

Recording: *Ponderings from the Perch* – Kristin Luck

Olá, bem-vindos ao *Ponderings from the Perch*, o podcast da Little Bird Marketing Company. Como sempre, meu nome é Priscilla McKinney, e hoje tenho comigo uma das minhas melhores amigas. Bem-vinda ao programa, Kristin.

Obrigada. Obrigada por me convidar novamente.

Então, essa é a sua terceira vez, e acho que a esta altura as pessoas estão simplesmente enviando perguntas e dizendo, “Aqui está a minha pergunta, você pode perguntar isso para a Kristin?”

Maravilha. Aqui estou... Pergunte o que quiser.

Pergunte o que quiser. Bom, eu pedi para você voltar especificamente por um motivo que, na verdade, eu tenho algumas perguntas. Como esse é o meu programa, posso fazer o que quiser.

Maravilha.

Estava lembrando de uns anos atrás quando nos conhecemos pela primeira vez; estávamos dividindo um palco num evento do setor. E aquele era o meu primeiro evento do setor de pesquisa de mercado, e você fez questão de me conhecer e me convidar para conversar sobre o que eu estava fazendo e o que você fazia. E logo depois disso, você me incluiu no seu projeto preferido, o Women in Research, ou WIRe. E isso mudou completamente a minha vida. Mas hoje eu quero falar sobre outro momento que mudou a minha vida, e é claro que você também faz parte disso. Alguns anos atrás no ILEX da GreenBook, você me convidou para um almoço da ESOMAR. Você realmente me incentivou quando falou sobre o tipo de coisas que você e eu estávamos fazendo, ou seja, tentando retribuir para a comunidade que tem sido tão generosa conosco. Então você me convidou para aquele almoço, e foi quando eu conheci o Joaquim Bretcha, que na época era o presidente da ESOMAR. Então quando eu soube que você está concorrendo à presidência da ESOMAR, vi que precisava te convidar para participar do *Ponderings from the Perch* mais uma vez, e agora quero saber tudo o que tem para nos contar. Conte um pouco para nós sobre o que você faz atualmente na ESOMAR, e então o que pretende fazer e qual é a plataforma da sua campanha.

Claro! Eu sou uma entusiasta da marca, uma espécie de embaixadora da marca ESOMAR. Já sou membro há quase 11 anos. A associação tem sido

provavelmente uma das peças mais fundamentais no avanço da minha carreira em termos globais. Moro na costa oeste dos EUA e geralmente passo metade no ano na Europa, apesar de que, por conta dessa pandemia, estou presa aqui nos EUA desde abril, acho. Mas isso tem sido realmente fundamental para me ajudar não apenas a desenvolver a minha rede em âmbito global e a ter acesso a pesquisadores do mundo todo que eu não teria conhecido de outra maneira, como também me proporcionou um melhor entendimento sobre como as pessoas trabalham globalmente, os diferentes tipos de pesquisas que são realizadas e as distintas formas de resolver problemas. Para mim, isso foi uma parte tão essencial da minha carreira que eu me candidatei ao Conselho pela primeira vez há seis anos. Então, faço parte do Conselho há seis anos. Na última eleição, eu me candidatei a Vice-presidente e ocupei esse cargo nos últimos dois anos. E, pelo fato de este ser um projeto de grande interesse para mim, decidi que era realmente hora de entrar na disputa para Presidente.

Conte um pouco sobre a sua trajetória até chegar a essa decisão. Quando você participa do Conselho, quando é Vice-presidente, que tipo de coisas você faz? Você luta em prol de quais tipos de ações?

