



8. Regole sul Feedback in eBay



Il **Feedback** in eBay è uno strumento molto utile per verificare la reputazione degli acquirenti e dei venditori. Ogni utente eBay, infatti, ha un profilo di Feedback, caratterizzato dai commenti lasciati dagli altri utenti con i quali ha concluso transazioni, sia di acquisto che di vendita. Infatti, non solo i venditori, ma anche gli acquirenti in eBay hanno un Feedback che viene rilasciato dai venditori e che permette al venditore di capire se l'utente con il quale sta interagendo ha già effettuato altri acquisti su eBay e se questi sono andati a buon fine. La fiducia quindi si basa molto sui Feedback e sulle opinioni espresse dai precedenti acquirenti o venditori. Al termine di ogni transazione, l'acquirente e il venditore possono formulare un giudizio reciproco. Il venditore può lasciare un breve commento e un punteggio.

Per l'acquirente è possibile anche valutare il venditore in base a diversi criteri:

- conformità alla descrizione
- comunicazione
- tempi di spedizione
- costi di spedizione e imballaggio.

Punteggi di Feedback recenti (ultimi 12 mesi) ?

	1 mese	6 mesi	12 mesi
Positivo	2699	15145	24792
Neutro	17	88	139
Negativo	14	57	97

Valutazione dettagliata del venditore (ultimi 12 mesi) ?

Criteri	Punteggio	Numero di valutazioni
Oggetto conforme alla descrizione	★★★★★	18839
Comunicazione	★★★★★	18805
Tempi di spedizione	★★★★★	18813
Costi di spedizione e imballaggio	★★★★★	18746

A differenza del punteggio, queste valutazioni sono anonime, quindi non contribuiscono al Feedback, ma permettono all'acquirente di lasciare una valutazione onesta, basata sulla propria esperienza.

Ogni commento di Feedback inserito viene aggiunto in modo permanente nel Profilo di Feedback dell'utente.

Punteggi di Feedback e stelle


Le valutazioni del Feedback permettono l'assegnazione di un punteggio di Feedback agli utenti. Ogni valutazione positiva, infatti, assegna all'utente un punto. Una valutazione neutra non comporta l'assegnazione di punteggio, mentre una valutazione negativa sottrae un punto al punteggio di Feedback.

- Un Feedback positivo aggiunge un punto al Punteggio di Feedback.
- Un Feedback neutro non ha alcun impatto sul Punteggio di Feedback.
- Un Feedback negativo sottrae un punto dal Punteggio di Feedback.



Appare chiaro quindi come maggiore è il numero di Feedback positivi ricevuti da un utente, maggiore sarà il suo Punteggio di Feedback.













Accanto al nome di ciascun utente appare l'indicazione del punteggio di Feedback, accompagnata dalla *stella di Feedback*.

La **stella di Feedback** ha un colore in base al punteggio di Feedback: se il punteggio è pari almeno a 10 si ottiene una stella gialla , e man mano che il punteggio sale si possono ottenere stelle di colori diversi.

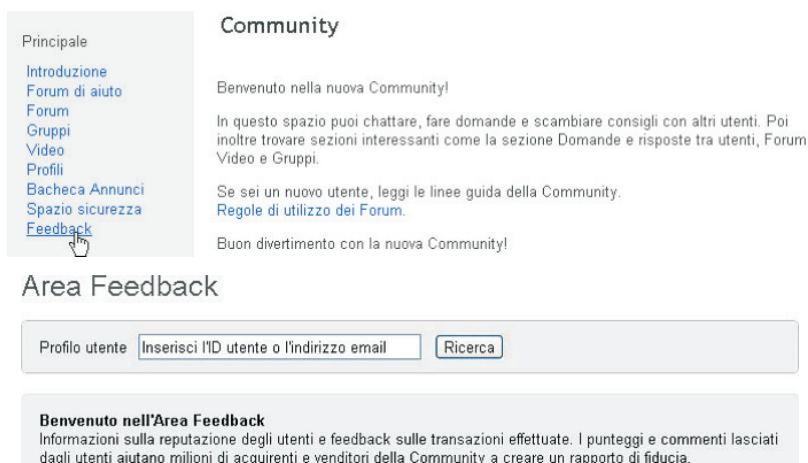
La stella indica quindi il livello di affidabilità e l'esperienza acquisite nella Community di eBay.



Ecco il significato delle diverse stelle:

-  Stella gialla = da 10 a 49 valutazioni
-  Stella blu = da 50 a 99 valutazioni
-  Stella turchese = da 100 a 499 valutazioni
-  Stella viola = da 500 a 999 valutazioni
-  Stella rossa = da 1.000 a 4.999 valutazioni
-  Stella verde = da 5.000 a 9.999 valutazioni
-  Stella cadente gialla = da 10.000 a 24.999 valutazioni
-  Stella cadente turchese = da 25.000 a 49.999 valutazioni
-  Stella cadente viola = da 50.000 a 99.999 valutazioni
-  Stella cadente rossa = da 100.000 a 499.000 valutazioni
-  Stella cadente verde = da 500.000 a 999.999 valutazioni
-  Stella cadente argento = 1.000.000 di valutazioni o più

Accedendo alla community, e facendo clic sul link **Feedback** si accede all'*Area Feedback*, dove è possibile ricercare un utente per visualizzarne il Feedback e il punteggio.



Il Feedback è lo strumento sul quale si basa il sistema di vendita in eBay e rappresenta l'unico sistema autorevole per stabilire l'affidabilità di un venditore/acquirente.

L'uso scorretto del Feedback o la violazione delle regole di eBay possono avere una serie di conseguenze, tra cui la chiusura delle inserzioni, la limitazione ai privilegi dell'account oppure la sospensione dell'account.

