

Mapa Hierárquico de Valor: Um Tutorial Para Sua Construção Manual

Irene Raguenet Troccoli

Universidade Estácio de Sá - Brasil
irene.troccoli@estacio.br

Resumo

Os autores de artigos de Marketing que usam a Teoria Meios-Fim para descobrir os estados finais desejados pelos consumidores ao adquirirem bens e serviços frequentemente utilizam a técnica de escalada nas entrevistas destinadas à obtenção das evidências primárias. O tratamento dessas evidências, por sua vez, costuma ser realizado por meio da criação de mapas hierárquicos de valor (MHV), que mostram como determinados atributos desses produtos ou serviços estão associados àqueles estados finais. A construção desses mapas pode ser – e frequentemente é – realizada com o auxílio de softwares. Isso implica que a parte que tange à construção de MHV da seção dedicada à descrição do método nesses artigos normalmente se constitua em um vácuo descritivo. Contudo, epistemologicamente é importante entender como essa construção se dá, principalmente para o caso dos pesquisadores que, por qualquer motivo, não usem esses softwares. Esse artigo é um tutorial para a construção manual de um MHV.

Palavras-chave: Marketing. Escalada. Mapa Hierárquico de Valor. Tutorial.

Hierarchical Value Map: A Tutorial for its Manual Construction

Irene RagueNet Troccoli

Universidade Estácio de Sá - Brasil
irene.troccoli@estacio.br

Abstract

Authors of Marketing articles that use Means-End Theory to get to consumers' final values pursued when purchasing goods and services often use the laddering technique in interviews aimed at primary evidence. The treatment of this evidence is usually done through hierarchical values maps (HVM), showing how certain attributes of those products or services are linked to personal values. The construction of these maps can be - and often is - done by softwares. This implies the inexistence of a method description in these articles. However, epistemologically it is important to understand how this construction is done, especially in the case of researchers who, for whatever reason, do not use such softwares. This article is a tutorial for the manual construction of a MHV.

Keywords: Marketing. Laddering. Hierarchical Value Map. Tutorial.

1 Introdução

A Teoria Meios-Fim (Gutman, 1982) considera uma sequência ascendente de ligações entre atributos dos produtos ou dos serviços percebidos pelos clientes, com as consequências que seu consumo significa para esses últimos, e, finalmente, com seus valores pessoais (os quais, na realidade, fundamentariam essa decisão de compra). Trata-se do encadeamento trivialmente conhecido pelas iniciais dos elementos de cada uma dessas três etapas (A-C-V), que propõe que meios são os objetos ou as atividades nas quais as pessoas se envolvem ou se interessam, enquanto os fins podem ser definidos como os estados de existência valorizados, como realização, afeto, segurança, felicidade.

Também popularizada como cadeia meios-fim, essa teoria tem sido muito utilizada em pesquisas de Marketing no campo de comportamento do consumidor, provavelmente pelo fato de ela envolver valores pessoais na busca de um diagnóstico sobre o que move as decisões de consumo. Essas pesquisas invariavelmente utilizam a escalada - frequentemente denominada pelo seu nome em inglês, *laddering* – como técnica de levantamento das evidências.

Os procedimentos da técnica de *laddering* se consubstanciam no levantamento das evidências primárias e no seu tratamento, ocorrendo esse levantamento por meio de entrevistas com perguntas abertas quando na versão *soft*ⁱ. O tratamento das evidências, até se chegar à fase final de determinação das orientações de percepção dominantes, passa por três etapas: análise de conteúdo, desenvolvimento da matriz quadrada de implicação, e construção do mapa hierárquico de valor (MHV). Cada uma delas apresenta especificidades variadas.

O desenvolvimento da matriz quadrada de implicação traduz-se na elaboração de tabela numérica que representa as interações entre os elementos. Os códigos são colocados nas linhas e nas colunas, e o interior da matriz é preenchido com números derivados da contagem de quantas vezes um dado elemento leva a outro, com as relações entre os elementos podendo ser diretas ou indiretas. Dependendo da quantidade de informação de que se dispõe a partir das entrevistas, essa fase pode ser trabalhosa e complexa.

A terceira fase (construção do MHV) constitui-se na representação gráfica em forma de árvore que simboliza visualmente o agregado de respostas das fases anteriores, fornecendo uma visão geral do raciocínio dos consumidores ao adquirirem o bem ou serviço em questão. O MHV provém da análise da matriz quadrada de implicação, e deve ser

acompanhado da elaboração de uma tabela que exprima todas as relações diretas e indiretas que partiram de um elemento e que a ele chegaram.

É comum que os autores envolvidos com esse tipo de pesquisa lancem mão de *softwares* para auxiliá-los no tratamento das evidências. Os mais famosos são o Laddermap e o MECAnalyst, que constroem tanto a matriz quadrada de implicação quanto o MHV. A justificativa para tanto costuma ser a economia de tempo e a segurança (Mesquita, 2010, p. 607): “A opção pela utilização do *software* [Laddermap] levou em conta o tempo operacional que com ele pode ser poupado (Lastovicka, 1995) e também sua propriedade de minimizar o risco de interpretações indevidas (Veludo-De-Oliveira & Ikeda, 2006).

O objetivo desse artigo é apresentar o passo a passo da construção manual de um MHV, o que se entende importante por dois motivos: 1) pode auxiliar os pesquisadores que não disponham de *software*; e 2) mostra a lógica que se encontra por trás dessa construção, contribuindo para reforçar a compreensão do encadeamento, em sequências A-C-V, das evidências primárias levantadas em campo.

