* 1. **Analiza domeniului și analiza antreprizei**

Domeniul serviciilor locale acoperă o gamă vastă de activități profesionale care răspund atât nevoilor populației generale, cât și celor ale micilor afaceri. Aceste servicii sunt esențiale în viața de zi cu zi și includ o varietate de lucrări de reparații și întreținere. Printre acestea se numără lucrările electrice, serviciile de instalații m sanitare și îmbunătățirile interioare. Fie că este vorba de repararea unei prize, de desfundarea unei chiuvete sau de redecorarea unui spațiu, toate aceste activități contribuie la crearea unui mediu mai sigur și mai confortabil pentru utilizatori.

Pe lângă aceste servicii tehnice, sectorul serviciilor locale oferă și consultanță într-o serie de domenii. De exemplu, asistența juridică este esențială pentru persoanele fizice și pentru afaceri, fie că este vorba de redactarea unui contract, de consiliere în probleme legale sau de rezolvarea unor litigii. De asemenea, suportul contabil este vital pentru gestionarea corectă a finanțelor, fie că este vorba de impozite, bilanțuri financiare sau de strategii de creștere a afacerilor.

În plus, sectorul serviciilor locale oferă numeroase oportunități educaționale și de formare. Acestea variază de la meditații individuale până la cursuri specializate destinate dezvoltării unor abilități specifice. De exemplu, cursurile de limbă străină sau de formare profesională pot ajuta persoanele să își îmbunătățească competențele și să își crească șansele pe piața muncii. Aceste oportunități sunt extrem de importante pentru dezvoltarea personală și profesională a indivizilor și contribuie la ridicarea nivelului de calificare din comunitate.

Alături de acestea, serviciile de asistență personală joacă un rol crucial în viața cotidiană. Printre acestea se numără îngrijirea la domiciliu, care este indispensabilă pentru persoanele în vârstă sau pentru cei cu dizabilități, oferindu-le suportul necesar pentru a trăi independent. Serviciile de curățenie sunt, de asemenea, esențiale pentru menținerea unui mediu sănătos și ordonat, fie în locuințele private, fie în spațiile de lucru. Opțiunile de transport sunt vitale pentru mobilitatea zilnică, fie că este vorba de naveta zilnică la muncă sau de transportul copiilor la școală.

Sectorul serviciilor joacă un rol esențial în economia Republicii Moldova, reprezentând **61,09%** din ponderea economiei în 2023(Vezi Fig. 1.1), conform tendințelor actuale. Această creștere evidențiază importanța serviciilor locale precum sănătatea, educația, transportul și comerțul. Având în vedere contribuția semnificativă a acestui sector, crearea unei platforme online pentru conectarea utilizatorilor cu prestatorii locali ar valorifica această expansiune, facilitând accesul rapid la servicii și stimulând activitatea economică prin digitalizare.[1]

**A graph of a bar chart

Description automatically generated with medium confidence[1]**

**Figura 1.1 – Ponderea serviciilor publice in economia Republica Moldova**

În esență, serviciile locale reprezintă acele oferte indispensabile care răspund nevoilor zilnice ale utilizatorilor. Ele contribuie la îmbunătățirea calității vieții, facilitând accesul rapid și eficient la resurse importante. În plus, aceste servicii au un impact pozitiv asupra comunităților, sprijinind dezvoltarea economică prin crearea de locuri de muncă și prin stimularea economiei locale. Aceste locuri de muncă nu doar că oferă stabilitate financiară pentru mulți oameni, dar contribuie și la reducerea șomajului și la creșterea nivelului de trai în comunitățile locale.

Diversificarea serviciilor disponibile pe plan local este un factor important în promovarea incluziunii sociale. Prin accesul la o varietate de servicii, se asigură că toate categoriile de persoane, indiferent de venituri sau statut social, pot beneficia de aceleași oportunități și resurse. Acest lucru contribuie la crearea unei coeziuni sociale mai puternice, esențială pentru dezvoltarea durabilă a comunităților. Coeziunea socială ajută la reducerea inegalităților și la creșterea participării cetățenilor în procesele decizionale, ceea ce contribuie la dezvoltarea unui mediu mai echitabil și mai prosper pentru toți membrii comunității.

