

УДК 004:338.46

DOI: 10.31866/2617-796X.6.2.2023.293619

**Наталія Опар,**

кандидат наук з державного управління,  
доцент кафедри документознавства  
та інформаційної діяльності,  
Івано-Франківський національний  
технічний університет нафти і газу,  
Івано-Франківськ, Україна  
nataliioapar@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-4967-1230>

**Богдана Нішко,**

здобувачка другого магістерського рівня,  
кафедра документознавства  
та інформаційної діяльності,  
Івано-Франківський національний  
технічний університет нафти і газу,  
Івано-Франківськ, Україна  
bohdana.nishko-is191@nung.edu.ua  
<https://orcid.org/0009-0003-5894-2076>

## ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ФАКТОР РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

**Мета дослідження** – узагальнити та представити основні переваги диджиталізації як фактора розвитку організацій, зокрема у сфері послуг.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження використано такі загальнонаукові методи дослідження, як узагальнення та систематизація (для виокремлення підходів до визначення диджиталізації з попередніх досліджень), спостереження, аналіз та синтез (для конкретизації переваг диджиталізації в діяльності організацій), що дало змогу авторам проаналізувати поняття «диджиталізація» в контексті впливу на розвиток підприємств сфери послуг.

**Наукова новизна** дослідження полягає у висвітленні й актуалізації основних переваг впливу диджиталізації на розвиток сфери послуг.

**Висновки.** Сучасні виклики, що стоять перед розвитком сфери послуг, вимагають від підприємств та організацій діяти відповідно до поточних умов розвитку ринку, таких як глобалізація та цифровізація. Саме тому пріоритетним напрямом їх розвитку стає цифрова трансформація або диджиталізація. З'ясовано, що загалом під цифровою трансформацією розуміють процес інтеграції цифрових технологій у всі сфери бізнесу, що проявляється у фундаментальних змінах стосовно того, як бізнес функціонує і яким чином приносить цінність споживачам. Визначено, що диджиталізація притаманна фактично кожній сфері людської діяльності, а особливо сфері обслуговування, та надання різного роду послуг, оскільки мережа Інтернет відіграє важливу роль та має значний вплив на повсякденну ді-

яльність користувачів послуг у всьому світі. Цифрова трансформація сприяє підвищенню ефективності, результативності, стабільності й інноваційності пропозицій послуг за допомогою розробки та надання нових типів послуг, залучення клієнтів у процеси створення та надання послуг і покращення їх якості тощо.

У статті також розглянуто такі мотиваційні чинники трансформації різних бізнес-структур, як зміна поведінки й очікувань споживачів, цифрові зрушення в компаніях і зміни в конкурентному середовищі. Установлено, що найактивніше диджиталізація відбувається в галузі державних послуг. Прикладом такої трансформації є впровадження порталу «Дія», який дає змогу забезпечити більшість потреб громадян і бізнесу електронними послугами. Також процеси цифрової трансформації спостерігаються у сферах освіти, медицини, нерухомості, будівельному бізнесі, фінансів та ін.

Виокремлено основні переваги диджиталізації як фактора розвитку сфери послуг, зокрема вдосконалення ефективності комунікацій зі споживачами, модернізацію інформаційно-комунікаційних технологій, розширення конкурентних переваг, підвищення якості послуг, оптимізацію виробничих витрат і впровадження удосконалених бізнес-процесів, розвиток цифрової грамотності, розвиток виробництва цифрових продуктів і послуг, формування позитивного іміджу організації на ринку тощо. Цифрова трансформація є однією з найбільших тенденцій XXI століття, що впливає на значну частину організацій, які рухаються вперед.

**Ключові слова:** диджиталізація; диджитал-інструменти; послуга; сфера послуг.

**Вступ.** На сьогодні однією з найперспективніших галузей економіки є сфера послуг або ж сервісна сфера (від англ. *service* – послуга), яка об'єднує значну кількість видів діяльності. Сьогодні розвиток сфери послуг має динамічний характер і стає чинником, що впливає на стан економіки, міжнародну конкурентоспроможність країни та покращення фінансової спроможності населення. Водночас в умовах глобалізаційних процесів пріоритетним завданням для розвитку сфери послуг є вектор диджиталізації. Диджиталізація є однією з найбільш актуальних тем у сучасному світі, оскільки вона проникає та впливає на всі сфери життя. До того ж у нашому сучасному світі диджиталізація вже стала необхідністю для переважної кількості підприємств, тому й організації, що надають послуги, не залишаються осторонь.

*Актуальність дослідження* зумовлена необхідністю визначення впливу диджиталізації як одного з основних факторів розвитку сфери послуг. З розвитком сучасних технологій підприємства, що працюють у сфері послуг, мають адаптуватися до нових умов. До того ж диджиталізація має вплив на швидкість надання послуг, у тому числі й інформаційних, що значно прискорює робочі процеси збирання, обробки, зберігання та поширення інформації. Новітні цифрові технології, такі як мобільні та хмарні технології, аналітика великих даних, датчики, цифрові платформи й автоматизація, значно змінюють спосіб ведення бізнесу та способи взаємодії з постачальниками та клієнтами. Результативність процесів диджиталізації за останній час спостерігається як в іноземних, так і у вітчизняних організаціях, адже використання сучасних технологій у цій сфері покращує якість надання послуг, спрощує процеси та підвищує рівень задоволеності клієнтів.

Результати роботи сформульовані на підставі опрацювання фахових джерел. Окремі аспекти впливу диджиталізації на різні сфери людської життєдіяльності досліджували А. Доманський, М. Дубина, Г. Жосан, С. Король, Л. Ліголенко, В. Муленко, М. Ноджак, М. Паращич, Є. Польовик, А. Хріпко та інші.