Sua relevância reside em dois aspectos. O primeiro é que nem todo pesquisador dispõe desses *softwares*, sendo bastante possível que, em dado momento, esses autores tenham deixado de utilizar a Teoria Meios-Fim combinada com o *laddering*, pelo simples fato de terem encontrado dificuldades para executar a análise manual. Ou seja, tem-se a pretensão de que esse tutorial possa funcionar como impulsionador do uso desse método de pesquisa em Marketing.

O segundo aspecto quanto à relevância desse tutorial tem a ver com o fato de pesquisas científicas fundamentarem-se em pressupostos filosóficos que representam a forma como o pesquisador irá aprender e o que ele irá aprender. Ou seja, relaciona-se à própria epistemologia do método. Assim, oferecer uma forma de melhor compreender os passos que compõem a construção de um MHV pode ser visto como uma instância epistemológica do processo de geração de conhecimentos, já que contribui à compreensão de critérios de cientificidade das pesquisas que venham a usar esse método.

Além dessa introdução, o presente artigo é composto por uma seção relativa ao método utilizado, pela apresentação do tutorial, e por uma conclusão.

2 Método

Considerando que a construção de um MHV se dá a partir da existência de uma matriz quadrada de implicação, para a elaboração desse tutorial foi utilizada a matriz apresentada na pesquisa de Leão e Melo (2002) (ver Figura 1).

Os elementos da referida matriz, identificados de 1 a 33, obedecem à expansão, proposta por Olson e Reynolds (1983), da hierarquia inicial indicada pela Teoria Meios-Fim, num crescendo de significados: atributos concretos/ atributos abstratos/ consequências físicas/ consequências psicológicas/ valor instrumental/ valor terminal (ver Tabela 1).

Tabela 1

Números dos elementos da matriz quadrada de implicação de Leão e Melo (2002) e respectivas classificações de acordo com a expansão na Teoria Meios-Fim proposta por Olson e Reynolds (1983)

Números dos elementos	Classificação
1 a 4	Atributos concretos
5 a 10	Atributos abstratos
11 a 18	Consequências físicas
19 a 26	Consequências psicológicas
27	Valor instrumental
28 a 33	Valor terminal

Fonte: Elaboração própria

2.3) à posição adjacente e não adjacente entre os elementos; e

2.4) à diferença entre *ladders* (sequências eliciadas a partir dos respondentes) e cadeias (sequências de elementos que emergem da matriz quadrada de implicação);

3) foi obedecido o ponto de corte 3, adotado por Leão & Melo (2002); e

4) como ponto de partida para o desenvolvimento desse tutorial foram utilizadas algumas das explicações que Leão & Melo (2002) apresentam na sua construção do MHV, mas houve uma reinterpretação de alguns dos procedimentos adotados por esses autoresⁱⁱ, assim como o enriquecimento e a expansão das explicações, de forma a dar ao texto uma configuração iminentemente didática.

Vale indicar a delimitação do presente tutorial à apresentação do passo a passo para a construção das sequências A-C-V originadas dos elementos apenas da primeira linha de uma matriz, já que a continuação do processo se constitui na repetição dos passos a partir das demais linhas. Ou seja, o propósito do presente artigo não é apresentar todas as cadeias que formariam o MHV derivado da matriz quadrada de implicação escolhida como exemplo, até porque esse mapa já foi construído por Leão & Melo (2002).

3 Tutorial da Construção do MHV

3.1 Uma recapitulação necessária, com base em Reynolds e Gutman (1988)

Inicialmente, é necessário reforçar algo que nem sempre aparece de forma clara nos artigos afetos ao *laddering*: os adjetivos adjacente e não adjacente, largamente utilizados na construção de MHVs para qualificar o posicionamento dos elementos que compõem a matriz quadrada de implicação, não são sinônimos, respectivamente, de direto e indireto, termos também largamente utilizados nessa construção.

Elementos adjacentes são aqueles que se posicionam um em seguida ao outro no MHV, o que pode ocorrer independentemente de haver ligações diretas entre eles. Então, os termos adjacente e não adjacente têm a ver com o posicionamento lado a lado - ou não - quando da montagem de uma cadeia. Assim, o fato de dois elementos terem, por exemplo, muitas ligações diretas entre si não garante que, em uma cadeia do MHV, eles fiquem localizados adjacientemente (ou seja, um se seguindo ao outro).

Em segundo lugar, é necessário relembrar as cinco relações possíveis entre os elementos, indicadas por Reynolds e Gutman (1988), visíveis a partir dos dados da matriz de implicação, e que aparecerão dentro das cadeias (ou seja, relações que aparecerão depois de as cadeias estarem montadas, relações essas onde aparecerá a situação de adjacente e de não adjacente):

1) A-D – Elementos que apresentam, já na matriz, alto número de relações diretas e que, quando mapeados na cadeia, permanecem adjacentes. Este é o tipo mais comum, tipicamente o padrão utilizado na construção do mapa. Seria o caso, por exemplo, da célula 32.00 numa matriz: o número de relações diretas é elevado, e nem há relações indiretas (muito embora isso não seja uma condição para a relação ser A-D). Então, no mapa, esses elementos estarão lado a lado, ou seja, serão adjacentes, sem nenhum outro entre eles (nesse exemplo, não haveria, realmente, nenhum outro entre eles, porque eles não têm nenhuma relação indireta).