Inițiativele locale pot juca un rol important în conservarea patrimoniului cultural și natural. Prin promovarea unor practici sigure și prin protejarea resurselor locale, aceste inițiative asigură păstrarea valorilor culturale și naturale pentru generațiile viitoare. Acest lucru nu doar că îmbunătățește calitatea vieții, dar contribuie și la dezvoltarea unui sentiment de apartenență și mândrie locală, care întărește legăturile dintre membrii comunității.[3]

Astfel, serviciile locale nu sunt doar o componentă de bază a vieții cotidiene, ci și un motor esențial pentru dezvoltarea economică, socială și culturală a comunităților.

În ultimii ani, digitalizarea a transformat profund modul în care oamenii interacționează cu serviciile locale, revoluționând atât procesul de căutare, cât și modul în care aceste servicii sunt accesate. Dacă în trecut clienții se bazau pe recomandări personale, anunțuri în ziare sau afișe stradale pentru a găsi prestatori de servicii, astăzi, accesul la aceste servicii a devenit mult mai simplu și mai eficient datorită internetului. Platformele online au devenit sursele principale de identificare a prestatorilor, oferind atât accesibilitate, cât și transparență.[4]

Un factor esențial în această schimbare este răspândirea telefoanelor mobile și a aplicațiilor dedicate, care permit utilizatorilor să găsească rapid și ușor prestatori de servicii în apropierea lor. O simplă căutare online sau accesarea unei aplicații poate oferi utilizatorilor informații despre prestatori, disponibilitatea acestora și recenzii din partea altor clienți. Acest nivel de accesibilitate nu doar că economisește timp, dar ajută și la luarea unor decizii mai informate.

Preferințele consumatorilor arată o cerere crescută pentru servicii locale pe care le pot accesa rapid și eficient prin platforme online. De exemplu, aproximativ 46% din căutările pe Google sunt pentru informații locale , iar o mare parte dintre acestea duc la acțiuni imediate, cum ar fi achiziționarea sau rezervarea unui serviciu, de asemenea 97% din utilizatori au folosit platforme precum Google pentru a căuta servicii locale.[5]

O tendință importantă este creșterea utilizării platformelor sociale pentru a obține informații despre servicii locale. Studiile arată că local news, Instagram și YouTube sunt printre cele mai populare surse pentru consumatori (vezi Fig. 1.2.). Consumatorii sunt din ce în ce mai influențați de recenziile și recomandările postate pe aceste platforme, subliniind astfel importanța prezenței digitale pentru furnizorii de servicii locale.[6]

A graph of social media

Description automatically generated**[6]**

**Figura 1.2. - Canale utilizat e de consumatori pentru a afla informații despre servicii locale**

O altă tendință notabilă este că serviciile la cerere, cum ar fi cele pentru reparații auto și meșterii constructori, sunt printre cele mai căutate. Consumatorii preferă furnizorii care oferă recenzii clare și transparență în ceea ce privește prețurile​. În plus, platformele care oferă recenzii și evaluări sunt esențiale în procesul de selecție a unui furnizor de servicii, având un impact major asupra deciziei finale. De asemenea, majoritatea consumatorilor consultă 2-3 site-uri de recenzii înainte de a decide asupra unui furnizor de servicii (vezi Fig. 1.3). Acest lucru subliniază importanța recenziilor și a transparenței în procesul decizional.[6]

A graph with purple squares

Description automatically generated[6]

**Figura 1.3 - Numărul de site-uri de recenzii verificate înainte de a alege un serviciu local**

Sectorul serviciilor locale se confruntă cu o varietate de provocări generale care pot împiedica eficiența și accesibilitatea acestora. O problemă semnificativă este lipsa de resurse și de finanțare, ceea ce poate duce la o infrastructură inadecvată și la livrarea insuficientă a serviciilor. Multe autorități locale se confruntă cu tehnologii și sisteme învechite, ceea ce îngreunează adaptarea la cererea în creștere pentru servicii eficiente și accesibile. În plus, fragmentarea serviciilor unde diferite autorități gestionează aspecte separate ale furnizării serviciilor poate conduce la ineficiențe și confuzie în rândul utilizatorilor.