**Результати дослідження.** Вивчення особливостей виникнення та розвитку процесів диджиталізації безпосередньо пов'язане з історичними особливостями становлення нашого суспільства, яке поступово трансформується під впливом значної кількості різноманітних чинників. Тому в контексті розгляду сутності поняття «диджиталізація» важливим є також розуміння специфіки виникнення та становлення інформаційної трансформації. У світі та в Україні впровадженню диджиталізації передували розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що позитивно вплинуло на проникнення цифровізації в усі сфери життя (Дубина та Козлянченко, 2019).

Термін «диджиталізація» походить від іншомовного слова «*digitalisation*», що в перекладі означає «оцифрування» (Паращич та Ноджак, 2022). Проте зараз він використовується у значно ширшому розумінні. Поняття «диджиталізація» стало популярним як серед громадськості, так і в науковому дискурсі, про що свідчить різноманітність підходів до його трактування. На думку Г. Жосан (2020), поняття «цифрова трансформація» або «диджиталізація» являє собою цілісне переосмислення моделі бізнесу, перебудову всіх процесів і перехід до застосування сучасних інструментів у багатьох сферах, зокрема банківській і фінансовій, ринковій, бізнесу та виробництва, економічній, освітній, медичній тощо.

Дослідники Л. Лігоненко, А. Хріпко та А. Доманський (2018) зазначають: «Діджиталізація є необхідним процесом розвитку сучасних підприємств в умовах неоекономіки. Мета діджиталізації полягає у спрощенні та прискоренні роботи з великими базами даних, забезпеченні автоматизації усіх видів діяльності, покращенні комунікації з клієнтами, постачальниками й партнерами, та усіма іншими стейкхолдерами, формуванні нових засад взаємодії в межах підприємства, забезпеченні переходу до нових організаційних форм господарювання». Як процес створення «спеціалізованої системи збирання, зберігання та аналізу інформації, оптимізації її пошуку шляхом використання мережі Інтернет, обробки великого обсягу даних, використання штучного інтелекту та онлайн-сервісів у процесі провадження виробничої діяльності» розглядають диджиталізацію науковці С. Король та Є. Польовик (2019). Вони також зазначають, що диджиталізація має значні переваги для розвитку в цьому напрямі. Використання цифрових технологій є чинником зростання та трансформації економіки, адже завдяки їм кожний сектор економіки має можливість розвиватися швидше, якісніше й ефективніше. Науковці А. Лапін, І. Грінчук та Д. Оленюк (2022) пропонують розглядати диджиталізацію «в якості процесу переведення економічної діяльності у новий формат, що полягає у використанні цифрових технологій та сприяє оптимізації процесів ведення бізнесу, підвищенню доходу від провадження підприємницької діяльності та удосконаленню системи комунікації зі споживачами».

Отже, оскільки цифрова трансформація в кожній організації чи установі проходить по різному, важко обрати єдине визначення, що буде охоплювати всі ас-

пекти цієї категорії. Проте загалом цифрову трансформацію можна визначити як процес інтеграції цифрових технологій у всі сфери бізнесу, що проявляється у фундаментальних змінах стосовно того, як бізнес функціонує і яким чином приносить цінність споживачам. Окрім цього, варто враховувати також певні зміни в культурі організацій, а саме здатності та відкритості бізнесу до змін, та впровадження новітніх технологій.

Сьогодні процеси диджиталізації розглядають як тренд ефективного світового розвитку економіки та суспільства. Але, як зазначають дослідниці М. Варламова та Ю. Дем'янова (2020), це можливо тільки в тому разі, якщо цифрова трансформація відповідає таким вимогам:

- диджиталізація охоплює всі галузі, тобто наукову, соціальну, бізнес та виробництво, медичну тощо, а також повсякденне життя громадян загалом;
- характеризується ефективним використанням результатів такого роду трансформації;
- результати доступні користувачам інформації; як фахівці, так і пересічні громадяни матимуть можливість користуватися ними;
- особи, які використовуватимуть цифрову інформацію, володітимуть навичками роботи з нею.

Перераховані вимоги диджиталізації як світового тренду розвитку забезпечують підвищення їх ефективності та якості, які треба обов'язково враховувати під час оцінювання ступеня охоплення диджиталізацією різних сфер. Виконання цих вимог підтверджує факт втягнення сфери під вплив цього тренду, а ступінь їх виконання показує рівень включення країни в процес диджиталізації.

Є п'ять критеріїв, що відображають рівень виконання вимог диджиталізації як світового тренду:

- Connectivity – означає своєрідне «під'єднання» окремої країни до результатів диджиталізації;
- Human Capital / Digital skills – людський капітал / цифрові навички;
- Use of Internet by citizens – використання мережі Інтернет громадянами країни;
- Integration of Digital Technology by businesses – ступінь інтеграції цифрових технологій у сферу бізнесу;
- Digital Public Services – цифрові публічні послуги (Варламова та Дем'янова, 2020).

Показники індексу диджиталізації та суспільства вказують на зростання попиту на швидку та надшвидку мережу; окрім цього, очікують, що він зростатиме впродовж багатьох років з огляду на збільшення кількості інтернет-послуг і потреб бізнесу. Проте рівень диджиталізації відрізняється в кожній країні. Так само різниться ступінь одночасності її проведення. Передусім це пов'язано з рівнем розвитку тієї чи тієї держави, швидкістю проникнення нових технологій, якістю освіти, ступенем поширення ІКТ тощо.

Наша країна також тримає курс на цифрову трансформацію, яка характерна як і для державного рівня, так і для рівня окремих компаній. Ще у 2016 році розроблено проєкт програми «Цифрова адженда України 2020», адаптованої до від-

повідної програми Європейського Союзу. Цей документ містив передумови для цифровізації державного управління й економіки країни (Кубів, Мініч та Бірюков, 2016).