2) N-D – Elementos que apresentam um alto número de relações diretas, mas que, quando mapeados na cadeia, são não adjacentes, ou seja, há um elemento entre eles. Seria o caso do seguinte exemplo:

- O atributo concreto C1 tem relações diretas semelhantes (e iguais ou maiores do que o ponto de corte) com dois atributos abstratos (A1 e A2) os quais têm relação direta (ambas iguais ou maiores do que o ponto de corte) com a consequência física C2

- Por seu turno, A2 também tem relação direta (e igual ou maior do que o ponto de corte) com A1

- Então teríamos a cadeia C1-A1-A2-C2; ou seja, A2 não fica adjacente (“colado”) a C1 (muito embora seu número de relações diretas com C1 justificasse ficar adjacente) porque A1 está habilitado a se encaixar perfeitamente na cadeia.

3) A-I – Elementos adjacentes com um muitas relações indiretas e poucas relações diretas. Não havendo um elemento com relações fortes com ambos para ser colocado entre os dois, os elementos são colocados de forma adjacente devido à “força” das relações indiretas.

4) N-I – Elementos não adjacentes com um muitas relações indiretas e poucas relações diretas.

5) N-O – Elementos não adjacentes com um baixo número de relações diretas ou indiretas, ou até mesmo nenhuma relação. É um tipo muito especial de relação que pode

existir na construção de um MHV. Por exemplo, os atributos A1 e A2 têm cadeias com elementos idênticos, mas a cadeia de A1 alcança determinado valor pessoal V1 com o qual A2 não se relaciona ou se relaciona abaixo do ponto de corte (ou seja, olhando-se na linha de A2 na matriz de implicação, na célula relativa à convergência com V1, ela ou não contém número algum ou contém números inferiores ao ponto de corte). Nesse caso, dado que todos os elementos da cadeia - à exceção de V1 - são iguais a partir de A1 e de A2, posso considerar que A2 também está relacionado a V1.

3.2 O passo a passo

Para a construção do MHV, Reynolds & Gutman (1988) explicam que as cadeias devem ser construídas a partir da primeira linha da matriz, doravante chamada de elemento 1. No caso da MHV da Figura 1, coincidentemente se observa que este elemento 1 apresentou, dentre todos da matriz, a maior quantidade de relações partindo dele, o que facilita a identificação de diversas cadeias.

O processo começa pela busca horizontal, na primeira linha da matriz, da esquerda para a direita, da primeira célula que apresente uma quantidade de relações (somente diretas ou indiretas, não se devendo utilizar-lhes a soma) igual ou superior ao número que representa o ponto de corte. Ao encontrar essa célula, move-se para baixo, até se alcançar a linha do mesmo elemento da coluna de tal célula, reiniciando-se o processo.

Na matriz da Figura 1, olhando horizontalmente da esquerda para a direita na primeira linha (relativa ao elemento 1, que é um atributo concreto), um número igual ou maior do que 3 para relação direta (ou seja, antes do ponto que separa os números de cada célula) é encontrado, primeiramente, na célula correspondente à coluna do atributo abstrato 5.

Contudo, é necessário continuar procurando, nessa mesma linha, por ligações diretas situadas acima do ponto de corte do atributo 1 com todos os demais atributos, já que estamos realizando análise no nível dos atributos (que, como visto na seção 2 desse artigo, são os elementos 1 a 10).

Fazendo isso, vê-se que, na linha do atributo 1 (doravante chamada de L1), existem três elementos com relações dentro da validade - ou seja, com valor igual ou superior ao ponto de corte 3 - todos remetendo a um atributo abstrato:

1) oito relações diretas do atributo concreto 1 (L1) na coluna do atributo abstrato 5 (doravante chamada de C5); ou seja, $L1 \rightarrow C5$

2) cinco relações diretas do atributo 1 (L1) na coluna do atributo abstrato 6, (doravante chamada de C6); ou seja, $L1 \rightarrow C6$

3) três relações diretas do atributo 1 (L1) na coluna do atributo abstrato 7 (doravante chamada de C7); ou seja, $L1 \rightarrow C7$

Seguindo, então, a orientação expressa anteriormente de que, ao encontrar a célula desejada, move-se para baixo, até se alcançar a linha do elemento de tal célula, reiniciando-se o mesmo processo temos três ações:

1) Quando encontramos $L1 \rightarrow C5$, mudamos para a linha 5 (L5), e nela, horizontalmente, buscamos célula(s) com relações diretas iguais ou superiores ao ponto de corte; nesse caso, vemos a célula referente à coluna da consequência física 11 com cinco relações diretas, o que indica a relação $L5 \rightarrow C11$

2) Quando encontramos $L1 \rightarrow C6$, mudamos para a linha 6 (L6), e nela, horizontalmente, buscamos célula(s) com relações diretas iguais ou superiores ao ponto de corte; nesse caso, vemos a célula referente à coluna 5 com quatro relações diretas, o que indica a relação $L6 \rightarrow C5$. Como esse resultado indicaria um “retorno” da análise à linha 5, prosseguimos na linha 6 buscando a próxima célula com um número válido de relações diretas, o que é encontrado na célula referente à coluna da consequência física 11. Isso indica outra relação que servirá para a montagem de cadeia: $L6 \rightarrow C11$

3) Quando encontramos $L1 \rightarrow C7$, mudamos para a linha 7 (L7), e nela, horizontalmente, buscamos célula(s) com relações diretas iguais ou superiores ao ponto de corte; nesse caso, vemos a célula referente à coluna da consequência física 11 com três relações diretas, o que indica a relação $L7 \rightarrow C11$

Então, juntando todas essas relações, temos os seguintes encadeamentos:

$1 \rightarrow 5 \rightarrow 11$

$1 \rightarrow 6 \rightarrow 5$

$1 \rightarrow 6 \rightarrow 11$

$1 \rightarrow 7 \rightarrow 11$

Vemos que são quatro encadeamentos, todos iniciados com o elemento 1 e terminados com o elemento 11. O que se deve fazer, nesse momento, é tentar organizá-los conjuntamente, dando início a cadeias. No caso, duas aparecem:

•Cadeia A: 1-7-11

•Cadeia B: 1-6-5-11

Uma pergunta seria normal no caso da cadeia B: o que determina a ordem entre os elementos colocados entre o 1 e o 11, além do fato óbvio de que deve ser respeitada a hierarquia dos elementos indicados na Tabela 1? Ou seja, por que, sendo ambos atributos abstratos, o elemento 6 é posicionado antes do elemento 5, e não vice versa? A resposta está no fato de já termos visto que existe o encadeamento $6 \rightarrow 5$ e que não existe o inverso.

