

Annexes du mémoire « Impacts des sites d'évaluation en ligne de restaurants en Belgique »

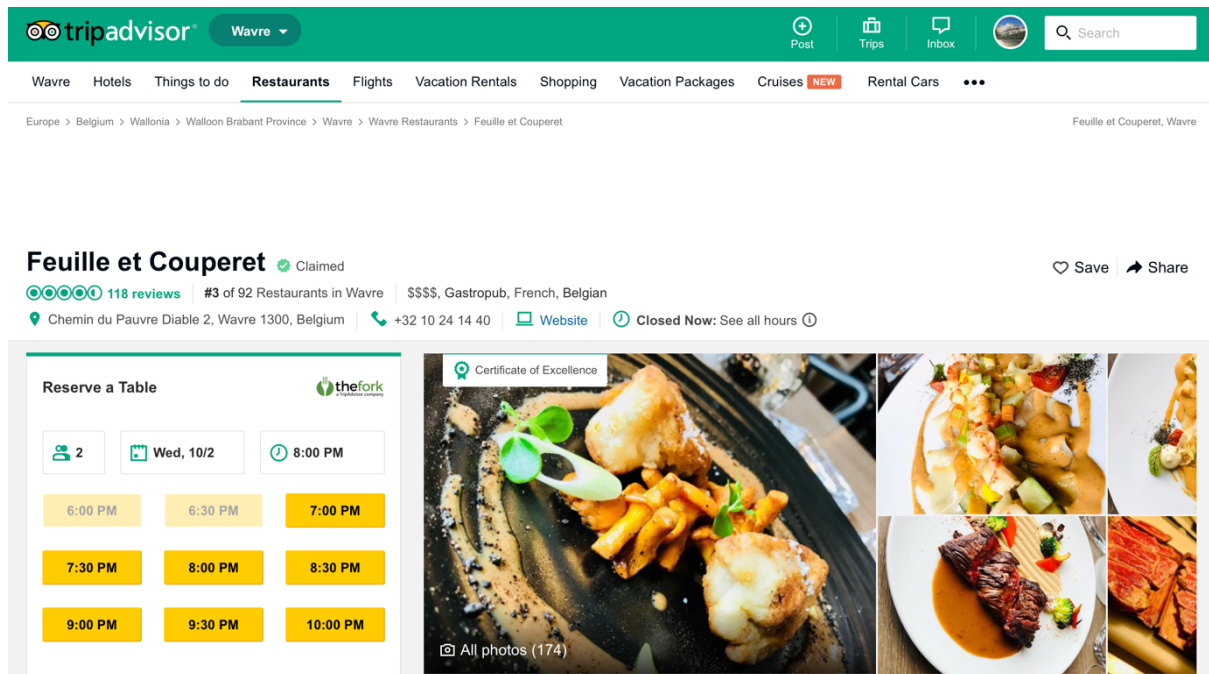
Auteur : DANI Borian

Promoteur : FOUSS François

Table des Annexes

Annexe 1 : Capture d'écran de la page TripAdvisor d'un restaurant ayant une option de réservation via thefork	2
Annexe 2 : Captures d'écran d'une page d'accueil de recherche de restaurants à Louvain sur TripAdvisor	2
Première capture d'écran	2
Seconde capture d'écran	3
Annexe 3 : Questionnaire de recherche.....	4
Annexe 4 : Message d'invitation à répondre au questionnaire	20
Message français	21
Message néerlandais	21

Annexe 1 : Capture d'écran de la page TripAdvisor d'un restaurant ayant une option de réservation via thefork



Annexe 1 : Capture d'écran de la page TripAdvisor d'un restaurant ayant une option de réservation via thefork. Via [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com). Consulté le 2 octobre 2019 sur https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g188643-d11905739-Reviews-Feuille_et_Couperet-Wavre_Walloon_Brabant_Province_Wallonia.html

Explication : Comme on le voit dans le coin inférieur gauche de l'écran, une boîte de réservation en ligne est incluse sur la page TripAdvisor du restaurant. TripAdvisor ne met à disposition cette option que pour les restaurants s'étant référencés sur *thefork/lafourchette*.

Cette annexe est citée en page 40.

