

Mesures d'analyse sensorielle de services informationnels et communicationnels en contexte hôtelier

ÉQUIPE DE RÉALISATION :

Emilie Marcil, cheffe de projet, ExperiSens, emilie.marcil@ithq.qc.ca

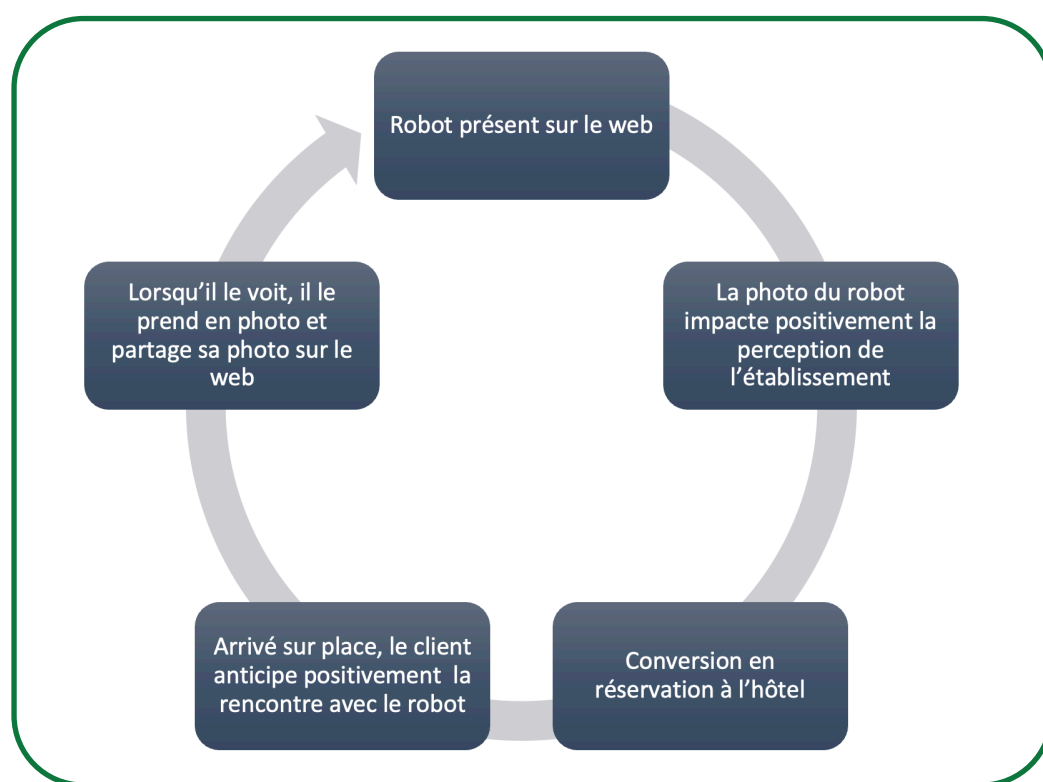
Julien Mercier, professeur titulaire, département d'informatique, Université du Québec à Montréal

Camille Paquette, bachelière en gestion du tourisme et candidate à la maîtrise en gestion à l'Université du Québec à Montréal



Mise en contexte

Dans le secteur hôtelier, certaines études démontrent que l'exposition des touristes aux robots de service par le biais d'un site web ou via des réseaux sociaux, en amont du séjour, peut être un élément clé de décision dans le choix de l'établissement. Mieux encore, la personne qui visite a le pouvoir de participer à la création de l'offre si elle-même interagit avec le robot et qu'elle partage son expérience par des images personnelles sur les réseaux sociaux. Il importe donc que les hôtelier·ère·s favorisent la rencontre entre la clientèle et le robot afin que cette dernière puisse participer au rayonnement de l'établissement.