Одним із чинників, що сприяв прискоренню диджиталізації, стало створення Міністерства цифрової трансформації України. На офіційному вебсайті Міністерства визначено основні його завдання, зокрема «формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства» тощо (Міністерство цифрової трансформації, б.д.). Завдяки поточній ситуації в Україні виникли передумови для подальшого поглиблення процесів диджиталізації, а також стимулювання вітчизняного бізнесу та виробництва до стрімкого впровадження інновацій. Особливо серед усіх галузей економіки України сфера послуг найбільш активно застосовує диджиталізацію та вводить в експлуатацію цифрові технології.

З розвитком сфери послуг сервісна діяльність стає предметом уваги як науковців, так і бізнесу, оскільки виникає потреба в розробці новітніх інструментів й основ щодо управління та розвитку установ цієї сфери (Моргулець, 2012). Диджиталізація притаманна фактично кожній сфері людської діяльності, а особливо сфері обслуговування та надання різного роду послуг. Сфера послуг – це узагальнена категорія, що охоплює виробництво різноманітних видів послуг (Коваленко, 2012).

Сфері послуг властиві певні фундаментальні характеристики, такі як:

1. Зв'язок з клієнтом. Що міцніший контакт з клієнтом, то вищий миттєвий попит на послугу. Це у свою чергу збільшує безпосередній вплив на клієнтів.

2. Одночасність. Споживач бере безпосередню участь у створенні послуги, адже, як відомо з мікроекономіки, виробництво та споживання не можуть бути повністю відокремлені одне від одного.

3. Коливання попиту з часом. Мінливість попиту вимагає більш високого рівня управління потужністю, оскільки пропозиції послуг мають вироблятися одночасно з їх споживанням.

4. Налаштування. Послуги налаштовуються на основі потреб споживачів і конкурентного середовища, у якому постачальники пропонують послуги, а споживачі їх купують.

5. Складність. Одночасність виробництва та споживання послуг відбувається в дуже складних системах обслуговування завдяки взаємодії людей, процесів, технологій і спільної інформації.

6. Досвід. Розуміння та сприйняття клієнта, що змінюється, і допомога клієнтам досягти успіху, якого вони інакше не змогли б досягти самостійно (Matzner, et al., 2018).

Загальна мета будь-яких перетворень, у тому числі сервісних, полягає в покращенні продуктивності та креативності (ухвалення рішень, підключення, інновації та збільшення) діяльності організацій. Цифрова трансформація сприяє також підвищенню ефективності, результативності, стабільності й інноваційності пропо-

зицій послуг за допомогою розробки та надання нових типів послуг, залучення клієнтів у процеси створення і надання послуг та покращення їх якості тощо.

Проте варто зазначити, що впровадження диджиталізації є досить важким процесом для організацій. Але все ж вони наважуються на цифрову трансформацію з певних причин. Найімовірніша з них – конкурентна боротьба на ринку та прагнення до процвітання. Пандемія коронавірусу призвела до того, що критично важливою стала здатність організацій до швидкої адаптації до важких умов, таких як збій у постачанні, чи тиск з боку клієнтів. У цьому контексті диджиталізація дає змогу підприємствам стати більш конкурентоспроможними через зменшення витрат, підвищення продуктивності та якості продукції, зменшення часу на виробництво продуктів чи послуг тощо.

Під впливом жорсткої конкуренції, швидкого старіння технологій та ідей, проникнення інтернету в усі частини економіки диджиталізація стала ще важливішим чинником розвитку організацій. Як стверджує Г. Жосан (2020), варто використовувати всі можливі напрями та форми диджиталізації задля підтримки конкурентоспроможності підприємства. До таких форм автор зараховує клієнтський досвід, партнерство та колаборацію, роботу з даними; упровадження інновацій, HR-стратегію та культуру; управління цінністю тощо. Адже здатність швидко адаптуватися до інноваційних змін, використовуючи новітні інформаційні технології та елементи цифровізації, і робота над удосконаленням загальної моделі комунікацій сприяють збільшенню кількості клієнтів, покращенню якості обслуговування, зростанню конкурентоспроможності послуг. Інформаційний супровід, використання цифрових технологій дає змогу оптимізувати й удосконалювати процеси виробництва послуг, урізноманітнювати форми й шляхи пропозиції та надання послуг, вивчати нові можливості створення послуг (Коваленко, 2012).

Як зазначають науковці Ж. Жигалкевич та Р. Залуцький (2019), у зв'язку з впливом багатьох факторів бізнес переживає вагомі зміни, що у свою чергу вимагає перегляду управлінських моделей. Серед першочергових причин автори називають трансформацію споживчої поведінки, що полягає у:

- посиленні вимог до процесу купівлі товару / послуги не виходячи з дому, зокрема це стосується швидкості та зручності;
- кількості охочих, що зростає, здійснювати оплату електронним способом за допомогою сучасних електронних платіжних засобів.

Зарубіжні науковці також досліджували мотиваційні чинники цифрової трансформації різних організацій (Osmundsen, Iden and Bygstad, 2018). Дослідники встановили, що цифрові зміни часто стають наслідком зміни поведінки та очікувань споживачів, уведенням цифрових інновацій у внутрішнє середовище компаній і змінами в конкурентному середовищі. Сьогодні на ринку є нові проблеми конкурентоздатності компанії з великим колом опонентів та інших учасників, не залучених до виробництва. Конкуренти демонструють застосування цифрових технологій і створення цифрових бізнес-моделей. Такі зміни створюють тиск на інших учасників ринку, а його накопичення призводить до посилення необхідності вдосконалення цифрових можливостей.