De asemenea, există adesea o lipsă de formare și sprijin pentru furnizorii de servicii locale, limitând capacitatea acestora de a răspunde eficient nevoilor comunității. Încrederea consumatorilor poate reprezenta, de asemenea, o provocare; dacă utilizatorii nu observă valoarea sau transparența în serviciile oferite, este mai puțin probabil să interacționeze cu furnizorii locali. Aceste provocări creează împreună bariere în îmbunătățirea livrării serviciilor locale și în satisfacerea nevoilor în evoluție ale comunităților.

În contextul Republicii Moldova, situația este agravată de probleme specifice care reflectă disparitățile regionale mai ample. Există o diferență semnificativă între zonele urbane și cele rurale, populația rurală experimentând rate ale sărăciei mult mai mari și un acces limitat la servicii esențiale, cum ar fi aprovizionarea cu apă și gestionarea deșeurilor. Conform rapoartelor, mai puțin de jumătate din populația rurală are acces adecvat la aceste servicii de bază, ceea ce afectează sănătatea publică și calitatea vieții. În plus, autoritățile locale din Moldova adesea nu dispun de resurse financiare și umane suficiente pentru a menține infrastructura în mod adecvat. Drept urmare, multe servicii sunt în stare de degradare, afectând calitatea vieții locuitorilor. Această lipsă de întreținere creează un ciclu de diminuare a încrederii în instituțiile publice, deoarece cetățenii observă o lipsă de reacție și responsabilitate în livrarea serviciilor. [7]

Mai mult, diviziunea digitală reprezintă o barieră semnificativă în Moldova, unde zonele urbane pot avea acces la tehnologii și servicii moderne, în timp ce regiunile rurale rămân în urmă din cauza infrastructurii limitate și a alfabetizării digitale. Această diferență împiedică beneficiile potențiale ale platformelor digitale care ar putea conecta utilizatorii cu furnizorii de servicii locale și îmbunătăți accesul și eficiența generală.

Abordarea acestor provocări necesită eforturi țintite pentru a moderniza serviciile locale, a îmbunătăți infrastructura și a promova soluții digitale care să răspundă nevoilor atât ale populațiilor urbane, cât și ale celor rurale.

Tendințele globale influențează semnificativ serviciile locale, creând atât provocări, cât și oportunități de creștere. Avansul tehnologic, schimbările demografice și globalizarea au schimbat modul în care afacerile locale își desfășoară activitatea. Una dintre cele mai importante tendințe este digitalizarea și adoptarea noilor tehnologii. Serviciile locale care implementează soluții digitale, cum ar fi platformele online, inteligența artificială (AI) și Internet of Things (IoT), pot eficientiza procesele și îmbunătăți experiența clienților. De exemplu, implementarea unor sisteme de rezervare online sau automatizarea proceselor interne poate reduce costurile și crește productivitatea.

Pe lângă tehnologie, globalizarea joacă un rol cheie în dezvoltarea serviciilor locale. Datorită accesului la piețe internaționale, afacerile locale au oportunitatea de a-și extinde oferta și de a atrage noi clienți. Cu toate acestea, concurența globală poate reprezenta și o amenințare. Pentru a rămâne competitive, companiile locale trebuie să se concentreze pe personalizarea serviciilor, oferind soluții care să răspundă nevoilor specifice ale comunității locale. De exemplu, o cafenea locală poate utiliza produse locale, pentru a atrage consumatorii preocupați de mediu, conform tendințelor de sustenabilitate identificate de McKinsey & Company.[8]

Sustenabilitatea este o altă tendință globală care influențează serviciile locale. Consumatorii sunt din ce în ce mai preocupați de impactul pe care îl au produsele și serviciile asupra mediului, motiv pentru care afacerile trebuie să adopte practici ecologice. Îmbunătățirea eficienței energetice, reducerea deșeurilor și utilizarea resurselor regenerabile pot crește atractivitatea unei afaceri locale. De asemenea, multe companii locale se pot poziționa ca lideri în comunitate prin inițiative de responsabilitate socială și sustenabilitate, atrăgând astfel clienți loiali.

