

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
Кафедра фінансових технологій і підприємництва

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

«ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТА
ТРАНСПАРЕНТНОСТІ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН»

спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Студентки Геніної Діани Сергіївни

групи ЕН-82/16фк

Кваліфікаційна робота бакалавра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на

відповідне джерело _____
(підпис)

Д. С. Геніна _____
(ініціали та прізвище студента)

Керівник к.е.н, доцент _____
(посада, науковий ступінь)

_____ (підпис)

Л. С. Захаркіна _____
(ініціали, прізвище)

Суми 2022

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи бакалавра
на тему:
**«Електронні послуги для бізнесу в умовах цифровізації
та прозорості суспільних відносин»**
Геніної Діани Сергіївни

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Обрана тема є актуальною з огляду на стрімкий розвиток суспільства у площині інформаційної економіки, що досить вагомо впливає на функціонування бізнесу та зміни його основних тенденцій. З кожним днем все більше суб'єктів господарювання отримують велику кількість нових можливостей для ведення успішного бізнесу, чому сприяє активна цифровізація та прояви прозорості у суспільних відносинах різного спрямування.

З огляду на це, доцільним є більш детальне вивчення таких явищ, як цифровізація та прозорість з метою подальшого прогнозування розвитку бізнес-середовища на основі отриманих результатів дослідження.

Мета кваліфікаційної роботи – аналіз теоретико-методичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо розвитку електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Об'єкт дослідження – процеси організації електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Предмет дослідження – фінансово-економічні відносини, які виникають в процесі організації електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Основний результат роботи. Досліджено теоретичні аспекти цифровізації та прозорості та їх вплив на бізнес, зокрема, ринок електронних послуг, що для нього доступний. Проаналізовано сучасні тенденції та перспективи розвитку ринку електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин. За результатами роботи зроблено висновки та пропозиції щодо подальшого розвитку ринку електронних послуг для бізнесу.

Ключові слова: цифровізація, електронні послуги, бізнес-середовище, прозорість, цифрова економіка.

Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 43 сторінок, основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 29 сторінках, список використаних джерел обсягом 40 найменувань викладено на 4 сторінках. Робота містить 8 рисунків.

Рік захисту роботи – 2022 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
Кафедра фінансових технологій і підприємництва

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри, д.е.н., проф.

Лариса ГРИЦЕНКО

(підпис)

«02» травня 2022 р.

ЗАВДАННЯ

до кваліфікаційної роботи бакалавра

Студентка групи ЕН-82/1бфк інституту (центру) ННІ БІЕМ
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Геніна Діана Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

Тема роботи: Електронні послуги для бізнесу в умовах цифровізації та
транспарентності суспільних відносин

Затверджено наказом по СумДУ № 0430-VI від «10» червня 2022 р.

Термін здачі студентом завершеної роботи «20» червня 2022 р.

Вихідні дані до роботи: роботи українських та зарубіжних науковців, матеріали періодичних видань, статистичні дані, нормативно-правові акти тощо.

Зміст основної частини роботи (перелік питань для розроблення):

1. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку.
2. Транспарентність як явище та вимога сучасних економічних відносин.
3. Вплив цифровізації та транспарентності на ринок електронних послуг для бізнесу.
4. Запровадження інноваційних електронних послуг для бізнесу в умовах діджиталізації світової економіки.
5. Новітні тренди та перспективи розвитку електронних послуг в міжнародному бізнесі.

Дата видачі завдання: «02» травня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи: _____
(підпис)

Л.С. Захаркіна

(ініціали, прізвище)

Завдання прийнято до виконання «02» травня 2022 р.

(підпис)

Д.С. Геніна

(ініціали, прізвище студента)

ЗМІСТ

Вступ.....	6
1 Цифровізація та транспарентність як фактори трансформації суспільних відносин.....	8
1.1 Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку	8
1.2 Транспарентність як явище та вимога сучасних економічних відносин	14
1.3 Вплив цифровізації та транспарентності на ринок електронних послуг для бізнесу.....	20
2 Сучасні електронні послуги для бізнесу та перспективи їх розвитку в глобальному середовищі	26
2.1 Запровадження інноваційних електронних послуг для бізнесу в умовах діджиталізації світової економіки.....	26
2.2 Новітні тренди та перспективи розвитку електронних послуг в міжнародному бізнесі.....	32
Висновки	37
Список використаних джерел	41

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Обрана тема є актуальною з огляду на стрімкий розвиток суспільства у площині інформаційної економіки, що досить вагомо впливає на функціонування бізнесу та зміни його основних тенденцій. З кожним днем все більше суб'єктів господарювання отримують велику кількість нових можливостей для ведення успішного бізнесу, чому сприяє активна цифровізація та прояви транспарентності у суспільних відносинах різного спрямування. Це дозволяє бізнесу отримувати більше ресурсів для власного розвитку, підняття рівня конкурентоспроможності та полегшення взаємозв'язків з державою за рахунок перенесення багатьох процесів у цифрову площину.

З огляду на це, доцільним є більш детальне вивчення таких явищ як цифровізація та транспарентність з метою подальшого прогнозування розвитку бізнес-середовища за допомогою отриманих результатів дослідження.

Мета кваліфікаційної роботи – аналіз теоретико-методичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо розвитку електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та транспарентності суспільних відносин.

Завдання дослідження, які поставлені та вирішені для досягнення мети роботи:

- проаналізувати передумови розвитку, основні форми та методи цифровізації суспільних відносин;
- дослідити транспарентність як нове явище в економічному сегменті та його активний розвиток;
- розглянути вплив цифровізації та транспарентності на ринок електронних послуг, що доступні для бізнесу;
- дослідити сучасні тенденції використання електронних послуг та основні галузі, де вони використовуються;

- проаналізувати перспективи подальшого розвитку електронних послуг для бізнесу та їх вкорінення в систему глобальної економіки.

Об'єкт дослідження – процеси організації електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Предмет дослідження – фінансово-економічні відносини, які виникають в процесі організації електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Методи дослідження, які використовувалися в процесі дослідження та обробки матеріалів: спостереження, порівняння, узагальнення, індукції та дедукції, групування, графічний, статистичний.

Структура роботи. Основна частина кваліфікаційної роботи бакалавра складається з двох розділів. У першому розділі розглянуто теоретичні аспекти цифровізації та прозорості та досліджено їх вплив на електронний бізнес, зокрема, ринок електронних послуг. У другому розділі проаналізовано сучасні тенденції та перспективи розвитку ринку електронних послуг для бізнесу в умовах цифровізації та прозорості суспільних відносин.

Фактологічну основу роботи складають матеріали періодичних видань, статистичні дані, нормативно-правові акти міжнародних організацій.

Кваліфікаційна робота виконана в рамках наукових робіт Сумського державного університету, зокрема: "Соціально-економічні виклики в умовах цифровізації суспільних відносин" (№ НДР 0121U114364), де авторкою проведено аналіз трендів та перспектив розвитку цифрової економіки, "Цифровізація та прозорість публічних, корпоративних та особистих фінансів: вплив на інноваційний розвиток та національну безпеку" (№ НДР 0122U000774), де авторкою досліджено явище прозорості як фактору та вимоги трансформації суспільно-економічних відносин.

1 ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ТРАНСПАРЕНТНІСТЬ ЯК ФАКТОРИ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН

1.1 Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку

Сьогодні цифровізація зайняла досить вагоме місце у розвитку суспільних відносин. При чому, без неї вже складно уявити більшість сфер суспільного життя. Цифровізація багато в чому дала можливість спростити певний порядок дій та зробити більш ефективним за короткий проміжок часу. Відображення цього можна побачити в сфері економіки, секторі державної служби тощо.

Насамперед, варто почати з того, що таке цифровізація та звідки вона взяла початок. Оскільки ця тема сьогодні є досить досліджуваною, то і кількість визначень цього поняття достатньо велика. Пропонуємо розглянути декілька з них, щоб мати можливість з різних сторін охарактеризувати поняття «цифровізація».

Дж. Клерк визначає цифровізацію як «використання цифрових технологій та даних для підвищення прибутку, покращення бізнесу, можливості заміни або ж трансформації бізнес-процесів та створення сприятливого середовища для подальшого розвитку цифрового бізнесу, де інформація у її цифровому вигляді є ядром» [1].

Український інститут майбутнього також дав визначення цифровізації, яке на нашу думку, є найбільш узагальненим та доступним для розуміння кожному. Цифровізація – це запровадження цифрових технологій в усі сфери суспільного життя, що може стосуватись як взаємодії між людьми, так і промислового виробництва, предметів побуту тощо. У цифровізації втілюється перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні шляхом їх об'єднання з обчислювальними компонентами [2].

Можна сказати, що цифровізація спрямована на перехід діяльності з реальності у онлайн-площину.

Ще одна група науковців надала своє бачення поняття «цифровізація», за яким вона є «явищем оцифровки аналогових даних». У свою чергу, такий процес сприяє покращенню та прискоренню багатьох ділових відносин між клієнтами та компаніями, або ж між компаніями, що значно впливає як на економіку, так і на суспільство [3].

