

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, veď 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 prioritizovaných jázd,
 - menej príjmu,
 - viac stresu, či „nepríde email, že ďakujeme, 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:

Ľudia 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 semaforey 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“,
- obťažovanie,
- pocit „cítila som sa nepríjemne“.

Niektoré platformy fungujú takto:

1. Zákazník napíše:
„Vodič sa správal nevhodne / obťažoval 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 „odpálený“, 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 stát“),
- 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' férový 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 dáta, nie len na emóciu.**

Extrémne hodnotenie (1 ★ + ťažký komentár) musíme dať pod lupu, nie do gilotíny.

3. **Dovoliť vodičovi sa brániť.**

Bez toho je to čistý stredovek.

Ako k tomu pristupujeme „insidersky“:

- Extrémne hodnotenia (hlavne vážne obvinenia) **neriešime automatickým banom**, ale:
 - pozeráme históriu 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 jázd, dobré hodnotenia a zrazu jeden extrémny výstrel – riešime inak, než keď sú sťažnosti konzistentné.
- **Chráňme 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 ťa,
- auto bolo špinavé, odporný zápach,
- vedome ťa ťahal 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, opitosť,
- 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 ťa do toho vôbec ťaháme

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 hviezdíčiek,
- 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:

- keď je vodič mizerný – daj mu to najavo ratingom, kľudne tvrdo,
- keď je jazda v poriadku – 5★ nie je lichôtko, je to normál,
- keď 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 výkřik a začať ho používať ako nástroj.

Jednou vetou na koniec:

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

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