

საქართველოს სტანდარტი

სსკ: 03.080.30; 97.020

მომხმარებელთა შეფასებები ონლაინ რეჟიმში - მათი შეგროვების
პრინციპები და მოთხოვნები, მოდერაცია და გამოქვეყნება

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 23/12/2020წლის №120 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 20488:2018 „მომხმარებელთა შეფასებები ონლაინ რეჟიმში - მათი შეგროვების პრინციპები და მოთხოვნები, მოდერაცია და გამოქვეყნება“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 23/12/2020წლის №268-1.1-00416

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინასიტყვაობა	VI
შესავალი	VII
1 გამოყენების სფერო	1
2 ნორმატიული მითითებები	1
3 ტერმინები და განმარტებები	1
4 სახელმძღვანელო პრინციპები და ორგანიზაციული ვალდებულება	4
4.1 სახელმძღვანელო პრინციპები	4
4.2 ორგანიზაციული ვალდებულება	5
4.2.1 კულტურა	5
4.2.2 პრაქტიკის კოდექსი	5
4.2.3 გამოყენების პირობები	5
4.3 უწყვეტი გაუმჯობესება	6
4.4 კომუნიკაციის არხები	7
4.4.1 ზოგადი	7
4.4.2 მიმწოდებლებისთვის განკუთვნილი საკონტაქტო არხი	7
4.4.3 უკუკავშირი მიმწოდებლებთან	7
4.5 რესურსებით უზრუნველყოფა	8
5 შეგროვების პროცესი	8
5.1 ზოგადი	8
5.2 მონაწილეთა პასუხისმგებლობები	9
5.2.1 შეფასების ავტორი	9
5.2.2 შეფასების ადმინისტრატორი	9
5.3 მომხმარებლის შეფასების მახასიათებლები	10
5.4 მომხმარებელთა შეფასებები მოთხოვნის საფუძველზე	10
5.4.1 ზოგადი	10
5.4.2 მოწვევა	11
5.4.3 მოწვევის თარიღი	11
5.4.4 მრავალი მომხმარებელი	11
5.4.5 მომხმარებლების მონაცემთა ბაზის გამოყენება	11
5.4.6 მოწვევების დასასრული	12
5.5 მომხმარებელთა ნებაყოფლობითი შეფასებები	12
5.5.1 შეფასების მიმოხილვის ავტორების ვინაობის კონტროლი	12
5.5.2 მომხმარებლის გამოცდილების შემოწმება	13
5.6 მიკერძოებული და თაღლითური შეფასებების მინიმუმამდე დაყვანა	13
5.6.1 შეფასებების შესყიდვა	13
5.6.2 ჯილდოთი დაგროვილი შეფასებები	13

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

სსტ ისო 20488 : 2018/2020

5.6.3	შეგროვების პროცესის სანდოობა	14
5.7	შეფასების კითხვარის/ შეგროვების ფორმა	14
5.7.1	ზოგადი	14
5.7.2	კითხვარის/შეგროვების ფორმის სტრუქტურა	14
5.7.3	პროდუქტის ან მომსახურების საერთო რეიტინგი	15
6	მოდერაციის პროცესი	15
6.1	ზოგადი	15
6.2	პირობები	16
6.3	მომხმარებელთა შეფასებების მოდერაციის განმხორციელებელი პერსონალი	16
6.3.1	პერსონალის როლი	16
6.3.2	პერსონალის კომპეტენცია და რესურსები	16
6.4	მოდერაციის მახასიათებლები	17
6.5	შეფასების შინაარსის ანალიზი	17
6.5.1	ანალიზის განხორციელება	17
6.5.2	ანალიზის შედეგები	18
6.5.3	ავტომატიზებული მოდერაცია	18
6.5.4	მანუალური მოდერაცია	19
6.5.5	მომხმარებლის შეფასების მოდერაციის ვადები	19
6.6	მომხმარებლის შეფასების უარყოფა	19
6.7	შეფასებების წაშლა	19
6.7.1	შეფასების ავტორის მიერ	19
6.7.2	შეფასების ადმინისტრატორის მიერ	19
6.7.3	შეფასების ავტორის ინფორმირება	20
6.8	შეფასების შინაარსის რედაქტირება	20
6.9	მოდერაციის პროცესის შეფასება	21
6.9.1	მოდერაციის პროცესის უწყვეტი გაუმჯობესება	21
6.9.2	ნიმუშების შერჩევა	21
6.9.3	საცდელი შეფასებები	21
6.9.4	შეფასების ავტორების გამოკითხვა	21
6.9.5	შეუსაბამო შეფასებების წაშლა	21
7	გამოქვეყნების პროცესი	22
7.1	ზოგადი	22
7.1.1	შეფასების ადმინისტრატორის მიერ გასათვალისწინებელი საკითხები	22