Leão e Melo (2002) fazem uma observação relevante a respeito da cadeia B: ela apresenta uma clássica relação N-D porque, apesar de a relação 1-5 ter oito relações diretas e nenhuma indireta, na cadeia esses dois elementos apareceram separados pelo elemento 6, que está encaixado no meio deles (porque, na matriz, há quatro relações diretas entre o 6 e o 5). Ou seja, o 1 e o 5 são não adjacentes na cadeia, apesar do elevado número de relações diretas entre eles.

Como as cadeias A e B iniciam no elemento 1 e terminam no elemento 11, podemos juntá-las em uma só: 1-6-5-7-11.

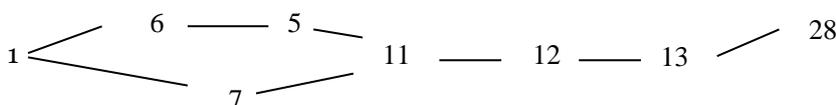
O passo seguinte é buscar a “continuação” dessa cadeia. Indo então à linha 11, e, de novo olhando horizontalmente, busca-se a célula cujo elemento indicar relação direta maior ou igual a 3. No caso da matriz em uso, vê-se que isso acontece na coluna 12. Indo-se, portanto, à linha 12, e repetindo-se o processo de buscar horizontalmente, na sua confluência com a coluna 13 encontramos 11 relações diretas.

De novo repetindo-se esse processo, indo-se à linha 13 e olhando-se horizontalmente, encontramos três relações diretas (ou seja, no nível do ponto de corte) na célula da confluência com a coluna do valor terminal 28.

Com isso, a cadeia chega à configuração de uma cadeia (supostamente) completa, que chamaremos de Cadeia Um:

1-6-5-7-11-12-13-28.

É possível olhá-la de forma um pouco mais “decomposta” (chamada aqui de Cadeia Um Decomposta), lembrando-se o início de sua estruturação, quando se tinham as cadeias A e B separadas - muito embora Reynolds & Gutman (1988) digam claramente que essa decomposição não muda a interpretação da cadeia:



Nesse ponto, como se chegou a um valor do consumidor, pareceria normal pensar que a cadeia se completou, já que ela se inicia com um atributo, passa por três consequências, e

alcança um valor, configurando-se classicamente como A-C-V.

Contudo, a certeza de que ela está completa só virá depois de se examinar, na matriz, se há mais consequências além da 11, da 12 e da 13 (que já estão na cadeia), que tenham relações fortes - ou seja, relações diretas ou indiretas iguais ou acima do ponto de corte - com essas três.

A maneira para se fazer isso é examinar se as demais treze consequências presentes na matriz (da 14 até a 26) se relacionam de forma forte com a 11 e ou com a 12 e ou com a 13.

Os resultados desse exame estão expostos no Quadro 1, onde se observa que há seis casos de relações, todas diretas, iguais ou maiores do que o ponto de corte. Dentre eles, apenas dois (marcados em negrito e itálico, relativos às consequências físicas 15 e 17) interessam à nossa cadeia porque estão relacionados às consequências 11 e 12. Essa descoberta confirma que a Cadeia Um de fato ainda não se encontrava completa.

Quadro 1

Resultado do mapeamento das relações fortes das consequências 14 a 26 com outras consequências na matriz quadrada de implicação

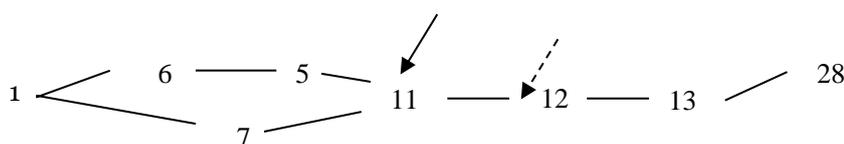
Consequência	Tem relação forte com qual outra consequência?
14	19 (4 relações diretas)
15	12 (3 relações diretas)
16	22 (3 relações diretas)
17	11 (4 relações diretas)
18	Não há
19	21 (3 relações diretas)
20	Não há
21	Não há
22	Não há
23	21 (5 relações diretas)
24	Não há
25	Não há
26	Não há

Fonte: Elaboração própria

Também é importante ressaltar que, na busca feita para a construção do Quadro 1, caso houvesse sido verificada a existência de relação indireta (igual ou acima do ponto de corte, sozinha ou acompanhada de relação direta) entre um elemento da primeira coluna e um elemento da segunda coluna, isso estaria indicando que, na montagem da Cadeia Um, haveria um terceiro elemento colocado entre eles, caracterizando uma relação N-D.

Uma vez identificado que as consequências 15 e 17 teriam que estar na Cadeia Um também, o próximo passo é saber onde as encaixar – até porque essas duas consequências são da mesma “categoria” das consequências 11 e 12: todas são consequências físicas.