На основі вищерозглянутих трактувань даного поняття сформовано власне бачення цього явище. Цифровізація – це можливість використання сучасних технологій для подальшого розвитку усіх сфер суспільного життя та перенесення необхідних даних до цифрового простору з метою їх подальшого більш ефективного використання.

Варто також зауважити те, що цифровізація мала досить стрімкі темпи розвитку, поступово досягаючи все нових висот, значно впливаючи на перебіг та тенденції в економіці. Так, наприклад, завдяки їй цифрова економіка стала більш швидко просуватись та ефективніше виконувати задачі, що ставлять для себе суб'єкти господарювання. Визначень поняття «цифрова економіка» досить багато. Зупинимося на одному з них. Так, Кембриджський словник визначає інформаційну економіку як «економіку, в якій знання, інформація та послуги мають більшу цінність, ніж саме виробництво» [4].

З огляду на це, можна відмітити, що інформація ще в минулому столітті була частіше за все представлена у письмовому форматі, який було досить складно використовувати та робити це за короткий проміжок часу. Проте саме цифровізація допомогла зосередити всю необхідну інформацію в одному місці таким чином, щоб вона могла давати максимальну користь тому, хто її використовує.

Передумови розвитку цифровізації собою склали досить велику кількість невеликих кроків та етапів, проте все це можна передати у більш стислому варіанті, де будуть наведені основні визначальні події, які поступово приводили цифровізацію до того рівня, якого вона досягла зараз. А. Паріона

змогла представити наступну послідовність розвитку подій. Винахід революційного транзистора в 1947 році поклав початок розвитку цифрових технологій, а вже в 1950-1960-х роках багато урядів, військових та інших організацій вже залучали комп'ютери для своєї діяльності. Трохи пізніше після цього комп'ютер був представлений для домашнього використання, тому вже в 1970-х роках у багатьох сім'ях вони почали з'являтися [5].

У свою чергу, завдяки все більшому обсягу використання цифрових технологій, поступово також почали додаватись і робочі місця. Підприємства бачили все більше переваг в тому, щоб вести записи у цифровому форматі та для цього наймали людей, які б могли впоратися з новою технікою та правильно виконувати задачі. 1980-і роки принесли виробництво комп'ютерів у фільми, роботів – у промисловість, а банкомати – у банки. До 1989 року 15% усіх домогосподарств у США мали комп'ютер.

Поступово почав зростати попит на цифрові мобільні телефони, що привело до заміщення аналогових мобільних, починаючи з 1991 року. Саме в цьому році стала доступною для громадськості мережа Інтернет, а вже до кінця десятиліття Інтернет набрав таку популярність, що все більше компаній почали створювати власні веб-сайти і все більше країн мали підключення. Разом з тим, зростали і об'єми інформації, які розміщувались у вільному доступі, почали все більше використовуватись додаткові носії пам'яті. А коли вже почалось 21 століття, то мобільні телефони були спільним надбанням, а телебачення високої чіткості стало найпоширенішим методом мовлення, замінивши аналогове телебачення.

До 2015 року близько 50% населення світу мали постійне підключення до Інтернету, а рівень володіння смартфонами та поширеністю планшетів майже перевищив показники домашніх комп'ютерів. Можливість зберігання інформації зросла в геометричній прогресії, оскільки терабайтне сховище тепер стало дуже доступним [5].

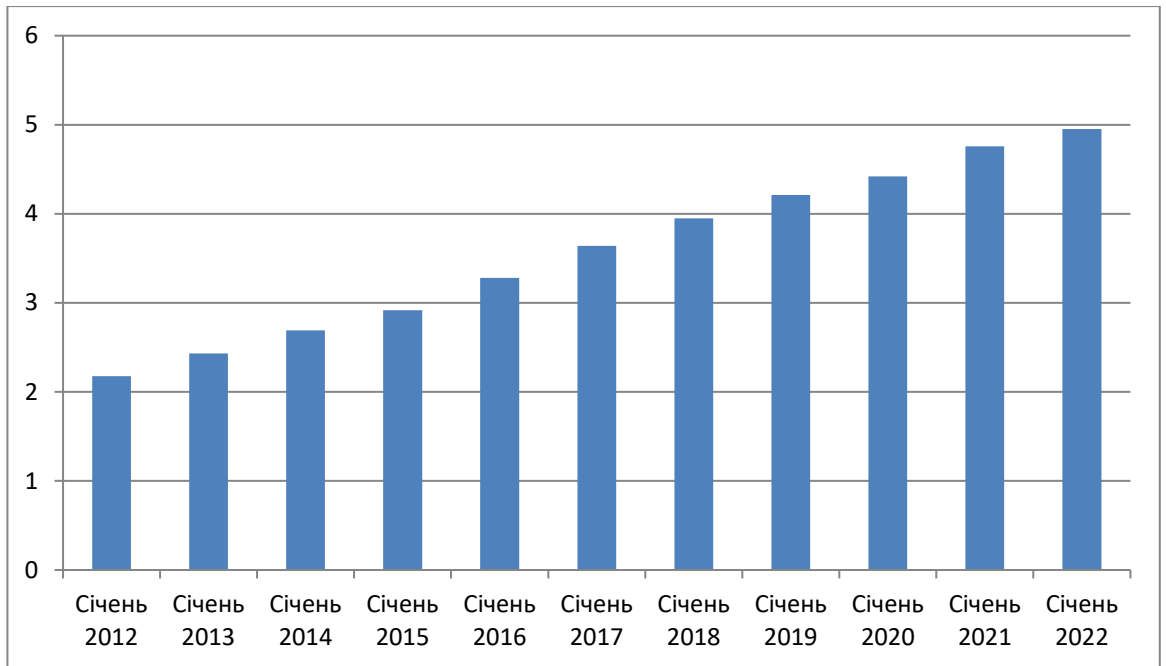


Рисунок 1.1 – Кількість інтернет-користувачів за 10 років (в млрд) [6]

Активне поширення цифровізації також можна прослідкувати за рахунок зростання кількості активних користувачів в мережі Інтернет. За даними, що наведені вище, за останні 10 років кількість інтернет-користувачів зросла трохи більше ніж в 2 рази (рисунок 1.1). Це показує пристосування суспільства та нових технологій, їх поширення як в робочих питаннях, так і в особистих інтересах. Тому сьогодні вплив цифровізації на перебіг розвитку суспільства є досить великим.

Звичайно, цифровізація спирається на свою методологію, яка сприятиме її більшому поширенню та підвищенню ефективності. Проте тут варто зауважити, що кількість методів є досить обмеженою з огляду на те, що суспільство поки використовує цифрові технології переважно для створення, обробки та поширення інформації у всіх її можливих проявах. Як зазначає О.Ф. Сенкевич, «основними інструментами, які сприяють подальшому розвитку цифровізації, є технології (предиктивна аналітика, аналітика великих даних, штучний інтелект, m2m-комунікації тощо), а також індустріальні цифрові платформи та високотехнологічні виробництва» [7,

с. 151]. Тому можна сказати, що методи поширення діджиталізації концентруються на використанні та залученні всіх можливих технологій.

Загалом, можна умовно виділити три методи цифровізації, які сьогодні є найбільш актуальними:

1. Оцифрування вручну. Такий метод передбачає перенесення необхідної інформації з залученням зчитувальних пристроїв, або таких, які можуть легко перетворити фізичний варіант в цифровий. У такого методу є свої переваги: низькі капітальні витрати; гнучкість і адаптивність до різних типів даних і джерел; легко навчитися за короткий проміжок часу.

2. Оцифровка та інтерактивне відстеження. Передбачає використання більш просунутої техніки, яка дає можливість перевіряти та змінювати, у разі необхідності, інформацію у вже цифровому вигляді. Основною перевагою використання інтерактивного відстеження є гнучкість вибіркового перевірки інформації та кращий контроль оператора; низька вартість робочої сили; доволі висока якість отриманих даних; пристрої оцифровки дуже надійні і найчастіше пропонують більшу точність, яку гарантують дані; можливість легкої реєстрації та оновлення наявних даних.

3. Автоматична оцифровка. Усі дії, що пов'язані з таким методом цифровізації виконуються комп'ютером або ж іншою технікою, де людина має тільки наглядати за процесом. Перевагами такого методу, звичайно, можна назвати швидкість та ефективність цифровізації; займає менше часу та дає можливість обробляти більше інформації за певний проміжок часу [8].

На нашу думку, така методологія дає можливість правильно оцінювати об'єми інформації та їх планування їх подальшого використання в суспільних відносинах. Тобто окремий метод обирається під встановлену задачу, при якій гарантовано буде виконано повноцінно роботу.

Також, ми вважаємо, що умовно методологію цифровізації можна розділити на два напрямки відносно усталеності використання технологій та інформації:

1. Стандартний – використання вже перевірених та виправданих технологій, які точно дають очікуваний результат.