Questions de recherche

Le robot de l'hôtel Monville n'est pas suffisamment mis en valeur et c'est ce qui explique que les interactions entre les visiteur·euse·s et le robot sont minimales une fois sur place. Puisque la rencontre entre le robot et les visiteur·euse·s doit avoir lieu, quels sont les scripts optimaux que peut faire le robot pour susciter l'attention de la clientèle durant le séjour et favoriser l'interaction avec celle-ci ?

Sous-question 1 : Est-ce qu'un robot de service peut accueillir les client·e·s lors du check-in?

Sous-question 2 : Est-ce qu'un robot de service peut divertir les client·e·s lors d'une visite au restaurant de l'hôtel?

Valeur ajoutée de la collaboration

L'hôtel Monville, toujours à l'affût de nouvelles connaissances, possède un long historique en matière d'innovation. En proposant son établissement comme terrain de collecte de données, l'hôtel Monville permet de renforcer les activités et l'expertise d'ExperiSens en matière de recherche appliquée en analyse sensorielle en contexte réel ; un champ de recherche peu développé et insuffisamment documenté au Canada. En travaillant avec ExperiSens, l'hôtel Monville bénéficie d'une expertise de pointe ainsi que des savoirs scientifiques, profitables au développement de son image commerciale.

Méthodologie

Deux scénarios ont été créés, mettant sous les projecteurs un robot de service aux chambres – réaffecté pour l'étude à l'accueil et au divertissement. L'observation in situ a permis de déterminer la progression de l'interaction avec le robot, à travers le franchissement progressif de 4 barrières à l'interaction documentées par Avelino, Garcia-Marques, Ventura et Bernardino (2021). Chaque scénario a fait l'objet d'une expérimentation distincte, avec son propre échantillon – 294 personnes pour le scénario no. 1 et 126 personnes pour le scénario no. 2.



Résultats

Scénario no. 1 : Le robot est rejeté systématiquement dans le scénario d'accueil.
Scénario no. 2 : Bien qu'il soit repéré par la majorité des participant·e·s, il demeure très peu sollicité.

Synthèse : L'étude démontre que le robot, si utilisé dans ces 2 contextes comme outil de rayonnement, n'est pas adéquat puisqu'il n'a pas le physique de l'emploi. Son manque de réactivité, notamment dû à un affichage déficient et à l'absence de capteurs, affecte l'initiative attendue. Son aspect visuel et auditif n'est pas suffisamment attractif pour susciter l'attention de l'humain. Il est également invisibilisé par :

