

Entrevista: LEGO® Life

Por HispaBrick Magazine®

Imágenes por HispaBrick Magazine® y LEGO® System A/S



¿Qué es LEGO® Life y cuál es su propósito? Cuando surgió la oportunidad de entrevistar al director jefe de LEGO® Life estábamos encantados aunque no del todo seguros de qué preguntarle. Afortunadamente la conversación resultó ser muy fluida y acabamos aprendiendo mucho sobre esta nueva plataforma social que LEGO® ha creado

HispaBrick Magazine®: Para ir abriendo boca, ¿Nos puedes contar un poco sobre tí?

Soy **Robert Lowe** y soy el director jefe de LEGO® Life. Antes de eso llevaba el LEGO® Club, que de alguna manera es el predecesor del LEGO® Life. Antes de eso trabajé para la BBC y para Nintendo. Llevo alrededor de 3 años con LEGO® y me encanta. Comencé en las oficinas de Londres durante un año y cuando me pidieron que me encargara del proyecto de LEGO® Life y reunir un equipo para crear la experiencia me pidieron que me trasladara a Billund, así que nos mudamos a Dinamarca hace 2 años. En general eso ha sido una experiencia muy positiva. Es un lugar muy bueno si tienes hijos, y cuando el tiempo es tan bueno como ahora (ed. en el día de el entrevista había un cielo prácticamente sin nubes con una temperatura de unos 24°C), aunque para ser sincero no siempre hace así. pero me encanta trabajar para for LEGO®.

HBM: ¿Puedes definir qué es LEGO® Life?

RL: En esencia es una red social para menores de 13 años. El propósito fundamental es permitirles compartir sus creaciones con una audiencia mucho más amplia de lo que podrían de otra manera, y dejar que les inspiren otros niños y LEGO®. Cuando los modelos que los niños construyen empiezan a desmontarse y acaban en cajas en alguna esquina de su habitación, ¿qué pueden hacer con ellos? ¿Cómo se pueden inspirar para que construyan cosas diferentes? Algunos niños empiezan directamente y se ponen a construir, otros necesitan algo de ayuda y guía en cuanto a qué crear. LEGO® Life se construyó para hacer eso y para permitirles comunicarse entre ellos. Pueden subir algo y millones de otros niños pueden verlo. Normalmente, si tienes menos de 13 años puedes

enseñárselo a tu familia y amigos y si tienes mucha suerte se puede publicar en la revista del Club LEGO®, pero allí termina. Las redes sociales están diseñadas para adolescentes y adultos, así que decidimos diseñar algo que es realmente seguro y fácil de usar, pero también divertido e interesante para niños.



Robert Lowe mostrando la App LEGO® Life

HBM: ¿Cómo saben los padres que LEGO® Life es realmente un sitio seguro para sus hijos?

RL: Hay tres cosas principales que hicimos. Debido a quien somos como empresa, cuál es nuestra filosofía y los valores de la marca LEGO® es extremadamente importante que no dejemos ningún margen de error. Tiene que ser una especie de triple bloqueado. Eso significa funcionalidad, vamos a tomar algunas decisiones que pueden no ser tan atractivas, en términos generales, pero fue un sacrificio que vale la pena hacer.

Primero que nada, lo hicimos completamente anónimo. Cuando te das de alta creas una minifigura de ti mismo en 3D y se te asigna un nombre de usuario LEGO®, que no es un nombre real. En realidad es generado aleatoriamente. Por ahora no se puede cambiar el nombre, pero tenemos numerosas reclamaciones de los niños que tienen un nombre que no les gusta. Por ello vamos a darles la oportunidad de cambiarlo y visualizar múltiples nombres para que elijan uno de ellos que les guste. Ese avatar y nombre se convierten en la manera que te representa en LEGO® Life, pero también empezará a ser la forma de representarte a través de todas nuestras experiencias digitales LEGO®. Pronto también permitiremos que los niños desbloqueen diferentes equipaciones y elementos de diferentes temáticas para las minifiguras. Cuantas más creaciones subas, más equipaciones diferentes podrás usar para tu avatar.

