

3 Método

O objetivo do experimento realizado foi verificar se, ao modificar algumas variáveis como o formato e a mensagem da peça informativa, conseguiríamos influenciar o comportamento dos clientes ampliando a sua participação. Para tanto o modelo da peça informativa foi modificado. Ao invés do cartão habitual, optamos por uma "tag" que envolvia as toalhas com a intenção de aumentar a percepção do hóspede.

Percepção é a análise que o ser humano faz do mundo através de sua inteligência e sensibilidade. É a conscientização de um estímulo. É transformar a informação captada pelos sentidos em informação consciente, trabalhada, processada e compreendida.

O novo formato de peça informativa, com elástico envolvendo as toalhas, buscava chamar a atenção do hóspede, estimulando seus sentidos e ativar valores e crenças culturais, com a intenção de que ele realizasse uma ação comportamental, no caso, pendurar a toalha para reutilizá-la.

Nas novas peças, foram criadas mensagens incluindo norma social descrevendo o comportamento da maioria de hóspedes anteriores (hóspedes do hotel em geral ou hóspedes daquele particular apartamento), para verificar se a norma relacionada a hóspedes de maior proximidade seria mais eficaz do que a relacionada a hóspedes de grupo situacionalmente mais distante, ou contendo apenas o apelo ecológico utilizado pela maioria dos hotéis.

Buscou-se ainda, observar se valores culturais teriam alguma influência no comportamento dos hóspedes em reutilizar as toalhas.

Primeiramente, verificou-se como se comportavam normalmente os hóspedes do hotel em relação à reutilização de toalhas, com um convite à participação feito através de cartão-padrão do hotel. Esta fase foi realizada entre os dias 24 de agosto e 2 de setembro de 2013, com dados válidos de 115 hóspedes que ficaram por mais de uma noite e sem que soubessem que seu comportamento de reutilização das toalhas estava sendo observado.

As camareiras foram treinadas durante dois dias para que tivessem ciência de que, se o hóspede pendurasse a toalha, estaria optando por reutilizá-las e não deveriam ser trocadas. O relatório de discrepâncias das camareiras foi adaptado e utilizado para captar dados, que foram posteriormente tabulados.

O percentual de reutilização das toalhas foi de 46,09%, maior do que o encontrado no estudo de Goldstein, Cialdini e Griskevicius, 2008 (31,5%).



Figura 1 - Cartões-padrão e formato habitualmente utilizados pela indústria hoteleira

Tendo o cartão-padrão o mesmo formato, o mesmo conteúdo e a mesma disposição nos banheiros praticados pela indústria hoteleira mundial, sendo inclusive muito parecido com o utilizado por Goldstein, Cialdini e Griskevicius (2008), os hóspedes poderiam estar acostumados a esse tipo de cartão, talvez não atentando para os conteúdos das mensagens (a Figura 1 apresenta os cartões padronizados do hotel onde foi realizado o experimento e o do hotel que foi utilizado no estudo de Goldstein, Cialdini e Griskevicius, 2008). Optou-se por modificar a forma de apresentar o apelo à participação no programa de reutilização de toalhas, e sua disposição no banheiro.

Foram criadas novas peças e novos formatos: um *tentcard*, colocado sobre a bancada da pia, e uma *tag* colocada com elástico envolvendo as toalhas. Desta forma, ao utilizar a toalha, o hóspede teria que manusear e ler a peça informativa. A figura 2 demonstra a colocação do cartão habitual do hotel, a figura 3 apresenta o novo modelo, *tag* envolvendo as toalhas e a figura 4 o *tentcard* sobre a bancada da pia.



Figura 2 - Colocação do cartão habitual.



Figura 3 - Novo formato *tag* envolvendo as toalhas.



Figura 4 - Novo formato *tentcard* sobre a pia.

Todas as peças foram impressas nas duas faces, com os conteúdos em português em uma face e em inglês na outra.

Uma vez que haveria três grupos distintos no experimento (o grupo experimental, que seria exposto à mensagem padrão de apelo à preservação do meio ambiente, e dois grupos com manipulação da mensagem sugerindo normas sociais), foram criadas três versões do material. Os textos são adaptações dos utilizados por Goldstein, Cialdini e Griskevicius (2008).

O apresentado aos hóspedes do grupo de controle continha a informação comum da indústria hoteleira: “Por favor, reutilize suas toalhas e ajude a preservar o meio ambiente. Você pode mostrar que respeita a natureza e ajudar a preservar o meio ambiente reutilizando as toalhas durante a sua estada” (Figura 5).



Figura 5 – Mensagem apresentada ao grupo de controle

No modelo que continha a mensagem induzindo à norma social mais distante (hóspedes do hotel aderiram ao programa), o texto apresentado era: “Por favor, reutilize suas toalhas. Junte-se aos demais hóspedes para preservar o meio ambiente. Cerca de 70% (dado apresentado no site <http://ecohospedagem.com>) dos hóspedes deste hotel que foram convidados a colaborar com o novo programa de sustentabilidade já estão utilizando suas toalhas mais de uma vez durante a estada. Você pode juntar-se a eles para ajudar a preservar o meio ambiente reutilizando suas toalhas” (Figura 6).