На думку дослідниці А. Трушлякової (2019), на сучасний розвиток диджиталізації впливають різні фактори, які для кожної держави світу є майже однаковими. Проте найбільший вплив відбувається саме за глобалізаційними викликами й умовами трансформації національної системи в конкурентних умовах. До основних чинників, що впливають на розвиток диджиталізації в Україні належать:

- поява новітніх цифрових технологій, виникнення нових потреб і запитів споживачів, зокрема мова йде про бажання зекономити час, застосовувати чіткі параметри під час пошуку та придбання товарів / послуг;

- товари та послуги набувають нових властивостей, змінюється їх цінність;

- зміна умов конкурентного середовища;

- державна політика зазнає змін щодо підтримки та розвитку окремих видів діяльності, відбувається перегляд традиційних моделей ведення бізнесу й обслуговування споживачів;

- удосконалена нормативно-правова база, що регламентує розвиток новітніх телекомунікацій, таких як мобільні та радіотехнології, цифрове телебачення, віртуалізація та хмарний спосіб збереження даних, а також перегляд інструментів кібернетики.

З кожним роком усе більший обсяг сектору промисловості та надання послуг підпадає під вплив диджиталізації, відбуваються вагомі зміни в процесах управління установами. Диджиталізація сприяє покращенню їх фінансового становища та бізнес-операцій, роблячи їх більш гнучкими та конкурентоспроможними на ринку (Грицина та Богач, 2022). Для сфери послуг процеси диджиталізації особливо актуальні в сучасних умовах, оскільки щоденне використання інтернету відіграє важливу роль у повсякденному житті споживачів послуг у всьому світі. Під впливом інтернету змінився спосіб взаємодії людей та з'явилися нові засоби комунікації. Як зазначають дослідники І. Кирилюк, Л. Нещадим та А. Благополучна (2022), «використання нових цифрових технологій та вебсайтів значно прискорило форми людської взаємодії через онлайн-форуми, обмін миттєвими повідомленнями й соціальні мережі, які в свою чергу змінили уявлення про онлайн-комунікації та поділ особистого та публічного онлайн простору».

Підприємці активно працюють максимально застосовуючи цифрові технології в таких сферах як:

- банківські розрахунки та банківська сфера;

- діяльність на різних видах ринків;

- оптимізація виробництва;

- підвищення продуктивності праці та її цифровізація;

- комерційні бізнес-процеси;

- підбір та навчання персоналу;

- трансформація бізнесу в процеси життєдіяльності суспільства (Коробка, 2021).

Серед основних технологій, що значною мірою впливають на диджиталізацію, можна виділити інтернет-засоби й автоматизацію виробництва; цифрове проектування та моделювання; технології віртуалізації; технології віддаленого доступу; мобільні технології; новітні канали комунікації; хмарні технології тощо.

Диджиталізація спрощує та прискорює роботу з великими обсягами даних, сприяє забезпеченню автоматизації всіх видів діяльності, здійснює позитивний вплив на комунікацію з клієнтами, постачальниками та партнерами й усіма учасниками зовнішнього середовища, формує нові засади взаємодії в межах підприємства, сприяє переходу до нових організаційних форм господарювання. Крім цього, диджиталізація сприяє появі нових інформаційних продуктів і скороченню витрат на інформаційні процеси, що в загальному слугує фактором розширення інформаційного простору. За таких умов спрощується та значно скорочується процес пошуку та взаємообміну інформації, відбувається посилення міжорганізаційної співпраці. Такі зміни у свою чергу мають вплив на методи операційної діяльності суб'єктів господарювання, процес пошуку людьми сприятливих умов для життя і їхньої діяльності, а також на якість взаємодії між громадянами країни й урядом (Дубина та Козляченко, 2019).

Найактивніше диджиталізація відбувається в галузі державних послуг. З метою виконання заходів, спрямованих на цифровізацію сфери послуг, уряд розробив концепцію «Держава у смартфоні». Надалі цю концепцію стали називати «Цифрова держава» (Тернушак, 2020). Одним з результатів виконання заходів, спрямованих насамперед на диджиталізацію, стало створення Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі – портал «Дія»). В інтернеті портал «Дія» функціонує за офіційною адресою: [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua).

У 2019 році прийнято Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, згідно з яким портал «Дія» – це «інформаційно-комунікаційна система, яка організаційно та функціонально складається з Реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету користувача, мобільного додатка Порталу Дія (Дія), підсистеми перевірки даних, інших підсистем та програмних модулів» (Кабінет Міністрів України, 2019). На порталі чи в мобільному застосунку «Дія» можна знайти дві групи послуг: громадянам та бізнесу. Зокрема, громадяни мають можливість отримати необхідні довідки та витяги, різного роду дозвільні документи та ліцензії; подати заявку на отримання різних видів соціальної допомоги, у тому числі пільг і пенсійного забезпечення; зареєструвати рухоме та нерухоме майно тощо. Представники бізнесу також можуть здійснювати реєстрацію майна, рухомого та нерухомого, подавати заявки на оформлення ліцензій і дозволів, реєстрацію приватного підприємства (ФОП) тощо.

Портал «Дія» складається з кількох функціональних розділів, серед яких також портал цифрової освіти та портал для допомоги малому і середньому бізнесу. Розробники не зупиняються на досягнутому і навіть в умовах війни працюють над розширенням функціональних можливостей порталу. Від початку повномасштабного вторгнення на порталі з'явилися нові послуги, що дають змогу зафіксувати пошкоджене майно та подати заявку на відшкодування збитків. Для бізнесу додалася послуга «Декларація», що дає змогу подати звітність про провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану, а також можливість подачі заявки на оформлення гранту на розвиток бізнесу. Іншими змінами стала можливість для громадян країни купити військові облігації. Також вагомим покращенням стало створення «Документа» – тимчасового цифрового документа,



що діє в період воєнного стану й містить паспортні дані та реєстраційний номер облікової картки платника податків.

Отже, можна стверджувати, що диджиталізація державних послуг дає змогу значно спростити процес надання певного виду послуг, а також задовольнити більше коло потреб споживачів за будь-яких умов.