Começando com a consequência 17, como ela se relaciona com a consequência 11, então, na Cadeia Um, ela vai ser posicionada próxima a essa última. Surge então a pergunta: a 17 deve ser colocada, na cadeia, antes ou depois da 11? Ou seja, considerando a representação da Cadeia Um Decomposta a seguir, essa consequência 17 deve ser colocada no local indicado pela seta cheia ou no local indicado pela seta tracejada?



A resposta vem de duas observações. A primeira é a de que a consequência 11 é a primeira da cadeia, sendo antecedida por um atributo.

A segunda observação tem a ver com o exame da relação entre o atributo 5 e a consequência 11. Olhando na linha 5 da matriz, quando ela encontra com a coluna 11 vemos que há cinco relações diretas e três indiretas. Essa pouca diferença entre as relações (cinco para três) mostra que há “força” nas relações indiretas; e essa “força” justifica que a relação 5-11 seja qualificada como N-D, ou seja, não adjacente com alto número de relações diretas. Com isso, cabe colocar o elemento 17 entre o 5 e o 11, o que faz a Cadeia Um Expandida assumir novo desenho:



Passando-se à consequência 15, como ela também se relaciona com a consequência 11, na cadeia vai ser posicionada próxima da 11, repetindo-se a pergunta: antes ou depois da 11? E uma nova questão se coloca: a consequência 15 não “mereceria” estar no lugar que acabamos de dar à consequência 17?

A resposta à segunda pergunta (a consequência 15 “mereceria” estar no lugar que acabamos de dar à consequência 17?) está no mesmo procedimento feito anteriormente: examinar a relação entre o atributo 5 e a consequência 15.

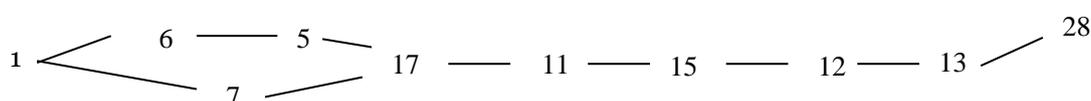
Olhando a linha 5 da matriz, quando ela encontra com a coluna 15 vemos que há duas relações diretas e nenhuma indireta. Como se trata de valores menores do que os

encontrados na convergência entre a linha 5 e a coluna 17, a consequência 15 “não merece” estar no lugar que acabamos de dar à consequência 17, que continua sendo a primeira consequência da Cadeia Um Expandida.

Voltando-se à primeira pergunta - se a 15 deve vir antes ou depois da 11 – mais uma vez a resposta virá da análise da “força da proximidade”, dessa feita para a 15 em relação aos elementos que estão ladeando a 11: a 15 é mais “próxima” da 17 ou da 12?

Olhando-se na matriz, vê-se que a linha 15 apresenta três ligações diretas e zero indireta ao convergir com a coluna 12, e nenhum elemento ao convergir com a coluna 17. *Ipsa facto*, a 15 só é próxima da 12.

Com isso, a Cadeia A Expandida passa a assumir nova forma:



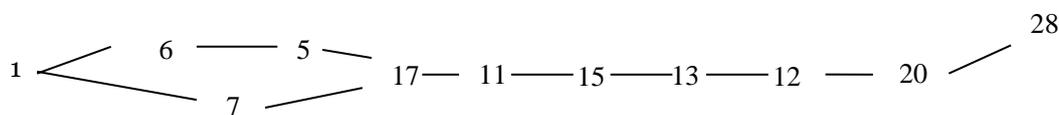
Como já se esgotou a possibilidade de relações fortes “intraconsequências”, podemos considerar a cadeia concluída? Ainda não: é necessário investigar sobre eventuais relações fortes entre consequência e valor – no caso, com o valor 28.

Isso pode ser feito olhando-se quais são as consequências cujas linhas, ao se encontrarem com a coluna 28, apresentam valores elevados. Na matriz, isso acontece no caso das linhas 12 e 20: respectivamente, oito diretas/cinco indiretas, e sete diretas/zero indireta. Ou seja, a consequência física 12 e a consequência psicológica 20 “merecem” entrar também na cadeia. Passa-se, então, à questão de onde se porem esses novos elementos na cadeia.

Como primeiro passo nessa decisão, remete-se à hierarquia apontada na Tabela 1: a 12 é consequência física e a 20 é consequência psicológica. *Ipsa facto*, a 12 deve vir antes da 20.

Ao mesmo tempo, observa-se que, além de se relacionarem com o valor 28, essas duas consequências o fazem de forma muito mais forte do que a consequência física 13 (que já se encontrava na cadeia). Isso não só significa que a relação 13-28 passa a ser considerada uma relação N-D, como também que a consequência 12 deve se posicionar após a 13 porque sua ligação com o valor pessoal 28 é mais forte. Ocorre que a consequência 12 já se encontrava na cadeia, posicionada antes da 13. Então primeiramente invertemos a ordem das duas, e, em seguida, inserimos a 20, obedecendo ao critério de que, como se trata de uma consequência psicológica (a primeira a entrar nessa cadeia), ela deve vir após a última consequência física.

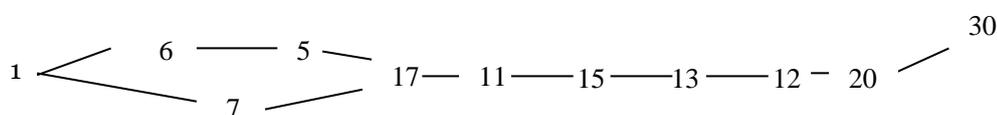
Com esses movimentos, a nova configuração da cadeia - a forma derradeira da Cadeia A Expandida - é a seguinte:



Isso não significa, porém, que o exercício tenha terminado. Isso porque, se existem outros valores pessoais além do 28 na matriz de implicação, não é impossível que esse encadeamento de atributos e de consequências possa se relacionar com um (ou até com mais de um) outro valor, formando uma nova cadeia.

