

Recording: *Ponderings from the Perch* - Kristin Luck

大家好，欢迎收听小鸟营销 (Little Bird Marketing) 公司的播客节目，《佩奇的思索 (*Ponderings from the Perch*)》。我是普里西拉·麦金妮 (Priscilla McKinney)。跟往常一样，今天我邀请的也是我的一位好朋友。欢迎来到我的节目，克里斯汀 (Kristin)。

谢谢。谢谢再次让我上你的节目。

你是第三次来了。我想，现在听众朋友们都已经只需要直接把问题写给我，然后说：“这是我的问题，你能问克里斯汀这个吗？”

没问题。我在这儿。你们可以问我任何问题。

任何问题，你们都可以提。嗯，老实说，我邀请你来的原因，是我自己有问题想问你。好在这是我的节目，我可以自由安排。

没问题。

我想起几年前我们第一次见面，是在一个行业活动上，当时我们都在台上。那是我第一次参加市场研究领域的行业活动。你特意与我接触，邀请我跟你一起聊聊我正在做的以及你正在做的事。不久之后，你就把我领入了你倾注了极大热情的组织：调研行业中的女性角色 (Women in Research, WIRe)。那彻底改变了我的人生。不过，今天我想谈谈另一个改变我人生的时刻，而那也涉及到你。几年前，在绿皮书 (GreenBook) 公司举办的洞察创新交流 (IIEEX) 活动中，你邀请我去参加欧洲民意与市场调查协会 (ESOMAR) 举办的午餐会。你鼓励我继续做我们俩当时都在做的事——我们当时都在尝试回馈对我们非常好的社区。你邀请我去那个午餐会，我因而认识了约阿金·布雷查 (Joaquim Bretcha)，他当时是欧洲民意与市场调查协会的主席。因此，当我听说你在竞选该协会的主席时，我觉得我得再次请你来《佩奇的思索》，我想听你谈谈有关你的竞选的一切。你能不能向听众朋友们透露一下你目前在协会中做什么，你以后期望做什么，以及整个竞选活动的全部内容？

当然可以。我可以说是欧洲民意与市场调查协会的狂热支持者及传播者。自从我成为该协会的会员，已经有近十一年了。在我的职业生涯走向全球的过程中，进入该协会可能是最关键的其中一步。我住在美国西岸，通常每年有一半的时间我会呆在欧洲，不过因为这次疫情，自从去年四月以来，我一直都在美国。但这对我来说非常重要，这不仅帮助我在全球范围内发展我的人脉网络，有机会接触到我原本没有机会接触的世界各地的调研人员，还让我对人们在全球各地如何工作、他们采用的

不同调研类型、以及他们解决问题的不同方法有了更好的了解。六年前参加理事会的竞选对我的职业生涯非常重要。我加入理事会已经有六年了。上一次选举中，我参加了副主席的竞选，至今，我担任副主席已有两年时间。正因为这是我满怀激情的一个组织，我觉得现在是时候挑战主席一职了。

谈谈你是怎样走到这一步的吧。当你在理事会的时候，当你是副主席的时候，你都做些什么？你倡导的是什么？

欧洲民意与市场调查协会是全球数据隐私和数据道德的倡导者。对于不曾深入参与过一些协会的人而言，你可能不知道的是，美国本土的洞察协会 (Insights Association) 以及世界各国的几乎每个本土协会都有大量的游说和政府事务工作进行，以确保我们的行业能够继续做它所做的工作，也就是以符合道德及对社会负责的方式收集数据。但是我们的协会也负责研究及验证新的调研方法，最重要的是，我认为它也在拓展及引入新的想法和新的做事方法。而这也是我的竞选纲领的三大主旨之一。我认为，随着私募股权资金以及进入这一领域的新公司数量的增加，已经有很多公司在处理辅助数据或第三方数据，对很多调研人员来说，我们不太确定要如何使用这些数据，不太确定这些参与者在我们的生态系统中的位置如何，以及我们该如何以符合道德及负责任的方式使用这些数据。而且，我们如何确保这些公司也采用我们的隐私、数据和道德最佳实践？我认为本协会的部分目标是在全球范围内对整个行业进行全面的审视，确保我们采取正确的措施维护我们的行业长盛不衰。

