

DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2025-289-3-12-20>

УДК 338.48:004

ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ЗМІНИ СФЕРИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ЦИФРОВА ЕКОНОМІКА ТА ІНКЛЮЗІЯ

Кириленко С.В., Вовк В.А.

TRANSFORMATIONAL CHANGES IN THE SERVICE SECTOR IN UKRAINE: DIGITAL ECONOMY AND INCLUSION

Kyrylenko S.V., Vovk V.A.

В представленій роботі доведено, що сучасна сфера послуг в Україні переживає період глибоких трансформацій, зумовлених впливом цифровізації та глобалізаційних процесів. Впровадження новітніх інформаційних технологій та розвиток цифрової економіки суттєво змінюють структуру та функціонування ринку послуг, що відображається в усіх сферах від фінансових та освітніх до медичних і соціальних послуг. Одночасно з розвитком цифрових технологій постає питання інклюзії забезпечення рівного доступу до новітніх технологій для різних соціальних груп, зокрема для осіб з обмеженими можливостями, мешканців сільських регіонів і незабезпечених верств населення. Саме тому метою представленої роботи є визначення основних трансформаційних змін сфери послуг в Україні під впливом цифрової економіки та інклюзії. Основними методами, що були використані в роботі є: метод індукції, метод дедукції, метод синтезу, метод аналізу, метод узагальнення, метод спостереження, логічний метод, графічний метод. Цифрова трансформація в сфері послуг має широкий спектр переваг, серед яких скорочення витрат, покращення якості обслуговування, підвищення ефективності бізнес-процесів та доступу до послуг для населення. Водночас вона відкриває нові можливості для бізнесу, зокрема для стартапів та малого бізнесу, що дозволяє підвищити конкурентоспроможність та інноваційність на ринку. Важливим аспектом є також забезпечення доступу до цифрових послуг для всіх громадян, що є необхідною умовою для розвитку інклюзивної економіки та суспільства. В умовах постійних змін в економічному середовищі, цифровізація сфери послуг виступає важливим інструментом для досягнення сталого розвитку, поліпшення якості життя населення та зниження соціальних бар'єрів. У цьому контексті інклюзія стає основою для забезпечення справедливого доступу до новітніх технологій та послуг для усіх верств

населення, що особливо важливо в умовах економічної кризи та глобальних викликів. Трансформаційні зміни, що відбуваються в сфері послуг України під впливом цифровізації та глобальних процесів, суттєво змінюють її структуру та функціонування. Розвиток цифрової економіки відкриває нові можливості для покращення якості та доступності послуг для широкого кола споживачів, зокрема через впровадження інноваційних технологій у фінансовому секторі, охороні здоров'я, освіті та соціальних послугах. Ці зміни дозволяють знизити витрати на обслуговування, покращити ефективність бізнес-процесів та створити нові ринки і можливості для розвитку малого та середнього бізнесу.

Ключові слова: трансформації, цифрові трансформації, цифровізація, цифрова економіка, інклюзія, інклюзивна економіка, економічна інклюзія, цифрова інклюзія, послуги, сфера послуг, ринок послуг, трансформаційні зміни, екосистема, підприємництво, екосистема підприємництва, ризики, інноваційні зміни, бізнес-середовище, маркетинг інновацій, цифровий маркетинг, цифрові інструменти

Вступ. Сфера послуг в Україні за останні десятиліття зазнала значних трансформацій, які були зумовлені не лише внутрішніми економічними та політичними змінами, але й впливом глобальних процесів, таких як цифровізація, глобалізація, інтеграція в міжнародні ринки та розвиток нових технологій. Такі трансформаційні зміни суттєво впливають на структуру ринку послуг, змінюючи характер споживчого попиту, взаємодію між постачальниками та споживачами послуг, а також способи їх надання.

Одним із основних факторів, що визначають трансформацію цієї сфери, є швидкий розвиток цифрових технологій. В Україні, як і в усьому світі, впровадження новітніх технологій, таких як великі дані, Інтернет речей, штучний інтелект та автоматизація, змінює не тільки характер послуг, а й саму модель взаємодії між споживачем і постачальником послуг. Цифровізація дозволяє підприємствам скорочувати витрати, підвищувати якість обслуговування, забезпечувати більшу прозорість та доступність послуг, що, в свою чергу, сприяє розвитку конкурентного середовища і зростанню економіки в цілому.

Також слід відмітити, що разом із позитивними змінами, цифровізація ставить і нові виклики. Серед них можна виділити необхідність подолання цифрового розриву, зокрема між міськими та сільськими регіонами, малозабезпеченими верствами населення та великими містами, що можуть мати різний рівень доступу до новітніх технологій. Такі виклики підкреслюють важливість забезпечення інклюзивності у процесі цифрової трансформації, адже тільки через інклюзію можна досягти справедливого доступу до сучасних послуг для всіх верств населення.