La segunda cosa que hacemos es que no puedes subir nada que hayas creado sin estar moderado. Tenemos tanto moderación automática como moderación humana. Esencialmente, la imagen no subirá hasta que se haya comprobado. No hay forma de subir una imagen de inmediato. Eso es muy pesado desde la perspectiva de la carga de trabajo. Particularmente en el lanzamiento, teníamos muchos usuarios. Se puede escribir comentarios de texto en el comentario abierto creado por LEGO® y en el contenido generado por un usuario se puede escribir comentarios con emoji y pegatinas. Las razones para esto son que mantiene la carga de trabajo de moderación un poco más baja porque no es necesario moderar los comentarios de emoji y pegatinas y cuando se trata de niños (y a veces adultos) pueden ser muy sensibles cuando han creado algo así que no queremos crear un algún lugar donde hay un montón de críticas. Queremos animarlos a construir más y hacer más cosas con los ladrillos. Una gran cantidad de emojis y pegatinas que hemos creado son sobre refuerzo positivo. La idea es que si no tienes nada bueno que decir, entonces no digas nada, pero si lo haces, entonces tienes este lenguaje que hemos creado para dar retroalimentación a los niños.

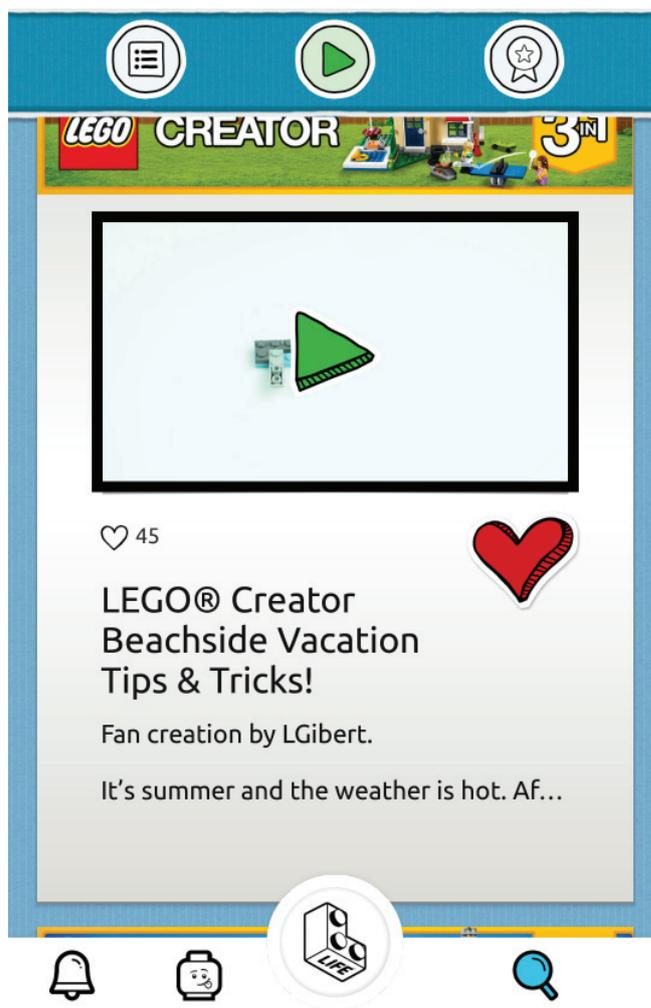
La tercera cosa es que está completamente abierta. No estamos permitiendo ninguna sala de chat privado o chats uno-a-uno en la experiencia. El equivalente a una experiencia Whatsapp no está ahí. Es más como Instagram o Pinterest donde puedes ver todos los comentarios y cualquier persona puede marcar cualquier cosa si ven algo que creen que es inapropiado. Dado que los usuarios son niños tampoco tienen esa expectativa. Algunos de ellos pueden probar las redes sociales cuando sean un poco más mayores, pero a la edad de 9 o 10 sólo piensan que es genial para mostrar a otros niños lo que han creado.

Estamos tratando de construir algo que es una red social, pero no se construye exactamente como cualquier red social existente. Hay elementos de Instagram y Pinterest en ella, pero eso es justo lo que pensamos que es un buen trabajo de diseño en lugar de tratar de replicar una red social adulta para niños.