2. Інноваційний – розробка та/або застосування технологій, які є новими та не мають широкого поширення на ринку, а також можуть розроблятися для конкретних задач.

Такий поділ методів дає можливість визначити більш «ризикових» суб'єктів, які готові використовувати інновації, попри невпевненість в отриманому результаті. У свою чергу, за рахунок цього з'являються необхідні напрацювання для подальшого вдосконалення нових методів.

Якщо говорити про можливі форми цифровізації, то тут більше варто акцентувати увагу на її результатах та можливостях поширення кінцевого продукту. На наше переконання, діджиталізація сприяє активному розвитку суспільства через цифрові технології та їх активне залучення як в окремі сфери, так і в повсякденне життя.

Значним проривом в укріпленні цифровізації, зокрема, в Україні став випуск додатку «Дія» у грудні 2019 року як бета-версії, а 6 лютого 2020 року стався повноцінний запуск. Саме цей додаток був представлений урядом, зокрема, Міністерством цифрової трансформації України як яскраве втілення «цифрової держави», яка зможе вмещувати в себе всі необхідні функції для полегшення життя громадян у різних його сферах [9]. За рік існування та активного розвитку додатку ним скористалось 3,6 млн людей, а сам показник поступово зростає [10]. В додатку на сьогодні можна як отримувати послуги, сплачувати штрафи та податки, так і використовувати електронний варіант існуючих документів (паспорт громадянина, студентський квиток, водійське посвідчення тощо).

До таких самих прикладів цифровізації можна додати стрімінгові сервіси прослуховування музики (Spotify, AppleMusic та інші), платформи для навчання (ThePowerMBA) та інші сервіси для додаткового зберігання файлів тощо [11].

Отже, цифровізація представляє собою можливість використання сучасних технологій для подальшого розвитку усіх сфер суспільного життя та перенесення необхідних даних до цифрового простору з метою їх подальшого більш ефективного використання. Завдяки досить стрімкому розвитку технологій в 20 столітті, цифровізація з кожним роком мала все більше значення та почала займати дедалі значуще місце в діяльності суспільства. Методи цифровізацію, в першу чергу, визначаються залученими технологіями та роллю людини в процесі, але серед основних можна виділити: оцифровка вручну, оцифровка та інтерактивне відстеження, а також автономна оцифровка. Всі вони дають можливість перетворювати інформацію з матеріальної в цифрову максимально швидко та ефективно. Форми цифровізації сьогодні можна бачити у будь-якій сфері суспільного життя: розважальна (AppleMusic, Spotify, Netflix тощо), зберігання інформації (Dropbox, Google Drive та інші), приклади урядових порталів як загального користування, так і надання послуг (Дія, Електронний кабінет платника тощо) та інших. Всі вони дають можливість максимально використовувати сучасні технології.

1.2 Транспарентність як явище та вимога сучасних економічних відносин

Транспарентність є відносно новим явищем в багатьох сферах суспільного життя, проте вже зараз набуває досить вагомого значення. При цьому, вона поступово охоплює все більше суспільних відносин, ринків та сфер впливу таким чином, що проведення тих чи інших дій без неї стає неможливим. Про це поняття все частіше згадують в контексті державної служби та діяльності держави, загалом, але своє місце транспарентність знайшла і в економіці.

Саме значення поняття «транспарентність» розглядається в багатьох словниках. Наприклад, Оксфордський словник представляє декілька визначень, зокрема, «транспарентність – це конкретна якість, характеристика чогось, як скло, що дозволяє бачити через нього» [12]. Ще один словник представляє її як «рису чи характеристику чогось, що робить щось очевидним або досить легким для розуміння» [13]. Калюжна Н.Г. та Яковченко В.С. також зазначають, що поняття транспарентності у подальшому почало розглядатись як «достовірність, можливість легкої перевірки відомостей про будь-що та відсутність секретності» стосовно інформації [14, с. 18].

Якщо брати транспарентність відносно економічного аспекту, то проявляється вона тут у якості доступу до необхідної інформації, абсолютної відкритості суб'єктів господарювання щодо ведення економічної діяльності. Так можна характеризувати діяльність держави, представників великого, середнього або малого бізнесу. Тобто через транспарентність будь-яким особам всередині компанії, або зовні, дається можливість отримати необхідну інформацію для проведення аналізу та формування оцінки стосовно тих чи інших процесів, що стосуються цієї установи [15, с. 118].

На основі проаналізованих джерел, можемо сформулювати власне бачення поняття транспарентності в економічному сегменті. Транспарентність в економіці – це принцип функціонування суб'єкта господарювання (держави тощо), за яким він виконує свою роботу максимально відкрито та прозоро, що дозволяє будь-якій зацікавленій особі або стороні безперешкодно отримати необхідну публічну інформацію, що не нашкодить функціонуванню підприємства.

Економічна теорія розглядає чинник транспарентності в прояві впливу на транзакції і формування поведінки всіх учасників ринку за умови більш асиметричного доступу до необхідної інформації. Погоджуємося з тим, що даний фактор дає можливість формувати основні засади конкуренції на ринках різних рівнів, за рахунок чого формується єдиний механізм взаємодії між

підприємствами, а також підприємствами та державою [16, с. 99-100].

Загалом, можна сказати, що транспарентність представляє собою досить серйозний спосіб у боротьбі з корупцією та її поширенням на різних рівнях. Прозора та відкрита система дає можливість приховувати менше даних, які можна підробити, або вплинути на них іншим чином. Корупція присутня в усіх країнах, проте її поширення та вплив на функціонування держави більше залежить від обраної політики та відкритості до її громадян. Сьогодні найбільш точним показником рівня корупції є Індекс сприйняття корупції (CPI), що дає можливість аналізувати позицію держав до корупції, її прояви в роботі як органів державної влади, так і суб'єктів господарювання.

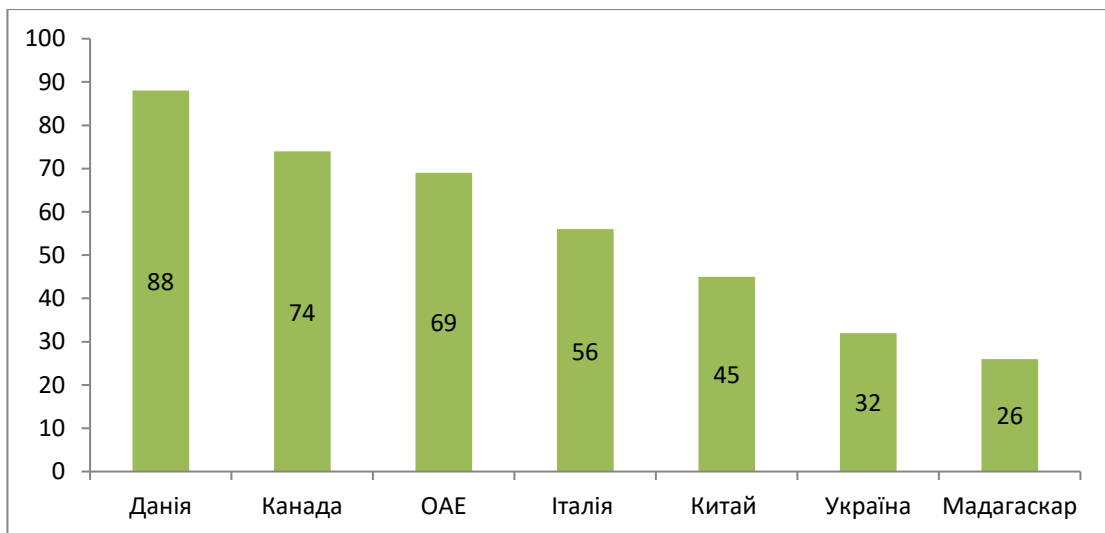


Рисунок 1.2. – Індекс сприйняття корупції вибраних країн за 2021 [17]

На прикладі обраних країн можна помітити різницю між ними щодо їх сприйняття корупції, де Данія має один з найвищих індексів (найменші прояви корупції) з індексом 88 (рисунок 1.2). Найменший індекс має Південний Судан – 11. У Сирії, тим часом, індекс становить 13, проте це дозволяє їй зайняти тільки передостаннє місце в цьому «рейтингу» [17].

Якщо говорити про Україну, то, як видно, станом на 2021 індекс країни склав 32, хоча в минулому році був 33. Загалом, за останні 10 років Україна

має досить повільну, проте помітну позитивну динаміку, яка фактично дає можливість проаналізувати користь та динаміку реформ всередині країни, зміни моральних установок та розвиток суспільства (рисунок 1.3). Найгірший показник за минуле 10-річчя припав на 2013 рік.