Перехід до цифрової економіки відкриває нові можливості для розвитку різних секторів сфери послуг, таких як фінансові послуги, електронна комерція, освітні технології, медичні послуги, соціальні послуги тощо. Зокрема, в умовах пандемії COVID-19, цифровізація стала необхідною умовою для підтримки бізнесу та продовження надання послуг на відстані, що прискорило адаптацію до нових умов.

Трансформація сфери послуг в Україні також пов'язана з інтеграцією на міжнародні ринки та виконанням зобов'язань перед Європейським Союзом, зокрема в рамках угоди про асоціацію, що вимагає від українських підприємств модернізації послуг, відповідно до міжнародних стандартів та вимог, що, у свою чергу, підвищує рівень конкуренції та стимулює до інновацій.

Отже, трансформація сфери послуг в Україні є складним і багатогранним процесом, що включає не лише технологічні зміни, але й соціальні, економічні та культурні аспекти. Для успішного розвитку цієї сфери важливим є не тільки впровадження інноваційних технологій, а й забезпечення доступу до них усіх категорій населення, що дозволяє досягти соціальної рівності та стійкого економічного зростання. Цей процес вимагає активної участі як держави,

так і приватного сектору, а також налагодження ефективної взаємодії між усіма учасниками ринку послуг.

Мета. Метою представленої роботи є визначення основних трансформаційних змін сфери послуг в Україні під впливом цифрової економіки та інклюзії.

Аналіз досліджень та публікацій. Сфера послуг є однією з найбільш динамічних частин економіки, що відображає вплив глобальних економічних, соціальних та технологічних процесів. Сьогодні, на тлі швидкого розвитку цифрових технологій та глобалізаційних викликів, трансформаційні зміни в цій сфері набувають надзвичайної важливості для сталого економічного розвитку країни. Актуальність дослідження трансформаційних змін сфери послуг зумовлена кількома основними факторами. По-перше, розвиток цифрової економіки кардинально змінює моделі надання послуг, від підвищення ефективності бізнес-процесів до змін у взаємодії між споживачем і постачальником. По-друге, в умовах постійних змін на глобальних ринках, інноваційність та технологічний прогрес стають вирішальними факторами, що визначають конкурентоспроможність як окремих підприємств, так і економіки країни в цілому. По-третє, трансформація сфери послуг має безпосередній вплив на розвиток інших галузей економіки. Цифровізація фінансових послуг, медичних, освітніх і соціальних сервісів впливає на загальний рівень розвитку економічної та соціальної інфраструктури, знижуючи витрати, підвищуючи ефективність використання ресурсів, стимулюючи нові бізнес-моделі.

Представлене підкреслює дослідницький інтерес до представленої сфери та окремих її складових, що знайшли відображення в роботах таких авторів: Chi C. [1], Desyatnyuk, O., Krysovaty, A., Ptashchenko, O., Kyrylenko, O. [2], Faruk, M., Rahman, M., Hasan, S. [3], Flaig A., Kindstrom D., Ottosson M. [4], Hausman A. [5], Krchova H., & Švejnová Hoesová K. [6], Krysovaty, A., Ptashchenko, O. [7], Pawłowski A. [8], Rodriguez, C. W., Granizo Espinoza, X. P., Quintero Cuero, G. R., Tobar-Ruiz, M. G., Morales Segura, D. A. [9], Shtal, T., Ptashchenko, O., Rodionov, S., & Kurtsev, O. [10], Sobko, O., Boichyk, I., Gavkalova, N., Ovcharenko, I., Kyrylenko, S. [11], Talin, B. [12], Zaitsev, Y., Krysovaty, I., Gavkalova, N., Sobko, O. and Boichyk, V. [13], Єлісєєва Л. [14], Карчева Г., Огородня Д., Опенька В. [15], Кириленко С. [16, 17], Крисоватий А., Десятнюк О., Птащенко О. [18], Македон В., Ільченко Н. [19], Пантелєєва Н., Колодій С., Ребрик М. [20], Панченко В.,

Резнікова Н., Птащенко О., Іващенко О. [21], Піжук О., Муравйов В. [22], Філіппов В. [23].

Представлене демонструє широкий інтерес серед дослідників до представленої проблематики, а також дає можливість виділити нові вектори для подальших досліджень.

Виклад основного матеріалу. Розвиток сфери послуг в Україні є важливим аспектом економічного зростання та соціального розвитку країни. Сфера послуг займає значну частину в структурі національної економіки та стає ключовим елементом в умовах глобалізації та технологічних змін. Від впровадження інноваційних технологій до поліпшення доступу до якісних послуг для населення, трансформація цієї галузі є стратегічно важливою для досягнення конкурентоспроможності та стабільності економіки.

За останні роки сфера послуг в Україні зазнала значних змін, зокрема завдяки розвитку цифрових технологій, зростанню попиту на новітні послуги та посиленню інтеграції з міжнародними ринками. Технології, такі як Інтернет речей, великі дані, штучний інтелект і автоматизація, відкрили нові горизонти для розвитку бізнесу в галузях фінансів, охорони здоров'я, освіти, транспорту, туризму та інших. Одночасно з технологічними змінами посилилася потреба у формуванні інклюзивної економіки, що дозволяє забезпечити доступ до послуг усіх соціальних груп, включаючи віддалені та малозабезпечені регіони.