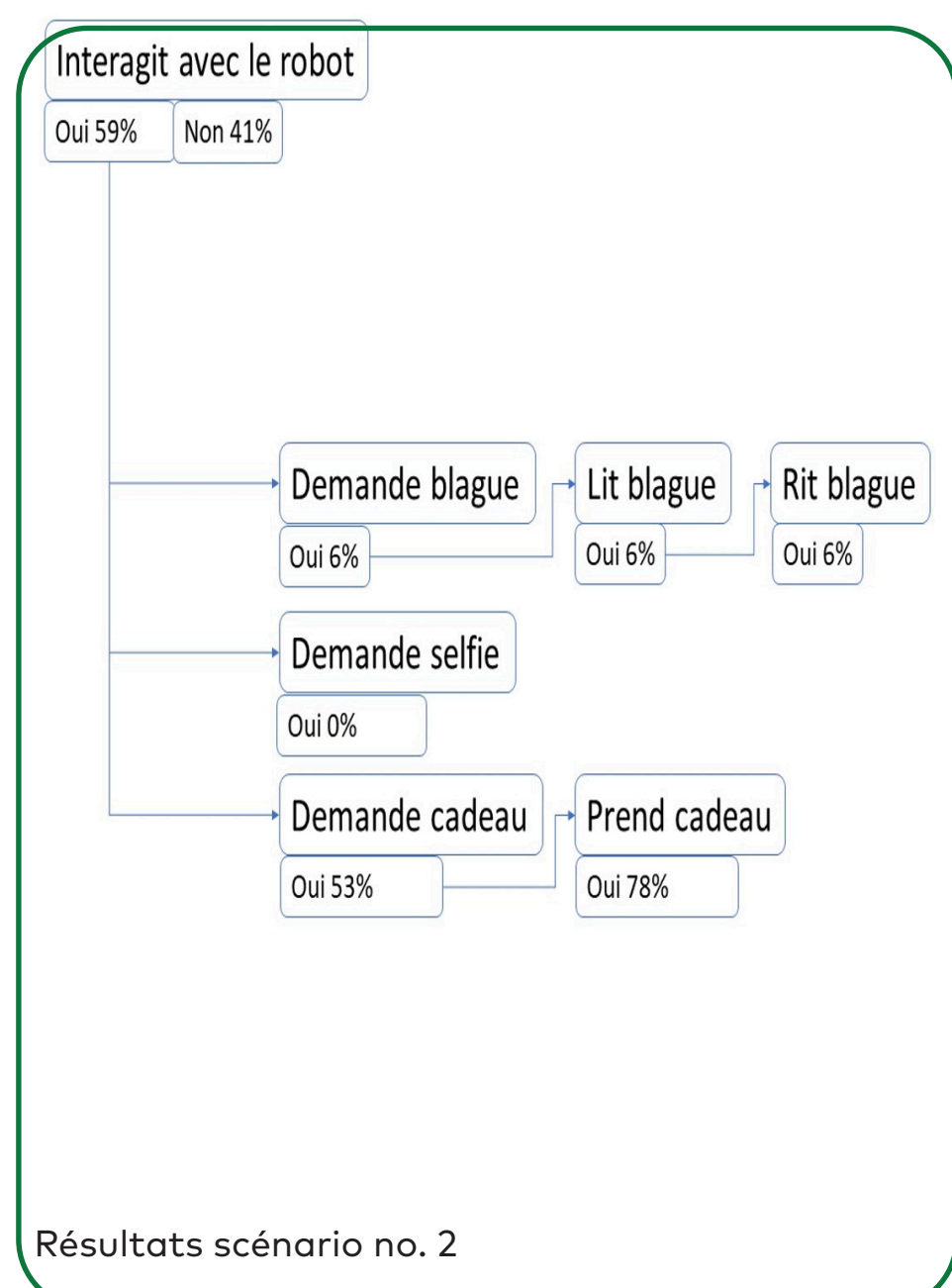
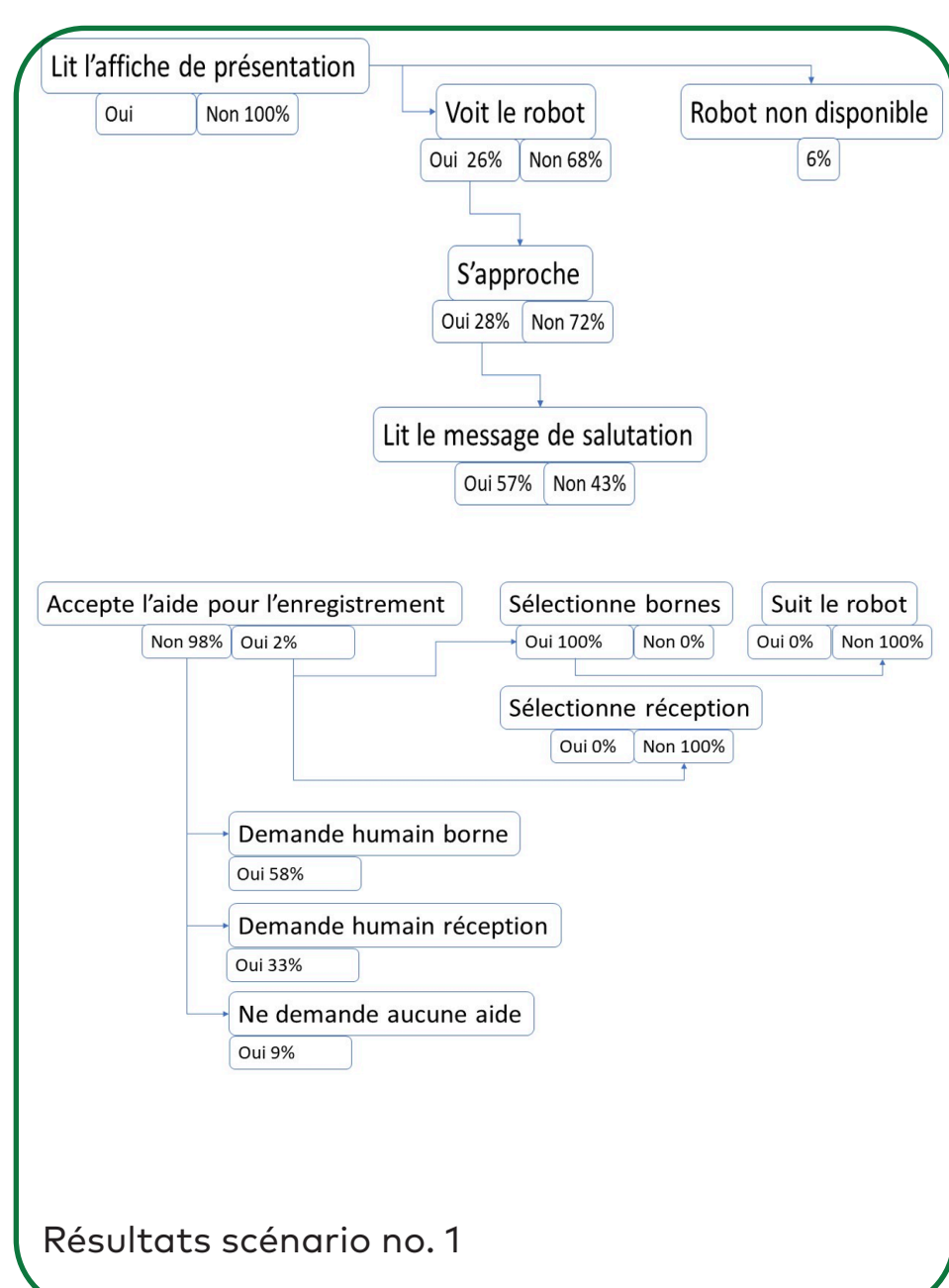
- sa petite taille ;
- son manque de communication ;
- l'absence d'éléments anthropomorphiques.

