

Kevin Hinkle - Community Manager del LEGO® Community Engagement (LCE)

Por HispaBrick Magazine®



HispaBrick Magazine: Haznos una pequeña introducción de ti, profesión, gustos, no te gusta...

Kevin Hinkle: Tengo el privilegio de gestionar la relación entre la Marca LEGO® y la comunidad AFOL (Adultos Fan de LEGO) en las áreas geográficas de Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica. He estado empleado por el Grupo LEGO® durante más de diez años y actualmente resido cerca de nuestra Oficina de Marketing y Ventas en Enfield, Connecticut; ESTADOS UNIDOS. Tengo dos hijos maravillosos, ambos niños, casado con mi esposa desde hace once años. Mis intereses personales (además mi afición por LEGO, ¡por supuesto!) incluyen la ilustración, animación y diseño gráfico. También tengo una fuerte pasión por las consolas y los juegos de videoconsolas portátiles.

HBM: ¿Jugaste con LEGO cuando eras un niño?

KH: ¡Absolutamente! Como muchos de los miembros de nuestra comunidad AFOL, puedo relatar que poseía un gran recipiente de plástico donde guardaba mi colección de elementos LEGO como un niño

pequeño. Me alegraba de forma rutinaria con la llegada de un nuevo catálogo de productos LEGO en nuestro buzón de correo de casa. Cuando era niño, yo era muy impaciente y tenía dificultades para conservar mi paga para la compra de productos de LEGO grandes. Frecuentemente, me conformaba con algo pequeño sólo para poder comprar algo tan pronto como fuera posible. Los grandes sets permanecieron en mi lista de deseos de vacaciones la mayor parte de mi infancia, y estoy feliz de informar que esos deseos generalmente se hicieron realidad. Tengo buenos recuerdos jugando con los productos de temas favoritos como Aquazone (1995) y del Oeste (1996).

HBM: ¿Cómo llegaste a ser empleado de LEGO?

KH: Mi carrera en el Grupo LEGO® comenzó en septiembre de 2005. En esa época, yo vivía a las afueras de Denver, Colorado; EE.UU. y necesitaba un trabajo a tiempo parcial, mientras iba a la universidad. Para mi deleite, un viaje a nuestro centro comercial local presentó una oportunidad interesante: Una tienda LEGO. Yo nunca había oído hablar de una tienda como tal, así que toda la visita fue ¡muy nostálgica! Pregunté acerca de las ofertas laborales abiertas, pero en ese momento, no había nada disponible. Sin embargo, conseguí un trabajo en ese mismo centro comercial, pero en una tienda diferente. Mencioné a mis nuevos colegas, en varias ocasiones, que habría sido increíble trabajar para la tienda LEGO y que estaba decepcionado de que no hubiera habido nada disponible. Mis colegas lo mantuvieron en su mente y sólo después de cuatro meses en mi empleo, un compañero de otro lugar me comunicó que había aparecido un anuncio de "Se busca empleados" en la tienda LEGO. Ese mismo día me acerqué, rellené una solicitud para un asociado de ventas a tiempo

parcial (ahora denominado Brick Specialist) y mantuve una entrevista con un supervisor de la tienda. Un par de días más tarde, tuve una entrevista de seguimiento con el gerente de la tienda y mientras conducía a casa, después de la entrevista, recibí una llamada en mi teléfono móvil que me ofreció el puesto. Desde entonces, he disfrutado de una larga y maravillosa carrera que abarca múltiples puestos, equipos y ubicaciones dentro de los Estados Unidos.



HBM: ¿Fue algo planeado?

KH: Yo nunca había planeado trabajar para una empresa de juguetes y mucho menos el Grupo LEGO®. Aunque me considero muy afortunado de haberme asegurado una divertida y gratificante carrera, todo parecía llegar solo, no orquestado por nadie en particular. Mi objetivo inicial era para terminar la escuela y buscar trabajo en la industria de animación y/o ilustración. Pasé muchos meses presentando currículums y portafolios, pero nadie me podía ofrecer la estabilidad que ya había construido con mi carrera en el Grupo LEGO®. Como tal, tomé la decisión de centrarme en mi carrera con el ladrillo y dejar mis ambiciones artísticas en un segundo plano.