Сфера послуг в Україні перебуває під впливом низки факторів, серед яких глобальні економічні тенденції, зміни в законодавчому регулюванні, розвиток цифрових платформ, а також попит з боку споживачів, який постійно змінюється. У той же час, незважаючи на значний потенціал розвитку, сфера послуг стикається з низкою проблем, таких як недостатній рівень інфраструктури в деяких регіонах, обмежений доступ до новітніх технологій та низька цифрова грамотність певних верств населення.

За даними уряду, послуги, які надаються громадянам, мають ключове значення для економіки, оскільки вони не тільки забезпечують стабільне функціонування домогосподарств, але й генерують близько 23% валового внутрішнього продукту, займають 33% робочої сили та становлять 17% податкових надходжень. [24]

До 2022 року в Україні діяло близько 225тис. підприємств, що спеціалізувалися на наданні послуг. Їх частка у загальній кількості вітчизняних підприємств становила 65,5%. Для порівняння, у 2023 році в цій сфері вже

працювало 223тис. підприємств, а частка складала 65,4% [24].

Як і в більшості країн світу, в Україні спостерігається нерівномірний розвиток сфери послуг. Найбільші частки в структурі сервісних підприємств на 2015-2023 рр. припадають на організації оптової та роздрібною торгівлі, а також ремонт автотранспортних засобів та мотоциклів (41,6%), підприємства, що займаються операціями з нерухомим майном (14,5%), та організації, що здійснюють професійну, наукову та технічну діяльність (13,2%) [24].

У 2021 році підприємства сфери послуг в Україні реалізували продукції на суму 3276671,5 млн грн, що становить 57,3% від загального обсягу реалізації. Для порівняння, у 2019 році цей показник дорівнював 2517205,9 млн грн або 56,4% відповідно [24]. Таким чином, спостерігається не тільки збільшення кількості підприємств у цій сфері, а й зростання обсягів реалізації їх продукції. Зростання в сфері послуг в умовах військових дій зберігає сьогодні тільки ІТ сфера.

Сфера послуг в Україні переживає значні трансформаційні зміни, зумовлені як внутрішніми економічними чинниками, так і глобальними тенденціями. Такі зміни характеризуються впливом цифрових технологій, глобалізацією, соціально-економічними змінами та адаптацією до нових вимог ринку. В таблиці 1 представимо деякі ключові особливості трансформаційних змін сфери послуг в Україні.

Трансформаційні зміни в сфері послуг в Україні є складним і багатограним процесом, що відображає потребу у швидкому адаптуванні до нових глобальних тенденцій. Цифровізація, інклюзія, інновації в бізнес-моделях і послугах, покращення якості обслуговування та зміни в регулюванні все це визначає сучасний розвиток цієї сфери. Тому важливим є забезпечення стратегічного управління і підтримка державою, щоб сприяти ефективному розвитку сфери послуг та досягненню високого рівня економічної і соціальної стабільності в країні.

Також слід зауважити, що цифрова економіка кардинально змінює структуру сфери послуг в Україні, створюючи нові можливості для розвитку, а також виклики, пов'язані з адаптацією до нових технологічних умов. Вплив цифрових технологій на цю галузь проявляється в ряді суттєвих особливостей, які мають як позитивні, так і негативні наслідки для економіки та суспільства в цілому. Тому в таблиці 2 наведемо особливості впливу цифрової економіки на розвиток сфери послуг в Україні.

Таблиця 1

Трансформаційні зміни сфери послуг в Україні

Зміни	Характеристика
Цифровізація та інноваційні технології	Технології, такі як великий обсяг даних, штучний інтелект, Інтернет речей та автоматизація, змінюють способи надання послуг, оптимізують бізнес-процеси та підвищують ефективність сервісів.
Перехід до інклюзивної економіки	Включає розвиток інклюзивних цифрових платформ для людей з обмеженими можливостями, покращення доступу до освіти та медичних послуг, що є важливим кроком для створення рівних можливостей для всіх громадян
Розвиток нових сервісів і бізнес-моделей	Можуть бути нові види фінансових послуг, онлайн-освіта, телемедицина, електронна комерція. Завдяки глобалізації з'являються можливості для надання послуг міжнародного рівня без необхідності фізичної присутності на ринку
Сервісна економіка	Сфера послуг стає домінуючою не лише в міських, а й у сільських регіонах, де, наприклад, розвиваються послуги в агробізнесі та онлайн-платформи для сільського населення
Зміна споживачьких звичок та вимог	Зростає попит на швидкість, зручність, доступність та персоналізацію послуг. Споживачі все більше шукають індивідуальний підхід та можливість отримати послугу в онлайн-форматі або за допомогою мобільних додатків, що сприяє розвитку нових цифрових сервісів і платформ
Законодавчі зміни	Зростає необхідність адаптації законодавства до нових умов, зокрема у сфері захисту персональних даних, інтелектуальної власності, електронної комерції, а також у питаннях безпеки та надійності надання цифрових послуг
Покращення якості послуг	Використання нових технологій, вдосконалення бізнес-процесів, навчання персоналу і поліпшення клієнтського сервісу є важливими чинниками для підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери послуг