Сьогодні диджиталізація успішно інтегрується й у сферу освіти, адже цифрові технології є потужним інструментом у процесі покращення надання освітніх послуг. Зростання популярності цифрових технологій сприяло появі великої кількості освітніх онлайн-ресурсів і розвитку віртуальних освітніх платформ. В Україні вже декілька років функціонує «Всеукраїнська школа онлайн»; в умовах війни держава створює спеціальні освітні проекти для дітей – громадян нашої країни, які або залишаються в Україні, або змушені були виїхати за її межі з метою евакуації. Для першої групи дітей проводять уроки онлайн, а також є можливість переглянути відеоуроки на платформі YouTube. Для другої групи дітей діють програми Міжнародної української школи, різноманітні онлайн-ресурси та платформи тощо. Спершу в умовах пандемії, а потім і війни складено Всеукраїнський онлайн-розклад занять на українських телеканалах і на платформі YouTube. Проводили ці відеоуроки для учнів у межах проекту «Навчання без меж». Загалом диджиталізація позитивно впливає на освітню сферу та дає змогу надавати освітні послуги на новому рівні, підтримувати освітній процес за будь-яких умов і сприяє відносно однаковому ступеню доступу до освіти для дітей (Муленко, 2022).

Процеси диджиталізації активно застосовуються і в інших сферах. У сфері охорони здоров'я диджиталізація сприяла впровадженню різноманітних програм для ведення електронних медичних карток, можливості запису онлайн та появи «електронної черги» у лікарнях і медичних закладах тощо.

Застосування цифрової трансформації в будівельному бізнесі забезпечує дистанційний та оперативний доступ до надання адміністративних послуг у сфері будівництва, дає змогу боротися з бюрократією, стає гарантією прозорості використання коштів тощо. Агентства нерухомості також використовують нові диджитал-інструменти, що значно покращують і спрощують виконання основних процесів, підвищують продуктивність працівників агентств та впливають на ефективність їхньої діяльності та дохід. Зокрема, відбувається активне запровадження сучасних автоматизованих CRM-систем, що полегшує виконання основних процесів, підвищує продуктивність працівників агентств, дає змогу здійснювати аналіз можливостей продажу, зберігати всю інформацію про клієнтів та загалом позитивно впливає на ефективність роботи та їхній дохід.

Стрімкий розвиток цифровізації поширюється і на сферу фінансових послуг, що сприяє посиленню конкуренції на ринку та підвищенню рівня доступності за допомогою появи нових методів обслуговування споживачів. Сьогодні важко зустріти людину, яка б не здійснювала онлайн-платежі. Фактично кожен з нас розуміє переваги цифрових технологій у фінансовій сфері, такі як покращення якості та швидкості обслуговування; незалежність від графіка (часові межі) та місця (територіальні бар'єри) роботи підприємства; швидкий і легкий доступ до фінансових послуг тощо.

Дослідники О. Савицька та В. Салабай (2020) наводять такі характеристики стану цифрової трансформації на підприємствах:

- обсяг компаній, що уже використовують технології диджиталізації з метою задоволення потреб споживачів, становить понад 60 %;
- частка тих компаній, які вивчають переваги диджиталізації та здійснюють підготовку до її впровадження, становить близько 20 %;
- кількість компаній, які застосовують цифрові технології для залучення та обслуговування клієнтів, становить приблизно 15 %;
- і всього 3–4 % компаній є повністю диджиталізованими.

У процесі диджиталізації своєї діяльності організації можуть розв'язати багато важливих завдань та отримати значні переваги, зокрема:

1. Налагодити чи покращити відносини зі споживачами через удосконалення комунікації. Наявність чатботів чи інших інструментів для консультацій і віддаленої комунікації в режимі роботи 24/7 сприяють покращенню ефективності спілкування та скороченню часових затрат з моменту звернення до моменту замовлення товару чи послуги.

2. Створити більш сприятливе середовище всередині компанії та комфортні умови праці за допомогою запровадження ефективніших бізнес-процесів і комунікацій, модернізації інформаційно-комунікаційних технологій, використання новітніх інформаційних систем та баз даних.

3. Дозволити надійно зберігати як комерційну, так і особисту інформацію, забезпечити захист інтересів клієнтів.

4. Розширити конкурентні переваги та підвищити якість послуг.

5. Знизити виробничі витрати через упровадження новітніх технологій, адже диджиталізація сприяє розвитку інновацій та легкому управлінню ресурсами.

6. Підвищити продуктивність праці та рівень доходів.

7. Сприяти розвитку цифрової грамотності та культури як працівників, так і споживачів.

8. Розвивати виробництво цифрових продуктів і послуг.

9. Налагодити віддалену роботу та створити віртуальні офіси.

10. Сформулювати й утвердити позитивний імідж організації, що йде в ногу з часом, за допомогою збільшення поінформованості зацікавлених осіб (стейкхолдерів) про діяльність організації (компанії) тощо.

Сьогодні диджиталізація вийшла на новий рівень важливості для бізнес-організацій. Адже з огляду на досвід багатьох установ загалом вплив диджиталізації на сферу надання послуг призводить до позитивних результатів. Зокрема, цифровізація полегшує та прискорює надання послуг. Автоматизовані системи значно спрощують стандартні процеси, які раніше виконували працівники. У такий спосіб відбувається розвиток установи та підвищується рейтинг у сфері послуг.

**Висновки.** Отже, цифрова трансформація є вагомим фактором розвитку сфери послуг, адже вона спонукає сучасні організації до інноваційного розвитку.

Трансформація дасть змогу організаціям задовольняти потреби ринку набагато швидше, ніж це було можливо раніше, забезпечуючи вищі рівні співпраці для обміну інформацією набагато швидше. Узагальнюючи, можна зазначити, що

популяризація диджиталізації зростає з кожним роком. Останнім часом процеси диджиталізації впливають на більшість сфер, особливо на їх розвиток та ефективність діяльності. Багато підприємств вже отримали ефективні результати, що покращило не тільки робочі процеси, а й дохід. Загалом диджиталізацію можна вважати одним з ключових показників сталого розвитку та конкурентоспроможності на ринку, адже підприємства сфери послуг упроваджують диджиталізацію з метою підвищення якості своєї діяльності. В умовах інноваційного розвитку можна стверджувати, що з часом жоден сучасний бізнес не зможе існувати без упровадження процесів цифрової трансформації.