Pandemia de COVID-19 a accelerat adoptarea unor noi modele de afaceri, cum ar fi comerțul electronic, livrarea la domiciliu și lucrul de la distanță. Această tendință a creat oportunități pentru afacerile locale de a se adapta și de a îmbunătăți modul în care interacționează cu clienții. De exemplu, un studiu realizat de Forbes arată că firmele mici care au adoptat soluții digitale au înregistrat o creștere mai mare decât cele care nu au făcut acest pas.

Serviciile locale pot profita de tendințele globale prin adaptarea la schimbările tehnologice, promovarea sustenabilității și personalizarea ofertelor pentru a răspunde cerințelor consumatorilor moderni. Flexibilitatea și inovarea vor juca un rol esențial în succesul afacerilor locale în acest context global dinamic.

Domeniul serviciilor locale este o piață vastă și diversă, care include o varietate de prestatori de servicii, de la meșteșugari, instalatori, electricieni și mecanici auto, până la freelanceri din domenii precum IT, design sau marketing. În Moldova, acest sector este în continuă creștere, alimentat de cererea din partea utilizatorilor care au nevoie de soluții rapide și sigure pentru problemele lor zilnice. Cu toate acestea, piața locală nu dispune de un mediu centralizat eficient care să conecteze utilizatorii cu prestatorii de servicii într-un mod transparent și ușor accesibil. În prezent, principalele metode de căutare și ofertare a serviciilor includ anunțuri online pe platforme generale, rețele sociale și recomandări personale. Aceste metode nu oferă un sistem coerent de evaluare a prestatorilor, ceea ce creează o barieră de încredere între utilizatori și furnizori de servicii.

Există deja diverse platforme și site-uri de anunțuri care facilitează într-o anumită măsură conectarea dintre utilizatori și prestatorii de servicii. Aceste platforme includ atât site-uri mari, care oferă o gamă largă de anunțuri pentru produse și servicii, cât și rețele sociale, unde prestatorii își fac promovare în grupuri dedicate sau prin pagini personale.

Primul dezavantaj major este lipsa verificării prestatorilor. Multe platforme permit postarea anunțurilor fără a impune un proces clar și riguros de verificare a calității sau seriozității prestatorilor, ceea ce poate duce la experiențe negative pentru utilizatori, aceștia neavând certitudinea că vor primi un serviciu de calitate.

Al doilea dezavantaj este legat de recenziile incomplete sau inexacte. În lipsa unui sistem bine definit de feedback și evaluare, utilizatorii nu pot avea încredere deplină în autenticitatea recenziilor. Acest lucru le afectează capacitatea de a lua decizii informate atunci când aleg un prestator de servicii.

În plus, majoritatea platformelor se concentrează mai degrabă pe publicarea anunțurilor decât pe calitatea serviciilor oferite. Nu există un sistem eficient de evaluare și filtrare a prestatorilor pe baza unor criterii esențiale, precum transparența, siguranță și calitatea serviciilor prestate. Acest lucru face dificil pentru utilizatori să identifice prestatorii de încredere și să obțină servicii de calitate.

Aceste dezavantaje subliniază nevoia unei soluții mai bine organizate și mai transparente, care să ofere siguranță atât pentru utilizatori, cât și pentru prestatori. Analizându-le, se poate observa o oportunitate clară pentru dezvoltarea unei platforme care să abordeze aceste probleme și să aducă valoare reală pe piața serviciilor locale. Această platformă ar putea rezolva principalele dificultăți întâmpinate atât de utilizatori, cât și de prestatorii de servicii, oferind o soluție mai eficientă și mai sigură.