A ESOMAR, como associação, é de fato a defensora em nível global da privacidade de dados e da ética nos dados. Portanto para quem tem pouco envolvimento com associações, o que provavelmente não dá para notar, e isso também vale para a Insights Association aqui nos EUA e praticamente todas as associações locais no mundo todo, é que há uma quantidade incrível de lobby e trabalho junto ao governo para garantir que o nosso setor continue sendo capaz de fazer o que faz, ou seja, coletar dados de maneira ética e com responsabilidade social. A associação também é responsável por realmente analisar e validar novos métodos de pesquisa e, o mais importante, eu acho que ela também está expandindo e trazendo novas ideias e novas maneiras de fazer as coisas. E isso é parte de um dos três pilares da plataforma da minha campanha. Acho que há, especialmente com a quantia de dinheiro de investimentos e o número de novas empresas adentrando no mercado, muitas empresas que estão trabalhando com dados antigos ou de terceiros que, para muitos pesquisadores, não sabemos ao certo como trabalhar com esses dados, onde esses players se enquadram em nosso ecossistema e como devemos trabalhar com esses dados de maneira ética e responsável. E como garantimos que essas empresas também adotem as nossas melhores práticas de privacidade, dados e ética. Creio que parte do objetivo da associação seja realmente ter uma perspectiva holística de todo o setor em nível global, e garantir que estejamos tomando as medidas certas para preservar a longevidade do nosso setor.

Gostaria de retomar algumas dessas ideias que você mencionou e abordar a enorme quantia de dinheiro que está sendo despejada atualmente no setor de pesquisas de mercado.

Claro, e é muito dinheiro.

Tivemos ótimos debates sobre isso, mas eu gostaria de retomar a parte em que você mencionou que se trata de algo global, porque vou compartilhar algo pessoal com você. Quando comecei a participar de todas as diferentes associações, não sei de onde tirei isso, mas eu simplesmente achava que a ESOMAR era como um conselho europeu. Eu realmente não a via como global. E tenho certeza que provavelmente não tenha entendido corretamente. Por que eu tive aquela impressão, ou isso é algo comum que você ouve de pessoas aqui nos EUA?

Bem, historicamente a ESOMAR começou como uma associação europeia. Mas nos últimos 20 anos, nos transformamos numa associação global em que temos representação e trabalhamos com associações do mundo todo. Acho que isso provavelmente seja um branding antigo de quando o 'E' em ESOMAR significava 'Europeia'. Por conta disso, redefinimos o nosso slogan e grande parte do nosso posicionamento, para sermos realmente uma associação global. Mas acho que passo muito tempo me intrometendo em conversas que ouço para dizer, "não, não, ela é global mesmo". Somos uma associação global. Trabalhamos com gente do mundo todo. Sim. Um dos motivos pelos quais eu convenci você, Priscilla, a participar, como também acho que – e principalmente se você estiver em um país como os EUA, que tende a bem insular ou se trabalhar em uma empresa em que não precise viajar muito, principalmente para o exterior – acho que a melhor coisa que a ESOMAR oferece às pessoas é esse acesso às pessoas, apresentações, conteúdo do mundo todo para se ter uma perspectiva mais global e entender como as pessoas estão fundamentalmente resolvendo problemas em regiões que talvez você nem conheça.

Eu adoro isso, adoro isso. Tenho visto claramente que você está lutando para atrair mais pessoas a se juntarem a nós, pois você está constantemente promovendo a ideia de que, se há mais pessoas na roda, há melhores ideias na roda.

Com certeza. Eu tenho tido muita sorte, e nos últimos seis anos eu também ocupei um cargo no conselho da ESOMAR Foundation. E o que realmente me empolga nessa fundação, voltada para ajudar pesquisadores desprivilegiados, é que ela realiza muitos trabalhos com organizações sem fins lucrativos. Algumas das apresentações mais interessantes que já assisti no Congresso ESOMAR, e se você for membro da ESOMAR, através do ANA, você consegue acessar essas apresentações online e ler os artigos. Para mim, aquele projeto durante o

Congresso ESOMAR, durante a nossa conferência anual, é uma das pesquisas mais interessantes e inovadoras que você vai ler ou ouvir falar, sobre como as pessoas estão realizando pesquisas no Sudão do Sul ou nos mercados conflituosos ao redor do mundo, em que conversar com pessoas sobre questões sociais não é apenas perigoso muitas vezes para os pesquisadores, mas também perigoso para os entrevistados, e obter as perspectivas das pessoas em locais do mundo que, às vezes, são os mais difíceis para coletar dados e fazer avaliações. É isso o que tenho a dizer sobre a ESOMAR Foundation. Se você nunca viu nenhuma dessas sessões ou projetos, acesse o ANA, que é o nosso repositório de big data da ESOMAR, e leia algumas delas pois são realmente fascinantes.