IV

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

7.1.2	შეფასების სისწორე	22
7.1.3	გამოსახულების სტანდარტული ფორმა	23
7.1.4	შეფასების წარდგენის და მომხმარებლის გამოცდილების თარიღი	23
7.1.5	პროფილის ინფორმაცია	23
7.2	შემაჯამებელი რეიტინგები	24
7.3	რეიტინგების მიმართ მოქმედი ვადები	24
7.4	შეფასების გამოქვეყნების პროცესის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა	25
7.5	პირობები და პროცედურები	25
7.6	გამოქვეყნების დრო	25
7.7	უკანონო ან შეუსაბამო შინაარსის მქონე შეფასებაზე მინიშნება	25
7.7.1	წვდომა მინიშნებაზე	25
7.7.2	იმ შეფასებების მანუალური მოდერაცია, რომლებთან დაკავშირებითაც გაკეთდა მინიშნება	26
7.8	შეფასებას დაქვემდებარებული მიმწოდებლის უფლება პასუხის გაცემაზე	26
7.8.1	ზოგადი	26
7.8.2	მიმწოდებლის პასუხის მოდერაცია	26
7.8.3	მიმწოდებლის პასუხის გამოქვეყნება	26
7.9	გამოქვეყნების შემდეგ შეფასებების წაშლის კრიტერიუმები	27
7.9.1	ზოგადი	27
7.9.2	მოთხოვნა შეფასების ავტორის მიერ	27
7.9.3	წაშლასთან დაკავშირებული ვადები	27
7.9.4	ჩანაწერების შენახვა	27
7.10	შეფასების წარდგენის უფლების დაკარგვა	27
7.11	თაღლითური შეფასებები	28
7.12	შეფასებების გამოქვეყნება შეფასების სხვა გვერდიდან	28
	ბიბლიოგრაფია	29

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული ორგანიზაციების მსოფლიო ფედერაციას (ისო-ს წევრი ორგანიზაციები). საერთაშორისო სტანდარტების მომზადება, ჩვეულებრივ, ხორციელდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების საშუალებით. ყოველ წევრ ორგანიზაციას, რომელიც დაინტერესებულია იმ საკითხით, რომლისთვისაც შეიქმნა ტექნიკური კომიტეტი, აქვს უფლება იყოს წარმოდგენილი ამ კომიტეტში. საერთაშორისო სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციები, ისო-სთან შეთანხმებით, ასევე მონაწილეობენ ამ საქმიანობაში. ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ) ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით.

წინამდებარე სტანდარტისა და მისი შემდგომი აქტუალიზაციისთვის გამიზნული დოკუმენტების მომზადებისთვის გამოყენებული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ დირექტივებში (ნაწილი 1). კერძოდ, აღსანიშნავია სხვადასხვა ტიპის ისო დოკუმენტებისთვის საჭირო დამტკიცების განსხვავებული კრიტერიუმები. წინამდებარე დოკუმენტის პროექტი მომზადებულია ისო/იეკ დირექტივებში (ნაწილი 2) მოცემული წესების შესაბამისად (იხილეთ, www.iso.org/directives).

აღსანიშნავია, რომ შესაძლოა წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე ნაწილის მიმართ მოქმედებდეს საპატენტო უფლებები. ისო არ არის პასუხისმგებელი რაიმე ან ყველა ასეთი საპატენტო უფლების იდენტიფიკაციაზე. დეტალები, წინამდებარე დოკუმენტის შემუშავებისას იდენტიფიცირებული საპატენტო უფლებების შესახებ, მოცემული იქნება შესავალ ნაწილში ან/და ისო-ს მიერ პატენტის თაობაზე მიღებული დეკლარაციების სიაში (იხილეთ, www.iso.org/patents).

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო დასახელება მოცემულია მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მოსახერხებლად მიწოდების მიზნით და არ წარმოადგენს მის მხარდაჭერას.