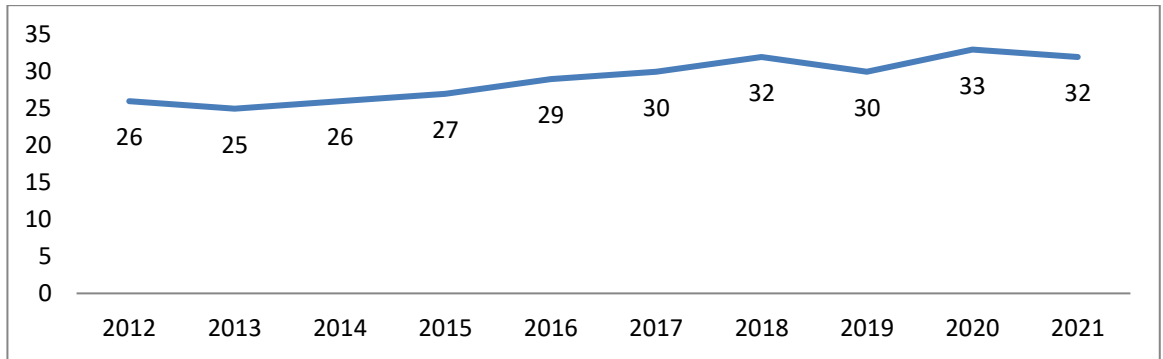


Рисунок 1.3 – Індекс сприйняття корупції в Україні за останні 10 років [18]

Тут можна зауважити те, що саме завдяки транспарентності існує можливість збирання відповідних даних та вирахування подібних коефіцієнтів, які характеризують політичне та економічне функціонування держави, прозорість більшості як внутрішніх, так і зовнішніх процесів. Важливим також є те, що транспарентність не втілюється в одному факторі чи показнику. Зокрема, транспарентність може бути митною, фіскальною, інформаційною, клієнтською, урядовою тощо. Цей фактор легко підлаштовується під особливості тієї чи іншої галузі за рахунок того, що в своїй основі має доступ до інформації як основну ознаку.

Обсяги такої інформації постійно зростають, за рахунок чого, транспарентність отримує все більше уваги, підтримується державою та визнається одним із головних принципів ведення бізнесу. На нашу думку, транспарентність може проявлятися у різних формах: ведення звітності та подання її до відповідних органів державної влади, поширення необхідної інформації про підприємство, її товар/послуги для потенційних клієнтів,

ведення соціальних мереж, відкрита взаємодія з державою або іншими суб'єктами господарювання тощо.

З огляду на те, що у дослідження явище транспарентності розглядається разом з явищем цифровізації, то досить важливим є розгляд першого фактору у невід'ємному зв'язку з другим. Мельник Ю.М. розглядає наступні напрями транспарентності відносно інформаційно-аналітичної діяльності:

- подальший розвиток інформаційно-аналітичної системи всередині усіх доступних галузей;
- формування та підтримка комунікаційних зв'язків як у горизонтальній, так і у вертикальній спрямованості;
- аналіз та підбір основних джерел для отримання аналітичної інформації;
- збір, накопичення необхідної аналітичної інформації та подальша оцінка її достовірності, повноти та зрозумілості;
- оцінка аналітичної інформації, виявлення потенційних тенденцій;
- формування стратегічних прогнозів щодо подальшого розвитку галузі в контексті отриманої інформації;
- пошук та дослідження альтернативних рішень для розвитку галузі;
- розгляд та прийняття конкретних стратегічних рішень з найвищим рівнем ефективності відносно розвитку промисловості [19].

Таке формування основних напрямів транспарентності можна використовувати у будь-якій доступній діяльності, оскільки дозволяє розумно структурувати та використовувати інформацію для прийняття рішень, що сприяють подальшому розвитку підприємства як всередині обраної галузі, так і на інших ринках.

Прозорість та відкритість інформації компанії є важливим аспектом бізнес-середовища, оскільки вона стимулює інвестиції та може знизити трансакційні витрати. Коли корпоративна інформація стає доступною для громадськості, інвестори можуть приймати обґрунтовані рішення, вирішуючи,

з ким вести бізнес, а клієнти та постачальники можуть отримати відповідну інформацію про постачальників послуг і конкурентів [20].

Транспарентність також підтримується Світовою організацією торгівлі та розглядається як одна з підтримуючих платформ для ефективного та корисного функціонування досить багатосторонньої та багаторівневої системи торгівлі. СОТ активно залучає використання функціоналу транспарентності в світову економічну спільноту, підтримуючи розвиток необхідних для цього механізмів та внесення їх до своїх основних нормативних актів.

Так, наприклад, у Генеральній угоді про торгівлю послугами, в пункті 4 статті 3 вказується, що «кожен член (учасник) цієї угоди має створити один чи більше інформаційних пунктів з метою забезпечення конкретною інформацією інших членів на їхній запит з усіх зазначених вище питань, а також з тих, що підлягають повідомленню згідно з темами, що вказані у цій же угоді. При цьому, угодою не визначається формат виконання цієї умови, окрім, відкриття доступу до отримання тієї чи іншої інформації» [21].

Яковченко В.С., аналізуючи це питання, дійшла до висновку, що принцип транспарентності в світовій торгівлі, зокрема і діяльності СОТ, забезпечується трьома основними елементами: доступ до законодавства, нотифікації та контактні точки. Між цими елементами є досить міцний зв'язок, який дозволяє законно працювати всім необхідним представництвам, вчасно повідомляти про потенційні зміни в діяльності та давати інформацію всім зацікавленим сторонам стосовно економічної діяльності країни-члена СОТ [16, с. 102].

Отже, транспарентність, загалом, можна визначити як прозорість та доступ до чогось. З огляду на поширення цього принципу в економіці, найбільший акцент транспарентність робить на поширенні та доступу до інформації підприємства відносно всіх можливих рівнів його функціонування. Сюди ж можна залучити і взаємодію з клієнтом, інформаційну підтримку в разі виникнення питань та інформування стосовно основних подій, що з ним пов'язані. Також це стосується взаємодії суб'єкта господарювання з

потенційними інвесторами, партнерами та державою. Транспарентність відкриває основну інформацію для будь-якої зацікавленої особи, що дає можливість проаналізувати діяльність обраного підприємства та зробити власні висновки. При цьому, цей фактор багато в чому сприяє боротьбі з корупцією за рахунок, як вже зазначалось, публічності та доступності інформації. На нашу думку, до форм транспарентності сьогодні можна віднести: ведення звітності та подання її до уповноважених контролюючих органів, ведення соціальних мереж підприємством, відкриття пунктів інформування онлайн чи офлайн тощо. Хоч такий принцип роботи і є відносно новим, проте вже сьогодні закріпився для світової спільноти як один з основних для сучасного ведення бізнесу.

1.3 Вплив цифровізації та транспарентності на ринок електронних послуг для бізнесу

Як нами вже було зазначено раніше, цифровізація та транспарентність є відносно новими явищами в економіці, проте мають досить високі темпи розвитку та поширення. За рахунок постійного розвитку суспільних відносин у різних сферах впливу вони потребують додаткового підкріплення для своєї ефективності. Цифровізація та транспарентність утворюють такий собі «тандем», який сприяє цьому та дає можливість використовувати все більш зручні та корисні платформи.

Загалом, їх об'єднує значення інформації як центрального об'єкта, навколо якого відбуваються ті чи інші дії. Якщо цифровізація покликана обробляти, поширювати та використовувати якусь інформацію, то транспарентність має на меті підтримку її публічності в тих межах, що передбачені законодавством або іншими чітко визначеними правилами як на рівні держави, так і представника малого бізнесу. В результаті разом вони

відкривають більш широкі грані на ринках електронних послуг для представників бізнесу різних рівнів.

Як вже було зазначено, ці два явища досить тісно пов'язані між собою причинно-наслідковими зв'язками, які формують єдину систему взаємозв'язків між цифровізацією та прозорістю. Все це впливає з того, що завдяки появі цифровізації, прозорість стала більш доступною для всіх сфер суспільного життя, у тому числі, і для бізнесу на ринку електронних послуг. За рахунок цього тепер стали доступними приклади впливу цифровізації на ведення бізнесу та прояви в ньому прозорості як з боку переваг, так і потенційних недоліків. Більш детально питання зв'язку між цими двома явищами на прикладах можна розглянути на рисунку 1.4.



Рисунок 1.4 – Причинно-наслідкові зв'язки цифровізації та прозорості електронних послуг бізнесу (авторська розробка)

На нашу думку, найбільшим проявом впливу як цифровізації, так і прозорості для бізнесу будь-якого рівня стало переведення його

відносин з державою в електронну площину. Це значно спрощує ведення необхідного обліку та статистики, дає можливість більш ефективно використовувати ресурси у спрощеній формі, що займає набагато менше часу та зусиль. Сюди також варто додати співпрацю суб'єктів господарювання з офісами-представництвами різноманітних соціальних мереж, через які можливе просування, замовлення реклами та зв'язок як з клієнтом, так і з посередником у цих відносинах (платформа соціальної мережі).