Portanto, o que se deve fazer, nesse ponto, é examinar se existe alguma relação igual ou acima do ponto de corte da última consequência da cadeia (a consequência 20) com algum outro valor pessoal além do 28.

Olhando-se horizontalmente a linha da consequência 20, vê-se que ela tem três relações diretas (ou seja, relações válidas porque são iguais ao ponto de corte) com o valor pessoal 30. Então tenho mais uma cadeia com a mesma base da Cadeia Expandida A, que podemos chamar de Cadeia B Expandida:



Então, decompondo as duas cadeias expandidas, isso significa que temos quatro cadeias iniciadas com o atributo 1:

1-6-5-17-11-15-13-20-28

1-7- 17-11-15-13-20-28

1-6-5-17-11-15-13-12-20-30

1-7-17-11-15-13-12-20-30

Contudo, a busca por cadeias iniciadas com o atributo 1 ainda não terminou: temos que voltar à matriz e buscar se, relacionado a esse atributo, ainda há relações que devem ser levadas em conta por serem iguais ou acima do ponto de corte, e que não estão ainda nessas quatro cadeias já identificadas.

Olhando-se horizontalmente na linha 1 vemos que, além dos elementos que já constam nas quatro cadeias acima, há oito outros com relações iguais ou maiores do que 3: a consequência física 18 (com 3 relações indiretas) e com sete consequências psicológicas (com relações diretas e ou indiretas iguais ou acima do ponto de corte):

a) 19: 5 indiretas

- b) 20: 9 indiretas
- c) 21: 9 indiretas
- d) 22: 3 diretas
- e) 23: 3 diretas e 7 indiretas
- f) 24: 8 indiretas
- g) 25: 5 indiretas

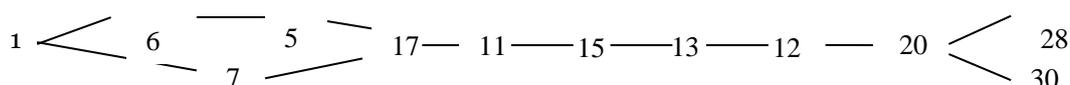
No caso da consequência física 18, olhando-se horizontalmente na sua linha dela veem-se apenas valores menores do que a linha de corte; isso significa que esse elemento não tem “força” para levar a nenhum outro, o que impede sua participação na criação de uma cadeia. O mesmo acontece com as consequências psicológicas 24 e 25.

No caso da consequência psicológica 20, ela já consta das cadeias construídas.

Dentre as quatro consequências psicológicas remanescentes, fazendo novamente o exercício de busca de células com relações iguais ou superiores ao ponto de corte, chegamos aos seguintes encadeamentos:

- Consequência psicológica 19: 19-21-30
- Consequência psicológica 21: 21-30
- Consequência psicológica 22: 22-31 e 22-33
- Consequência psicológica 23: 23-21-30

O próximo passo é verificar se esses elementos têm relações com aqueles já colocados nas cadeias já construídas, que são as seguintes:



Para isso, deve-se ir a cada coluna daquelas quatro consequências psicológicas 19, 21, 22 e 23 para ver se aparecem relações (diretas ou indiretas) com os elementos das cadeias já construídas (abstraindo-se das eventuais relações que as quatro consequências psicológicas possam ter com elementos que não pertençam a essas cadeias já construídas), e que sejam iguais ou maiores do que o ponto de corte 3.

Nesse exercício, vê-se que cada uma daquelas quatro consequências psicológicas tem alguma relação com pelo menos um elemento das cadeias já construídas:

- a) Coluna 19: a consequência psicológica 19 tem relação indireta válida com os atributos abstratos 5, 6 e 7, além de relação direta válida com as consequências físicas 11 e 12.

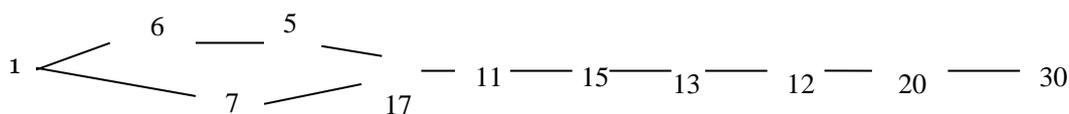
b) Coluna 21: a consequência psicológica 21 tem relação indireta válida com os atributos abstratos 5, 7, 8 e 11, além de relação direta válida com a consequência física 11

c) Coluna 22: a consequência psicológica 22 tem relação direta válida com o atributo abstrato 5

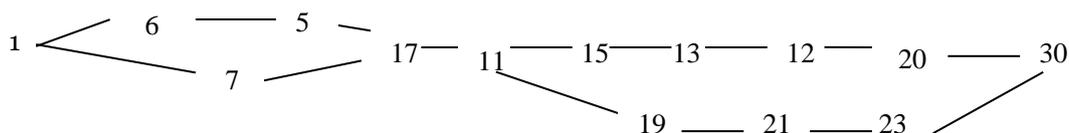
d) Coluna 23: a consequência psicológica 23 tem relação indireta válida com os atributos abstratos 5 e 7, e relação direta válida com a consequência física 11

Como a cadeia que já temos montada termina com o valor terminal 30, nela não cabe incluímos a consequência psicológica 22, a qual remete aos valores terminais 31 e 33. Portanto, por enquanto deixamo-la à parte.