Annexe 2 : Captures d'écran d'une page d'accueil de recherche de restaurants à Louvain sur TripAdvisor

Première capture d'écran

Réserver :

📅

31/10/2019

🕒

20:00

👤

2 personnes

Rechercher un restaurant

Effacer

Restaurants

Type d'établissement

☒ Restaurants

☐ Repas sur le pouce

☐ Desserts

Plus ▼

Sur réservation

☐ Réservations en ligne

☐ Bonnes affaires

☐ Disponible ce soir

Cuisines et plats

☐ Européenne

☐ Italienne

☐ Asiatique

Plus ▼

Restrictions alimentaires

☐ Végétariens bienvenus

☐ Choix végétaliens

☐ Plats sans gluten

Réservez une table en ligne

Afficher

Masalatop

★★★★★

444 avis

€€ - €€€, Indienne

Trouver une table

Annapurna Restaurant

★★★★★

111 avis

€€ - €€€, Népalaise, Indienne

Trouver une table

Osteria Miche

★★★★☆

996 avis

€€ - €€€, Méditerranéenne, Italien...

Trouver une table

Castello Lucano

★★★★☆

203 avis

€€ - €€€, Italienne, Méditerranéen...

Trouver une table

Cuisine raffinée

Afficher

Arenberg

★★★★★

289 avis

€€€€, Française, Belge, Européenne...

Zarza

★★★★★

470 avis

€€€€, Française, Belge, Européenne...

Cum Laude

★★★★☆

186 avis

€€€, Belge, Européenne

Couvert Couvert

★★★★★

283 avis

€€€, Française, Européenne

Dîner

Afficher

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

Explication : Sur la première capture d'écran, nous voyons qu'une recherche des restaurants à Louvain sur TripAdvisor donne lieu à une page où l'option de réserver est incitée aussitôt qu'en dessous du titre de la page internet. Ensuite, nous voyons sur la deuxième capture d'écran que la section « Réservez une table en ligne » est mise en évidence juste après l'option de

navigation par types de cuisine. Dans la liste de filtres à gauche du site, l'option de réservation est également reprise. L'image forte de cela est que le classement complet des restaurants à Louvain n'est affiché par TripAdvisor qu'après que le consommateur ait vu les incitations de réservation.

Cette annexe est citée en page 38.

Annexe 3 : Questionnaire de recherche

Cette annexe reprend le questionnaire que nous avons généré pour notre étude. Il a été écrit en cinq langues et comporte huit questions. Par souci de clarté et fidélité, nous avons choisi de le montrer sous sa forme finale en Google Docs puisque c'est sous cette forme là qu'il est soumis aux professionnels de la restauration.

Section 1 of 6

✕

⋮

Impact of online reviews on restaurants

Please choose your language.
Veuillez sélectionner votre langue svp.
Kies uw taal aub.
請選擇您的語言
请选择您的语言

Select your preferred language *

☐ English

☐ Français

☐ Nederlands

☐ 普通话

☐ 廣東話

Dear professionals of the restaurant industry, thank you for taking the time to answer my short survey. This questionnaire is made in the context of a master thesis that I am writing concerning the impact of online restaurant review websites. It contains 8 questions and your answers are crucial for my work to make a real difference. I thank you in advance to fill in this form. Please complete the whole survey otherwise your answers will not be valid for the study. All your answers will remain anonymous.

If you wish so, I will send you a document summarizing the highlights of my study after I finalized it.

Short-answer text

☐ Owner of the restaurant

- ☐ Negative reviews are largely overrepresented.
- ☐ Negative reviews are slightly overrepresented.
- ☐ There is no overrepresentation.
- ☐ Positive reviews are slightly overrepresented.
- ☐ Positive reviews are largely overrepresented.

[illegible]

(8) Are you using TripAdvisor's online table booking system? *

- ☐ Yes and I will continue using it within the next 12 months.
- ☐ Yes but I will stop using it within the next 12 months.
- ☐ No and I will continue not to use it within the next 12 months.
- ☐ No but I will start using it within the next 12 months.

If you have any other comment, please state below.

Long-answer text

Do you wish to receive by email the results of my study once it is finalized?

- ☐ Yes
- ☐ No

Thank you so much!

Great thanks for the time you granted to complete my survey. Your answers will be very useful for my study. You can now close this page.

Impact des évaluations en ligne sur les restaurants

Chers professionnels de la restauration, merci de prendre le temps de répondre à ma courte enquête. Y répondre ne vous prendra que quelques minutes. Ce questionnaire est fait dans le cadre du mémoire de fin d'études que j'écris sur l'impact des sites d'évaluations en ligne sur les restaurants. Il ne fait que 8 questions, et vos réponses sont cruciales pour que mon mémoire ait une réelle signification. Je vous remercie d'avance de le compléter jusqu'au bout et de préciser quel restaurant vous représentez, sans quoi vos réponses ne seront pas utilisables pour l'étude. Toutes vos réponses resteront totalement anonymes.