Цифрові трансформації та спрощення багатьох систем багато в чому полегшують роботу бізнесу в напрямку реклами та просування, оскільки дають все більше можливостей та форматів для цього. За рахунок відкриття нових майданчиків, великої кількості користувачів та постійної спрощеності реєстрації все більше представників бізнесу переходять в Інтернет площину. Як показує статистика, електронна комерція поступово стає основним способом для отримання товарів або послуг на всьому ринку. Достеменно неможливо порахувати, скільки відкрилось нових стартапів в Інтернеті, проте можна прослідкувати, наскільки підвищились продажі саме в мережі Інтернет. Так, у 2021 році електронна комерція досягла показника в 4,9 трильйони доларів (рисунок 1.5).

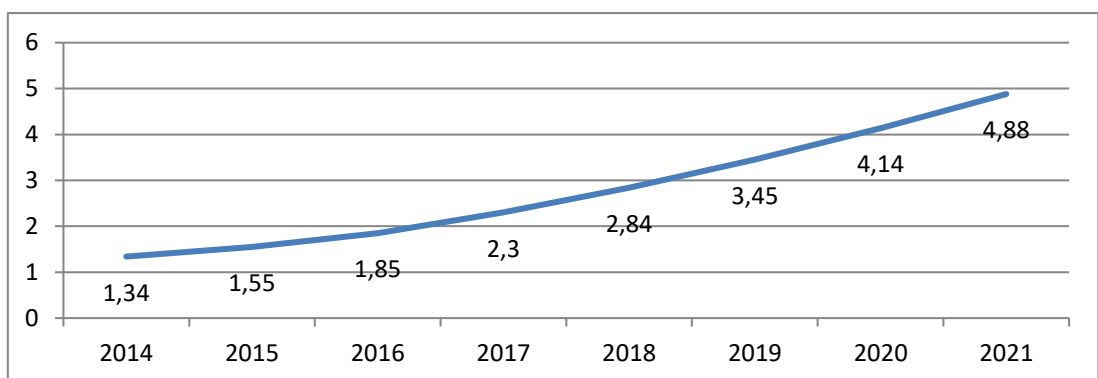


Рисунок 1.5 – Продажі в е-комерції по всьому світу з 2014 по 2021 (трлн. дол. США) [22]

Такі показники досить легко, знов таки, пояснити через призму застосування цифровізації та прозорості. Оскільки діджиталізація зараз

проникла на всі ринки, то потенційних клієнтів у будь-якого представника бізнесу стає все більше. Правильне використання нових технологій та доступ до інформації про продукт, виробника, його користь та інші характеристики дозволить обрати клієнту саме те, що він хоче в найбільш короткий термін як з додатковими консультаціями, так і без них. На нашу думку, показники продажів в мережі Інтернет продовжить свій ріст, адже кожного дня користувачів стає все більше, а попит на товари в такому простому доступі також росте.

Діджиталізація багато в чому стала революційною для бізнесу, адже змогла перевести більшість процесів в дистанційний формат. Окрім управління, цифровізацію можна використовувати у напрямі розвитку великої кількості додаткових процесів: відстеження, шифрування, безпека, володіння тощо [23]. Це і є привабливим для обох сторін, клієнта та продавця, адже можна пропустити багато непотрібних етапів.

Дедалі частіше для цього використовують поняття «Е-послуга», яка може мати будь-який характер, залежно від обраної сфери діяльності. За даними групи науковців, «виникаюча парадигма електронних послуг (електронних послуг) обіцяє надати розподіленим обчисленням і сервісам гнучкість, яку надає Інтернет для спільного використання інформації». Вони стверджують, що «за останні кілька років спостерігається вибух активності навколо електронних послуг, електронної комерції, науки та телекомунікацій». Також вони вказують на те, що «фундаментальна мета електронних сервісів зрозуміла: мати набір програмних сервісів, що знаходяться в мережі, доступних за допомогою стандартизованих протоколів, чия функціональність може бути автоматично виявлена та інтегрована в програми або створена для формування більш складних послуг» [24].

На основі цього умовно електронний майданчик можна розділити на декілька галузей, які найчастіше мають попит як серед користувачів, так і серед представників бізнесу: е-комерція, е-бізнес, е-навчання, е-урядування, е-здоров'я тощо [23].

Ринок електронних послуг кожного дня розширюється, стає більш вагомим та знаходить застосування до майже кожного етапу ведення бізнесу. За рахунок активного використання прозорості як основного принципу функціонування сучасного бізнесу, на наш погляд, і відбувається такий стрімкий розвиток. У даному випадку прозорість відображається через обмін необхідною інформацією, наприклад, між користувачем електронних послуг та їх розробником. Так розробник може запросити певні дані компанії для відстеження її роботи в рамках використання програмного забезпечення, додатку тощо та проаналізувати її ефективність, знайти помилки або найменш запитувані функції.

Також цифрова прозорість забезпечує повну видимість технологій, процесів, систем і всього в цифровій сфері, що активно використовується [25]. За рахунок цього у надавача послуг або продукту з'являється можливість отримувати відгуки щодо своєї роботи, покращувати її та піднімати власну конкурентоспроможність на ринку. Саме це сприяє розвитку сфери, появі нових застосунків та програм. Наприклад, на одному з майданчиків додатків для смартфонів AppStore додатки для бізнесу займають друге місце по кількості серед всіх додатків у першій чверті 2022 року (рисунок 1.6).

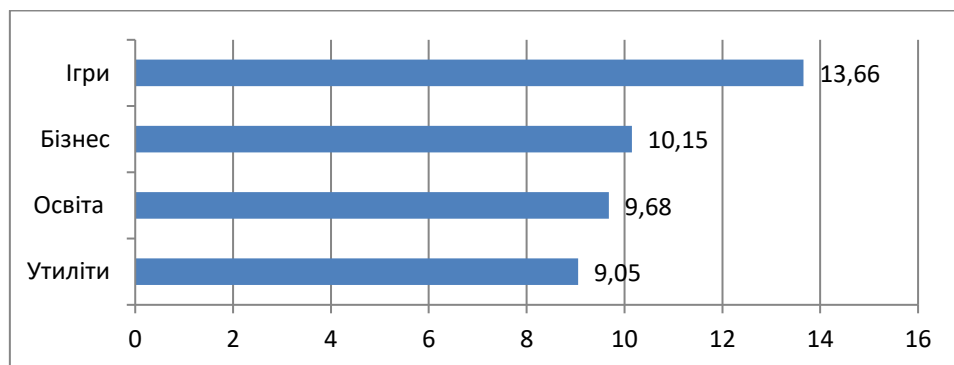


Рисунок 1.6 – Найпопулярніші категорії Apple App Store станом на 1 квартал 2022 року за часткою доступних програм [26]

Це є досить показовим прикладом того, наскільки важливим є вчасний обмін інформацією в контексті подальшої розробки та розвитку ринку електронних послуг для всіх представників бізнесу. Звичайно, роль держави у таких форматах також є ваговою, оскільки саме вона в особі уряду сприяє укріпленню позитивного клімату співпраці з бізнесом. Це стосується розвитку цифрового врядування, яке може включати в себе різноманітні функції та послуги, які необхідні як фізичним, так і юридичним особам.

Світовий банк, у свою чергу, визначає електронне врядування як використання державними органами інформаційних технологій, таких як глобальна мережа, Інтернет та мобільні комп'ютери, які мають можливість трансформувати відносини з громадянами, бізнесом та іншими видами діяльності уряду [27, с. 1]

Тож, цифровізація та транспарентність сьогодні багато в чому є домінуючими факторами розвитку бізнесу та сприяють також поширенню ринків доступних електронних послуг для різних сфер підприємництва. Їх вплив є досить значним з огляду на різні умови: конкурентоспроможність, кількість та якість програмного забезпечення, додатків та інших програм, що сприяють розвитку бізнесу. На нашу думку, цифровізація разом з транспарентністю допомогли вивести взаємодію держави і бізнесу, бізнесу з клієнтом та своїми партнерами на новий рівень через доступ е-комерції, е-бізнесу та інших сфер суспільного життя. Активне поширення цифровізації тут зіграло на руку великою кількістю розробок та застосувань, а транспарентності – отриманням та поширенням необхідної інформації, збором аналітичних даних та формування конкурентоспроможності на базі відгуків користувачів. Разом ці два функціонали утворили дієву систему, в якій інформація стала пріоритетною для всіх сторін, які взаємодіють на рівні ринку електронних послуг та їх користувачів.

2 СУЧАСНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇХ РОЗВИТКУ В ГЛОБАЛЬНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

2.1 Запровадження інноваційних електронних послуг для бізнесу в умовах діджиталізації світової економіки

Тенденції в сучасному бізнесі та електронних послуг стрімко змінюються, можуть швидко змінювати орієнтири та охоплювати абсолютно різну аудиторію. Через це взагалі весь сегмент бізнесу стає більш гнучким, фактично, змушений підлаштовуватись під реалії. Також варто зауважити, що бізнес активно переходить в Інтернет, тому вміння налаштуватись під запити потенційних клієнтів є досить ваговою та важливою рисою для успішного бізнес-проєкту.