HBM: ¿Cómo te uniste al LCE Team?

KH: Me uní a nuestro departamento en 2011 cuando éramos conocidos como CEC (Community Engagement & Communication). En ese momento llevaba unos seis años en mi carrera exclusiva en LEGO, en nuestra división minorista. Durante estos seis años, tuve la oportunidad de trabajar en tres lugares diferentes con tres equipos diferentes y mantener cuatro títulos diferentes. Aunque estaba muy

contento con las conexiones que había construido y habilidades que había adquirido, me sentí obligado a explorar otras opciones dentro de la organización. Mientras navegaba por los puestos vacantes en nuestra página web, me encontré con un anuncio para un rol titulado Coordinador de Comunidad en Norteamérica. Me acerqué al encargado del puesto para obtener más información sobre el trabajo y de lo que se esperaba. Después de dedicar algún tiempo para pensarlo y hablar con mi familia, presenté mi solicitud. Mientras que aún era el Director de la tienda LEGO® en Austin, Texas; EE.UU., participé en tres entrevistas por separado y se me ofreció el puesto a partir de entonces.

HBM: ¿Cómo es la salud de la Comunidad de Norteamérica?

KH: Creo que el término "salud" se puede definir de manera muy diferente dependiendo de con quien estés hablando. Desde una perspectiva, la comunidad AFOL de América del Norte parece muy saludable, como lo demuestra el crecimiento explosivo de los Grupos de Usuarios LEGO reconocidos durante los últimos cuatro años que he estado en este papel. También se podría llegar a esta conclusión basándose en el número de eventos RLUG de la comunidad de América del Norte, que han organizado o participado cada año.

Desde una perspectiva ligeramente diferente, hemos notado una tendencia interesante en el que "la fragmentación de LUG" se produce con frecuencia en América del Norte. Esto es cuando un LUG se escinde en dos, independientes (¡o incluso tres en algunos casos!) debido a diversas razones. Aunque hay un gran número de razones lógicas para algo como esto ocurra, las razones citadas con más frecuencia, se deben a la diferencia de opinión entre los individuos. Como esto ha ocurrido muchas veces en la región en los últimos años, mi punto de vista sobre el asunto es que la comunidad de América del Norte es de hecho saludable, pero potencialmente frágil en algunos aspectos.

En términos de compromiso con la afición de LEGO, estoy constantemente impresionado e inspirado por

los increíbles AFOLs que me encuentro, no sólo en América del Norte, ¡también en Centroamérica y Sudamérica! Su habilidad en la construcción y la creación de modelos verdaderamente impresionantes son insuperables.

HBM: ¿Cuántos RLUGs hay?

KH: Esa es una muy buena pregunta y que me hacen muy a menudo tanto colegas internos como aficionados externos. Al escribir estas líneas, hemos otorgado el reconocimiento a 102 Grupos de Usuarios LEGO en el territorio del que soy responsable. Esto equivale a 92 en América del Norte (Canadá, México y los Estados Unidos) y 10 en Centroamérica y Sudamérica (Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Panamá y Perú). En Noviembre de 2014 se puso en marcha el programa LEGO Ambassador Network, o LAN en sus iniciales, que alberga un mapa que ayudará a los miembros de la comunidad AFOL buscar fuera LUGs reconocidos en todo el mundo. Allí se puede encontrar enlaces a sus sitios web, datos de miembros, según lo informado por su embajador, e incluso una breve descripción.

HBM: ¿Hay diferencias entre LUGs europeos y LUGs Norteamericanos?

KH: Yo creo que sí, pero no en cuanto a su enfoque a la afición a LEGO. En mi investigación, los RLUGs europeos tienden a estructurarse mucho más rígidamente. Tienden a ser una infraestructura robusta involucrada con diversos roles a ocupar e incluso comités para tomar decisiones del club. Aunque sin duda hay RLUGs en América del Norte que comparten este rasgo, la mayoría de los grupos están dirigidos más débilmente. Las diferencias también se pueden ver en las áreas geográficas que optan por cubrir. Parece ser más común para un RLUG europeo cubrir un país o área geográfica grande, con el apoyo de secciones más pequeños o sub-grupos. En América del Norte, los RLUGs favorecen las áreas geográficas más pequeñas que incluso pueden basarse en una ciudad o pueblo en particular. He experimentado unas pocas veces con la apertura de debates con la comunidad aquí y cada vez parece provocar un debate interesante.

