**1.Analiza domeniului**

* 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.[2]

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 sustenabile 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.

**1.2 Analiza sistemelor existente**

Pentru a justifica necesitatea dezvoltării unui nou sistem online de servicii locale, este esențial să se analizeze platformele existente pe piață, evidențiind atât avantajele, cât și limitările acestora. Trei platforme relevante vor fi discutate, urmând să se compare performanțele lor pentru a sublinia lacunele și a identifica modalitățile prin care un nou sistem ar putea aduce îmbunătățiri semnificative.

**Thumbtack** este o platformă populară în Statele Unite care permite prestatorilor de servicii să își creeze profiluri și să plaseze anunțuri pentru diverse servicii. Printre avantajele sale se numără gama variată de servicii disponibile, atrăgând un număr considerabil de utilizatori. Aceștia pot citi recenzii și vizualiza evaluările prestatorilor, ceea ce le oferă un sentiment de siguranță. De asemenea, platforma utilizează badge-uri precum "Răspunde rapid" și "În mare cerere" pentru a evidenția prestatorii de calitate. O altă caracteristică utilă este capacitatea utilizatorilor de a specifica problemele pe care le au, iar platforma selectează serviciul potrivit.

Totodata, procesul de licitare între prestatori poate conduce la o competiție acerbă, determinându-i pe unii să-și scadă prețurile considerabil. Thumbtack este, de asemenea, mai puțin utilizată în afara Statelor Unite, ceea ce limitează accesibilitatea sa globală. În plus, taxele percepute prestatorilor pot deveni o povară financiară.

**HomeAdvisor** este o platformă axată pe servicii de îmbunătățire a locuinței, cum ar fi lucrările de construcții, renovările și instalațiile electrice. Această platformă este bine cunoscută pentru specializarea sa, atrăgând profesioniști experimentați. HomeAdvisor oferă instrumente de estimare a costurilor și sfaturi utile, ceea ce îmbunătățește experiența utilizatorului.

Totuși, utilizarea platformei este limitată geografic, iar procesul de verificare a prestatorilor poate dura mult, ceea ce poate întârzia înregistrarea noilor utilizatori. Costurile de aderare pentru prestatori sunt, de asemenea, relativ mari, ceea ce poate descuraja profesioniștii din domeniu.

**Meșterul.md** este o platformă operantă în Republica Moldova, care oferă servicii în principal pentru meșteri constructori. Procesul de plasare a unui anunț nu necesită date care să confirme calificarea specialistului,singurul mod de confirmare a specialistului este prin verificarea manuala înainte de publicare. Cu toate acestea, platforma dispune de un număr moderat de specialiști, ceea ce poate limita opțiunile disponibile pentru utilizatori. De asemenea, din cauza popularității slabe a site-ului, recenziile practice sunt rare pe paginile prestatorilor, ceea ce face dificilă evaluarea calității serviciilor oferite. Această situație subliniază necesitatea îmbunătățirii sistemului de evaluare și a creșterii transparenței în ceea ce privește calificările meșterilor.

Deși platformele existente, precum Thumbtack, HomeAdvisor și, Meșterul.md oferă servicii variate și funcționalități utile, acestea prezintă și anumite lacune. O nouă platformă ar putea adresa aceste limitări prin următoarele modalități

* O platformă care să ofere mai multă autonomie prestatorilor în stabilirea prețurilor și ofertelor ar putea fi atractivă pentru profesioniști.
* Un mod mai sigur de a verifica specializarea prestatorului, pentru a oferi o mai mare incredere utilizatorului.

Existența acestor lacune sugerează o oportunitate semnificativă pentru dezvoltarea unui sistem inovator care să îmbunătățească interacțiunile dintre prestatori și clienți în diverse domenii de servicii.

**Scopul și obiectivele proiectului**

Scopul proiectului este facilitarea conexiunii între utilizatori și prestatorii locali pentru promovarea și gestionarea serviciilor.