O primă oportunitate este crearea unei platforme verificate, unde prestatorii de servicii sunt riguros verificați înainte de a li se permite să publice anunțuri. Acest proces de verificare ar crește încrederea utilizatorilor în serviciile oferite, asigurându-se astfel că doar prestatorii responsabili și calificați sunt listați.

Un alt aspect esențial este implementarea unui sistem de recenzii autentice și feedback constant. Acesta ar fi bazat pe experiențele reale ale utilizatorilor, permițând o transparență sporită și oferind o modalitate obiectivă de a evalua și filtra prestatorii. Utilizatorii ar avea astfel la dispoziție informații clare și verificate pentru a face alegeri informate.

Pe lângă aceasta, platforma ar putea oferi funcționalități avansate de căutare și filtrare, permițând utilizatorilor să găsească rapid prestatorii potriviți pe baza unor criterii esențiale, precum evaluările, prețurile, locația sau tipul de servicii oferite. Acest lucru ar simplifica procesul de selecție și ar economisi timp prețios pentru utilizatori.

De asemenea, platforma ar putea contribui la gestionarea eficientă a cererilor primite de prestatori. Aceștia ar putea utiliza un sistem bine organizat pentru a răspunde rapid cererilor, a gestiona programările și a primi feedback, ceea ce ar crește eficiența operațională și ar îmbunătăți relațiile cu clienții. Astfel, prestatorii și-ar putea optimiza afacerea, iar utilizatorii ar beneficia de o experiență mai plăcută și mai sigură.

Utilizatorii finali sunt persoane fizice sau mici întreprinderi care au nevoie de diverse servicii locale, cum ar fi reparații, întreținere, consultanță sau alte activități specializate. Aceștia reprezintă un segment larg al populației, oameni ocupați care nu dispun de timpul sau resursele necesare pentru a identifica prestatori de încredere prin metode tradiționale, cum ar fi recomandările personale sau anunțurile din ziare. Platforma va oferi acestor utilizatori o soluție rapidă și eficientă pentru a găsi profesioniști calificați, bazându-se pe recenzii autentice și verificabile.

Al doilea grup vizat este format din prestatorii de servicii, care pot fi meșteșugari independenți, freelanceri, mici afaceri sau chiar firme de dimensiuni mai mari. Aceștia vor beneficia de o platformă care le oferă vizibilitate sporită și o modalitate eficientă de a-și promova serviciile. În plus, recenziile autentice le vor permite să-și construiască o reputație solidă, bazată pe feedback real. Platforma va contribui și la gestionarea mai eficientă a cererilor, oferindu-le prestatorilor un sistem centralizat prin care să interacționeze cu potențialii clienți, să gestioneze solicitările și să-și organizeze resursele.[9]

**1.2. Identificarea și declarația problemei**

În societatea contemporană, cererea de servicii locale, de la reparații și întreținere la servicii de consultanță și asistență personalizată, a crescut semnificativ. Cu toate acestea, există multiple provocări cu care atât utilizatorii, cât și prestatorii de servicii se confruntă în procesul de ofertare și solicitare a acestora. Principala problemă este lipsa unei platforme centralizate și verificate, care să conecteze în mod eficient cererea și oferta de servicii la nivel local, oferind în același timp siguranță și transparență.

Pentru utilizatori, identificarea unui prestator de servicii de încredere este adesea dificilă. Modalitățile actuale, precum panourile de anunțuri fizice sau online, nu garantează calitatea serviciilor oferite, iar lipsa unei surse verificate de informații ridică semne de întrebare cu privire la competența și responsabilitatea prestatorilor. De multe ori, utilizatorii se confruntă cu probleme precum nesiguranța privind respectarea termenelor, calitatea muncii prestate și prețul final al serviciilor. Comunicarea ineficientă între părți și lipsa unor recenzii relevante cresc gradul de incertitudine pentru cei care caută să angajeze un specialist[10]

Pe de altă parte, prestatorii de servicii locali sunt afectați de lipsa unei platforme centralizate unde să-și reclame serviciile într-un mod structurat și accesibil. Mulți dintre aceștia pierd oportunități de colaborare din cauza imposibilității de a ajunge la un public mai larg și de a se face remarcați printre concurenți. De asemenea, gestionarea cererilor de la clienți este ineficientă, ceea ce poate duce la pierderea unor colaborări valoroase. Fără o modalitate standardizată de a-și promova calitatea și siguranță, prestatorii se confruntă cu o concurență neloială și cu dificultăți în a-și construi o reputație solidă pe piață.