Somos amigas de verdade, então você não vai se importar se eu disser que você também se beneficia da nossa amizade para me fazer retribuir para a ESOMAR Foundation, algo que eu acho incrível em você.

Sim, e eu pessoalmente faço o mesmo. Eu não te peço para fazer algo que eu mesma não faria, Priscilla.

É justo. Gostei disso. Eu digo isso de brincadeira, mas é um prazer fazer esse tipo de coisas quando recebemos tanto do setor. Acho que precisamos de pessoas realmente lutando em prol disso; caso contrário, as ações não vão pra frente. E, por falar nisso, aquele almoço que você me convidou para conversar e conhecer a ESOMAR, acho que tinha eu e outros 40 dos seus amigos mais próximos.

Sim. Eu sou muito boa em forçar as pessoas a participar desses eventos, pois acho que é possível obter muitos benefícios deles. Você acabou conhecendo o Joaquim Bretcha, o nosso presidente nos últimos dois anos. O Joaquim e eu servimos juntos no Conselho novamente por seis anos. Eu acredito na plataforma que ele estabeleceu. E ainda há muito o que fazer nela. O nosso objetivo é agregar o maior número de pessoas possível para que todos possamos seguir na direção certa, na mesma direção.

Certo. Gostei disso. Permita-me compartilhar algo a seu respeito com o meu público que não conhece você tão bem. Todos que conhecem você de verdade sabem que você está lá não apenas para ser mentora de mulheres, mas para patrocinar mulheres para ocuparem cargos como este. E que você está sempre em busca de realmente lutar em prol da diversidade em painéis, nos palcos, em associações, ou seja, em todas as esferas. É uma satisfação muito grande para mim ter uma mulher concorrendo à presidência da ESOMAR. Fale um pouco sobre o que você acha que o futuro reserva para a ESOMAR, sobre como avançaremos, independentemente de você se tornar ou não a presidente. Como

avançaremos em termos da diversidade e como agregaremos mais pessoas diversificadas à associação? Diga a sua opinião a respeito desse aspecto.

É muito gratificante. Se você considerar a lista de candidatos para o Conselho este ano, que é o nosso conselho na ESOMAR, este é provavelmente um dos grupos mais diversificados de pessoas concorrendo ao conselho que já tivemos. Estamos notando mais candidatos da África, mais candidatos das Américas, mais candidatos da Ásia-Pacífico, pois acredito que, pelo menos desde que estou no Conselho, isso tem sido bem voltado para o Reino Unido e a Europa. É claro que tem a ver com a quantia exorbitante de gastos com pesquisas que sai dessas associações, por isso, é importante ter representação nelas. Por exemplo, se você considerar as Américas, entre a América do Norte e a do Sul, 56% dos gastos com pesquisas saem dessas associações e, mesmo assim, tivemos menos de 10% de representação no conselho nos últimos anos. Não tivemos uma mulher presidente em mais de 12 anos, como também ninguém das Américas, nem de nenhuma região fora da Europa. Por isso acho que a diversidade é uma parte importante disso tudo. Uma das plataformas do Joaquim na qual estamos trabalhando nos últimos anos é a ideia de “criar pontes”. Então como fazemos para realmente criar uma associação global que, independentemente do fuso horário ou do idioma falado, seja possível acessar a plataforma e os serviços da ESOMAR da mesma maneira que uma pessoa na Holanda ou na França consiga. E isso é realmente importante. Entendi. Já conversamos sobre isso antes, mas algumas pessoas me perguntam, “Como você vai atuar como Presidente de uma associação cuja sede fica na Holanda e você mora na costa oeste dos EUA?” E a minha resposta é, “Se a associação é realmente global, então nós absolutamente temos que ter a capacidade para respaldar isso”. Da mesma maneira como teríamos que apoiar um presidente na Nova Zelândia ou na Austrália ou em Tóquio. Acho que isso é fundamental para quem somos enquanto associação. Os dois outros pilares da minha campanha se referem a incluir pesquisadores mais jovens na ESOMAR. Já faz um tempo que estamos abordando esse tópico, e não estamos tendo êxito em introduzir a próxima geração de pesquisadores. Creio que há muitas empresas de tecnologia e de pesquisa não tradicional que estão adentrando nessa esfera por causa da quantia de investimento privado circulando. Então elas vão atrás desses talentos mais jovens, mas creio que muitas das empresas de pesquisa de serviço completo não estão se saindo muito bem em introduzir essa nova geração, e nós certamente queremos promover isso enquanto associação.