Джерело: систематизовано авторами на основі джерел [1-23]

Таблиця 2

Особливості впливу цифрової економіки на сферу послуг в Україні

Особливості впливу	Характеристика впливу
Автоматизація і оптимізація бізнес-процесів	Інструменти автоматизації дозволяють швидше обробляти дані, здійснювати обслуговування клієнтів, знижувати витрати на виробничі процеси та збільшувати продуктивність
Цифровізація обслуговування клієнтів	Цифрова трансформація дозволяє покращити взаємодію з клієнтами через онлайн-платформи, мобільні додатки та інші цифрові канали
Розвиток електронної комерції та онлайн-сервісів	Цифрові технології значно стимулюють розвиток електронної комерції, що дозволяє українським підприємствам надавати послуги не тільки в межах країни, але й виходити на міжнародні ринки. Сфера послуг стає більш доступною, оскільки цифрові платформи дозволяють клієнтам з будь-якої точки світу отримувати послуги, що раніше були доступні лише на локальних ринках
Використання великих даних та аналітики	За допомогою аналітики підприємства можуть покращити якість обслуговування, прогнозувати попит, персоналізувати пропозиції і оптимізувати ціноутворення
Інклюзивність	Цифровізація має потенціал зменшити бар'єри доступу до послуг, роблячи їх більш доступними для різних верств населення, зокрема для людей з обмеженими можливостями та жителів віддалених регіонів. Завдяки онлайн-платформам і мобільним додаткам зростає можливість надання послуг без необхідності фізичної присутності клієнтів, що є особливо важливим для медичних, освітніх та фінансових послуг
Трансформація бізнес-моделей	Цифровізація веде до виникнення нових бізнес-моделей, таких як моделі підписки, платформи спільного споживання, що змінює конкурентне середовище в сфері послуг
Проблеми безпеки і захисту даних	Вимагає постійного вдосконалення технологій захисту даних та відповідних правових норм
Зміна вимог до кваліфікації працівників	Цифровізація також має вплив на ринок праці в сфері послуг. Зростає попит на фахівців із високим рівнем цифрової грамотності, здатних працювати з новітніми технологіями, обробляти великі дані, розуміти принципи роботи автоматизованих систем і програмних продуктів. Підприємства все більше орієнтуються на навчання своїх працівників та адаптацію до нових умов роботи

Джерело: сформовано авторами на основі [1-23]

Вплив цифрової економіки на сферу послуг в Україні є багатограним і здійснює суттєвий вплив на структуру та функціонування цієї галузі. Від автоматизації та оптимізації процесів до розвитку нових бізнес-моделей і покращення доступності послуг для різних верств населення цифрова трансформація сприяє створенню нових можливостей і викликає необхідність адаптації до змін, що відбуваються на глобальному рівні.

Інклюзія, як процес забезпечення рівних можливостей для всіх людей незалежно від їхнього соціального статусу, фізичних можливостей чи інших характеристик, має значний вплив на сферу послуг в Україні. Інклюзія охоплює як соціальні, так і економічні аспекти, і її впровадження змінює підхід до

надання послуг, сприяючи доступності та рівним умовам для всіх громадян. В таблиці 3 наведемо особливості цього впливу.

Інклюзія має вирішальне значення для розвитку сфери послуг в Україні, оскільки вона сприяє створенню рівних можливостей для всіх громадян та забезпечує доступність послуг для вразливих груп населення. Задоволення інклюзивних вимог вимагає впровадження змін у бізнес-процесах, розвитку інфраструктури, використання цифрових технологій та проведення навчання для персоналу. Все це разом допомагає створити більш справедливе та рівне суспільство, де кожен громадянин має можливість користуватися всіма благами сучасної економіки.