Dans ce questionnaire, nous allons dans un premier temps vous poser 5 questions sur les évaluations en ligne de façon générale. Il s'agit de tous les commentaires/avis sur internet concernant votre restaurant. Ces commentaires sont majoritairement retrouvés sur quelques sites principaux, tels que TripAdvisor, Google ou Facebook. Ensuite, au travers de 3 questions, nous aborderons spécifiquement TripAdvisor, et plus précisément son outil de réservation de table en ligne (utilisé sous le nom de « LaFourchette »).

Si vous le souhaitez, je vous enverrai par e-mail une infographie résumant les éléments marquants de mon étude une fois que mon mémoire sera finalisé.

Quel est le nom de votre restaurant ? *

Short-answer text

Quel est votre statut d'emploi ? *

- ☐ Propriétaire
- ☐ Salarié

(1) Quelle est votre perception quant à la répartition des notes sur les sites d'évaluations de restaurants ? *

- ☐ Les évaluations négatives sont largement surreprésentées.
- ☐ Les évaluations négatives sont légèrement surreprésentées.
- ☐ Il n'y pas de surreprésentation.
- ☐ Les évaluations positives sont légèrement surreprésentées.
- ☐ Les évaluations positives sont largement surreprésentées.

(7) Percevez-vous le système de réservation en ligne sur TripAdvisor (appelé « LaFourchette ») comme une opportunité ou une menace pour votre restaurant ? *

	1	2	3	4	5	6	7	
Menace	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Opportunité

...

(8) Utilisez-vous le système de réservation de tables en ligne de TripAdvisor (appelé « LaFourchette ») ? Que comptez-vous faire dans les 12 prochains mois ? *

- ☐ Oui, et je compte continuer à l'utiliser dans les 12 prochains mois.
- ☐ Oui, mais je compte arrêter de l'utiliser dans les 12 prochains mois.
- ☐ Non, et je compte continuer à ne pas l'utiliser dans les 12 prochains mois.
- ☐ Non mais je compte commencer à l'utiliser dans les 12 prochains mois.

Si vous souhaitez commenter ou justifier un ou plusieurs sujets, veuillez l'écrire ici s.v.p.

Long-answer text

...

Souhaitez-vous recevoir par e-mail les résultats de mon étude une fois celle-ci finalisée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Merci beaucoup !

Un grand merci pour le temps que vous m'avez accordé. Vos réponses seront très utiles dans le cadre de mon étude. Vous pouvez maintenant fermer cette page.

Nederlands

Beste restauranthouder,

Mag ik u verzoeken enkele minuutjes van uw kostbare tijd te besteden aan mijn korte enquête. Ze is een onderdeel van mijn scriptie over de impact van beoordelingswebsites op restaurants.

De vragenlijst bestaat slechts uit 8 vragen. Uw antwoorden zijn van cruciaal belang voor een succesvol ongeëvenaard onderzoek.

Gelieve de lijst volledig in te vullen en aan te duiden welk restaurant u vertegenwoordigt. Zonder deze vermelding zijn uw antwoorden onbruikbaar. Alle antwoorden blijven volkomen anoniem. Ik dank u bij voorbaat voor uw input.

In de vragenlijst stellen wij u eerst vijf vragen over het online beoordelen van restaurants in het algemeen. Het betreft alle commentaren en meningen over uw restaurant op internet. Men vindt ze vooral op een aantal bekende websites, zoals TripAdvisor, Google of Facebook.

Daarna behandelen we TripAdvisor, en meer bepaald het bookingssysteem voor het online reserveren van tafels (het zgn. platform "Lafourchette") via drie overige vragen.

Zodra ik mijn scriptie heb beëindigd, zal ik u, indien u het wenst, de resultaten van mijn onderzoek per e-mail doorsturen.

Naam van uw restaurant : *

Short-answer text

Wat is uw arbeidsstatus ? *

- ☐ Eigenaar
- ☐ Werknemer

(1) Hoe beschouwt u de puntenverdeling op de beoordelingswebsites voor restaurants ? *

- ☐ De negatieve beoordelingen zijn ruimschoots oververtegenwoordigd.
- ☐ De negatieve beoordelingen zijn lichtelijk oververtegenwoordigd.
- ☐ Er is geen oververtegenwoordiging.
- ☐ De positieve beoordelingen zijn lichtelijk oververtegenwoordigd.
- ☐ De positieve beoordelingen zijn ruimschoots oververtegenwoordigd.

