

Ako funguje hodnotenie vodičov v taxi aplikáciách (a prečo môžeš jedným klikom zničiť niekomu prácu)

Poviem to bez obalu:

Hviezdičky v taxi aplikácii nie sú hra.

Jedno tvoje kliknutie môže znamenať, že konkrétny vodič:

- dostane menej jázd,
- príde o stovky eur mesačne,
- alebo ho systém úplne odstaví.

A často nie preto, že by bol zlý, ale preto, že bol v zlej zápche, mal úprimný konflikt, alebo sa stal terčom krivého obvinenia.

Tento text je písaný z pohľadu „druhej strany“ – systému a vodičov. Čierna na bielom.

1. **4★ nie je „dobré hodnotenie“. Je to penalizácia.**

Bežná veta zákazníka:

„Dal som mu 4 hviezdičky, ved' to je v pohode.“

Nie, nie je.

V realite to funguje takto:

- platformy tlačia vodičov k priemeru **4,8+**, hoci to znie šialene,
- každý jeden pokles o desatinku v priemere znamená:
 - menej prioritovaných jázd,
 - menej príjmu,
 - viac stresu, či „nepríde email, že d'akujeme, už vás nechceme“.

Pre teba rozdiel medzi **4★** a **5★** = nálada.

Pre vodiča rozdiel medzi **4,7** a **4,9** = to, či ho systém bude púšťať dopredu alebo ho hodí na dno.

Ak bola jazda:

- bezpečná,
- normálna,
- auto čisté,
- vodič korektný,

tak 4★ je trest. Nie „slušné hodnotenie“.

2. Väčšina nízkych hodnotení trestá niečo, za čo vodič nemôže

Toto je realita z druhej strany:

Ludia dávajú zlé hodnotenia za veci, ktoré vodič absolútne nemá v rukách:

- zápcha,
- cena,
- počasie,
- uzávierky,
- nálada zákazníka.

Typické scenáre:

1. „Drahé, dám 3★.“

Tarifu nastavuje systém, nie vodič. On si cenu nevymýšľa.

2. „Meškal, dám 2★.“

Stál v rovnakej zápche ako ty. Neovláda semafory ani havárie na obchvate.

3. „Nič extra, tak 4★.“

Sme v taxi, nie v divadle.

Niekedy je najlepšia služba: bezpečne, včas, v tichu. Nie stand-up show.

4. „Pohádali sme sa, dám mu 1★.“

Vodič odmietol porušiť pravidlá / riskovať za teba / robiť z auta party klub.

Ty máš v ruke zbraň – hviezdičku. A mnohí ju používajú ako pomstu.

Z pohľadu vodiča to vyzerá takto:

jazdí slušne, robí, čo má, ale jeho priemer pomaly klesá kvôli veciam, ktoré neovplyvní.

3. Najšpinavšia časť: krivé obvinenia a blokácie bez dôkazov

Téma, o ktorej sa nahlas veľmi nehovorí, ale v systéme existuje:

- obvinenia z „nevhodného správania“,
- obt'ažovanie,
- pocit „cítila som sa nepríjemne“.

Niektoré platformy fungujú takto:

1. Zákazník napíše:
„Vodič sa správal nevhodne / obt'ažoval ma / cítila som sa ohrozená.“
2. Systém:
 - okamžite zablokuje vodiča,
 - odstaví mu príjem,
 - neraz bez reálneho preverenia faktov.
3. Vodič:
 - nemá priestor sa brániť,
 - nevie, čo presne sa mu kladie za vinu,
 - je „odpalený“, lebo je jednoduchšie preventívne vyhodiť jedného vodiča, než riskovať zlú publicitu.

Áno, zákazníci musia byť chránení.

Ale ak systém funguje štýlom:

„Stačí jedno kliknutie a druhá strana je vinná“,

otvára sa priestor na:

- pomstu po konflikte (napr. kvôli cene, trase, odmietnutiu zastávky „tu na zákaze stáť“),
- čisté vymyslené obvinenia,
- zneužitie systému v emočnom afekte.

Vodič môže mať za sebou tisíce korektných jázd, ale stačí jedno vážne obvinenie bez dôkazov a je mimo hry.