Por outro lado, a cadeia que já temos montada, finalizada pelo valor terminal 30 e visualizada a seguir, servirá à inclusão das consequências psicológicas 19, 21 e 23, já que foi visto que elas se relacionam com esse valor:



Como essas três consequências psicológicas 19, 21 e 23 têm relações diretas com a consequência física 11, então isso implica o surgimento de mais uma cadeia, derivada a partir da consequência física 11 da cadeia acima:



Então até o momento temos as seguintes cadeias:

1-6-5-17-11-15-13-20-28

1-7- 17-11-15-13-20-28

1-6-5-17-11-15-13-12-20-30

1-7-17-11-15-13-12-20-30

1-6-5-17-11-15-13-12-20-30

1-7-17-11-15-13-12-20-30

1-6-5-17-11-19-21-23-30

1-7-17-11-19-21-23-30

Voltamos agora à consequência psicológica 22; já se viu que ela se relaciona com os valores terminais 31 e 33. Isso deve ser tratado em duas fases.

Na primeira fase, vamos tratar o valor terminal 31, entendendo-se que já temos, então, o “final” da cadeia montada: 22-31.

Para descobrir o início dessa cadeia, temos que olhar os elementos provenientes do 1 a partir das cadeias já existentes que tenham relação igual ou maior que o ponto de corte com a consequência psicológica 22, já que esses elementos é que formarão o “início” da cadeia, partindo do atributo 1.

Os elementos que sucedem o atributo físico 1 nas cadeias já montadas estão relacionados no Quadro 2, com as respectivas relações com a consequência 22; vê-se que apenas o atributo 5 tem relação válida. Isso indicaria a cadeia 1-5-22-31.

Contudo, olhando-se a quinta linha, vê-se que, antes do 22, o elemento 5 tem relações válidas com o 11, com o 14 e com o 18. Então, o que temos que ver é se esses três elementos têm relações válidas com o 22, porque só assim haverá um porquê para eles entrarem nessa cadeia.

Olhando-se a 11ª linha, a 14ª linha e a 18ª linha, vemos que esses três elementos têm relações com o 22 abaixo do ponto de corte. Então, a cadeia permanece como antes: 1-5-22-31.

Na segunda fase, quando tratamos do valor terminal 33, os passos seriam idênticos, e teríamos cadeia semelhante: 1-5-22-33.

Quadro 2

Elementos que sucedem o atributo físico 1 nas cadeias já montadas e suas respectivas relações com a consequência psicológica 22

ELEMENTO	RELAÇÃO COM CONSEQUÊNCIA PSICOLÓGICA 22
Atributo 5	3 relações diretas
Atributo 6	Abaixo do ponto de corte
Atributo 7	Nenhuma
Consequência física 11	Abaixo do ponto de corte
Consequência física 12	Nenhuma
Consequência física 13	Nenhuma
Consequência física 15	Nenhuma
Consequência física 17	Nenhuma
Consequência psicológica 19	Nenhuma
Consequência psicológica 20	Nenhuma
Consequência psicológica 21	Nenhuma
Consequência psicológica 23	Nenhuma

Fonte: Elaboração própria

Isso significa que está finalmente terminada a construção de cadeias a partir da linha 1, com 10 tendo sido identificadas:

1-6-5-17-11-15-13-20-28

1-7- 17-11-15-13-20-28

1-6-5-17-11-15-13-12-20-30

1-7-17-11-15-13-12-20-30

1-6-5-17-11-15-13-12-20-30

1-7-17-11-15-13-12-20-30

1-6-5-17-11-19-21-23-30

1-7-17-11-19-21-23-30

1-5-22-31

1-5-22-33

O próximo passo seria a repetição do mesmo exercício a partir da linha 2, e assim sucessivamente, sendo possível que cadeias surgidas a partir dessas outras linhas formem um mesmo caminho, a partir de um dado ponto, das já desenvolvidas na primeira.

4 Conclusão

Esse tutorial se originou da constatação de duas evidências na literatura brasileira de Administração de Empresas relativa à aplicação do *laddering* em estudos embasados na Teoria Meios-Fim. A primeira evidência é que é muito frequente o uso de softwares quando se trata de construir o MHV, o que acarreta que a seção relativa ao método utilizado não tenha por que fornecer maiores explicações a respeito dessa construção.

A segunda evidência é consequência dessa: porque esses softwares são comumente usados, não há interesse em publicar trabalhos destinados a informar os passos para a construção manual de um MHV a partir de uma matriz quadrada de implicação. Isso parece ser agravado pelo fato de que, mesmo em trabalhos cuja construção do MHV se tenha dado de forma manual, aos autores pode parecer que a descrição detalhada do passo a passo seguido fuja ao escopo daquilo que eles pretendem.

De fato, a tradição de que os resultados finais de uma pesquisa empírica, traduzidos em informações inéditas, são o ponto de interesse maior dos leitores, justificaria que o (limitado) espaço concedido pelos periódicos seja priorizado para tanto, sem que se “perca

muito tempo” com os meandros da técnica adotada. E essa opção é vista inclusive em pesquisas mais extensas: Chamie (2012), por exemplo, trabalhou os dados de sua matriz manualmente, mas, ao longo de suas 237 páginas redigidas, dedicou tão somente dois parágrafos para fornecer alguns detalhes da construção de seu MHV. Mesmo Reynolds & Gutman (1988), em seu *paper* seminal, são parcimoniosos nas explicações sobre como analisar as relações na matriz quadrada de implicação para a construção das cadeias que formam um MHV.