Звичайно, у даному випадку маркетингова стратегія компанії потребує постійного перегляду та вдосконалення, що, в свою чергу, вимагає від працівника обізнаності в сучасних трендах, вміння їх сформулювати під інтереси компанії. Проте важливо розуміти і те, що діджитал сфера вже не є новою. Підприємства, які не зуміли пристосуватися до цих нових вимог, імовірно, будуть боротися за виживання. Порив до цифрової трансформації тимчасово заспокоївся, і тепер весь сектор бізнесу опинився в тому очікуваному цифровому ігровому полі.

Вирішальним та остаточним кроком у цьому стала пандемія COVID-19, яка буквально змусила суб'єктів господарювання та учасників як державної, так і світової економіки переходити від очного формату роботи, до онлайн умов, куди поступово почали переноситись усі етапи виробництва, продажу та домовленостей, які присутні в економіці. Якщо розглядати в цьому контексті роль соціальних мереж, які стали буквально основними майданчиками для ведення бізнесу та побудови особистого бренду, то це стало популярним упродовж останніх 3-4 років, що ще більше підсилилось умовами пандемії.

Якщо зайти у будь-яку соціальну мережу, яка на сьогодні є популярною (TikTok, Instagram, Facebook тощо), то буквально у кожного представника різних класів бізнесу є свій профіль для просування та реклами. Світові бренди залюбки приймають такий попит на маркетинг в соціальних мережах. 73% маркетологів переконані, що їх зусилля у сфері маркетингу завдяки соціальним мережам були більш ефективними для просування їх бізнесу [28].

Сьогодні вже нікого не здивуєш тим, що просування у соціальних медіа обов'язково включається у маркетингову стратегію підприємства. І все це має досить обґрунтовані причини. Хоч це покупка прямої реклами, хоч рекламні пропозиції для інфлюенсерів, бізнес все більше залучає медійних персон, які через свої соціальні мережі зможуть запропонувати товар тієї чи іншої компанії. При цьому, соціальні мережі дозволяють бізнесу отримувати доступ до економічно ефективного маркетингу, який досить швидко показує результати при активній роботі через взаємодію з аудиторією, аналіз тенденційного попиту та формування репутації імені та бренду.

Рисунок 2.1. дає можливість побачити, які соціальні мережі сьогодні є актуальними та мають найбільший попит серед користувачів. До найбільш популярних належать: Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, Twitter тощо. Саме вони найчастіше є головними майданчиками для візуальної, текстової або аудіо реклами.

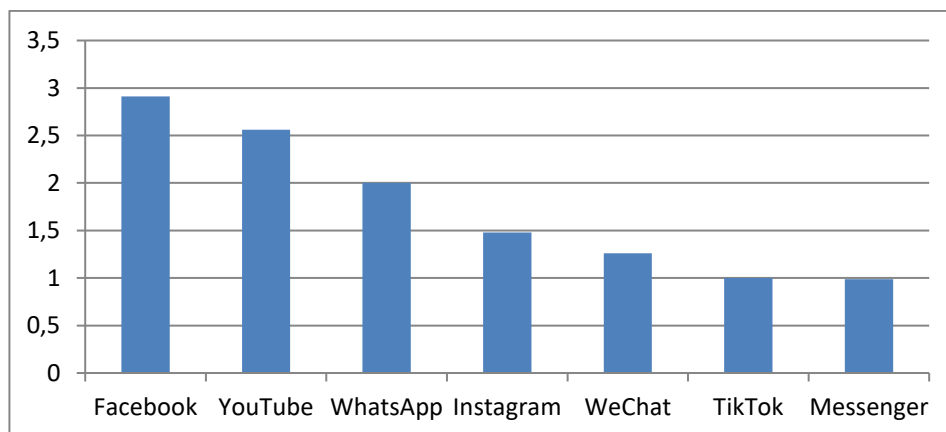


Рисунок 2.1 – Найбільш популярні медіа платформи в 2022 році (млрд. користувачів) [29]

Звичайно, соціальні мережі мають значний вплив на розвиток та попит в бізнесі, проте є і тенденції більш глобального значення, які так само можуть впливати як і на глобальну економіку, так і на окремі галузі та виробництво в них. Загалом, серед експертів розглядається низка певних тенденцій, які сприяють подальшому розвитку бізнесу та електронних послуг. Серед них:

1. 5G та Інтернет. 5G – це технологія п'ятого покоління для мобільних мереж. Основні характеристики 5G включають багатопікову швидкість передачі даних, низьку затримку, покращений користувальницький досвід, кращу підключення та доступність, а також покращену пропускну здатність мережі. Його робота сприяє більш щільному покриттю, що забезпечить виконання поставлених задач в будь-якій обраній точці.

У свою чергу, такі технології, як штучний інтелект (AI), інспекції за допомогою дронів і відеоінспекції, автоматизують повсякденні завдання, запобігаючи будь-які проблеми з мережею. Це може досить легко використовуватись в логістиці та доставці, наданні віддаленої медичної допомоги тощо [30]

2. Модель Zero-Trust. Zero Trust — це сформована система безпеки, яка вимагає, щоб усі користувачі, які присутні у мережі організації, так і за її межами, проходили автентифікацію, авторизацію та безперервну перевірку конфігурації та стану безпеки, перш ніж отримати або зберегти доступ до програм і даних [31]. Оскільки багато організацій перейшли на культуру віддаленого використання, ризик кібератак зріс.

Тому досить важливим є своєчасний захист та превенція, які можуть нашкодити не тільки суб'єкту господарювання, але й працівникам та іншим учасникам господарської діяльності. Така модель буде корисною абсолютно для всіх варіантів підприємництва, які піклуються за свою систему.

3. Software 2.0. Програмне забезпечення другого покоління має більш абстрактну мову написання, в процесі чого використовується менше зусиль людини, але більше нейронних мереж. Людина фактично не бере участь у написанні кодів при такому програмному забезпеченні. Програмне

забезпечення 2.0 все ще знаходиться на стадії виходу на ринок, і для його впровадження підприємствам доведеться набути досвіду з DataOps (операції з даними) і MLOps (операції машинного навчання) [32].

4. Гіперавтоматизація. Гіперавтоматизація об'єднує кілька компонентів вже автоматизованих процесів, інтегруючи інструменти та технології, які розширюють можливості автоматизації роботи в одній конкретній дії. Вона починається з роботизованої автоматизації процесів (RPA) у своїй основі і розширює можливості автоматизації за допомогою штучного інтелекту (AI), аналізу процесів, аналітики та інших передових інструментів.

Ідея полягає в тому, щоб автоматизувати все більше і більше знань і залучити всіх в організації до участі в трансформації [33]. Такий крок забезпечить розвиток ринку програмного забезпечення, можливість формувати запити за окремими замовленнями, підлаштовуючи програму під особливості процесу виробництва.

5. Усе-як-послуга (XaaS) – це загальна категорія рішень у «хмарному» доступі, які розгортаються віддалено та доступні за запитом. XaaS можна використовувати та виробляти кількома способами: приватні локальні пропозиції (тобто, керовані у вашому власному центрі обробки даних), надається постачальником послуг, у загальнодоступній хмарі, поєднання локальних і загальнодоступних хмарних пропозицій (гібридна хмара) [35].

Пропозиції XaaS розширюються і тепер пропонують широкий спектр продуктів, інструментів і технологій. Практично будь-які ІТ-функції можна запропонувати як послугу. Користувачі оплачують послуги за гнучкою моделлю підписки, а не як пряму покупку. Колишні капітальні витрати переходять на більш гнучкі інвестиції OPEX. Завдяки XaaS підприємства можуть значно знизити експлуатаційні витрати, швидше отримувати доступ до нових і передових технологій і отримати більший контроль над своєю ІТ-інфраструктурою [35].

Такі тенденції у загальному своєму виді формують окрему цифрову систему взаємодії між собою підприємств та клієнтів, у більшості направлені

на максимальне спрощення та здешевлення виробничого процесу та захисту внутрішніх даних, які є власністю компанії. Звичайно, це більшою мірою впливає на попит на ринках електронних послуг, розвиває ІТ-сектор та значно просуває ідею розвитку штучного інтелекту та створення метавсесвіту як додаткового майданчика для поширення продуктів цифрової комунікації.

На нашу думку, це сприяє все більшому розвитку галузі ІТ, а також компаній які реалізують свою діяльність через глобальну мережу. За рахунок цього значний попит і зараз мають криптовалютні біржі, банкінг, розважальні «хмарні» хостинги та сфера виробництва обладнання для підтримки якісного функціонування серверного забезпечення тощо.

Електронні послуги сьогодні дійсно використовуються в абсолютно кожній галузі суспільного життя. Найяскравішим прикладом, зокрема, їх прояву в Україні залишається додаток «Дія», про який ми вже зазначали як наглядний приклад активної цифровізації суспільства.