HBM: ¿Tenéis expectativa de que adultos usen la plataforma?

RL: Sí. Lo hemos diseñado con niños en mente, pero lo que vamos a hacer antes de fin de año es dar status dentro de la experiencia. Si eres un principiante, un constructor, puedes trabajar tu camino hasta convertirte en un maestro constructor en un montón de diferentes hilos; que comienza a jugar la experiencia. Queremos ser capaces de tener superusuarios que probablemente serán AFOLs y TFOLs que son capaces de subir sus creaciones y consejos de construcción y tener un estatus dentro de la experiencia, que es casi como un mentor.



Ejemplo de una colaboración de un AFOL

HBM: ¿Ese estatus incluirá moderación de la comunidad?



RL: Todo ese contenido todavía tendría que pasar por nuestra moderación. Es muy difícil decir “esta persona no necesita moderación”. Aun así, el sistema que estamos utilizando puede permitir que tengas buenos actores y malos actores. Las personas que siempre muestran un buen comportamiento se les puede dar una forma más ligera de moderación que a los que potencialmente estén en una lista de riesgos o no han subido antes.

HBM: Y, ¿vais a algunos de estos usuarios para ayudar a reportar contenido que haya podido escapar al ojo de los moderadores?

RL: Ahora la aplicación tiene una opción de reporte y cualquier usuario puede usarlo. El nuevo sistema que estamos poniendo en su lugar supone que si una persona realmente confiable señala algo se eleva más rápido. Así que las escalas dependen de la persona que está escribiendo el contenido o marcándolo.

HBM: ¿Qué tipo de contenido se puede subir?

RL: Puedes subir una imagen a una galería y, a continuación, puedes agregar pegatinas a eso. También puedes tener presentaciones de diapositivas. Pronto estaremos añadiendo videos stop motion, pero tenemos que aplicar un montón de restricciones a eso. Si permitimos a cualquiera subir un video de stop-motion de diez minutos con audio, debemos evitar la información personal sobre el niño. El anonimato también significa que no puedes oír su voz ni ver su cara. Hay permisos parental especiales que puedes obtener para permitir que los niños hagan eso, pero para hacer eso necesitamos que los padres de los niños se verifiquen en la experiencia. En el futuro incluiremos esa característica. Será como un tablero de padres para que, una vez que se han identificado a través de algún tipo de identificación pueden decir: “No me importa si mi hijo pone una imagen de su cara hacia arriba o no me importa si mi hijo utiliza su voz dentro de la experiencia”. Tiene que ser el padre que ha sido aprobado quien dice eso. Ahora mismo, sin embargo, cualquier video que pongamos necesita tener la voz enmascarada. Lo que tratamos de hacer es convertirlo en una función divertida. Probablemente pondremos un par de moduladores de voz ahí que puedan hacer que suene como Chase McCain u otro personaje LEGO® para que no sea la voz del niño, pero sea algo divertido. Estamos buscando una solución que utiliza el reconocimiento facial para que cuando vea una cara en la pantalla que automáticamente ponga una cara de minifigura en ella. Se puede ser muy creativo cuando se tiene altas limitaciones.

HBM: ¿Eso significa que cosas como el stop-motion será algo que puedes crear dentro de la app?

RL: No queremos hinchar la aplicación demasiado. Cuando se trata de stop-motion estamos viendo un par de opciones. Puede ser que lo puedas hacer dentro de la aplicación, pero tal vez habrá una aplicación relacionada aparte para crear el stop-motion y luego subirlo a LEGO® Life. Ahora es bastante común tener diferentes aplicaciones enlazadas con la misma cuenta, como Facebook y Messenger o el paquete de aplicaciones GoPro, y esto es lo que estamos tratando de hacer con LEGO® Life. Hay una aplicación LEGO® TV que va a ser mucho más como LEGO® Life. Seguirá siendo un contenido de video para LEGO®, pero podrás valorar y comentarlo. Luego les preguntaremos a los usuarios si les gustaría subir fotos de sus propias compilaciones y ahí es cuando los guiaremos a la aplicación LEGO® Life principal. También estamos viendo una especie de aplicación de story maker y ahí es donde entrarían los videos. Eso también se alimentaría de la aplicación central de LEGO® Life. El sistema de cuentas de todas estas aplicaciones sería el mismo, usando el mismo nombre y el mismo avatar de minifigura y las mismas recompensas que has desbloqueado en las otras aplicaciones. También estamos buscando integrar LEGO® Worlds en esta experiencia para que puedas coger tus creaciones 3D de LEGO® Worlds y compartirlas con LEGO® Life. La forma en que funcionará es que puedes compartir compilaciones digitales y otras personas podrán descargar las construcciones que realmente les gustan en su juego de LEGO® Worlds.