Considero isso super importante. Não se trata apenas do equilíbrio de gênero ou raça ou etnia, ou apenas de opiniões divergentes, mas também há o fator idade e qual é o futuro deste setor. Sim, e eu adoro isso. Vou fazer uma retrospectiva de quando você começou a Women in Research.

Nossa!

Obviamente que hoje é uma organização global de grande porte, sobre a qual também faremos uma breve apresentação. A inscrição é sempre gratuita.

Sim, é verdade.

Não tem nenhum custo para as mulheres. O interessante e o que eu realmente gostaria de perguntar sobre a sua plataforma junto à ESOMAR é que você sempre deixou muito claro que a Women in Research não é apenas para mulheres na pesquisa.

Correto.

É também para homens que apoiariam essa iniciativa. E você mencionou o Joaquim, que possui uma plataforma e que também tentou reconhecer essas questões, sejam elas diversidade racial ou de opiniões ou de cultura ou gênero, seja o que for. Conte para nós como você vê a ESOMAR, a organização que agora está apoiando essa questão, e que tipo de empenho ainda precisa ser dedicado a essa área.

Somos privilegiadas na WIRe, pois temos uma relação muito sólida com a ESOMAR há anos. Eles são um parceiro estratégico para nós. Colaboramos com eles com conteúdo e programação. A diversidade também atinge outro patamar. Estamos considerando a diversidade de gênero, a diversidade étnica e racial, mas também precisamos considerar a diversidade em termos de conjunto de competências. Na minha opinião, uma das áreas em que nós, pesquisadores, estamos deixando a desejar está relacionada com as empresas de dados como serviço e os prestadores de dados terceirizados, cientistas de dados, inteligência comercial, onde talvez eles não sejam pesquisadores propriamente ditos ou não estejam realizando pesquisas primárias padrão. Eles têm esses extraordinários conjuntos de dados e nós não sabemos ao certo o que fazer com esses dados. Em alguns casos, há opiniões e perspectivas sobre as quais é preciso se contrapor. Na minha perspectiva, precisamos abrir os braços e receber essas pessoas em nossa comunidade para que elas entendam a importância da ética nos dados, privacidade, satisfação do entrevistado e que elas sejam incluídas por nós, e não excluídas. Eu sempre estou tentando unir as pessoas em vez de excluí-las. Sempre acho que é melhor trabalhar juntos, e que isso realmente protege o futuro do nosso setor, já que começamos a ficar cada vez mais familiarizados com os diferentes tipos de dados e prestadores de serviços. Reitero que, pelo fato de todo o dinheiro que entra no setor ser proveniente de empresas de investimentos e capital de risco, acho que isso está basicamente mudando a “cara” da pesquisa como a conhecemos, mas para melhor.

Isso é interessante, pois sou a CEO de uma agência de marketing, mas quando adentramos uma era em que as pessoas não estão apenas dizendo que querem decisões e mensagens de marketing orientadas por dados, mas que talvez possam dar o passo para isso, pergunto se, ao convidar mais pessoas para fazer isso, para aquelas pessoas como nós que não criam a pesquisa, mas que a usam, qual é a ética por trás da maneira como usaremos a pesquisa? Eu concordo totalmente com isso e, obviamente, você me convidou para participar. Acho que eu acabo participando de conversas bem interessantes que fazem as pessoas dizerem, “Nossa, é assim que os nossos dados estão sendo usados? Isso é interessante para mim”. E é esse o tipo de conversa que eu vejo acontecer.