Essa comprovação de que os autores da área de Administração de Empresas não parecem interessados em publicar artigos integralmente dedicados à explicação do passo a passo dessa construção manual vem de pesquisa realizada na base Spell com a palavra-chave *laddering* nos resumos. Essa busca relevou apenas o trabalho de Ikeda, Campomar & Chamie (2014).

Aqui não se pretende realizar uma crítica à opção pelo uso de softwares. Afinal, esses recursos técnicos existem, e – de fato, e como se viu – a construção manual de uma cadeia a partir dos dados da matriz quadrada de implicação pode ser trabalhosa, demorada e detalhista. Portanto, mais do que uma opção pelo menor esforço, o uso dessas ferramentas deve ser visto como uma providência no sentido de evitar a ocorrência de eventuais erros na opção manual de tratamento – e, por que não, trazendo o bônus extra da maior velocidade na consecução da pesquisa, fenômeno muito bem-vindo em tempos de *publish or perish*.

De fato, essa crítica encontra respaldo em Mattos (2012, p. 570), quando, em sua *pensata* sobre o que denomina de produtivismo acadêmico, ele contesta a tendência ao que chama de “solução” adotada pelos autores de pesquisas em Administração quando confrontados com o limite de páginas disponíveis à publicação de seus resultados: eles tendem a

(...) abreviar a descrição dos processos observacionais e da análise dos dados, tanto na pesquisa quantitativa quanto em outras (...). Tabelas e resultados seguem-se a informações metodológicas sumárias do tipo: “utilizou-se a análise de conteúdo de L. Bardin” (...) “utilizou-se um questionário de opções, com uso da escala Likert”. Ora, como trabalhou realmente o pesquisador em casos assim? Supõe-se e confia-

se que, nessa parte mecânica, tudo foi bem feito, conforme as técnicas...

Por último, é importante ressaltar uma limitação do presente trabalho. A matriz utilizada como modelo de análise tem elevado “povoamento” de células (ou seja, muitas células preenchidas), o que indica grande quantidade de relações entre os elementos. Isso a torna muito adequada a um tutorial, já que implica a oportunidade de surgimento de muitos encadeamentos, e de muitas especificidades potenciais nesses encadeamentos. Já matrizes menos “povoadas” provavelmente usufruirão menos – pelo menos de forma direta - dessas instruções.

Referências

- Bardin, L. (1977) *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Chamie, B. (2012) *Valor para o shopper na experiência de compra de brinquedos*. (Dissertação de Mestrado Administração de Empresas). Universidade de São Paulo (USP), 237 p.
- Grunert, K. & Grunert, S. (1995) Measuring subjective meaning structures by the laddering method: theoretical considerations and methodological problems. *International Journal of Research in Marketing*, 12(3), 209–225.
- Gutman, J. (1982) A means end-chain model based on consumer categorization processes. *Journal of Marketing*, 46(2), 60-72, Spring.
- Ikeda, A., Campomar, M. & Chamie, B. (2014) *Laddering: revelando a coleta e interpretação dos dados*. *Revista Brasileira de Marketing – ReMark*, Edição Especial, 13(4), 49-66.
- Lastovicka, J. (1995) Laddermap: version 4.0 by Chuck Gengler. *Journal of Marketing Research*, 32(4), 494-497.
- Leão, A. & Mello, S. (2002) Conhecendo o Valor do Cliente Virtual: Uma Análise Utilizando a Teoria de Cadeias de Meios-Fim. *Anais Encontro ANPAD*, Salvador (BA), 26.
- Mattos, P. (2012) Pés de barro do texto “produtivista” na academia. *RAE*, 52(5), 566-573.
- Mesquita, M. (2010) Valores do aditivo: o comportamento do consumidor de gasolina aditivada na perspectiva da Teoria das Cadeias Meios-Fins. *Revista Gestão e Produção*, 17(3), 603-616.

- Olson, J. & Reynolds, T. (1983) Understanding consumers' cognitive structures: implications for advertising strategy. In L. Percy & A. Woodside (eds.). *Advertising and consumer psychology*, p.77-90. Lexington (MA): Lexington Books.
- Phillips, J. & Reynolds, T. (2009) A hard look at hard laddering. A comparison of studies examining the hierarchical structure of means-end theory. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 12(1), 83-99.
- Reynolds, T. & Gutman, J. (1988) Laddering theory, method, analysis, and interpretation. *Journal of Advertising Research*, 28, Feb/March, 11-31.
- Reynolds, T. & Olson, J. (2010) *Understanding consumer decision making*. The means-end approach to marketing and advertising strategy. Mahwah (NJ): Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Veludo-De-Oliveira, T. M. & Ikeda, A. A. (2006) Valores em serviços educacionais. *RAE-Eletrônica*, 5(2). Recuperado de http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482006000200003.pdf

ⁱ As entrevistas com perguntas abertas são utilizadas na versão *soft do laddering*, forma tradicional que trabalha com número reduzido de respondentes. Esse termo passou a ser usado após Grunert e Grunert (1995) terem utilizado a nomenclatura *hard laddering* em seu trabalho, que, embora qualitativo, utilizando a técnica de entrevista *laddering* e mantendo os fundamentos da teoria da cadeia meios-fim, buscava a obtenção de resultados em grande escala, para o que operacionalizou a obtenção das informações primárias por meio da aplicação de questionário (Phillips & Reynolds, 2009).

ⁱⁱ Essa reinterpretação explica por que a cadeia construída nesse artigo diverge daquela construída por Leão e Melo (2002).

Submission: 01/17/2016
Second version: 03/06/2016
Third version: 03/27/2016
Accepted: 03/28/2016