

**Романова О. В., Решетнікова К. С.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

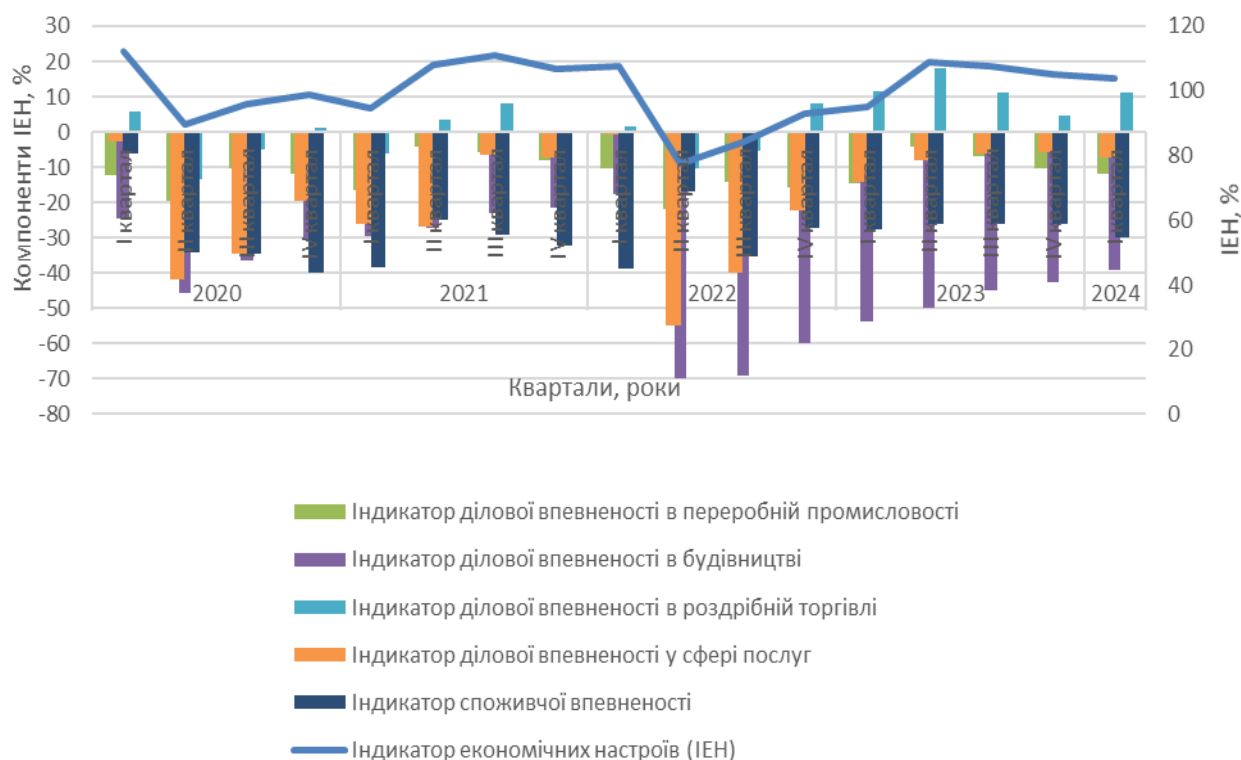
## **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЕКОНОМІКИ СФЕРИ ПОСЛУГ**

### **В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Збройна вторгнення країни-агресора проти України призвела до кризи внутрішньої економіки. Найбільші фінансові організації світу прогнозують економіку України що переживає значний спад.

Багатьом компаніям доводиться закриватися чи бути переміщеними внаслідок військових дій. Однак навіть у таких надзвичайно складних умовах стабільне функціонування економіки необхідне для виживання України.

Війна в Україні спричинила значні руйнування та порушення у багатьох сферах життя, у тому числі у сфері послуг. Та економічні настрої українців порівняно з початком бойових дій поліпшилися. Індикатор економічних настроїв (ІЕН) в Україні в першому кварталі 2024 року становив 103,8% в порівнянні зі 95,2% у першому кварталі 2023 року та 77,4%, та в другому кварталі 2022 року (рис. 1).