Autres transferts potentiels

Camille Paquette, bachelière en gestion du tourisme et étudiante à la maîtrise en gestion à l'Université du Québec à Montréal a participé activement à la revue de littérature, mais surtout, à la collecte de données in situ. Formée et encadrée à l'observation par Julien Mercier, professeur titulaire au Département d'informatique de l'Université du Québec à Montréal, Camille Paquette a pu développer ses compétences dans le champ de la collecte de données quantitatives.

Impact du projet (pour les partenaires, autres transferts potentiels)

L'hôtel Monville est un partenaire de choix pour son habileté à intégrer les résultats de la recherche et à partager ses connaissances avec le milieu hôtelier canadien. Les résultats de l'étude sont pertinents, non pas uniquement pour l'hôtel Monville, mais pour l'ensemble des hôtelier·ère·s québécois·e·s qui se questionnent sur l'achat éventuel d'un robot de service, soit en termes de fonctionnalités, soit en termes d'utilisation. L'équipe de recherche invite les hôtelier·ère·s à réfléchir aux caractéristiques anthropomorphiques du robot, à sa pérennité numérique ainsi qu'aux besoins changeants des touristes. Les résultats ont permis l'obtention de données concrètes sur lesquelles les hôtelier·ère·s pourront prendre des décisions d'affaires.



Financement

ExperiSens a pu compter sur le soutien du CRSNG grâce à une subvention de renforcement de l'innovation (RI Entrée) du Programme d'innovation dans les collèges et la communauté.