(2) Vindt u dat de online-beoordelingen over restaurants (zoals u ze bijvoorbeeld op TripAdvisor of Google terugvindt) nuttig zijn voor u ? *

	1	2	3	4	5	6	7	
Onnuttig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Nuttig

(3) Vindt u dat de negatieve online-beoordelingen over uw restaurant nuttig zijn voor u ? *

	1	2	3	4	5	6	7	
Onnuttig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Nuttig

(4) Wat zou u doen indien u de mogelijkheid had uw restaurant niet langer te referenceren bij TripAdvisor ? *

- ☐ Ik zou mijn restaurant uit de lijst van TripAdvisor verwijderen
- ☐ Ik zou mijn restaurant op de lijst van TripAdvisor laten staan
- ☐ Other...

(5) Investeert u middelen om de online-beoordelingen van uw restaurant te bevorderen en er beter op toe te zien ? Waarom ? *

- ☐ Ja, want ik wil me op deze manier onderscheiden van de concurrentie.
- ☐ Ja, want ik doe het uit vrees benadeeld te worden indien ik niet zou investeren.
- ☐ Ja, voor andere redenen.
- ☐ Nee, want ik zie er het voordeel niet van in.
- ☐ Nee, want ik heb hiervoor de nodige middelen niet.
- ☐ Nee, voor andere redenen.

(6) Vindt u dat het bookingstelsel voor het online reserveren van tafels op TripAdvisor nuttig is voor uw restaurant ? *

	1	2	3	4	5	6	7	
Onnuttig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Nuttig

(7) Beschouwt u het online-bookingstelsel op TripAdvisor als een geschikte gelegenheid of als een bedreiging voor uw restaurant ? *

	1	2	3	4	5	6	7	
Bedreiging	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Gelegenheid

(8) Gebruikt u het online-bookingstelsel op TripAdvisor voor het reserveren van tafels? Wat bent u van plan te doen gedurende de 12 volgende maanden ? *

- ☐ Ja, en ik ben van plan het te blijven gebruiken gedurende de 12 volgende maanden.
- ☐ Ja, maar ik ben van plan het gedurende de 12 volgende maanden niet langer te gebruiken.
- ☐ Nee, en ik ben van plan het nog steeds niet te gebruiken gedurende de 12 volgende maanden.
- ☐ Nee, maar ik ben van plan om het beginnen te gebruiken gedurende de 12 volgende maanden.

Gelieve uw eventuele opmerkingen hieronder te noteren

Long-answer text

Wenst u de resultaten per e-mail te ontvangen wanneer mijn onderzoek is afgerond ?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Hartelijk dank voor uw inspanning !

Uw antwoorden zullen mijn onderzoek ongetwijfeld ten goede komen. U kunt dit tabblad nu sluiten.

Section 5 of 6



简体中文

致各位餐饮业的从业者，此问卷调查针对餐厅评分网站 (例如猫途鹰、谷歌)。此问卷调查包括八条短问题，在此再次感谢您愿意拨冗参与此调查。您的答案只会用作调查，并不会对外公布，未完成的问卷将不获查阅。

首先，请回答五条有关餐厅评分网站的问题。顾客会使用餐厅评分网站留下他们对于餐厅的意见，最常见的评分平台为猫途鹰、谷歌和脸书。然后，我们将会针对猫途鹰拟出三条问题，尤其是它的网上订位服务(又名: the fork)。

如阁下希望，此问卷调查的结果将会发送到您提供的电邮地址。

餐厅的名字: *

Short-answer text

您的就业状况: *

- ☐ 餐厅东主
- ☐ 餐厅员工

(3) 您认为负面评分对于您餐厅的营运有多大作用? *

[illegible]

(8) 您正在使用猫途鹰的网上订位服务吗?

*

- ☐ 是，而且在未来12个月内我会继续使用这项服务。
- ☐ 是，但是在未来12个月内我打算停止使用这项服务。
- ☐ 否，而且在未来12个月内我亦不打算使用这项服务。
- ☐ 否，但是在未来12个月内我打算开始使用这项服务。

如您有任何其他意见，请在下方说明。

Long-answer text

您希望收到这份问卷的调查结果吗?