Lipsa unei platforme centralizate și verificate pentru prestatorii de servicii locali reprezintă o problemă reală care afectează atât utilizatorii, cât și prestatorii. Absența unui mecanism de feedback transparent și accesibil accentuează lipsa încrederii utilizatorilor, aceștia nu au posibilitatea de a verifica experiențele altor persoane care au beneficiat anterior de aceleași servicii, iar prestatorii nu au la dispoziție o modalitate eficientă de a-și demonstra profesionalismul și calitatea muncii. În acest context, utilizatorii se bazează pe recomandări individuale sau pe propriile lor experiențe, adesea cu rezultate nesatisfăcătoare.

Noua platformă propusă urmărește să rezolve aceste probleme oferind un mediu verificat și transparent, atât pentru utilizatori, cât și pentru prestatorii de servicii. Aceasta va contribui semnificativ la rezolvarea acestor provocări prin crearea unui mediu de încredere, transparent și eficient, care să faciliteze conectarea dintre cerere și ofertă, și să aducă beneficii ambelor părți.

**Bibliografie**

1. TheGlobalEconomy. Moldova: Share of services ©2024 [citat 21.09.2024] Disponibil: <https://www.worldbank.org/en/country/moldova>
2. A. Wesemann, “Journal of Public Administration and Policy Research,” *Academic Journals*, vol. 12, no. 1, pp. 8–16, Jan. 2020.

Disponibil: <https://academicjournals.org/journal/JPAPR/article-full-text/87B548F64083>.

1. Ćwik, A., 2020. The need for local communities’ involvement in the future of real cultural heritage. *Culture - Society - Education*, 18, pp. 367 - 381.

Disponibil: <https://pressto.amu.edu.pl/index.php/kse/article/view/28002>.

1. Perezhniak, B., Vasylchuk, L., Bevz, T., Pyroha, S., & Batan, Y. (2022). Digitization process in the local self-government: International-legal experience. *Amazonia Investiga*, *11*(59), 79–85. Disponibil: <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/2193>.
2. W.-F. Mark, “12 Local SEO Stats Every Business Owner and Marketer Should Know in 2019,” SocialMediaToday. [Online]. Available: <https://www.socialmediatoday.com/news/12-local-seo-stats-every-business-owner-and-marketer-should-know-in-2019-i/549079/>
3. S. Paget, “Local Consumer Review Survey 2024: Trends, Behaviors, and Platforms Explored,” brightlocal. [Online]. Available: <https://www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey/#key-themes-and-findings>
4. World Bank Group. The world bank in Moldova ©2024 [citat 28.09.2024] Disponibil:<https://www.worldbank.org/en/country/moldova>
5. B. Barbosa, “How Global Trends Encourage Local Business Opportunities,” rauva. [Online]. Disponibil: <https://rauva.com/blog/impact-of-global-trends-local-businesses>
6. C. Luederitz *et al.*, “A review of urban ecosystem services: six key challenges for future research,” *Ecosystem Services*, vol. 14, pp. 98–112, Aug. 2015.

Disponibil: [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212041615300024](%20https:/www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212041615300024)

1. K. A. Vakeel, E. C. Malthouse, and A. Yang, “Impact of network effects on service provider performance in digital business platforms,” *Journal of Service Management*, vol. 32, no. 4, pp. 461–482, 2020.

Disponibil:<https://www.scholars.northwestern.edu/en/publications/impact-of-network-effects-on-service-provider-performance-in-digi.>