სტანდარტების ნებაყოფლობითი ბუნების განმარტების, ისო-ს სპეციალური ცნებებისა და შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული ფრაზების მნიშვნელობების, აგრეთვე ისო-ს მიერ ვაჭრობაში ტექნიკურ ბარიერებთან (ტბტ) დაკავშირებით მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) პრინციპების დაცვის თაობაზე ინფორმაციის გასაცნობად, იხილეთ URL:www.iso.org/iso/foreword.html.

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადებულია ტექნიკური კომიტეტის - ისო/ტკ 290-მიერ, ონლაინ-რეპუტაცია.

VI

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

ონლაინ-შეფასების გვერდები სთავაზობენ მომხმარებლებს შესაძლებლობას, რომ გააკეთონ გამოხმაურება პროდუქტებითა და მომსახურებით სარგებლობის თავიანთი გამოცდილების თაობაზე, სხვა მომხმარებლების სასარგებლოდ, რომლებიც შესაძლოა ფიქრობდნენ მათ ყიდვასა თუ გამოყენებაზე, აგრეთვე გააკეთონ გამოხმაურება, რომელიც მნიშვნელოვანია იმ მიმწოდებლებისთვის, რომლებიც ახორციელებენ პროდუქტებითა და მომსახურებით უზრუნველყოფას.

მომხმარებელთა ტრანზაქციებისა და ურთიერთქმედების დიდი ოდენობა ახლა ხორციელდება ინტერნეტის საშუალებით და მილიონობით მომხმარებელი ყოველ წელიწადს კითხულობს და წერს ონლაინ-შეფასებებს. მომხმარებელთა შეფასებების გვერდების სწრაფ ზრდას, რომლებიც ეხება პროდუქტების (მაგ., ტანსაცმელი, ელექტროხელსაწყოები, სათამაშოები, მანქანები) და მომსახურების (მაგ., რესტორნები, სასტუმროები, მშენებლები, სანტექნიკოსები, ელექტრიკოსები, ადვოკატები) ფართო სპექტრს, აქვს პოტენციალი, რომ გააძლიეროს მომხმარებლები და ხელი შეუწყოს ინდუსტრიის გაუმჯობესებას ინფორმაციის გაცვლის უფრო დინამიკური გზის შექმნის საშუალებით. არა მხოლოდ მიმწოდებლები ითხოვენ მომხმარებელთა შეფასებებს, არამედ მომხმარებლებიც პასუხობენ მათ და ამასთანავე, ესაუბრებიან ერთმანეთს.

შეფასების გვერდებს შეუძლია მომხმარებლებისთვის სარგებელის მოტანა პროდუქტებისა და მომსახურებების შესახებ კვლევის და ისეთი პროდუქტებისა და მომსახურებების იდენტიფიცირების გამარტივების გზით, რომლებიც ყველაზე მეტად შეესაბამება მათ საჭიროებებს, ფუნქციის, ფასის, ხარისხის და ფასთან შესაბამისობის თვალსაზრისით. ისინი საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს, რომ გააზიარონ ინფორმაცია თავიანთი გამოცდილების შესახებ და მიიღონ ათასობით სხვა მომხმარებლის გამოხმაურება და მოსაზრებები. ონლაინ-შეფასებები შეიძლება ასევე წარმოადგენდეს ღირებულ რესურსს მიმწოდებლებისთვის, იგი ეხმარება მათ მომხმარებელთა საჭიროებებისა და მოლოდინების დაკმაყოფილებაში. მათი პროდუქტებითა და მომსახურებით სარგებლობის საკუთარი გამოცდილების მქონე მომხმარებლებს შეუძლიათ დაეხმარონ მათ გასაუმჯობესებელი სფეროების გამოვლენაში, რასაც შედეგად მოჰყვება უკეთესი ხარისხის პროდუქტები, უკეთესი სისტემები, პროცედურები და მომხმარებელთა მომსახურება. ჰკვიან მიმწოდებლებს ესმით, რომ მომხმარებელთა შეფასებების პროაქტიულად წახალისება და მათ გამოხმაურებაზე სწრაფი და დადებითი რეაგირება დაეხმარება მათ არსებული მომხმარებლების შენარჩუნებასა და ახლების შექმნაში.