**Obiective**:

1. Realizarea unei cercetări detaliate pentru a înțelege nevoile utilizatorilor și prestatorilor de servicii locali, inclusiv tipurile de servicii căutate și funcționalitățile necesare.
2. Crearea unei structuri solide a platformei, incluzând baza de date, fluxurile de utilizatori și integrarea principalelor funcționalități.
3. Dezvoltarea unei interfețe prietenoase, cu accent pe o navigare intuitivă pentru utilizatori și prestatori de servicii.
4. Introducerea unor caracteristici cheie, precum autentificarea, crearea de profiluri, afișarea ofertelor, recenziile și funcționalitatea de căutare.
5. Adăugarea unei opțiuni de rezervare directă sau de mesagerie, permițând utilizatorilor să contacteze prestatorii prin platformă.
6. Efectuarea unor teste de utilizabilitate și funcționale pentru a identifica erorile și optimiza experiența utilizatorilor.
7. Implementarea unor măsuri de securitate care să protejeze datele personale și confidențialitatea interacțiunilor de pe platformă.
8. Dezvoltarea unui sistem prin care utilizatorii să poată oferi evaluări pentru îmbunătățirea calității serviciilor.
9. Integrarea unui sistem de notificări pentru a informa utilizatorii despre noi oferte sau actualizări relevante.
10. Crearea unui sistem de monitorizare a interacțiunilor, rezervărilor și evaluărilor, destinat prestatorilor de servicii.
11. Disponibilizarea platformei pe un mediu public, accesibilă atât de pe desktop, cât și de pe dispozitive mobile.
12. Finalizarea documentației și redactarea unui raport complet privind procesul de dezvoltare și rezultatele obținute.

**Concluzie**

Analiza domeniului serviciilor locale evidențiază o gamă largă de activități esențiale care susțin atât viața cotidiană a indivizilor, cât și funcționarea micilor afaceri. Aceste servicii, care variază de la reparații și întreținere până la consultanță și educație, contribuie în mod semnificativ la îmbunătățirea calității vieții și la dezvoltarea economică a comunităților. În Republica Moldova, sectorul serviciilor reprezintă o componentă crucială a economiei, având o pondere de 61,09% în 2023, ceea ce subliniază importanța continuă a acestui domeniu pentru economia națională.

Diversificarea și digitalizarea sunt tendințe dominante în acest sector, facilitând accesul la o varietate de servicii prin intermediul platformelor online. Astfel, transformările digitale au simplificat procesul de căutare și accesare a serviciilor locale, permițând utilizatorilor să identifice rapid și eficient prestatorii necesari. Acest lucru este posibil datorită utilizării pe scară largă a internetului și a telefoanelor mobile, dar și datorită popularității platformelor de recenzii și evaluări. Totuși, există o diviziune digitală semnificativă între zonele urbane și rurale, care limitează accesul populației din mediul rural la aceste resurse și servicii.

Platformele existente, cum ar fi Thumbtack, HomeAdvisor și Meșterul.md, oferă soluții utile pentru conectarea prestatorilor de servicii cu utilizatorii. Cu toate acestea, ele prezintă și o serie de limitări care pot fi adresate prin dezvoltarea unei noi platforme mai eficiente. Printre aceste limitări se numără costurile ridicate pentru prestatori, verificarea necorespunzătoare a calificărilor și lipsa de transparență în recenzii. O nouă platformă ar putea îmbunătăți aceste aspecte prin oferirea de mai multă autonomie prestatorilor în stabilirea prețurilor, asigurarea unui proces mai sigur de verificare a specializărilor și creșterea încrederii utilizatorilor prin recenzii și evaluări mai riguroase.

Totodată, o provocare semnificativă pentru sectorul serviciilor locale din Republica Moldova o constituie lipsa resurselor și a infrastructurii adecvate, în special în mediul rural. Disparitățile între zonele urbane și rurale în ceea ce privește accesul la servicii esențiale, precum aprovizionarea cu apă sau gestionarea deșeurilor, afectează calitatea vieții și sănătatea publică. În plus, lipsa unei infrastructuri digitale corespunzătoare agravează situația, limitând accesul populației rurale la beneficiile oferite de platformele moderne.

Astfel, pentru a stimula dezvoltarea acestui sector și a reduce inegalitățile, este esențial să se implementeze soluții care să sprijine modernizarea infrastructurii, să promoveze digitalizarea și să îmbunătățească accesibilitatea serviciilor locale, atât în mediul urban, cât și în cel rural. O platformă inovatoare, care să conecteze prestatorii cu utilizatorii, ar putea aduce beneficii semnificative atât economiei locale, cât și comunităților, contribuind la coeziunea socială și la dezvoltarea durabilă a regiunilor. Aceasta ar oferi o soluție viabilă pentru îmbunătățirea eficienței și accesibilității serviciilor, contribuind la creșterea calității vieții și a încrederii cetățenilor în instituțiile locale.

**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>.
3. 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>.
4. 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>.
5. 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/>
6. 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>
7. World Bank Group. The world bank in Moldova ©2024 [citat 28.09.2024] Disponibil:<https://www.worldbank.org/en/country/moldova>