Таблиця 3

Особливості впливу інклюзії на сферу послуг в Україні

Особливості впливу	Характеристика
Доступність послуг для всіх верств населення	Інклюзія забезпечує рівний доступ до послуг для різних соціальних груп, у тому числі для людей з інвалідністю, літніх осіб, представників національних меншин, людей з обмеженими економічними можливостями та інших вразливих груп. У сфері охорони здоров'я, освіти, соціальних послуг, транспорту та інші послуги мають бути доступними для кожного громадянина, що забезпечує справедливість і соціальну стабільність
Удосконалення інфраструктури та технологій	Інклюзія передбачає розвиток інфраструктури та технологій, що дозволяють людям з обмеженими можливостями отримувати доступ до послуг на рівні з іншими громадянами
Розвиток цифрової інклюзії	Доступ до інтернету та цифрових платформ є важливою складовою інклюзивної політики, оскільки люди з різними потребами мають можливість користуватися онлайн-сервісами та отримувати необхідні послуги
Підвищення соціальної відповідальності бізнесу	Компанії все більше орієнтуються на потреби різних груп клієнтів і вживають заходів для забезпечення доступу до своїх послуг для людей з різними можливостями
Навчання та підготовка персоналу	Інклюзивний підхід у сфері послуг також передбачає навчання персоналу, спрямоване на розуміння та підтримку потреб людей з обмеженими можливостями чи представників інших соціальних груп
Зміна стандартів якості послуг	Підприємства сфери послуг повинні вдосконалювати свою роботу, створюючи комфортні умови для всіх верств населення, що включає гнучкість у наданні послуг, адаптацію до потреб клієнтів і забезпечення комфортного доступу до сервісів
Стимулювання соціально відповідального бізнесу	Відповідальність за забезпечення рівних можливостей для всіх груп населення стимулює розвиток інклюзивних підприємств і організацій, що прагнуть до збереження та підтримки соціальної справедливості та рівності в своїй діяльності
Покращення доступу до фінансових послуг	Розвиток інклюзивних фінансових послуг, таких як доступні кредити, страхування та пенсійні послуги для малозабезпечених верств населення, дає можливість широкому колу людей брати участь в економічному житті країни

Джерело: систематизовано авторами

Висновки. Отже, цифровізація та інклюзія в сфері послуг в Україні сприяють трансформаційним змінам у багатьох секторах економіки та соціального життя. Такі процеси надають нові можливості для розвитку послуг, підвищення їх доступності та забезпечення рівних можливостей для всіх громадян. Водночас вони вимагають від держави, бізнесу та громадян не тільки впровадження нових технологій, а й формування культури інклюзивності, забезпечення справедливості та соціальної відповідальності.

Спираючись на представлене дослідження та визначені особливості трансформації сфери послуг наведено окремі висновки:

цифрові технології мають значний вплив на сферу послуг в Україні, зокрема у таких секторах, як фінансові послуги, охорона здоров'я, освіта, роздрібна торгівля, транспорт та комунікації. Вони дозволяють автоматизувати процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність надання послуг, що, в свою чергу, призводить до збільшення їх доступності для широких верств населення. Важливою складовою цього процесу є використання інтернет-платформ, мобільних додатків, електронних платіжних систем і систем управління даними, які дозволяють значно розширити межі надання послуг, зокрема для віддалених регіонів та соціально вразливих груп;

інклюзія у сфері послуг забезпечує рівний доступ до різноманітних сервісів для всіх категорій громадян, включаючи людей з інвалідністю, осіб похилого віку, а також представників інших соціальних і економічних груп, що мають обмежений доступ до традиційних послуг;

Зцифровізація послуг та впровадження інклюзії мають значний потенціал для розвитку нових форм бізнес-моделей. Відповідні зміни у сфері послуг можуть включати надання фінансових, освітніх, медичних, юридичних та інших послуг за допомогою новітніх цифрових інструментів. Розвиток цифрової економіки дозволяє покращити доступність для вразливих категорій громадян, зокрема через створення адаптованих інтерфейсів та мобільних додатків, що відповідають потребам людей з обмеженими можливостями;

впровадження інклюзії в сфері послуг також змінює корпоративну культуру в Україні. Бізнеси, які інтегрують інклюзивні практики в свої стратегії, не тільки покращують доступ до своїх послуг, але й створюють сприятливу

соціальну атмосферу для різних категорій споживачів. Інклюзивність стає важливим елементом соціальної відповідальності компаній, що знижує соціальну напругу і сприяє розвитку сталого та справедливого суспільства. Організації, орієнтуючись на інклюзивні практики, також забезпечують залучення широкого кола споживачів і створюють конкурентні переваги на ринку;

незважаючи на численні переваги, цифровізація та інклюзія у сфері послуг в Україні стикаються з низкою викликів. До них можна віднести недостатню цифрову грамотність серед населення, особливо серед старших вікових груп та людей із обмеженими можливостями, а також проблеми з доступом до Інтернету в сільських та віддалених районах. Крім того, існує потреба в удосконаленні політики безпеки даних, щоб запобігти зловживанням і захистити персональні відомості користувачів цифрових послуг;

важливим є продовження політики цифровізації державних і приватних послуг, що дозволяє забезпечити більш ефективне та швидке надання послуг..

Л і т е р а т у р а

1. Chi C. 18 of the best marketing techniques for 2022. 2021. URL: <https://blog.hubspot.com/marketing/marketing-techniques>.
2. Desyatnyuk O., Krysovaty A., Ptashchenko O., Kyrylenko O. Enhancing financial inclusivity and accessibility of financial services through digital technologies. AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research. pp. 65-69. 2024. URL: https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/140142/papers/A_13.pdf
3. Faruk M., Rahman M., Hasan S. How Digital Marketing Evolved Over Time: A Bibliometric Analysis on Scopus Database. 2021. DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e08603 URL: https://www.researchgate.net/publication/357037311_How_Digital_Marketing_Evolved_Over_Time_A_Bibliometric_Analysis_on_Scopus_Database
4. Flaig A., Kindstrom D., Ottosson M. Market-shaping strategies: A conceptual framework for generating market outcomes. Industrial Marketing Management, 96, 254-266. 2021. DOI: 10.1016/j.indmarman.2021.06.004.
5. Hausman A. Modern marketing strategies to grow your small business. 2023. URL: <https://www.business2community.com/small-business/modern-marketing-strategies-to-grow-your-small-business-02404307>.
6. Krchova H., Švejnová Hoesová K. The impact of modern communication marketing tools to increase the innovativeness of business. Marketing and

- Management of Innovations, 5(3), 117-126. 2021. DOI: 10.21272/mmi.2021.3-10.
7. Krysovaty A., Ptashchenko O. The mechanism of entrepreneurial innovation system in institutions of higher education. *Economics of Development*, 22(2), 51-60. 2023. <https://doi.org/10.57111/econ/2.2023.51>. URL: <https://ecdev.com.ua/uk/journals/t-22-2-2023/mekhanizm-pidpriyemnitskoyi-innovatsiynoyi-sistemi-u-zakladakh-vishchoyi-osviti>
 8. Pawłowski A. Sustainable development and renewable sources of energy *Advances in Environmental Engineering Research in Poland*, 3-16. 2021. DOI: 10.1201/9781003171669-1
 9. Rodriguez C. W., Granizo Espinoza X. P., Quintero Cuero G. R., Tobar-Ruiz M. G., Morales Segura, D. A. Knowledge management and ict as digital marketing tools in business administration. *Journal of Namibian Studies*. Vol. 33, pp. 2969-2982. 2023. URL: <https://namibian-studies.com/index.php/JNS/article/view/919/727>
 10. Shtal T., Ptashchenko O., Rodionov S., Kurtsev O. Implementation of modern marketing tools in entrepreneurial activity. *Economics of Development*, 22(4), 53-63. 2023. doi: 10.57111/devt/4.2023.53. URL: <https://ecdev.com.ua/uk/journals/t-22-4-2023/implementatsiya-suchasnogo-marketingovogo-instrumentariyu-v-pidpriyemnitsku-diyalnist>
 11. Sobko O., Boichyk I., Gavkalova N., Ovcharenko I., Kyrylenko S. Navigating the digital landscape: pioneering paths and hurdles of entrepreneurial innovation. *Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas*, 12(23), 208–226. 2024. URL: <https://doi.org/10.5377/reice.v12i23.18285>
 12. Talin B. Innovation explained – Definition, Types and Meaning of Innovation. 2023. URL: https://morethandigital.info/en/innovation-definition-innovation-types-and-meaning/#What_is_Innovation
 13. Zaitsev Y., Krysovaty A., Gavkalova N., Sobko O., Boichyk V. Interaction of Digitization and Corporate Social Responsibility in the Context of Sustainable Development. *Econ. Aff.*, 69(Special Issue): 217-227. 2024. URL: <https://ndpublisher.in/admin/issues/EA69n1w.pdf>
 14. Єлісєєва Л.В. Вплив інформатизації та цифровізації економіки на трансформацію соціального капіталу. *Ефективна економіка*. 2019. №11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7429>
 15. Карчева Г.Т., Огородня Д.В., Опенька В.А. Цифрова економіка та її вплив на розвиток національної та міжнародної економіки. *Фінансовий простір*. 2017. №3(27). С. 13–21.
 16. Кириленко С.В. Система економічної безпеки в умовах цифрової економіки. *Журнал стратегічних економічних досліджень*, № 1(18), 2024. С.40-47 URL: <https://en.econ-vistnyk.knuid.edu.ua/wp-content/uploads/sites/19/2024/06/1-2024-4.pdf>
 17. Кириленко С.В. Формування інноваційної екосистеми підприємництва в умовах цифрової економіки. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*, 2024. Вип. 4 (284). С. 36-42. DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2024-284-4-36-42> URL: <https://journals.snu.edu.ua/?journal=VisnikSNU>
 18. Крисоватий А., Десятнюк О., Птащенко О. Digital inclusion: financial and marketing aspects. *Журнал стратегічних економічних досліджень*, № 3(14), 2023. С. 93-102. URL: <https://econ-vistnyk.knuid.edu.ua/wp-content/uploads/sites/17/2023/08/3-2023-10.pdf>. DOI: 10.30857/2786-5398.2023.3.10
 19. Македон В. В., Ільченко Н. О. Кон'юнктура світового ринку ІТ-послуг в умовах економіки 4.0. *Ефективна економіка*. 2021. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8525>
 20. Пантелєєва Н.М., Колодій С.Ю., Ребрик М.А. Цифрова економіка як ключовий тренд розвитку постіндустріального суспільства: монографія. К.: ДВНЗ «Університет банківської справи», 2019. 299 с.
 21. Панченко В.Г., Резнікова Н.В., Птащенко О.В., Івашенко О.А. Цифрові трансформації міжнародного ринку праці в умовах платформізації зайнятості. *Ефективна економіка*. 2024. № 2. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/3063/3099>
 22. Піжук О. І., Муравйов В.Є. Економічні та соціальні наслідки цифровізації національного господарства. *Економічний простір*. №163, 2020. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/163-10>.
 23. Філіппов В.Ю. Управління розвитком підприємництва за імперативами сталого розвитку в інформаційно-інноваційній економіці: системно-інтегрований підхід. Schweinfurt: Time Realities Scientific Group UG (haftungsbeschränkt), 2020. 489 с.
 24. Кабінет міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites>

References

1. Chi C. 18 of the best marketing techniques for 2022. 2021. URL: <https://blog.hubspot.com/marketing/marketing-techniques>.
2. Desyatnyuk O., Krysovaty A., Ptashchenko O., Kyrylenko O. Enhancing financial inclusivity and accessibility of financial services through digital technologies. *AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research*. pp. 65-69. 2024. URL: https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/140142/papers/A_13.pdf

3. Faruk M., Rahman M., Hasan S. How Digital Marketing Evolved Over Time: A Bibliometric Analysis on Scopus Database. 2021. DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e08603 URL: https://www.researchgate.net/publication/357037311_How_Digital_Marketing_Evolved_Over_Time_A_Bibliometric_Analysis_on_Scopus_Database
4. Flaig A., Kindstrom D., Ottosson M. Market-shaping strategies: A conceptual framework for generating market outcomes. *Industrial Marketing Management*, 96, 254-266. 2021. DOI: 10.1016/j.indmarman.2021.06.004.
5. Hausman A. Modern marketing strategies to grow your small business. 2023. URL: <https://www.business2community.com/small-business/modern-marketing-strategies-to-grow-your-small-business-02404307>.
6. Krchova H., Švejnová Hoesová K. The impact of modern communication marketing tools to increase the innovativeness of business. *Marketing and Management of Innovations*, 5(3), 117-126. 2021. DOI: 10.21272/mmi.2021.3-10.
7. Krysovatty A., Ptashchenko O. The mechanism of entrepreneurial innovation system in institutions of higher education. *Economics of Development*, 22(2), 51-60. 2023. <https://doi.org/10.57111/econ/2.2023.51>. URL: <https://ecdev.com.ua/uk/journals/t-22-2-2023/mekhanizm-pidpriyemnitskoyi-innovatsiynoyi-sistemi-u-zakladakh-vishchoyi-osviti>
8. Pawłowski A. Sustainable development and renewable sources of energy *Advances in Environmental Engineering Research in Poland*, 3-16. 2021. DOI: 10.1201/9781003171669-1
9. Rodriguez C. W., Granizo Espinoza X. P., Quintero Cuero G. R., Tobar-Ruiz M. G., Morales Segura, D. A. Knowledge management and ict as digital marketing tools in business administration. *Journal of Namibian Studies*. Vol. 33, pp. 2969-2982. 2023. URL: <https://namibian-studies.com/index.php/JNS/article/view/919/727>
10. Shtal T., Ptashchenko O., Rodionov S., Kurtsev O. Implementation of modern marketing tools in entrepreneurial activity. *Economics of Development*, 22(4), 53-63. 2023. doi: 10.57111/devt/4.2023.53. URL: <https://ecdev.com.ua/uk/journals/t-22-4-2023/implementatsiya-suchasnogo-marketingovogo-instrumentariyu-v-pidpriyemnitsku-diyalnist>
11. Sobko O., Boichyk I., Gavkalova N., Ovcharenko I., Kyrylenko S. Navigating the digital landscape: pioneering paths and hurdles of entrepreneurial innovation. *Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas*, 12(23), 208–226. 2024. URL: <https://doi.org/10.5377/reice.v12i23.18285>
12. Talin B. Innovation explained – Definition, Types and Meaning of Innovation. 2023. URL: https://morethandigital.info/en/innovation-definition-innovation-types-and-meaning/#What_is_Innovation
13. Zaitsev Y., Krysovatty I., Gavkalova N., Sobko O., Boichyk V. Interaction of Digitization and Corporate Social Responsibility in the Context of Sustainable Development. *Econ. Aff.*, 69(Special Issue): 217-227. 2024. URL: <https://ndpublisher.in/admin/issues/EAv69n1w.pdf>
14. Ieliseieva L.V. Vplyv informatyzatsii ta tsyfrovizatsii ekonomiky na transformatsiiu sotsialnoho kapitalu. *Efektivna eko-nomika*. 2019. №11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7429>
15. Karcheva H.T., Ohorodnia D.V., Openka V.A. Tsyfrova ekonomika ta yii vplyv na rozvytok natsionalnoi ta mizhnarodnoi ekonomiky. *Finansovyi prostir*. 2017. №3(27). S. 13–21.
16. Kyrylenko S.V. Systema ekonomichnoi bezpeky v umovakh tsyfrovoy ekonomiky. *Zhurnal stratehichnykh ekonomichnykh doslidzhen*, № 1(18), 2024. S.40-47 3. URL: <https://en.econ-vistnyk.knuds.edu.ua/wp-content/uploads/sites/19/2024/06/1-2024-4.pdf>
17. Kyrylenko S.V. Formuvannia innovatsiinoi ekosystemy pidpriemnytstva v umovakh tsyfrovoy ekonomiky. *Visnyk Skhidnoukrajnskoho natsionalnoho universytetu imeni Volodymyra Dalia*, 2024. Vyp. 4 (284). S. 36-42. DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2024-284-4-36-42> URL: <https://journals.snu.edu.ua/?journal=VisnikSNU>
18. Krysovatty A., Desyatnyuk O., Ptashchenko O. Digital inclusion: financial and marketing aspects. *Zhurnal stratehichnykh ekonomichnykh doslidzhen*, № 3(14), 2023. S. 93-102. URL: <https://econ-vistnyk.knuds.edu.ua/wp-content/uploads/sites/17/2023/08/3-2023-10.pdf>. DOI: 10.30857/2786-5398.2023.3.10
19. Makedon V. V., Ilchenko N. O. Koniunktura svitovoho rynku IT-posluh v umovakh ekonomiky 4.0. *Efektivna ekonomika*. 2021. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8525>
20. Pantieliieva N.M., Kolodii S.Iu., Rebryk M.A. Tsyfrova ekonomika yak kliuchovy trend rozvytku postindustrialnoho suspilstva: monohrafiia. K.: DVNZ «Universytet bankivskoi spravy», 2019. 299 s.
21. Panchenko V.H., Reznikova N.V., Ptashchenko O.V., Ivashchenko O.A. Tsyfrovii transformatsii mizhnarodnoho rynku pratsi v umovakh platformizatsii zainiatosti. *Efektivna ekonomika*. 2024. № 2. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/3063/3099>
22. Pizhuk O. I., Muraviov V.Ie., 2020. Ekonomichni ta sotsialni naslidky tsyfrovizatsii natsionalnoho hospodarstva. *Ekonomichni prostir*. №163, 2020. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/163-10>.
23. Filippov V.Iu. Upravlinnia rozvytkom pidpriemnytstva za imperatyvamy staloho