ვინაიდან ონლაინ-შეფასებების გავლენა მომხმარებელთა მიერ ყიდვასთან დაკავშირებით მიღებულ გადაწყვეტილებებზე სულ უფრომ მზარდია, ამიტომ როგორც მომხმარებლების, ისე მიმწოდებლებისთვისაც გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს იმას, რომ ეს გვერდები ისე ეფექტურად იმართებოდეს, რომ ჩამოყალიბდეს ნდობა შეფასებების ხარისხის, გულწრფელობის, სიზუსტის და გამჭვირვალობის მიმართ. როგორც მომხმარებლები, ისე მიმწოდებლებიც აღნიშნავენ, რომ არსებობს გარკვეული პრობლემები ონლაინ-შეფასებებთან დაკავშირებით. ეს პრობლემები შეიძლება იყოს წინასწარ განზრახული ან უნებლიე, მაგრამ მათ შეიძლება გამოიწვიონ ონლაინ შეფასების პროცესის მიმართ ნდობის შემცირება. ზოგიერთ ასეთ პრობლემას, რომლებიც იქნა ინფორმაცია მოწოდებული, განეკუთვნება:

სსტ ისო 20488 : 2018/2020

-ყალბი დადებითი შეფასებები, რომლებიც დაწერილია თავად მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთა შეცდომაში შეყვანის მიზნით;

-ყალბი უარყოფითი შეფასებები, რომლებიც დაწერილია მიმწოდებლის კონკურენტების მიერ, ამ ორგანიზაციით მომხმარებლების დაინტერესების შემცირების მიზნით;

-სპეციალიზებული „ონლაინ რეპუტაციის მენეჯმენტის“ ბიზნესის საქმიანობა, რომელიც სთავაზობს ელექტრონული კომერციის კომპანიებს მომსახურებას, მათი ონლაინ-შეფასებების გასაუმჯობესებლად;

-მომხმარებლები, რომლებიც იყენებენ საჯარო კრიტიკის სფეროში თავიანთ ახლად აღმოჩენილ მდგომარეობას და ფაქტობრივად ღებულობენ უკეთეს პირობებს ან სხვა სარგებელს იმ მიმწოდებლისგან, რომელსაც ისინი აფასებენ;

-ნდობის ნაკლებობა მომხმარებელთა შეფასებების ობიექტურობასთან და იმასთან დაკავშირებით, რომ შესაძლოა ორგანიზაციები არჩევდნენ უკეთეს შეფასებებს და შლიდნენ უარყოფითებს;

-მიმწოდებლები, რომლებიც იყენებენ მომხმარებლებს დადებითი შეფასებების დასაწერად ან სჯიან მათ უარყოფითი შეფასებების გამო, რიგ შემთხვევაში კი უზღუდავენ მათ უარყოფითი შეფასებების დაწერის უფლებას.

ეს საკითხები წარმოადგენს საფუძველს წინამდებარე დოკუმენტში მოცემული პრინციპებისათვის, რომლებიც შემუშავებულ იქნა მათ გადასაწყვეტად.

წინამდებარე დოკუმენტი სთავაზობს მოთხოვნებს ორგანიზაციებს, რომლებიც ახორციელებენ შეფასებების გვერდების მენეჯმენტს, მასში დეტალურად არის აღწერილი კარგი პრაქტიკა მთელი პროცესის განმავლობაში შეგროვებიდან რეგულირებამდე და გამოქვეყნებამდე. იგი შეიცავს რეკომენდაციებს ონლაინ-შეფასებების მიმართ მომხმარებელთა ნდობის გასაზრდელად, ექსპლოატაციისა და ბოროტად გამოყენებისგან მიმწოდებელთა დაცვის გასაძლიერებლად და ყიდვის შესახებ მომხმარებელთა გადაწყვეტილებებისა და ორგანიზაციის მიერ მიწოდებული პროდუქტებისა და მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად.

შეიძლება მივიჩნიოთ, რომ ორგანიზაციები, რომლებიც გადაწყვეტენ წინამდებარე დოკუმენტის მოთხოვნების დაცვას, წარმოადგენენ ისეთ ორგანიზაციებს, რომლებიც ახდენენ იმის დემონსტრირებას, რომ ისინი აფასებენ თავიანთ მომხმარებლებს და იღებენ ვალდებულებას, რომ უზრუნველყოფენ ისეთი შეფასებების მიწოდებას, რომლებსაც შეიძლება ენდოს მომხმარებელი.

VIII

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია