વિશ્વાસનું ટેક્નોલોજિકલ સ્વરૂપ: Now You Know

આજના ડિજિટલ યુગમાં આપણે પ્રવાસ, ખાણીપીણી, શોપિંગ, હોટેલ, રેસ્ટોરન્ટ કે મનોરંજન સંબંધિત નિર્ણય લેતા પહેલાં સર્વપ્રથમ ઈન્ટરનેટની મદદ લઈએ છીએ. દર વખતે એવું કરવા છતાં આપણે કદાચ ધારીએ છીએ એટલું પરિણામ નથી મળતું. ઘણી વખત ઓનલાઈન રિવ્યૂઝ ગેરમાર્ગે દોરે છે. કોઈ રેસ્ટોરન્ટને ઉત્કૃષ્ટ રેટિંગ મળ્યું હોય છતાં અનુભવ નિરાશાજનક નીકળે અથવા કોઈ પ્રવાસ સ્થળ ઑનલાઈન અનુભવમાં અદ્ભુત લાગે પણ વાસ્તવિકતા કંઈક જુદી જ હોય. આ વાતનો અનુભવ ખાસ કરીને તેને થાય છે, જે વારંવાર પ્રવાસ કરે છે અને નવી નવી જગ્યાઓના અનુભવ કરવા માંગતા હોય છે.

ક્રિષ્ણા શિવદાસાની અને પિયા શિવદાસાની એ એવા યુવા ભાઈબહેનની જોડી છે જેઓ બાળપણથી દર વર્ષે દુનિયાભરમાં પ્રવાસ કરતા આવ્યાં હતાં. સતત મુસાફરી દરમિયાન તેઓ ઘણી વાર રિવ્યૂઝ જોતાં પરંતુ તેઓ ઘણી વાર એવું અનુભવતાં કે જેવું ઓનલાઈન હોય છે તેવું મોટેભાગે સાચે નથી હોતું. તેમની નજરે એક સામાન્ય સમસ્યા ચડી કે ઓનલાઈન રિવ્યૂઝ વિશ્વસનીય નથી. તેની સરખામણીમાં જ્યારે મિત્રે આપેલી સલાહ કે વ્યક્તિગત ભલામણ સાંભળવામાં આવે ત્યારે એ વધુ સાચી અને ઉપયોગી નીવડે છે. અહીંથી જ જન્મ લીધો 'નાઉ યુ નો' જે ભારતનું પ્રથમ સોશ્યલ-લેડ પ્લેટફોર્મ છે જે તમને 'તમારા મિત્રોને ખરેખર શું પસંદ કરે છે' તે બતાવે છે.

સમસ્યાનું મૂળ: ઑનલાઈન રિવ્યૂઝમાં વિશ્વાસનો અભાવ

બાળપણથી જ ક્રિષ્ણા અને પિયા દર વર્ષે પરિવાર સાથે દુનિયાના નવા નવા દેશોમાં ફરતાં. તેમની યાદોમાં પેરિસની સાંજ, ન્યૂયોર્કની હલચલ, ટોકિયોનું શિસ્તબદ્ધ જીવન અને ભારતમાં કાશ્મીરથી લઈને કેરળ સુધીની સુગંધ બધું જ સામેલ હતું. મુસાફરી બંને માટે માત્ર વેકેશન ન હતી પરંતુ એક શાળા હતી, જ્યાં દરેક અનુભવ એક પાઠ આપતો પરંતુ એક વાત તેઓને હંમેશાં ખટકતી. કોઈ પણ નવી જગ્યાએ જવાનું હોય તો તે શું કરતા? જે બધા જ કરે છે તેમ ગુગલ રીવ્યુસ, ટ્રીપએડવાઈઝર, ઈન્સ્ટાગ્રામ પોસ્ટ્સ વગેરે જોતાં પરંતુ ઘણી વાર એવું બનતું કે ઑનલાઈન રિવ્યૂઝ જોઈને ઉત્સાહિત થઈને તેઓ કોઈ રેસ્ટોરન્ટ પહોંચે અને ત્યાં તેમને જણાય કે વાસ્તવિકતા ઓનલાઈન જોયેલા ફોટોસ અને રિવ્યૂઝથી કોશો દૂર છે. ક્યારેક રેસ્ટોરન્ટ ઓવરક્રાઉડેડ લાગે, ક્યારેક સ્વાદ સરેરાશ હોય, ક્યારેક તો વાનગીઓ ફોટામાં જેટલી આકર્ષક લાગે એટલી આકર્ષક ન હોય વગેરે. ઘણી વાર તો એવું પણ બન્યું કે '5-સ્ટાર રેટેડ' સ્થળો ખરેખર 5-સ્ટાર અનુભવ જ ન આપે.

બીજી બાજુ તેઓએ એવું પણ અનુભવ્યું કે જ્યારે કોઈ મિત્ર કે પરિવારજન સીધી ભલામણ કરે અને આપણે એ જગ્યાએ જઈએ તો તે લગભગ જેવું જણાવ્યું હોય એવું જ હોય. જ્યારે મિત્રો અંગત રીતે કહે કે "આ રેસ્ટોરન્ટ એક વાર જરૂર અજમાવી જોજો" અથવા "આ હોટેલ બહુ સેફ છે" ત્યારે એ ભલામણ આપણને ઑનલાઈન રિવ્યૂ કરતાં વધુ અસરકારક લાગે છે કારણ કે આપણે આપણા મિત્રોને ઓળખીએ છીએ, તેમની પસંદગીઓ જાણીએ છીએ અને આપણને તેમના પર વિશ્વાસ હોય છે. આ જ સમસ્યામાંથી એક વિચારનો જન્મ થયો અને એ વિચારમાંથી એક સ્ટાર્ટઅપનો.

માઈન્ડ યોર બિઝનેસ

★ ડૉ. રિદ્ધીશ જોશી

વિચારથી વિઝન સુધીનો પ્રવાસ

એક દિવસ ક્રિષ્ણા અને પિયા એકબીજા સાથે ચર્ચા કરી રહ્યાં હતાં કે આપણે દુનિયામાં એટલું બધું ફર્યા છીએ છતાં દરેક નવી સફર પહેલાં આપણે અજાણ્યા લોકોના રિવ્યૂઝ પર નિર્ભર થઈએ છીએ. "શા માટે આપણે મિત્રો પાસેથી સૂચનો સરળતાથી મેળવી ન શકીએ?" આ પ્રશ્ને બંનેને નવી દિશા આપી.

તેમણે વિચાર્યું કે જો કોઈ એવી એપ્લિકેશન હોય જેમાં મિત્રો પોતાના સાચા અનુભવો, પસંદ કરેલી જગ્યા, પ્રિય રેસ્ટોરન્ટ, કેફે, પ્રવાસ સ્થળો અથવા સેવાઓ શેર કરી શકે તો દરેક વપરાશકર્તા માટે નિર્ણય લેવો બહુ સરળ બની જાય અને આમ જન્મ્યું 'નાવ યુ નો' જે એક એવું પ્લેટફોર્મ કે જ્યાં જાહેર રિવ્યૂઝ નથી, ફક્ત વિશ્વાસપાત્ર લોકોની ભલામણો છે.

'નાવ યુ નો' કેવી રીતે કાર્ય કરે છે?