HBM: Y con respecto a los eventos, ¿cuáles son las principales diferencias?

KH: En promedio, los eventos AFOL fuera de América del Norte se centran más en el aspecto de compartir la afición con una audiencia pública. Incluso me he dado cuenta también de esta tendencia en América Central y del Sur. Los eventos en América del Norte tienden a centrarse en compartir la afición con otros miembros de la comunidad AFOL. Un gran ejemplo de este concepto es examinando el número de convenciones AFOL que tenemos aquí cada año. Una convención es un evento AFOL que se centra principalmente en la participación y promoción de la marca LEGO® y afición entre los demás AFOLs y fans adolescentes. Esto se logra ofreciendo un número de "días privados" en el que sólo los asistentes registrados (que serían los aficionados) pueden participar en una gran cantidad de seminarios, talleres, conferencias magistrales, juegos y actividades. Hay un momento en el que se abre el evento al público, por lo que los gastos operativos se pueden sufragar. En 2015, nuestros datos indican que había 16 convenciones AFOL en América del Norte. Además de los eventos de larga duración como BrickFair, Brickworld y BrickCon, hemos sido testigos de un crecimiento explosivo con los acontecimientos más recientes, como BrickSlopes en el estado de Utah, Philly Brick Fest en Pennsylvania, BricksCascade en Oregon y Brickfête Toronto en la provincia de Ontario.



HBM: ¿Están disponibles todos los programas comunitarios de apoyo?

KH: Sí, los programas de apoyo y las oportunidades

que operamos como departamento se ofrecen a nivel mundial. Un beneficio adicional de poner en marcha la red LAN en el 2014 fue la capacidad de publicar públicamente los detalles de cada uno de estos programas en la plataforma. Ahora cualquier persona interesada en aprender más encuentra la información, no sólo los embajadores de los RLUG. Al igual que con cualquier iniciativa global, dentro de cada uno de los programas de apoyo pueden existir pequeñas diferencias en la ejecución debido a las leyes locales o regionales, políticas y procedimientos. Si hay una necesidad a nivel local que difiera del modelo operativo global, nos comunicamos con la región afectada, tanto dentro de la documentación del programa, como también en la discusión con los pertinentes Embajadores RLUG.

HBM: ¿Qué percepción hay en los EE.UU. de la comunidad europea AFOL?

KH: A partir de los debates que he tenido, muchos miembros de la comunidad RLUG en Norteamérica parecen muy interesados en la gestión y/o administración de RLUGs no sólo en Europa, sino en otras regiones también. El promedio total de miembros de un RLUG de Norteamérica es bastante pequeño en comparación con muchos de los RLUGs europeos. Además, los RLUGs norteamericanos tienden a cubrir tanto las zonas "más pequeñas", como una ciudad o una parte de un estado/provincia. Como tal, el concepto de un RLUG del país es extraña e interesante para la comunidad aquí.

HBM: ¿Cuál es la evolución esperada de los LUGs alrededor del mundo: grandes grupos absorbentes de diferentes comunidades o mayor número de LUGs de tamaño decreciente?

KH: Creo que vamos a presenciar las diferentes formas de la evolución en las diferentes regiones geográficas. Para la región de América del Norte, creo que la tendencia de la "fragmentación del LUG" continuará y veremos más y más pequeños grupos que cubren áreas más pequeñas. Una vez más, me gustaría poner freno a esto con el debate y las mejores prácticas compartidas de otras regiones pero hay más trabajo que hacer allí. Creo que América del Sur está

en una posición interesante, ya que es susceptible de ser influida no sólo de América del Norte, sino de Europa también. Como me dijeron unos AFOLs de Brasil- es igual de conveniente viajar a Europa como a Estados Unidos a partir de su ubicación. Por lo tanto, creo que la región de América del Sur va a evolucionar con los factores que vienen de ambos lados del océano Atlántico, y que sin duda será interesante presenciar. En cuanto a otras regiones del mundo, me remito a mis colegas que mantienen un pulso en la comunidad que se encargan.