我想回到你刚才说的一些观点，因为你和我谈过很多，也就是目前有大量资金涌入市场调研行业。

是的，有非常多的资金涌入。

对此我们有过很多交谈，不过我想回到你刚才说的关于全球化的话题，我要告诉你的只是从我个人角度而言的一件事。当我第一次接触到各种各样的协会时，我的感觉是，欧洲民意与市场调查协会就好像是一个欧洲理事会，我也不知道怎么会有这样的感觉。我并不认为它是全球性的。而且我敢肯定我可能只是没有把它的名称听清楚。为什么它会给我这种感觉，或者你们在美国有没有常听见人们也这么说？

嗯，从历史上看，欧洲民意与市场调查协会最初是一个欧洲协会。但在过去的 20 年里，我们已经发展成为一个全球性的协会，我们在世界各地都有代表处，并与世界各地的协会合作。所以我认为这可能是一种传统命名，用我们的名称 ESOMAR 中的字母 E 代表欧洲。虽说如此，我们重新设计了我们的口号和定位，使我们真正成为一个全球性的协会。但确实很多时候我都会插入我从旁听到的对话，然后

说：“不，不，它是全球性的，我们是一个全球性的协会，我们与世界各地的人们一起工作。”确实如此。普里西拉，我说服你加入的原因之一，特别是如果你在美国这样一个人们对本国以外的世界缺乏了解的国家工作，或者你在一个不经常出差、尤其是不经常到海外出差的行业工作的话，我认为欧洲民意与市场调查协会为人们提供的一个很好的东西就是这种与来自世界各地的人、演讲、内容接触的途径，这样你就有了一个更全球化的视角，你就知道在你不熟悉的地区人们是如何从根本上解决问题的。

很好，很好。我很清楚，你一直在鼓励更多的人加入，因为你不断倡导，在场的人越多，就会出现越好的想法。

没错。我真的很幸运，过去六年里，我也在欧洲民意与市场调查协会基金会（ESOMAR Foundation）的董事会任职。我对该基金会特别热衷，它致力于帮助那些需要帮助的调研人员，做了很多非营利性的工作。此外，还有我在欧洲民意与市场调查协会大会上看到的最有趣的一些演讲。如果你是欧洲民意与市场调查协会的成员，你可以回头通过 ANA，在线查看所有这些演讲并阅读文稿。但是我认为，在我们年会期间举行的欧洲民意与市场调查协会大会（ESOMAR Congress）的会议条目中，你将看到或听到一些最有趣和最具创新性的调研，比如人们在南苏丹或世界各地充满冲突的市场中是如何进行调研的，在这些地方，与人们谈论社会问题不仅很多时候对调研人员来说是危险的，对受访者来说也是危险的；以及人们如何尝试收集可操作的、有趣的、相关的数据，获取受访者的观点，而这有时是在世界上最难收集数据和进行评估的地方。这是我为欧洲民意与市场调查协会基金会所做的宣传。如果你从来没有见过其中的任何部分或条目，你可以进入欧洲民意与市场调查协会的大型数据库 ANA，点击并查看，它们真的令人印象深刻。

你看，我们真的是好朋友，所以如果我说你也利用我们的关系，使我也给欧洲民意与市场调查协会基金会捐了款，你肯定不会介意，而且我认为你做得很棒。

我确实令你捐了款，我自己也捐了。我自己不做的事，我也不会要你去做，普里西拉。

很公平。很好。刚才我是开个玩笑，做这些事情其实是我们的荣幸，毕竟我们已经从这个行业获得了这么多。但我认为这需要人们真正去为这个行业进行宣传，否则，其发展就得不到推进。说到这一点，你邀请我参加的那个午餐会，去讨论并接触欧洲民意与市场调查协会，我记得参加的有我和你的其他四十个最亲密的朋友。

是的。我非常擅长强势要求别人参加这些活动，因为我认为参加这些活动很有价值。你在午餐会上认识了约阿金·布雷查，他过去两年是我们的主席。约阿金和我一起又在理事会服务了六年。我相信他建立的纲领。其中还有很多工作要做。我认