Isso.

Mas eu gostaria de concluir nesse tópico. Sei que eu faço todo tipo de perguntas e que, na verdade, esta conversa nos poupou muito tempo em vez de ficarmos digitando várias mensagens de texto uma para a outra. Estou muito empolgada com a sua candidatura. Mas o que eu deixei de te perguntar? O que as pessoas deveriam saber sobre o que você pretende fazer caso seja eleita presidente da ESOMAR? Qual seria o seu diferencial em relação ao que você apresenta nas discussões?

Sou uma empreendedora em série, ou seja – agora vou confessar a minha idade. Abri a minha primeira empresa em 1999. Atuo no setor há um bom tempo, e já desempenhei várias funções e cargos, desde a “faz-tudo” até pesquisadora, estrategista, diretora de vendas e marketing, até chegar a CEO. Já passei por momentos difíceis, como o qual estamos passando hoje. Acho que essa pandemia realmente redefiniu as expectativas de muitas pessoas em relação aos seus negócios no ano passado. E tem sido uma verdadeira luta para algumas pessoas. Em alguns casos, acho que as associações tiveram dificuldades para dar orientações comerciais reais em relação às orientações sobre pesquisas. Muitas pessoas sofreram as consequências disso no ano passado. Sinto orgulho que as minhas empresas sobreviveram ao colapso das “.com”, a recessão de 2007 e 2009 e agora, a pandemia. Acho que tenho uma perspectiva única em relação a como crescer em épocas difíceis e maneiras pelas quais podemos modernizar as nossas associações e os serviços de adesão que prestamos para que elas sejam relevantes não apenas para os pesquisadores, como também para os empresários e, novamente, para esses novos tipos de empresas que estão surgindo no setor.

Eu adoro isso, adoro isso. Você mencionou um termo que usou para se descrever – um tipo de pessoa “inclusiva”. Mas acho que também usaria a primeira palavra que me vem à mente, que é “generosa”. Acho que você

sempre foi generosa com o seu tempo, os seus conselhos e sim, é claro, você tem clientes que a pagam para ser uma estrategista. Eu já participei de tantos bate-papos em que você foi generosa com as pessoas, realmente se desdobrando para saber qual era o problema que elas tinham e tentando ser genuinamente prestativa. Eu valorizo muito isso, e acho que eu e você aderimos completamente à ideia de que quanto mais colaboração houver, melhor será o setor e melhores seremos. Nós nos destacamos mais quando trabalhamos em equipe. Eu realmente aprecio isso em você.

Agradeço. Muito obrigada. A generosidade de espírito é realmente algo importante para mim. Ouvi algumas pessoas dizendo, “Nossa, você é tão ocupada e faz parte de tal e tal conselho e está orientando essa empresa. Como você vai ter tempo para ser Presidente da ESOMAR?” Tem um grande ditado que diz, “Se você quer que algo seja feito, dê para alguém ocupado”.

Exatamente.

Eu sou muito eficiente. Pelo fato de eu estar no Conselho há seis anos, eu tenho a sorte de conhecer a associação de cabo a rabo e vejo as verdadeiras oportunidades de crescimento, em especial nos mercados onde não temos muita solidez: América do Sul, África, Ásia-Pacífico... e há incríveis oportunidades de crescimento para nós nesses mercados. Estou empolgada de ter a oportunidade para continuarmos progredindo.

Adoro isso! E se você ainda não [INAUDÍVEL] ESOMAR e estiver nos ouvindo agora porque atua com pesquisas de mercado, vale a pena conferir. Seria fantástico. É óbvio que na votação deste ano haverá uma gama de opiniões divergentes para todos nós escolhermos. Kristin, obrigada por sempre me atender e aceitar participar do programa sempre que eu a convido.

Eu agradeço por sempre me convidar, Priscilla.

Você é uma das preferidas dos nossos ouvintes, então não é nenhum sacrifício.

Agradeço.

Excelente. Todos nós da Little Bird Marketing agradecemos, tenha um ótimo dia e feliz marketing!