Сьогодні його роль багато в чому збільшилось на фоні широкомасштабного вторгнення Росії в Україну, що буквально паралізувало та зупинило роботу багатьох державних органів, які надавали необхідні послуги. Проте, застосунок зміг вмістити в себе інтереси пересічного громадянина та представника бізнесу через можливість мати під рукою всі необхідні документи, сплачувати податки онлайн, подавати декларації та отримувати соціальну допомогу від держави [9].

Так, якщо взяти до уваги доступні послуги та сервіси для бізнесу, то додаток дає можливість зареєструвати бізнес та обрати модель оподаткування, сплачувати податки онлайн, подавати необхідну звітність до контролюючих органів, отримати необхідні дозволи та ліцензії, закрити бізнес тощо [35]. Звичайно, таких прикладів сьогодні можна налічити досить багато, але тут варто, в першу чергу, звертати увагу на якість послуг, а також попит з боку потенційних користувачів.

Таким чином, сучасні тенденції у сфері електронних послуг є досить варіативними, але мають не меті все більше залучення бізнесу в Інтернет.

Цьому спіткала також і пандемія COVID-19, яка остаточно підштовхнула до переходу на е-комерцію та бізнес більшість компаній. Звідси і великий попит від потенційних клієнтів, які потребують додаткової інформації про товари та послуги, бачити рекламу у лідерів думок чи просто в своїх «стрічках». Це значно вплинуло на розвиток маркетингових стратегій компаній по всьому світу. На нашу думку, така тенденція демонструє спрощення процедури спілкування клієнта з компанією, робить його не таким нав'язливим, але в той же час доступним. Якщо брати інші тенденції, то їх можна виокремлювати досить велику кількість з огляду на постійні трансформації в ІТ-галузі.

Найбільш актуальними та всеохоплюючими можна назвати: застосування 5G для більш щільного покриття мережею, за рахунок чого більше послуг можуть стати доступними, спроститься логістика та доставка; залучення моделі Zero-Trust для захисту даних всередині компанії від потенційних кібератак ззовні; перехід на програмне забезпечення другого покоління, в якому більша частина роботи покладається на нейронні зв'язки штучного інтелекту для написання кодів, що мінімізує в цьому процесі участь людини; гіперавтоматизація, яка покликана поєднати декілька процесів в один для більш швидкого виконання поставлених задач; принцип Усе-як-послуга, який дозволяє надавати послуги через доступ до «хмарних» рішень, які знаходяться в загальному доступі, змішаному, або приватному.

2.2 Новітні тренди та перспективи розвитку електронних послуг в міжнародному бізнесі

Як вже зазначалось, ринок електронних послуг постійно розширюється з огляду на те, що суспільство постійно рухається в напрямку відкриття нових майданчиків для роботи, їх розвитку та популяризації. За рахунок цього, у будь-якого представника бізнесу є можливість отримати свій «простір», де він зможе активно провадити свою діяльність, не залежно від того, чи матеріальний цей простір, чи ні.

Ми переконані, що зараз найбільш важливим чинником для діяльності компанії в цифровому просторі є безпека функціонуючої системи та захист даних, які використовуються співробітниками під час роботи. Саме тому кібер-безпека стане пріоритетним напрямком розвитку електронних послуг. Оскільки більшість глобальної робочої сили працювала поза безпечними рамками корпоративної мережі, 2021 рік став одним із найактивніших років для кібератак. За даними Check Point Research, кількість кібератак зросла на 50% у порівнянні з минулим роком, при цьому кожна організація стикається з 925 кібератак на тиждень у всьому світі. Згідно зі статистичними даними, у 2021 році підприємства зафіксували на 50% більше атак на тиждень у порівнянні з 2020. Підраховано, що в середньому щодня зламуються 30 000 веб-сайтів. Фактично, компанія стає жертвою кібератаки кожні 39 секунд, і понад 60% організацій у всьому світі зазнали принаймні однієї форми кібератаки [36].

Якщо говорити про здійснення саме успішних кібератак, то цей показник також постійно зростає, якщо порівнювати з минулими роками. Так, на рисунку 2.2 можна побачити відсоткову кількість компаній, які піддалися принаймні одній успішній атаці. Це міг бути злам веб-сайту, поширення конфіденційної інформації тощо. Також варто звернути увагу на те, що середній приріст за останні 4 роки складає приблизно 3%, хоча і в 2017 році був досить вагомий скачок. Загалом, частота успішних кібератак все збільшується, попри намагання кожного представника бізнесу захистити свою справу.

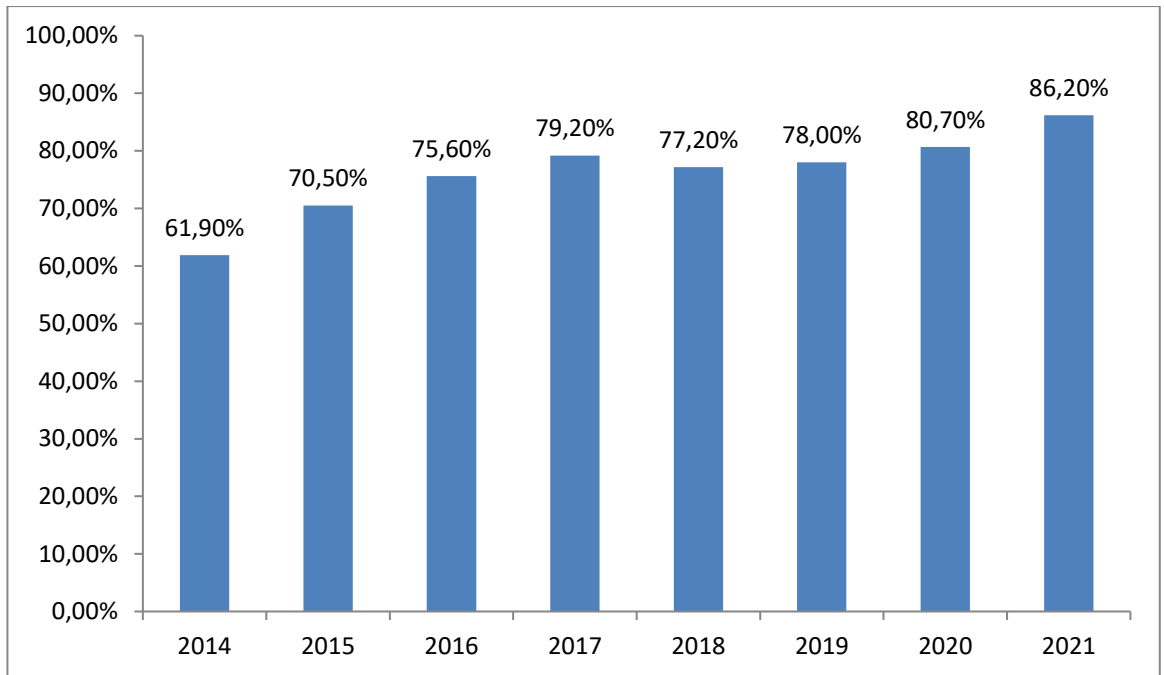


Рисунок 2.2 – Відсоток організацій, скомпрометованих хоча б однією успішною атакою за останні роки [37]

Питання безпеки в цифровому просторі стане пріоритетним для бізнесу різних напрямків, що поступово відбувається і зараз, тому повноцінно сформується спільнота «кіберзахисників», які зможуть вчасно реагувати на потенційні загрози та відбивати атаки не тільки вручну. Досить цікавою є розробка нейронних зв'язків, які зможуть сформувати бар'єр від атаки таким чином, щоб він був максимально універсальним та підлаштовувався під ділянки, що вражаються атакою.

Досить цікавим є питання подальшого розвитку мета-всесвіту, який точно сприятиме перебудові бізнес-моделей від фізичного володіння до віртуального. Прогнозні компанії вже створюють простір у метавсесвіті — віртуальних світах, де користувачі збираються разом за допомогою аватарів, щоб взаємодіяти один з одним та своїм оточенням. Деякі навіть дозволяють своїм громадянам володіти віртуальними активами на блокчейні і торгувати ними публічно як несумісні токени (NFT). Навіть у той час як технології для метавсесвіту будуються, підприємства готуються до радикальної трансформації. Але варто враховувати те, що сама концепція мета-всесвіту ще

багато в чому не є допрацьованою та тільки починає набувати популярності серед користувачів. Багато хто не розуміє того, як взаємодіяти з такою системою через недостатню кількість знань. Тому багато в чому направленість послуг зміниться на отримання додаткових знань та навичок, які дозволять самостійно використовувати систему мета-всесвіту [38].

Звичайно, при цьому вона буде також розвиватись через все більше охоплення інформації, яку необхідно програмно оформити та обробити на тому рівні, який буде зрозумілим для всіх користувачів.