为我们的目标是获得尽可能多的人的参与和支持，这样我们就能都朝着正确的方向、朝着同一个方向前进。

是的。是这样。如果听众朋友们还不太了解你的话，我再讲一件关于你的事。任何真正了解你的人都知道，你不仅是在指导女性，而且也在促进女性获得这样的职位。而且你一直寻求在委员会中、在舞台上、在协会中、在方方面面真正倡导多样性。能有一位女性参加欧洲民意与市场调查协会的主席的竞选，我感到很兴奋。能否谈谈你对该协会的未来怎么看？无论你是否担任主席一职，你将如何推进它的发展？我们将如何推进多样性？如何让管理层更具多样性？说说你对此的看法。

理事会是我们在欧洲民意与市场调查协会的委员会。如果你看一下今年理事会的候选人名单，你会发现这可能是我们有史以来最具多样性的一群候选人，对此我感到很高兴。我们看到越来越多的来自非洲、美洲、亚太地区的候选人，我认为至少自从我加入理事会以来，英国和欧洲一直都受到重视。当然，这些协会提供了巨大的调研经费，理应获得充分的代表。但是如果你看看美洲，56%的调研经费来自北美洲和南美洲，然而过去的几年间，他们在理事会中的代表的比例还不到10%。同样，过去12年中，我们的主席都来自欧洲，没有来自美洲的人担任主席，也没有女性获得主席一职。因此，我认为多样性很重要。我认为约阿金提出的纲领之一，也是过去几年我们一直在为之努力的，就是建立联系的纽带。我们如何才能真正建立一个全球性的协会，使人们无论身在何处，无论使用何种语言，都能够像身处荷兰或法国的人一样使用我们协会的平台和服务。这真的很重要。有几个人问过我：“住在美国西岸的你，如何担任一个总部在荷兰的协会的主席？”我们俩早前也曾谈到过这个问题。我的回答是，“嘿，如果我们真的是一个全球性的协会，那么我们就必须能够支持这种工作方式。”就像我们需要支持住在新西兰、澳大利亚或东京的主席一样。我认为这是我们协会的立足之本。我的竞选活动的另外两大主旨是为我们的协会引入年轻的调研人员。我们谈论这个问题已经有一段时间了，我们在培养下一代调研人员方面还做得不够好。因为大量私募股权资金的流入，有很多科技和非传统的调研公司正在进入这个领域，他们在追踪一些年轻的人才，但我不认为很多提供全方位服务的调研供应商在培养下一代人才方面做得很好，而我们作为一个协会，肯定希望促进这方面的发展。

我认为这非常重要。这不仅仅是在性别、种族或民族之间取得平衡，或是提供不同的声音，还包括年龄因素，涉及到这个行业的未来。我认同这点。我想回顾一下从前，当你创立调研行业中的女性角色 (**Women in Research**) 这个组织的时候。

噢，好吧。

现在它显然已是一个非常大的全球性组织，我们会为它稍作宣传。加入这个组织是免费的。

是的，是这样。

女性无需付费。但有趣的、也是我想问你的是，有关你在欧洲民意与市场调查协会的竞选纲领，即你一直明确表示，调研行业中的女性角色这一组织并非只为调研行业中的女性而建。

没错。

它同时也欢迎支持它的男性。你提到了约阿金，他也提出了一条纲领，试图认识到这些问题，无论是种族、声音、文化、性别或其他任何方面的多样性。你能否谈谈欧洲民意与市场调查协会目前在支持多样性方面做了些什么，将来还需要做哪些工作？

很幸运，我们这个调研行业中的女性角色组织与欧洲民意与市场调查协会已建立了多年的良好关系。他们是我们的战略合作伙伴。我们在内容和编程方面与他们合作。我认为多样性的范围还可以延伸得更广。我们关注性别多样性，民族和种族多样性，但我认为我们也需要关注技能方面的多样性。我认为，作为调研人员，我们对数据服务公司、第三方数据提供商、数据科学家、商业智能的态度一直比较冷淡，认为他们可能不是正宗的调研人员，或者他们做的初步调研不符合标准。所以尽管他们有数量惊人的数据集，但我们真的不确定该如何对其加以利用。我觉得有些时候，有人认为我们应对其加以抵制。在我看来，我们需要张开双臂，把这些人引进我们的社区，让他们明白数据道德、隐私、受访者满意度的重要性，让他们明白我们欢迎他们，而不是排斥他们。我个人总是试图把人们聚拢在一起而不是排斥在外。我一直认为合作更好，而且我也认为，随着我们越来越熟悉不同类型的数据和不同的服务提供商，合作确实能保障我们行业的未来。而且，我认为来自私募股权和风险投资公司的资金正从根本上改变我们所了解的调研的面貌——使它变得更好了。