rozvytku v informatsiino-innovatsiinii ekonomitsi: systemno-intehrovanyi pidkhyd. Schweinfurt: Time Realities Scientific Group UG (haftungsbeschränkt), 2020. – 489 s.

24. Kabinet ministriv Ukrainy. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites>

Kyrylenko S.V., Vovk V.A. Transformational changes in the service sector in Ukraine: digital economy and inclusion

The presented work proves that the modern service sector in Ukraine is experiencing a period of profound transformations due to the influence of digitalization and globalization processes. The introduction of new information technologies and the development of the digital economy are significantly changing the structure and functioning of the service market, which is reflected in all areas from financial and educational to medical and social services. Simultaneously with the development of digital technologies, the issue of inclusion arises of ensuring equal access to new technologies for various social groups, in particular for people with disabilities, residents of rural regions and low-income groups of the population. That is why the purpose of the presented work is to determine the main transformational changes in the service sector in Ukraine under the influence of the digital economy and inclusion. The main methods used in the work are: induction method, deduction method, synthesis method, analysis method, generalization method, observation method, logical method, graphical method. Digital transformation in the service sector has a wide range of advantages, including cost reduction, improvement of service quality, increased efficiency of business processes and access to services for the population. At the same time, it opens up new opportunities for business, in particular for startups and small businesses, which allows to increase competitiveness and innovation in the market. An important aspect is also ensuring access to digital services for all citizens, which is a necessary condition for the development of an inclusive economy and society.

In the context of constant changes in the economic environment, the digitalization of the service sector is an important tool for achieving sustainable development, improving the quality of life of the population and reducing social barriers. In this context, inclusion becomes the basis for ensuring fair access to the latest technologies and services for all segments of the population, which is especially important in the context of the economic crisis and global challenges. The transformational changes taking place in the service sector of Ukraine under the influence of digitalization and global processes are significantly changing its structure and functioning. The development of the digital economy opens up new opportunities for improving the quality and accessibility of services for a wide range of consumers, in particular through the introduction of innovative technologies in the financial sector, healthcare, education and social services. These changes allow to reduce service costs, improve the efficiency of business processes and create new markets and opportunities for the development of small and medium-sized businesses.

Keywords: transformations, digital transformations, digitalization, digital economy, inclusion, inclusive economy, economic inclusion, digital inclusion, services, service sector, service market, transformational changes, ecosystem, entrepreneurship, entrepreneurship ecosystem, risks, innovative changes, business environment, innovation marketing, digital marketing, digital tools

Кириленко Сергій Вікторович – к.е.н., старший викладач кафедри підприємництва і торгівлі Західноукраїнського національного університету.

Вовк Володимир Анатолійович – к.е.н., доцент, доцент кафедри маркетингу Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця

Стаття подана 15.01.2025.