## СПИСОК ПОСИЛАНЬ

- Варламова, М. та Дем'янова, Ю., 2020. Основні тенденції діджиталізації у глобальному вимірі. *Галицький економічний вісник*, [e-journal] 63 (2), с.251-260. [https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk\\_tntu2020.02.251](https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2020.02.251)
- Дубина, М.В. та Козлянцево, О.М., 2019. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, [e-journal] 3, с.21-32. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3\(19\)-21-32](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3(19)-21-32)
- Жигалкевич, Ж.М. та Залуцький, Р.О., 2019. Діджиталізація як основний фактор розвитку бізнес-структур. *Ефективна економіка*, [e-journal] 11. <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.11.97>
- Жосан, Г., 2020. Стан розвитку діджиталізації в Україні. *Економічний аналіз*, [e-journal] 30 (1)2, с.44-52. <http://dx.doi.org/10.35774/econa2020.01.02.044>
- Кабінет Міністрів України, 2019. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг. *Верховна Рада України*, [online] 4 грудня 2019 р. № 1137. Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>> [Дата звернення 18 квітня 2023].
- Кирилюк, І.М., Нещадим, Л.М. та Благополучна, А.Г., 2022. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*, [e-journal] 18 (2), с.217-231. <https://doi.org/10.15330/apred.2.18.217-231>
- Коваленко, Ю., 2012. Теоретичні аспекти сутності послуги та її види. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*, [online] 2, с.38-46. Доступно: <[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&S21P03=FILA=&S21STR=Vknteu\\_2012\\_2\\_5](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&S21P03=FILA=&S21STR=Vknteu_2012_2_5)> [Дата звернення 18 квітня 2023].
- Коробка, С.В., 2021. Діджиталізація підприємницької діяльності. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*, [e-journal] 100, с.88-96. <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2021-100-09>
- Король, С.Я. та Польовик, Е.В., 2019. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку. *Modern Economics*, [e-journal] 18, с.67-73. [https://doi.org/10.31521/modecon.V18\(2019\)-11](https://doi.org/10.31521/modecon.V18(2019)-11)
- Кубів, С., Мініч, О. та Бірюков, А., 2016. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020) Концептуальні засади (версія 1.0). *ХайТек Офіс Україна*. [online] Доступно: <<https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>> [Дата звернення 18 квітня 2023].

- Лапін, А.В., Грінчук, І.О. та Оленюк, Д.О., 2022. Діджиталізація економіки в Україні: сучасний стан та перспективи. *Ефективна економіка*, [e-journal] 7. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.22>
- Лігоненко, Л., Хріпко, А. та Доманський, А., 2018. Зміст та механізм формування стратегії діджиталізації в бізнес-організаціях. *Інтернаука. Економічні науки*, [online] 22 (62), с.20-24. Доступно: <<https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/822e31b4-3b72-4b1d-a7db-e1c5cdb2bb12/content>> [Дата звернення 18 квітня 2023].
- Міністерство цифрової трансформації України, б.д. [online] Доступно: <<https://thedigital.gov.ua/>> [Дата звернення 18 квітня 2023].
- Моргулець, О.Б., 2012. *Менеджмент у сфері послуг*. Київ: Центр учбової літератури.
- Муленко, В., 2022. Діджиталізація сфери послуг України під час військового стану. В: *Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства*, III міжнародна науково-практична конференція учених та студентів. Тернопіль, Україна, [e-Book] 6-7 грудня 2022. Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя, с.13-14. Доступно: <[https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40143/2/III\\_MNPK\\_2022\\_Mulenko\\_V-Digitalization\\_of\\_the\\_Ukraine\\_s\\_13-14.pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40143/2/III_MNPK_2022_Mulenko_V-Digitalization_of_the_Ukraine_s_13-14.pdf)> [Дата звернення 18 квітня 2023].
- Парашич, М.І. та Ноджак, Л.С., 2022. Діджиталізація та її роль у діяльності українських підприємств. *Менеджмент та підприємство в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*, [e-journal] 2 (8), с.192-200. <https://doi.org/10.23939/smeu2022.02.192>
- Савицька, О.М. та Салабай, В.О., 2020. Особливості діджиталізації бізнесу компанії в умовах розвитку індустрії 4.0. *Ефективна економіка*, [e-journal] 10. <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.10.65>
- Тернушак, М., 2020. Удосконалення сервісної діяльності публічної адміністрації в контексті діджиталізації. *Юридичний вісник*, [e-journal] 1, с.93-100. <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1565>
- Трушлякова, А.Б., 2018. Розвиток діджиталізації в Україні: фактори впливу, переваги та виклики сьогодення. *Економічні горизонти*, [e-journal] 4 (7), с.186-191. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.4\(7\).2018.212762](https://doi.org/10.31499/2616-5236.4(7).2018.212762)
- Matzner, M., Büttgen, M., Demirkan, H., Spohrer, J., Alter, S., Fritzsche, A., Ng, I.C.L., Jonas, J.M., Martinez, V., Möslin, K.M. and Neely, A., 2018. Digital Transformation in Service Management. *SMR – Journal of Service Management Research*, [e-journal] 2, pp.3-21. <https://doi.org/10.15358/2511-8676-2018-2-3>
- Osmundsen, K., Iden, J. and Bygstad, B., 2018. Digital transformation: drivers, success factors, and implications. In: *12th Mediterranean Conference on Information Systems, MCIS 2018*, Corfu, Greece, [e-Book] 28-30 September 2018. AISel, pp.1-15. Available at: <[https://www.researchgate.net/publication/330397210\\_DIGITAL\\_TRANSFORMATION\\_DRIVERS\\_SUCCESS\\_FACTORS\\_AND\\_IMPLICATIONS](https://www.researchgate.net/publication/330397210_DIGITAL_TRANSFORMATION_DRIVERS_SUCCESS_FACTORS_AND_IMPLICATIONS)> [Accessed 26 April 2023].