HBM: LEGO® Life es una app gratuita, pero LEGO® Worlds es un juego de pago. ¿Esperáis que haya una experiencia de construcción digital fuera del juego de pago?

RL: Aún no lo sabemos. Creo que los chicos en el tema de los juegos digitales están buscando una serie de maneras diferentes en las que traerán LEGO® Worlds en el espacio móvil. Eso está en la hoja de ruta. También hemos estado examinando cuál es la hoja de ruta para la construcción digital en relación con LEGO® Life. Estamos haciendo un montón de prototipos en este momento, utilizando Unity en torno a la construcción 3D simple. La razón es que queremos mantenerlo lo más cerca posible de la construcción física. Queremos que sea una plataforma donde los niños puedan compartir lo que han creado con ladrillos físicos, pero si no tienen ladrillos con ellos o viven en una parte del mundo donde no son capaces de conseguir ladrillos LEGO® o no pueden permitirselo. Todavía queremos darles algún tipo de experiencia de construcción para que puedan compartir sus creaciones, pero aún no sabemos qué formato tomar. Estamos tomando un acercamiento muy no-LEGO® a como estamos haciendo esto. Lanzamos algo que sabemos que no es perfecto y hay un montón de cosas que necesitan mejoras y miramos cómo los niños lo están utilizando y lo

mejoran todo el tiempo. Si vemos que a los niños les gusta particularmente algo haremos más de ello. Si vemos que no están usando ciertas características en absoluto podríamos sacarlas por completo o dejarlas. LEGO® es muy bueno en hacer cajas perfectas de ladrillos, con una gran experiencia de construcción después de 3 años de desarrollo. Nuestro lema es "sólo lo mejor es lo suficientemente bueno", pero eso no es necesariamente la forma óptima de desarrollo en el espacio digital. Si nos fijamos en algunas de las cosas que hemos creado, como LEGO® Universe, que se retrasó varias veces porque querían que fuera perfecto antes de que saliera y luego el modelo de negocio que utilizó cuando finalmente salió fue algo que el mundo dejó un poco atrás. Estamos tratando de aprender realmente de esos experimentos y asegurarnos de que ponemos algo que sabemos que no es perfecto, pero sabemos que podemos mejorar con el tiempo. Pienso que la compañía ha sido grande en darnos la libertad y los recursos para hacer eso.

HBM: Aparte de cómo y de qué usuarios usan la aplicación, ¿estáis buscando cualquier otro tipo de retroalimentación para tomar esas decisiones?

RL: Hemos empezado a incluir las funciones de encuestas y votación dentro de la aplicación para saber qué quieren los usuarios. Recogemos muchos más datos de LEGO® Life que lo hacemos de otras experiencias, pero tenemos que anonimizarlo porque estamos tratando con niños. Eso significa que no podemos mirar a usuarios específicos, pero podemos ver los comportamientos y ver que avatar está siendo usado más por un constructor en un cierto contexto para que podamos empezar, por ejemplo, añadiendo más pantalones al avatar del constructor. Estamos siendo mucho más informados de lo que hemos estado en el pasado.

Cuando lleguemos a algunas de las decisiones más importantes en torno a lo que es la hoja de ruta, estaremos pidiendo comentarios de otras áreas donde tenemos contacto directo con la gente. A través de la comunidad AFOL y también a través de algunas de nuestras tiendas y parques LEGO®LAND donde hacemos que la gente venga a una obra de teatro y también obtener las opiniones de los padres. Por lo tanto, estamos constantemente probándolo, tanto buscando datos como luego probándolo con las personas que más importan.