Figura 6 - Mensagem apresentada ao grupo experimental com norma social mais distante

No modelo trazendo apelo indutivo à norma social mais próxima (norma provincial, hóspedes que ficaram neste mesmo apartamento) informava-se: “Por favor, reutilize suas toalhas. Junte-se aos demais hóspedes para preservar o meio ambiente. Uma recente pesquisa mostrou que XX% dos hóspedes que estiveram hospedados neste mesmo quarto XXXX colaboraram com o novo programa de sustentabilidade utilizando suas toalhas por mais de uma vez durante a estada. Você pode juntar-se a eles para ajudar a preservar o meio ambiente reutilizando suas toalhas (Figura 7). O número do apartamento e o percentual de hóspedes que reutilizaram eram manuscritos, para transmitir a percepção de que o número era de fato individualizado ao apartamento, diferentemente do que foi apresentado no estudo de Goldstein, Cialdini e Giskevicius (2008). O percentual indicado era uma pequena variação (1% acima ou abaixo) dos dados informados para a indústria hoteleira no Brasil (70%).



Figura 7 - Mensagem apresentada ao grupo experimental com norma social mais próxima.

Em comum, os 3 modelos continham a explicação sobre como proceder para participar do programa, bem como sobre a economia e impactos resultantes.

Se escolher participar deste programa...

Por favor deixe as toalhas penduradas

Se escolher não participar deste programa...

Por favor deixe as toalhas no chão

Você sabia que, se a maioria dos hóspedes deste hotel participar de nosso programa de sustentabilidade, somente em um ano poderemos economizar mais de 272.000 litros de água e evitaremos que cerca de 1.800 litros de detergentes sejam lançados no meio ambiente?

Diferentemente da peça utilizada pelo hotel, que é confeccionada em plástico, optou-se por utilizar papel reciclado, mais adequado a um programa de preservação ambiental.

O hotel, no bairro de Copacabana, no Rio de Janeiro, tem 145 apartamentos, distribuídos em 13 andares. Foram escolhidos 9 andares iguais, com 14 apartamentos em cada (6 apartamentos superiores e 8 standard). Os andares foram sorteados e cada um dos modelos foi relacionado, também por sorteio, a três andares, perfazendo o total de 42 apartamentos/dia por modelo. O sorteio foi feito por pessoa não envolvida no estudo. Os andares 3, 10 e 11 não hospedam tripulações de linhas aéreas (com apenas um pernoite, portanto não adequadas ao estudo). Cada um desses andares foi atribuído, por sorteio, a um modelo. Também por sorteio, foi excluído o 5º andar, para que os três grupos tivessem o mesmo número de apartamentos, de modo a não interferir demais nos procedimentos operacionais rotineiros do hotel.

Os grupos foram assim distribuídos: grupo de controle - andares 10, 9 e 4; grupo experimental com identificação mais distante (hóspedes do hotel aderiram ao programa) - andares 3, 6 e 12; grupo experimental com identificação provincial (hóspedes do apartamento aderiram ao programa) - andares 11, 7 e 8.

Como cada camareira atende a todos os apartamentos de um andar específico, ela foi responsável pelo material colocado nos quartos e banheiros sob sua tutela. Os cartões/modelo foram entregues com orientação de que, em nenhuma hipótese, poderiam ser utilizados em outro andar que não ao qual estavam designados. Foram também orientadas a, quando tivessem a informação sobre a nacionalidade do hóspede, optassem por colocar de frente a face em português ou inglês.

3.1.

Coleta de dados

As camareiras foram as responsáveis pela coleta de dados no relatório de discrepâncias que é regularmente utilizado, evitando formulário e procedimentos muito diferentes do habitual, o que poderia introduzir vieses.

Essas funcionárias entram para arrumar os quartos uma vez por dia, pela manhã ou a tarde, dependendo do horário de entrada do hóspede. No relatório, consta o número do apartamento, o nome do hóspede, a quantidade de hóspedes por apartamento, a data e o horário de entrada e saída e o tipo de hóspede. O relatório de discrepâncias foi modificado para incluir a pergunta: O hóspede pediu para trocar a toalha?

Alternativas: Sim – Não.

Todos os quartos deveriam ter a marcação diária, mesmo para hóspedes que ficaram apenas por uma noite. Só foi considerada a reutilização de toalhas de banho. No caso de apartamentos duplos ou triplos, se apenas uma das toalhas fosse pendurada era considerada como reutilizada. Relatórios rasurados não foram computados.

Durante os dois dias de treinamento, foi enfatizado para as camareiras que o desejo de troca de toalha seria sinalizado pelo hóspede (de acordo com as informações do material nos banheiros) quando a depositasse no chão ou a deixasse sobre a cama (deveriam marcar a opção SIM no relatório). Caso a toalha estivesse pendurada no gancho do banheiro, no *rack* de toalhas ou na barra do chuveiro, o hóspede estaria demonstrando a intenção de reutilizá-la (deveriam marcar a opção NÃO). No caso de ocupação dupla, se ao menos uma toalha estivesse pendurada, deveriam marcar a opção NÃO.

Um aspecto definido no treinamento foi o comportamento habitual das camareiras de trocar as toalhas quando percebem que estavam umedecidas, mesmo estando penduradas. Foram orientadas para que não o fizessem durante o estudo, pois era importante respeitar o desejo expresso pelo hóspede.

Os dados foram coletados entre 10/12/2013 e 04/01/2014, nos 126 apartamentos selecionados, o que resultou em 283 relatórios válidos: dados de reutilização de toalhas apenas na primeira noite e para hóspedes com estada mínima de duas noites. Para evitar viés que poderiam ser inseridos por hóspedes atípicos, foram excluídos os dados de apartamentos adquiridos para o período de festa de passagem de ano, resultando em 220 relatórios a serem submetidos para análise.