## REFERENCES

---

Cabinet of Ministers of Ukraine, 2019. Pytannia Yedynoho derzhavnoho vebportalu elektronnykh posluh ta Reiestru administratyvnykh posluh : Polozhennia pro Yedynyi derzhavnyi vebportal elektronnykh posluh [Issues of the Unified State Web Portal of Electronic Services and the Register of Administrative Services: Regulations on the Unified State Web Portal of Electronic Services]. *Verkhovna Rada of Ukraine*, [online] 4 December 2019 r. № 1137. Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>> [Accessed 18 April 2023].

- Dubyna, M.V. and Kozliancheko, O.M., 2019. Kontseptualni aspekty doslidzhennia sutnosti didzhitalizatsii ta yii roli v rozvytku suchasnoho suspilstva [Conceptual aspects of research of the nature of digitalization and its role in the modern society development]. *Problems and Prospects of Economics and Management*, [e-journal] 3, pp.21-32. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3\(19\)-21-32](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3(19)-21-32)
- Korobka, S.V., 2021. Didzhitalizatsiia pidpriemnytskoi diialnosti [Digitalization of entrepreneurial activity]. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University Economic Series*, [e-journal] 100, pp.88-96. <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2021-100-09>
- Korol, S.Ia. and Polovyk, Ye.V., 2019. Didzhitalizatsiia ekonomiky yak faktor profesiinoho rozvytku [Digitization of the Economy as Professional Development Factor]. *Modern Economics*, [e-journal] 18, pp.67-73. [https://doi.org/10.31521/modecon.V18\(2019\)-11](https://doi.org/10.31521/modecon.V18(2019)-11)
- Kovalenko, Yu., 2012. Teoretychni aspekty sutnosti posluhy ta yii vydy [Theoretical aspects of essence of service and its kinds]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu*, [online] 2, pp.38-46. Available at: <[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=Vkn-teu\\_2012\\_2\\_5](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Vkn-teu_2012_2_5)> [Accessed 18 April 2023].
- Kubiv, S., Minich, O. and Biriukov, A., 2016. *Tsyfrova adzhenda Ukrainy – 2020 («Tsyfrovyi poriadok denniy» – 2020) Kontseptualni zasady (versiia 1.0)* [Digital Agenda of Ukraine – 2020 («Digital Agenda» – 2020) Conceptual Framework (Version 1.0)]. *Hi-Tech Office Ukraine*. [online] Available at: <<https://ucc.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>> [Accessed 18 April 2023].
- Kyryliuk, I.M., Neshchadym, L.M. and Blahopoluchna, A.H., 2022. Didzhitalizatsiia yak osnovnyi faktor rozvytku industrii hostynnosti v umovakh suchasnykh vyklykiv [Digitalization as the main factor of hospitality industry development in the conditions of modern challenges]. *The Actual Problems of Regional Economy Development*, [e-journal] 18 (2), pp.217-231. <https://doi.org/10.15330/apred.2.18.217-231>
- Lapin, A.V., Hrinchuk, I.O. and Oleniuk, D.O., 2022. Didzhitalizatsiia ekonomiky v Ukraini: suchasnyi stan ta perspektyvy [The digitalisation of the economy in Ukraine: current state and prospects]. *Efektivna ekonomika*, [e-journal] 7. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.22>
- Lihonenko, L., Khripko, A. and Domanskyi, A., 2018. Zmist ta mekhanizm formuvannia stratehii didzhitalizatsii v biznes-orhanizatsiiah [The content and mechanism of forming a strategy of digitalization in business organizations]. *Internauk. Economic sciences*, [online] 22 (62), pp.20-24. Available at: <<https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/822e31b4-3b72-4b1d-a7db-e1c5cdb2bb12/content>> [Accessed 18 April 2023].
- Matzner, M., Büttgen, M., Demirkan, H., Spohrer, J., Alter, S., Fritzsche, A., Ng, I.C.L., Jonas, J.M., Martinez, V., Möslin, K.M. and Neely, A., 2018. Digital Transformation in Service Management. *SMR – Journal of Service Management Research*, [e-journal] 2, pp.3-21. <https://doi.org/10.15358/2511-8676-2018-2-3>
- Ministry of Digital Transformation of Ukraine, n.d. [online] Available at: <<https://thedigital.gov.ua/>> [Accessed 18 April 2023].
- Morhulets, O.B., 2012. *Menedzhment u sferi posluh* [Management in the sphere of services]. Kyiv: Tsentri uchbovoi literatury.
- Mulenko, V., 2022. Didzhitalizatsiia sfery posluh Ukrainy pid chas viiskovoho stanu [Digitalization of Ukraine's service sector during martial law]. In: *Tsyfrova ekonomika yak faktor innovatsii ta staloho rozvytku suspilstva* [Digital economy as a factor of innovation and sustainable development of society], 3rd international scientific and practical conference of scientists and students. Ternopil, Ukraine, [e-Book] 6-7 December 2022. Ternopil: Ternopil

Ivan Puluj National Technical University, pp.13-14. Available at: <[https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40143/2/III\\_MNPK\\_2022\\_Mulenko\\_V-Digitalization\\_of\\_the\\_Ukraine\\_s\\_13-14.pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40143/2/III_MNPK_2022_Mulenko_V-Digitalization_of_the_Ukraine_s_13-14.pdf)> [Accessed 18 April 2023].