HBM: ¿Es la app de LEGO® Life el principio del fin de LEGO® Club Magazine?

RL: No. Realmente hemos cambiado el enfoque de la revista un poco. Lo hemos reducido un poco. Anteriormente era para el grupo de edad 4-13 y ahora es para 5-10. Sería sencillo pensar que nuestros chicos de 10, 11, 12 años de edad están pasando más tiempo en las tabletas de lo que han estado leyendo revistas en el pasado. Tenemos que ser capaces de reaccionar a eso como una empresa. Tenemos que ser capaces de saber dónde están los niños y darles el tipo correcto de cosas que necesitan de LEGO® en ese espacio. Así que estamos manteniendo la revista. Hay muchos más planes para el futuro para los de 5-10 años de edad, pero hemos reducido ligeramente los términos de enfoque para que podamos poner más recursos detrás de lo digital para algunos de los niños mayores. Todavía se puede descargar la versión digital de la revista en la aplicación, sin importar quién sea. Así que si tienes 25 ó 30 años, puedes conseguir la LEGO® Club Magazine o la LEGO® Life Magazine como se llama ahora en la aplicación y descargarla en formato PDF.

HBM: ¿Puedes contarnos algo sobre vuestra asociación con UNICEF?

RL: Existe una asociación de LEGO® más amplia con UNICEF. Trabajamos con ellos más desde el punto de vista de la seguridad digital. Han examinado la aplicación y han realizado una auditoría de la misma. Los resultados fueron muy positivos. Ellos sentían que estábamos tomando un enfoque muy responsable de lo que es potencialmente un área muy sensible: una red social para niños. Ellos sentían que habíamos tomado todas las precauciones que necesitábamos y nos dieron algunos comentarios y consejos sobre qué hacer en el futuro. Ellos nos dieron su sello de aprobación como el tipo adecuado de experiencia para los niños, especialmente aquellos que están explorando este espacio por primera vez. Así es como miramos esto también. Si esta es la primera red social de un niño, ¿de qué deberíamos estar enseñándoles y dónde debemos protegerlos?

Si observas la experiencia y entras en cualquier tipo de contenido, verás que está etiquetado. Estamos empezando a enseñarlos alrededor de hashtags. Este es un diseño muy diferente en comparación con LEGO®.com. El sitio web de LEGO®.com está organizado por franquicia, mientras que aquí puedes tener varios temas etiquetados en una sola publicación. Los niños pueden marcar con lo que quieren de la lista de etiquetas disponibles. Las etiquetas no son sólo temas relacionados. Estamos tratando de reducir las barreras entre los temas en lugar de tratar de construirlas. Estamos tratando de adoptar un enfoque LEGO®. Queremos que los niños creen algo que tenga Friends, y Elves, y Star Wars, y Technic y luego subirlo y etiquetarlo con todas esas cosas y mostrar cómo han usado todos los diferentes elementos para hacer algo impresionante. Eso es lo mágico del sistema de juego y queremos abrazarlo.

Puedes agregar un máximo de tres etiquetas al subir contenido. Después de subirlo puedes elegir mantenerlo privado - muchos niños solo quieren crear su propia galería privada de LEGO® builds - o puedes hacer clic en compartir y luego va a moderación. En este momento la moderación es más larga de lo que nos gustaría. Se tarda entre 20-30 minutos. Cuando la nueva versión automatizada esté completamente operativa, debe ser de unos 5 minutos. El mismo equipo que hace nuestro compromiso en Facebook e Instagram también están haciendo moderación para LEGO® Life y están ubicados en todo el mundo.

Dentro de la experiencia los personajes tienen sus propias cuentas. Si voy a Ninjago está Kai. Él comenta, y le gusta, y publica sus propias cosas. También está Batman. Sí a Batman le gusta algo que es realmente genial, cuando comenta, entonces es increíble. Pensamos que esto puede ser una de las cosas más frescas que tenemos en la experiencia. ¡Batman aprueba!

--

Queremos dar las gracias a Robert Lowe por dedicarnos tiempo y explicar qué es LEGO® Life y estamos expectantes para ver cómo se desarrolla esta nueva plataforma.

#