4. Ako by mal vyzerat' férrový systém hodnotenia (a čo robíme inak)

Ak má mať rating zmysel, musí spĺňať tri veci:

1. **Nefungovať na princípe: zákazník má vždy pravdu.**
Zákazník má svoj pohľad. Vodič tiež. Pravda býva uprostred.

2. Pozerať sa na dátu, nie len na emóciu.

Extrémne hodnotenie (1★ + t'ažký komentár) musíme dať pod lupu, nie do gilotíny.

3. Dovolit' vodičovi sa brániť'.

Bez toho je to čistý stredovek.

Ako k tomu pristupujeme „insidersky“:

- Extrémne hodnotenia (hlavne vážne obvinenia) **neriešime automatickým banom**, ale:
 - pozeraťme historiu vodiča,
 - trasy,
 - čas,
 - prípadné záznamy.
- **Vodič má možnosť reagovať.**
Nie, neznamená to, že mu vždy uveríme. Znamená to, že rozhodnutie nerobí len jedno anonymné kliknutie.
- **Hľadáme vzorce, nie jednorazové výbuchy.**
Ak má vodič 2000 jazd, dobré hodnotenia a zrazu jeden extrémny výstrel – riešime inak, než keď sú st'ažnosti konzistentné.
- **Chránime aj zákazníkov, aj vodičov.**
Agresívne správanie vodičov je okamžitý problém.
Ale rovnako problém je systém, kde vodič jazdí v režime:
„Stačí jedna hysterická jazda a končím.“

5. Návod pre zákazníkov: ako hodnotiť férovo

Ak chceš lepšiu taxislužbu, začína to pri tebe.

Nie tým, že budeš milý, ale tým, že budeš férový.

Hodnot' vodiča za to, čo ovplyvní

Tu má zmysel znížiť hviezdičky:

- jazdil agresívne, riskoval,
- bol arogantný, hrubý, nerešpektoval t'a,
- auto bolo špinavé, odporný zápach,
- vedome t'a t'ahal zbytočne dlhšou trasou,
- ignoroval dohodu, správal sa vyslovene neprofesionálne.

Toto nie je dôvod na 1–3★

- cena, ktorú ti vypočítala aplikácia,
- zápchy, nehody, uzávierky,
- tvoje vlastné nervy, zlý deň, opitost',
- to, že vodič odmietol:
 - jazdiť 80 v meste,
 - porušiť dopravné predpisy,
 - zastaviť na zákaze alebo v krížení,
 - urobiť z auta diskotéku o 3:00 ráno.

Jednoduché pravidlo:

„Hodnotím vodiča len za to, čo reálne držal v rukách.“

Ak hodnotíš všetko ostatné, nie si náročný zákazník. Si nespravodlivý zákazník.

6. Prečo t'a do toho vôbec t'aháme

Lebo hra na:

- „zákazník vždy má pravdu“
- „vodič je len spotrebný materiál“

ničí kvalitu služby pre všetkých.

Dôsledok nespravodlivého hodnotenia:

- dobrí vodiči časom odídu, lebo sú unavení z toho, že žijú pod gilotínou hviezdičiek,
- zostanú tí, ktorí to berú len ako dočasnú robotu, bez vzťahu k práci,
- ty ako zákazník skončíš v službe, kde:
 - vodiči nemajú motiváciu,
 - systém je napnutý,
 - kvalita ide dole.

Záver: Hviezdičky sú zbraň. Rozmýšľaj, kam ňou mieriš.

Nechceme od teba, aby si bol „dobráčik“ a rozdával 5★ stále.

Chceme iné:

- ked' je vodič mizerný – daj mu to najavo ratingom, kľudne tvrdo,
- ked' je jazda v poriadku – 5★ nie je lichôtka, je to normál,
- ked' si nasratý na zápchu, mesto, život – nevybíjaj sa na nesprávnom človeku.

Ak chceme na Slovensku normálnu taxislužbu, v ktorej:

- vodiči nie sú nepriateľ,
- zákazník nie je nepriateľ,
- systém nie je popravište,

musíme prestať používať hodnotenie ako emocionálny výkrik a začať ho používať ako nástroj.

Jednou vetou na koniec:

Hviezdičkou nerozhoduješ len o tom, ako sa cítis po jazde.

Rozhoduješ o tom, či bude mať dobrý vodič dôvod v tejto brandži zostať.