**Рис.1. Економічні настрої українців.**

**Джерело: складено авторами за даними [1]**

Згідно з даними офіційної статистики [2], у I кварталі 2024 року порівняно з аналогічним періодом 2022 року зафіксовано поліпшення за двома з п'яти компонентів ІЕН: в роздрібній торгівлі (з 1,5% до 11,1%) та споживчій впевненості (з -38,6% до -29,9%). В той час в переробній (з -10,2% до -11,8%) будівництві (з -17,7% до -39,3%) та у сфері послуг (з -0,7% до -7,4%) відзначається погіршення ділової впевненості.

Проте війна також спровокувала активний процес діджиталізації, який дозволив багатьом компаніям та організаціям продовжити свою роботу та надавати послуги населенню. Створення умов відновлення після війни, один із способів заощадити та підтримати діяльності українських компаній в умовах воєнного часу – це масовий перехід на «цифри», тобто діджиталізація. Переваги та недоліки діджиталізації у сфері послуг узагальнені в табл. 1.

*Таблиця 1*

**Переваги та недоліки діджиталізації у сфері послуг**

<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
1. Підвищена доступність	1. Відсутність Інтернету.
2. Спрощення процесів	2. Низька цифрова грамотність:
3. Зниження витрат	3. Кібербезпека
4. Підвищена прозорість	

Цифрові послуги доступні цілодобово та без вихідних з будь-якої точки світу, що робить їх зручнішими для користувачів. Відсутність доступу до Інтернету обмежує й доступ до цифрових послуг.

Завдяки цифровізації багато рутинних процесів можна автоматизувати і, отже, виконувати швидше і простіше, заощаджуючи час та гроші як підприємств, так і користувачів. Проте не всі люди мають достатні знання та навички для використання цифрових послуг.

Цифрові платформи можуть забезпечити більшу прозорість та підзвітність у роботі організацій, та кібербезпека є важливою проблемою для впровадження цифрових платформ та послуг.

Приклади діджиталізації у сфері послуг:

1. Онлайн-сервіси. Багато компаній та організацій перевели свої послуги в онлайн, наприклад: Онлайн-замовлення та доставка товарів, онлайн-консультації та онлайн-навчання.

2. Мобільні додатки. Мобільні програми стали важливим каналом надання послуг, наприклад: для оплати комунальних послуг, замовлення таксі та бронювання квитків.

3. Електронні документи. В Україні активно впроваджується система електронних документів, яка дозволяє людям отримувати необхідні послуги без потреби особистого відвідування установ.

Штучний інтелект. Штучний інтелект використовується для автоматизації багатьох процесів у сфері послуг, наприклад обслуговування клієнтів, чат-ботів, віртуальних помічників.

Отже, у підсумку можемо сказати що цифровізація сфери послуг України є важливим процесом зі значним потенціалом для покращення життя людей. Однак для того, щоб цифровізація була успішною, необхідно вирішити низку проблем, таких як доступ в Інтернет, цифрова грамотність та кібербезпека.

Перехід до цифрових послуг частково згладжує негативний вплив війни на бізнес та створює умови для забезпечення та збереження працездатності підприємств. Але знищення енергетичної інфраструктури України ставить під загрозу процеси цифровізації національної економіки та значно ускладнює перехід до цифрових технологій. Активне впровадження цифрових інновацій у сфері послуг може стати ключовим фактором для швидкого відновлення та збільшення конкурентоспроможності у повоєнний період. Тому необхідно, щоб уряд створив сприятливі умови для цифровізації державно контрольованих секторів послуг та підтримав інформатизацію приватних підприємств у цьому секторі. Це може бути здійснено шляхом часткової компенсації вартості придбання автономних джерел живлення та створення зон коворкінгу, які будуть забезпечені генераторами електроенергії, за допомогою державних фондів.

#### **Список використаних джерел:**

1. Індикатор економічних настроїв. Статистична інформація з офіційного веб сайту Державної служби статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>.