这很有趣。我是一家营销机构的首席执行官，我们正在迈入这样一个时代，人们不仅仅只是说他们想要由数据驱动营销信息和由数据驱动的决策，而且可能会亲自参与数据的提供。那么，邀请更多的人参与进来，对我们这些不实际创造调研但使用调研的人而言，对于怎样使用调研，背后有哪些道德需要遵守？我完全同意邀请更多的人参与，我的参与也是因为你的邀请。我相信我会在非常有趣的对话中结束本次节目，人们会问：“噢，我们的数据就是这样被使用的吗？我对此很感兴趣。”而我预见到会引发这样的对话。

是啊。

我想以此作为结束。我知道我问了你各种各样的问题，但实际上这次对话节省了你我很多互发短信的时间。我对你参加竞选感到非常兴奋。我是否还有什么没有问到？如果你成为欧洲民意与市场调查协会的主席，有哪些事是你想让人们知道你会做的？你会给该协会带来哪些变化？

我一直都是一名企业家，这样一说我就没法不透露我的年龄啦。1999年，我创办了我的第一家公司。我进入本行业已经有很长时间，担任过很多职务，从调研人员到策略制定者，到销售和市场总监，再到首席执行官。我经历过动荡的时期，就像我们现在所经历的一样。我相信这次疫情肯定让很多人重新设定了对去年业务的预期。一些人在困境中挣扎。在某些情况下，相对于调研建议，协会很难提供真正的业务建议。去年有很多人遭受苦难。而我的业务在互联网泡沫破灭中活了下来，从2007到2009年的经济衰退中活了下来，如今又在疫情中活了下来，我很自豪。因此，我认为我对如何在动荡的年代中发展有着独到的见解，并有办法真正使我们的协会和我们提供的会员服务现代化，以使它不仅对调研人员，而且对企业主以及进入我们行业的这些新型公司都有价值。

这太棒了。你曾提到过你用来形容自己的一个词是“包容”，你是一个“包容”的人。但我还想用一个词来形容你，这是我想到的用来形容你的第一个词，就是“慷慨”。我认为你一直都在慷慨地付出你的时间，慷慨地给予建议，当然，有客户付费让你提供策略。但是我曾参与过你的很多谈话，其间你总是慷慨待人，用心去了解别人面临的问题，并试图提供真诚的帮助。对此我很欣赏，并且我认为你和我都完全相信，合作越多，本行业就将会发展得越好，我们也会越好。我们在一起工作时，我们的表现更好。所以我真的很感激你。

谢谢你。非常感谢。我认为慷慨的精神对我来说非常重要。曾有几个人对我说：“天啊，你太忙了，你在这个董事会任职，又在那个董事会任职，还在给这家公司提供咨询。你怎么还可能有时间来做欧洲民意与市场调查协会的主席？”有句名言说得好：“如果你想要做成某件事，就把它交给忙人来做。”

确实如此。

我做事非常高效。而且，在理事会工作的六年使我有幸对本协会的方方面面有了透彻的了解，我看到了真正的发展机会，特别是在那些我们尚未真正立足的市场——南美洲、非洲、亚太地区，我们在那里有着巨大的发展机会。所以我很高兴有机会继续推进我们的事业。

太好了。如果你以某种方式从事市场调研行业并且正在收听我们的节目，但你还**没有[听不清]欧洲民意与市场调查协会**，希望你能去了解**一下**。那会很棒。今年有

非常多样化的候选人参加竞选，供我们投票选择。克里斯汀，感谢你每次都接受邀请来参加我的节目。

感谢你总是邀请我，普里西拉。

你是听众的最爱，所以我很乐意邀请你。

谢谢你。

好的。最后，小鸟营销的所有成员祝大家度过美好的一天，并祝大家的营销工作顺利！