atribuciones de los Embajadores?

JB: No diría que han “perdido peso” pero el problema es que al principio los Embajadores debían firmar un NDA (Documento de Confidencialidad) para poder explicarles cualquier cosa “secreta” y ese NDA hacía que muchos Embajadores no se comunicaran con su LUG por lo que no hablaban con sus compañeros del grupo y pensamos que no podían representarlos de manera adecuada. Cambiamos este punto, aunque sin NDA no podemos desvelar ninguna cosa “secreta”.

También el foro de Embajadores ha cambiado un poco, de un espacio de debate a una sesión permanente de preguntas y respuestas y ese no es el objetivo principal del programa - preferiríamos ver un mayor nivel de debates entre los Embajadores para que aparezcan los puntos cruciales en la Comunidad y discutir soluciones potenciales.

HBM: ¿Cómo está actualmente el programa? ¿Qué expectativas de futuro tiene?

JB: El estado actual es que tenemos alrededor de 100 Embajadores en el programa y de éstos alrededor de 80 participando activa y regularmente en el foro. La Comunidad está bien representada, pero no tan activamente como quisiéramos. Hablando de debates, me gustaría decir que me gustaría ver, como he dicho antes, más debates sobre

la Comunidad y sus temas más relevantes por parte de los Embajadores, que formular algunas preguntas y esperar la respuesta del Grupo LEGO®, pero debo admitir también que nosotros en el CEE Team nos hemos esforzado siempre en dedicar el tiempo suficiente por nuestra parte para participar. Pero solo podemos utilizar nuestro tiempo una vez y necesitamos mejorar las prioridades y buscar la manera de aliviar nuestra carga de trabajo, aunque también la de estar más involucrados en el programa de lo que lo hemos estado. Para el futuro todavía veo la relevancia del programa pero ahora estamos explorando un cambio en la organización y también en nuevas soluciones técnicas para hacer el programa mejor e incluso que merezca más la pena participar.

HBM: ¿Cómo ve la Compañía LEGO el considerable incremento de eventos y convenciones organizados por fans que hemos visto en los dos últimos años?

JB: Por supuesto la Compañía LEGO está muy contenta de ver este incremento porque es una actividad muy valorada e inspira a muchos niños y adultos, y muestra al gran público lo que es posible hacer con los ladrillos LEGO. Además, la Compañía LEGO ha incrementado significativamente el soporte a eventos en los últimos años para ayudar a los AFOLs a organizar los mejores eventos posibles. Pero como Manager de Operaciones, también veo un pequeño inconveniente porque veo un incremento de Eventos que compiten con otros en tiempo, recursos y/o localización y también veo que la presión en los AFOLs más activos está creciendo, nadie tiene vacaciones o recursos ilimitados. En general todo está bien con este pequeño problema y todos debemos ser conscientes de ello y colaborar en buscar soluciones para el futuro.

HBM: ¿Nos puedes explicar cómo funciona el nuevo sistema de soporte a los eventos de fans?

JB: Por supuesto. Primero permíteme decir que hemos separado el soporte a los LUGs y a los Eventos. Todos los LUGs pueden solicitar soporte, hagan eventos o no, que da al LUG piezas sueltas y sets de acuerdo con el tamaño del LUG y su nivel de actividad. Esto es nuevo y no se había hecho antes.

El soporte a Eventos también ofrece algunas piezas y sets como soporte dependiendo de varios criterios del evento y algunas ofertas (piezas sueltas, sets de LEGO) pueden ser compradas además del soporte gratis. El evento necesita ser comunicado al CEE Team al menos 3 meses antes de la fecha con el formulario de soporte del evento correctamente cumplimentado, porque necesitamos algún tiempo para aceptar y procesar el soporte. Todo esto está funcionando en pruebas y tomaremos todas las opiniones que recibamos en consideración para mejorar el programa de soporte del próximo año.

HBM: Respecto a los años anteriores, ¿habéis notado alguna mejora con este nuevo sistema? ¿Estáis contentos con el resultado?

JB: Sí, está mucho más estructurado y ahora los organizadores de Eventos tienen una idea clara de lo que pueden conseguir. También Eventos de tamaño similar reciben ayuda similar en todo el mundo, por lo que también es una mejora.

El único inconveniente es un pequeño aumento en la carga de trabajo para el CEE Team y también que algunos LUGs no tienen claro cómo organizarlo. Especialmente la programación con 3 meses de antelación ha dado dolores de cabeza, pero buscamos mejoras para el próximo año.

HBM: ¿Cómo valora LEGO el uso que las Comunidades están dando a este nuevo sistema?

JB: Pienso que por el momento funciona bien. Hemos dado soporte a prácticamente todos los LUGs con los que trabajamos (muy pocos no han podido gestionarlo o no han querido completar el formulario) y también hemos dado mucho soporte a eventos (algunos LUGs han funcionado muy bien enviando el formulario de soporte, otros menos) aunque hubiera esperado más peticiones de soporte, este año todavía no ha terminado.

HBM: ¿Qué valoración hacen las comunidades de este nuevo sistema?

JB: Hasta ahora la gran mayoría han estado muy contentas con la nueva estructura, así que es muy positivo. El único problema que han tenido algunos organizadores de eventos es el aviso con 3 meses de antelación a la celebración del evento, pero necesitamos tiempo para cumplimentar los pedidos de materiales por lo que no hay ninguna alternativa a cambiar esta norma durante este año.

HBM: LUGBULK se ha convertido en un programa imprescindible para las Comunidades. ¿Está disponible en todos los países donde hay Comunidades de fans? ¿Si no lo está, planeáis que lo esté en el futuro?

JB: Está disponible para el mundo entero por lo que cada LUG que cumpla los criterios es apto para participar.

HBM: ¿Estáis contentos con los resultados?

JB: De momento puedo ver que todos los AFOLs están muy contentos con el LUGBULK y que utilizan los bricks de manera adecuada. De todas formas, internamente es todavía un proceso muy manual y duro por lo que constantemente tenemos que luchar internamente para conseguir los recursos necesarios y trabajar para resolver problemas que repentinamente aparecen, como problemas de IVA, normas de envío, problemas de aduanas, pero afortunadamente mi colega Kim y yo los hemos podido resolver hasta el momento.

HBM: Las normas de LUGBULK son claras y de obligado cumplimiento ¿Se respetan?

JB: Aparte de que algunas personas nunca leen las normas y que se sorprenden repentinamente sobre cosas que estaban definidas claramente en ellas, todo funciona correctamente y puedo decir que las normas se respetan adecuadamente. Todos queremos ver continuar este programa por lo que recomiendo a todo el mundo que se ajuste a las normas.

HBM: ¿Continuará habiendo LUGBULK en los próximos años? ¿Habrán cambios?

JB: Decidimos cada año si hacemos LUGBULK otra vez, pero por el momento no veo ningún problema que no nos permita repetir el próximo año. Probablemente habrá pequeños cambios, especialmente debidos al aumento en el número de participantes y de LUGs, así como el aumento en el tamaño de los pedidos que dan problemas de embalaje y envío. Debemos realizar algunos cambios, pero las primeras decisiones llegarán después de que termine el programa LUGBULK de este año.

#