'નાવ યુ નો' એક સરળ પરંતુ નવીન વિચાર પર ચાલે છે "જ્યારે મિત્રો કંઈ ભલામણ કરે છે, ત્યારે તેનું મૂલ્ય વધારે હોય છે." વપરાશકર્તા પોતાની પ્રિય જગ્યાઓ જેમ કે રેસ્ટોરન્ટ, કેફે, હોટેલ, બીચ, શોપિંગ પ્લેસ, બુકસ્ટોર વગેરે પ્લેટફોર્મ પર ઉમેરે છે. તેમના મિત્રો આ યાદી જોઈ શકે છે અને શું તેમને ભાવે છે તે જાણી શકે છે. આ રીતે, જો તમે નવી જગ્યાએ જઈ રહ્યા હો, તો તમે તમને જ ઓળખતા લોકોની પસંદગી જોઈને સરળતાથી નક્કી કરી શકો છો અને સૌથી મોટી વાતઃ પ્લેટફોર્મ પર કશું છુપાયેલું નથી કે કશો ગોટાળો નથી કારણ કે બધું તમારા મિત્રો અને નેટવર્ક પર આધારિત છે.

સ્ટાર્ટઅપ એક એવું તોફાન છે જ્યાં સપનાંઓ અમર્યાદિત હોય છે પરંતુ સ્ત્રોત હંમેશાં મર્યાદિત હોય છે. ક્યારેક મોડી રાત સુધી કોડિંગ કરવું, ક્યારેક નિષ્ફળ પ્રોટોટાઇપ બનાવવા, ક્યારેક ખર્ચનું પ્રમાણ જાળવવું વગેરે જેવા પડકારો હતા છતાં બંને પાસે એક સ્પષ્ટ ધ્યેય હતું

ભારતમાં અનેક લોકપ્રિય રિવ્યૂ પ્લેટફોર્મ છે પરંતુ 'નાવ યુ નો' બહુ જુદી દિશામાં ચાલે છે. અહીં મુખ્યત્વે ત્રણ વિશેષતાઓ છે. તે એક સોશ્યલ ટ્રસ્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે જેમાં અજાણ્યા લોકોના રિવ્યૂ નહીં પરંતુ મિત્રો, પરિવાર કે તમને જાણતા લોકોની ભલામણો જોવા મળે છે. બીજું અહીં કોઈ ખોટાં રિવ્યૂઝની સમસ્યા નથી એટલે કે માર્કેટિંગથી પ્રભાવિત રિવ્યૂઝ અથવા રેટિંગ્સના નાટકમાંથી મુક્તિ મળે છે અને ત્રીજું અને સૌથી અગત્યનું તે તમારી પસંદગીઓનું પર્સનલ નેટવર્ક પૂરું પાડે છે. દરેક માટે એક વ્યક્તિગત જગ્યા જ્યાં માત્ર પસંદગી અને વ્યવહારિક અનુભવ જ બોલે છે.