HBM: Los Estados Unidos es el país de origen de muchas de las empresas más conocidas que hacen accesorios de minifigs LEGO y están muy involucrados en los eventos de Norteamérica. ¿Cuál es el punto de vista de LEGO de este aspecto de la afición LEGO?

KH: ¡Muy cierto de verdad! Tengo que admitir que la comunidad AFOL en América del Norte es, sin duda, conocida por su espíritu emprendedor en términos de compromiso con la afición de LEGO. Muchas empresas han brotado de la comunidad aquí y es otra de las tendencias que he señalado en mi gestión. Nuestro punto de vista de estas empresas AFOL surgidas, es la misma que siempre hemos mantenido. Entendemos que nuestros productos y servicios pueden no cubrir todos los aspectos que buscas de una afición. Estas empresas tienen la posibilidad de llenar esos agujeros y dar servicio a los intereses buscados. Lo mismo podría decirse de algunos de los sitios web maravillosos que operan que dan un servicio como el registro existente de toda la colección de productos LEGO. Siempre y cuando no haya violaciones de las marcas registradas y/o los derechos de autor, y que el negocio se representa correctamente, no tenemos preocupaciones. Nuestro principal objetivo, es asegurar que nuestros consumidores (independientemente de su edad) entiendan el origen del producto o servicio y cómo el grupo LEGO, en la mayoría de los casos, no está involucrado. Donde mi papel en esto se hace muy difícil, es que muchos de los miembros de nuestra comunidad llegarán a mí en busca de aprobación, asociación, o asesor legal básico en cuanto al lanzamiento de un nuevo negocio o servicio que vincula la afición LEGO. Esto, por tanto, no es

algo que ofrecemos, así como la divulgación y seguimiento y puede parecer confuso y/o desacertado para algunos.

HBM: ¿Cuáles son los países más "LEGO" en América del Sur?

KH: Desde la perspectiva de la empresa, sólo tenemos una presencia oficial de las empresas en Brasil. Otros países de la región dependen de distribuidores de terceros y socios con el fin de vender productos de LEGO y ejecutar iniciativas de marketing. Desde una perspectiva comunitaria, ¡tenemos RLUGs en muchos países! Nuestros registros indican RLUGs presentes en Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Panamá y Perú. Cada uno de ellos son tan apasionados de la marca LEGO y aficionados como sus homólogos en el norte. Ellos organizan reuniones periódicas, eventos y participan en línea a través de foros, listas de distribución de correo electrónico y sitios web.



HBM: ¿Hay países sin LUGs? ¿Sabes por qué?

KH: ¡Ciertamente! Así como vemos en América del Norte, numerosos estados y provincias actualmente no tienen ningún RLUG registrado. Podría haber varias razones para esto: tal vez la comunidad AFOL en un área en particular no se ha organizado lo suficiente para formar un club o grupo. Quizás los productos LEGO son muy difíciles de adquirir en un país en particular o su costo es visto como prohibitivo de la afición. Con tanta coordinación y comunicación realizada con los RLUGs que ya conocemos, mis colegas y yo no ponemos un gran esfuerzo en la

en la investigación de nuevos LUGs que son desconocidos para el Grupo LEGO®. Esperamos que al compartir toda la información pertinente en línea a través de la LAN y el boca a boca en la comunidad AFOL física y en línea, los nuevos grupos sabrán a quién contactar en cuanto a la búsqueda de reconocimiento y participación en nuestros programas de apoyo.

HBM: ¿Es difícil crecer allí?

KH: En algunas áreas, creo que hay factores que efectivamente hacen una comunidad RLUG más difícil de establecerse y crecer. Como con cualquier cosa, creo que el tiempo y la paciencia valen la pena cuando se trata de cualquier cosa relacionada con la comunidad AFOL! Hay tanta información entre la comunidad AFOL. Yo animo a los que buscan asesoramiento sobre el establecimiento de un nuevo LUG buscar en línea y preguntar a sus compañeros AFOLs. En cuanto a América del Norte, animo a los miembros de la comunidad a hacer referencia en nuestro mapa en la LAN-puede que se sorprenda de que un RLUG ya exista donde estés! Llegar y ver a dónde va.

#