Osmundsen, K., Iden, J. and Bygstad, B., 2018. Digital transformation: drivers, success factors, and implications. In: *12th Mediterranean Conference on Information Systems, MCIS 2018*, Corfu, Greece, [e-Book] 28-30 September 2018. AISel, pp.1-15. Available at: <[https://www.researchgate.net/publication/330397210\\_DIGITAL\\_TRANSFORMATION\\_DRIVERS\\_SUCCESS\\_FACTORS\\_AND\\_IMPLICATIONS](https://www.researchgate.net/publication/330397210_DIGITAL_TRANSFORMATION_DRIVERS_SUCCESS_FACTORS_AND_IMPLICATIONS)> [Accessed 26 April 2023].

Parashchych, M.I. and Nodzhak, L.S., 2022. Didzhitalizatsiia ta yii rol u diialnosti ukrainskykh pidpriemstv [Digitalization and its role in ukrainian enterprise activities]. *Management and Entrepreneurship in Ukraine: the stages of formation and problems of development*, [e-journal] 2 (8), pp.192-200. <https://doi.org/10.23939/smeu2022.02.192>

Savytska, O.M. and Salabai, V.O., 2020. Osoblyvosti didzhitalizatsii biznesu kompanii v umovakh rozvytku industrii 4.0. [Specific features of the digitalization of the company's business in the conditions of development of industry 4.0] *Efektyvna ekonomika*, [e-journal] 10. <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.10.65>

Ternushchak, M., 2020. Udoskonalennia servisnoi diialnosti publichnoi administratsii v konteksti didzhitalizatsii [Improvement of service activities of public administration in the context of digitalization]. *Law Herald*, [e-journal] 1, pp.93-100. <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1565>

Trushliakova, A.B., 2018. Rozvytok didzhitalizatsii v Ukraini: faktory vplyvu, perevahy ta vyklyky sohodennia [Development of digitalization in Ukraine: factors of influence, advantages and challenges of today]. *Economies' Horizons*, [e-journal] 4 (7), pp.186-191. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.4\(7\).2018.212762](https://doi.org/10.31499/2616-5236.4(7).2018.212762)

Varlamova, M. and Demianova, Yu., 2020. Osnovni tendentsii didzhitalizatsii u hlobalnomu vymiri [Main digitalization trends in the global dimension]. *Galician economic journal*, [e-journal] 63 (2), pp.251-260. [https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk\\_tntu2020.02.251](https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2020.02.251)

Zhosan, H., 2020. Stan rozvytku didzhitalizatsii v Ukraini [Development of digitalization in Ukraine]. *Ekonomichnyy analiz*, [e-journal] 30 (1)2, pp.44-52. <http://dx.doi.org/10.35774/econa2020.01.02.044>

Zhyhalkevych, Zh.M. and Zalutskyi, R.O., 2019. Didzhitalizatsiia yak osnovnyi faktor rozvytku biznes-struktur [Digitalization as the main factor of business structures development]. *Efektyvna ekonomika*, [e-journal] 11. <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.11.97>



**UDC 004:338.46****Nataliia Opar,**

*PhD in Public Administration,  
Associate Professor at the Department  
of Documentation and Information Activity,  
Ivano-Frankivsk National Technical University  
of Oil and Gas,  
Ivano-Frankivsk, Ukraine  
nataliioapar@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-4967-1230>*

**Bohdana Nishko,**

*Second Master's Degree Student,  
Department of Documentation and Information Activity,  
Ivano-Frankivsk National Technical University  
of Oil and Gas,  
Ivano-Frankivsk, Ukraine  
bohdana.nishko-is191@nung.edu.ua  
<https://orcid.org/0009-0003-5894-2076>*

## **DIGITALISATION AS A FACTOR OF SERVICE SECTOR DEVELOPMENT**

**The purpose of the study** is to summarise and present the main advantages of digitalisation as a factor in the development of organisations, in particular in the service sector.

**Research methods.** The study used such general scientific research methods as generalisation and systematisation (to distinguish approaches to the definition of digitalisation from previous studies), observation, analysis and synthesis (to specify the benefits of digitalisation in the activities of organisations), which allowed the authors to analyse the concept of “digitalisation” in the context of its impact on the development of service sector enterprises.

**The scientific novelty** of the study is to highlight and actualize the main advantages of the impact of digitalisation on the development of the service sector.

**Conclusions.** The current challenges facing the development of the service sector require enterprises and organisations to act following current market conditions, such as globalisation and digitalisation. That is why digital transformation or digitalisation is becoming a priority area of their development. It is found that, in general, digital transformation is understood as the process of integrating digital technologies into all areas of business, which is manifested in fundamental changes in how business operates and how it brings value to consumers. It is determined that digitalisation is inherent in virtually every sphere of human activity, especially in the service sector and the provision of various services, as the Internet plays an important role and has a significant impact on the daily activities of service users around the world. Digital transformation helps to increase the efficiency, effectiveness, sustainability and innovation of service offerings by developing and delivering new types of services, engaging customers in the processes of creating and delivering services and improving their quality, etc.

The article also examines such motivational factors for the transformation of various business structures as changes in consumer behaviour and expectations, digital shifts in

companies, and changes in the competitive environment. It is established that the most active digitalisation is taking place in the public services sector. An example of such a transformation is the introduction of the Diia portal, which allows most of the needs of citizens and businesses to be met with electronic services. Digital transformation processes are also observed in education, healthcare, real estate, construction, finance, etc.

The article highlights the main advantages of digitalisation as a factor in the development of the service sector, including improving the efficiency of communications with consumers, modernising information and communication technologies, expanding competitive advantages, improving the quality of services, optimising production costs and implementing improved business processes, developing digital literacy, developing the production of digital products and services, creating a positive image of the organisation in the market, etc. Digital transformation is one of the biggest trends of the 21st century, affecting a significant number of organisations moving forward.

**Keywords:** digitalisation; digital tools; service; service sector.

20.07.2023