યુવા ઉદ્યોગસાહસિક તરીકે તેમની સફર

ક્રિષ્ણા અને પિયા એવા યુવા ઉદ્યોગસાહસિકો છે કે જેઓને ટેક્નોલોજી અને વાસ્તવિક જીવનની સમસ્યાઓ વચ્ચે કડી બનીને ઉકેલો લાવવા ગમે છે. સ્ટાર્ટઅપ બનાવવાનો માર્ગ સહેલો નથી. આ વિચાર સરળ લાગતો હોવા છતાં, તેને હકીકત બનાવવી બહુ મુશ્કેલ રહી. મજબૂત બેકએન્ડ તૈયાર કરવું, ડેટા પ્રાઇવસીને પ્રાથમિકતા આપવી, વપરાશકર્તાઓને સિમલેસ અનુભવ આપવો, વ્યક્તિગત ભલામણો તૈયાર કરવી વગેરે વગેરે. તેઓ વપરાશકર્તાઓનો પ્રતિભાવ સતત સાંભળતા, ટેસ્ટિંગ કરતા અને પ્લેટફોર્મને સુધારતા. સ્ટાર્ટઅપ એક એવું તોફાન છે જ્યાં સપનાંઓ અમર્યાદિત હોય છે પરંતુ સ્ત્રોત હંમેશાં મર્યાદિત હોય છે. ક્યારેક મોડી રાત સુધી કોડિંગ કરવું, ક્યારેક નિષ્ફળ પ્રોટોટાઇપ બનાવવા, ક્યારેક ખર્ચનું પ્રમાણ જાળવવું વગેરે જેવા પડકારો હતા છતાં બંને પાસે એક સ્પષ્ટ ધ્યેય હતું. ફંડિંગ, ટેક્નિકલ પડકારો, વપરાશકર્તાની જરૂરિયાતોની સમજ, પ્રોડક્ટ ડિઝાઇન, માર્કેટિંગ, ટીમ મૅનેજમેન્ટ જેવી અનેક મુશ્કેલીઓનો સામનો તેમણે કર્યો પરંતુ તેમની દ્રઢ ઇચ્છા, વિશ્વાસ અને વ્યક્તિગત અનુભવ પર આધારિત વિઝને તેમને આગળ વધતા રાખ્યા. આજે 'નાવ યુ નો' માત્ર એક એપ નથી, પરંતુ લોકોની જીવનશૈલી બદલવાનો પ્રયાસ છે જ્યાં ઑનલાઈન વિશ્વ ખરેખર વિશ્વસનીય બને. ભારત એ એવો દેશ છે જ્યાં મિત્રો, સગાં કે નજીકના લોકો પાસેથી મળેલી ભલામણો એ નિર્ણય લેવાનો મુખ્ય સ્ત્રોત છે. આપણે કંઈ પણ ખરીદીએ ત્યારે "કોઈ ઓળખાણના માણસે કહ્યું છે કે અજાણ્યા એ?" એ ખૂબ જ મહત્ત્વનું બની જાય છે. 'નાવ યુ નો' આ જ માનસિકતાનું ટેક્નોલોજીકલ સ્વરૂપ છે. તેનો ઉપયોગ કરીને પ્રવાસ વધુ સરળ બને છે, સ્થાનિક વ્યવસાયો વિશે સાચી માહિતી મળે છે, લોકો સમય અને પૈસા બચાવી શકે છે અને સૌથી મહત્ત્વનું વિશ્વાસ પર આધારિત માહિતી મળી રહે છે. આ પ્લેટફોર્મ ભવિષ્યમાં ભારતના લાખો વપરાશકર્તાઓના નિર્ણયો પ્રભાવિત કરી શકે છે.

આગળનો માર્ગ

તેમના માટે હજી પણ લોકોને સમજાવવું કે આ માત્ર એક રિવ્યૂ એપ નથી પરંતુ આ વિશ્વાસની એક ઈકોસિસ્ટમ છે એ પણ એક ખૂબ મોટો પડકાર હતો પરંતુ એક વાર વપરાશકર્તાઓએ અનુભવ્યું કે મિત્રોની ભલામણ તેમના પ્રવાસ અને લાઈફસ્ટાઈલ નિર્ણયોને ખરેખર સુધારે છે ત્યારે 'નાવ યુ નો' ઑર્ગેનિક રીતે વધવા માંડ્યું. 'નાવ યુ નો' હજુ વધતી અને વિકસતી સફર પર છે. તેમનું મિશન સ્પષ્ટ છે ભારતમાં વિશ્વાસપાત્ર માહિતીનો નવો માપદંડ ઊભો કરવાનો. તેઓ વધુ ફીચર્સ ઉમેરવાની, વિસ્તૃત સમુદાય બનાવવાની અને વપરાશકર્તાઓ વચ્ચે સંબંધો મજબૂત કરવાની દિશામાં આગળ વધી રહ્યાં છે. ક્રિષ્ણા અને પિયા માટે આ માત્ર એક સ્ટાર્ટઅપ નથી, પરંતુ લોકો કેવી રીતે નિર્ણય લે છે એ બદલવાનો પ્રયત્ન છે અને કદાચ નજીકના ભવિષ્યમાં 'નાવ યુ નો' ભારતનું સૌથી વિશ્વાસપાત્ર ભલામણ-આધારિત પ્લેટફોર્મ બની શકે છે.