- ☐ 是
- ☐ 否

问卷已完成，阁下现在可以离开此网页。

您的回应对本调查有莫大的帮助，感谢您宝贵的时间及意见！

致各位餐飲業的從業者，此問卷調查針對餐廳評分網站(例如貓途鷹、谷歌)。此問卷調查包括八條短問題，在此再次感謝您願意撥冗參與此調查。您的答案只會用作調查，並不會對外公佈，未完成的問卷將不獲查閱。

首先，請回答五條有關餐廳評分網站的問題。顧客會使用餐廳評分網站留下他們對於餐廳的意見，最常見的評分平台為貓途鷹、谷歌和臉書。然後，我們將會針對貓途鷹擬出三條問題，尤其是它的網上訂位服務(又名: the fork)。

餐廳的名字: *

您的就業狀況： *

- (1) 請問您對於餐廳評分網站的評分標準持什麼意見？ *

- (2) 您認為評分網站對於您餐廳的營運有多大作用？ *

[illegible]

(3) 您認為負面評分對於您餐廳的營運有多大作用？ *

	1	2	3	4	5	6	7	
無太大作用	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	有顯著作用

(4) 如果您可以把您的餐廳從貓途鷹上移除，您會這樣做嗎？ *

- ☐ 我會移除我的餐廳
- ☐ 我會保留我的餐廳
- ☐ Other...

(5) 您會在管理/改善網上評分方面投放資源或金錢嗎？ *

- ☐ 會，因為我希望從競爭者中突圍而出。
- ☐ 會，因為我不希望比其他餐廳遜色。
- ☐ 會，因為其他原因。
-
- ☐ 不會，因為我不認為這樣做會為我帶來好處。
- ☐ 不會，因為餐廳的資源不足。
- ☐ 不會，因為其他原因。

(6) 您認為貓途鷹的網上訂位服務對您的餐廳幫助大嗎？ *

	1	2	3	4	5	6	7	
無太大幫助	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	有顯著幫助

(7) 您認為貓途鷹的網上訂位服務對您的餐廳而言是一個威脅或是一個機會？ *

	1	2	3	4	5	6	7	
威脅	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	機會

(8) 您正在使用貓途鷹的網上訂位服務嗎？ *

- ☐ 是，而且在未來12個月內我會繼續使用這項服務。
- ☐ 是，但是在未來12個月內我打算停止使用這項服務。
- ☐ 否，而且在未來12個月內我亦不打算使用這項服務。
- ☐ 否，但是在未來12個月內我打算開始使用這項服務。

如您有任何其他意見，請在下方說明。

Long-answer text

您希望收到這份問卷的調查結果嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否

問卷已完成，閣下現在可以離開此網頁。

您的回應對本調查有莫大的幫助，感謝您寶貴的時間及意見！

Annexe 4 : Message d'invitation à répondre au questionnaire

Contrairement au questionnaire écrit en 5 langues, nous avons décidé d'approcher les restaurateurs initialement en deux langues uniquement (français ou néerlandais) en fonction de

la région où ils se trouvent, puisque nous ne pouvions pas savoir laquelle des 5 langues ils préfèrent. Il est fait référence à cette annexe en page 64.

Message français

Cher professionnel de la restauration,

Je suis étudiant en dernière année de master à l'UCLouvain et je rédige un mémoire de fin d'études sur l'impact des sites d'évaluations en ligne sur les restaurants. J'ai besoin de connaître l'avis des professionnels de la restauration sur certains sujets et j'aimerais vous demander de compléter le questionnaire de 8 questions que j'ai rédigé.

Je vous serais très reconnaissant d'y répondre. Il vous suffit de cliquer sur le lien ci-dessous pour y accéder.

<https://forms.gle/bAGxHJ5qecTKEnjz9>

Merci d'avance pour le temps que vous m'accordez. Votre contribution m'est précieuse.

Bien cordialement,

Borian Dani.

Message néerlandais

Beste restauranthouders,

Ik ben een student in het laatste jaar van master aan UCLouvain en ik schrijf een thesis over de impact van online evaluatiesites op restaurants. Ik zou uw mening willen kennen over bepaalde onderwerpen en ik zou u willen verzoeken de lijst met 8 vragen die ik heb geschreven in te vullen. Mijn vragenlijst betreft vooral TripAdvisor maar mijn thesis gaat wel over evaluatiesites in het algemeen.

Klik op de onderstaande link om toegang te krijgen.

<https://forms.gle/xubJZMYiprHMKrXi7>

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Borian Dani.