Якщо базуватись на тому, які тенденції в цифровому полі є сьогодні пріоритетними для бізнесу, то також варто звернути увагу до активного розвитку нових рівнів програмного забезпечення. Вважаємо, що такий крок багато в чому стане вирішальним у контролі не тільки за окремими етапами виробництва, але і за всім процесом від початку до кінця. Попит на авторські програми, що будуються під конкретно встановлені задачі проводитиме рости, а потім перейде у розвиток окремого сегменту ринку, де, наприклад, такі програми можна поширювати через франшизи або інші доступні способи.

Звичайно ринок електронних послуг сьогодні закладає основу для майбутніх здобутків, але більшу роль в майбутньому також може зіграти саме штучний інтелект як основна керуюча ланка, яка зможе самостійно приймати рішення відповідно до поставлених задач. Вже сьогодні він використовується в банківській справі, торгівлі, біржових операціях, бухгалтерії, дослідженні ринку і маркетингу, управлінні персоналом, підтримці клієнтів, промисловості, медицині, логістиці тощо.

Також досить цікавим є розгляд прогностичного обслуговування обладнання на будь-яких рівнях виробництва з залученням аналізу від штучного інтелекту. Це значно спростить обслуговування техніки, дасть можливість завчасно координувати закупку або ремонтні роботи обладнання, що значно позитивно вплине на ефективність та швидкість виконуваних робіт. Зменшення витрат на ремонт і технічне обслуговування є однією з переваг довговічного обладнання. Компанії можуть співпрацювати з технологіями IoT,

які можуть контролювати стан обладнання. Він може передбачити, коли і як елемент устаткування зламається, допомагаючи власникам компаній запобігти цьому [39].

При цьому, значний вплив розвиток нових електронних послуг стане ще одним етапом до повної глобалізації економічних процесів. Глобальна економіка розглядається як економіка всього світу, що розглядається як міжнародний обмін товарами та послугами [40]. Це дає можливість компаніям з різних країн співпрацювати між собою на встановлених ними засадах, здійснювати діяльність, в якій зацікавлені обидві сторони.

З огляду на це важливо відмітити швидкість розвитку всіх цих процесів вже сьогодні. Світова економіка досить швидко перейшла на свій четвертий етап, який називається цифрова економіка, де, знов таки, інформація є пріоритетом. Тому важливим є правильне її використання, у тому числі і відносно виробничих потужностей, які можна перенести у віртуальну площину. Бізнес, завдяки, цьому розширює свою конкурентоспроможність, знаходить свого клієнта в будь-якій точці світу. При цьому, система глобальної економіки може досить просто перенестись та функціонувати у мета-всесвіті, що є вірогідним розвитком подій у близькому майбутньому.

Тож, якщо розглядати розвиток ринку електронних послуг у майбутньому, то найбільше він зосередиться в наступних галузях: кібербезпека, розвиток штучного інтелекту в контексті його використання у виробництві через контроль та дотримання стандартів діяльності, розвиток ідеї прогнозованого обслуговування обладнання на виробництві. Прогнозне обслуговування також покликане спростити процес економічного врегулювання питань амортизації, ремонту або закупівлі нового обладнання, що знизить витрати часу та зусиль з боку працівника. Це дасть можливість бізнесу стати більш витривалим та міцним, уникаючи неочікуваних та невчасних казусів. Також перспективи подальшого розвитку мета-всесвіту не є примарними. Мета-всесвіт зараз популяризується через масові течії, проте мало хто повноцінно обізнаний в їх функціонуванні. Це сприятиме

подальшому розвитку у сфері освіти стосовно вивчення та оволодіння навичками для роботи з таким функціоналом. При цьому, багато експертів відмічають велику кількість спірних моментів, які поки що не дають можливість повноцінно розвернути діяльність такої системи. Проте, ми впевнені, що найближчі роки ситуація докорінно зміниться, будуть розроблені нові механізми, які врегулюють проблемні питання, а після нарощення позитивного клімату всередині системи, з'явиться можливість перенести всі економічні процеси туди.

ВИСНОВКИ

У роботі проаналізовано передумови розвитку, основні форми та методи цифровізації суспільних відносин. Так, цифровізація представляє собою можливість використання сучасних технологій для подальшого розвитку усіх сфер суспільного життя та перенесення необхідних даних до цифрового простору з метою їх подальшого більш ефективного використання. Завдяки досить стрімкому розвитку технологій в 20 столітті, цифровізація з кожним роком мала все більше значення та почала займати дедалі значуще місце в діяльності суспільства. Методи цифровізацію, в першу чергу, визначаються залученими технологіями та роллю людини в процесі, але серед основних можна виділити: оцифровка вручну, оцифровка та інтерактивне відстеження, а також автономна оцифровка. Всі вони дають можливість перетворювати інформацію з матеріальної в цифрову максимально швидко та ефективно. Форми цифровізації сьогодні можна бачити у будь-якій сфері суспільного життя: розважальна (AppleMusic, Spotify, Netflix тощо), зберігання інформації (Dropbox, Google Drive та інші), приклади урядових порталів як загального користування, так і надання послуг (Дія, Електронний кабінет платника тощо) та інших.

Досліджено явище прозорості, котре визначено як прозорість та доступ до чогось. З огляду на поширення цього принципу в економіці, найбільший акцент прозорості робить на поширенні та доступу до інформації підприємства відносно всіх можливих рівнів його функціонування. Сюди ж можна залучити і взаємодію з клієнтом, інформаційну підтримку в разі виникнення питань та інформування стосовно основних подій, що з ним пов'язані. Також це стосується взаємодії суб'єкта господарювання з потенційними інвесторами, партнерами та державою. Прозорість відкриває основну інформацію для будь-якої зацікавленої особи, що дає можливість проаналізувати діяльність обраного підприємства та зробити

власні висновки. При цьому, цей фактор багато в чому сприяє боротьбі з корупцією за рахунок, як вже зазначалось, публічності та доступності інформації. На нашу думку, до форм транспарентності сьогодні можна віднести: ведення звітності та подання її до уповноважених контролюючих органів, ведення соціальних мереж підприємством, відкриття пунктів інформування онлайн чи офлайн тощо. Хоч такий принцип роботи і є відносно новим, проте вже сьогодні закріпився для світової спільноти як один з основних для сучасного ведення бізнесу.

Розглянуто вплив цифровізації та транспарентності на ринок електронних послуг, що доступні для бізнесу. Цифровізація та транспарентність сьогодні багато в чому є домінуючими факторами розвитку бізнесу та сприяють також поширенню ринків доступних електронних послуг для різних сфер підприємництва. Їх вплив є досить значним з огляду на різні умови: конкурентоспроможність, кількість та якість програмного забезпечення, додатків та інших програм, що сприяють розвитку бізнесу. На нашу думку, цифровізація разом з транспарентністю допомогли вивести взаємодію держави і бізнесу, бізнесу з клієнтом та своїми партнерами на новий рівень через доступ е-комерції, е-бізнесу та інших сфер суспільного життя. Активне поширення цифровізації тут зіграло на руку великою кількістю розробок та застосувань, а транспарентності – отриманням та поширенням необхідної інформації, збором аналітичних даних та формування конкурентоспроможності на базі відгуків користувачів.

Досліджено сучасні тенденції у сфері електронних послуг є досить варіативними, але мають не меті все більше залучення бізнесу в Інтернет. Цьому спіткала також і пандемія COVID-19, яка остаточно підштовхнула до переходу на е-комерцію та бізнес більшість компаній. Звідси і великий попит від потенційних клієнтів, які потребують додаткової інформації про товари та послуги, бачити рекламу у лідерів думок чи просто в своїх «стрічках». Якщо брати інші тенденції, то їх можна виокремлювати досить велику кількість з огляду на постійні трансформації в IT-галузі. Найбільш актуальними та

всеохоплюючими можна назвати: застосування 5G для більш щільного покриття мережею, за рахунок чого більше послуг можуть стати доступними, спроститься логістика та доставка; залучення моделі Zero-Trust для захисту даних всередині компанії від потенційних кібератак ззовні; перехід на програмне забезпечення другого покоління, в якому більша частина роботи покладається на нейронні зв'язки штучного інтелекту для написання кодів, що мінімізує в цьому процесі участь людини; гіперавтоматизація, яка покликана поєднати декілька процесів в один для більш швидкого виконання поставлених задач; принцип Усе-як-послуга, який дозволяє надавати послуги через доступ до «хмарних» рішень, які знаходяться в загальному доступі, змішаному, або приватному.

5. Якщо розглядати розвиток ринку електронних послуг у майбутньому, то найбільше він зосередиться в наступних галузях: кібербезпека, розвиток штучного інтелекту в контексті його використання у виробництві через контроль та дотримання стандартів діяльності, розвиток ідеї прогнозованого обслуговування обладнання на виробництві. Прогнозне обслуговування також покликане спростити процес економічного врегулювання питань амортизації, ремонту або закупівлі нового обладнання, що знизить витрати часу та зусиль з боку працівника. Це дасть можливість бізнесу стати більш витривалим та міцним, уникаючи неочікуваних та невчасних казусів. Також перспективи подальшого розвитку мета-всесвіту не є примарними. Мета-всесвіт зараз популяризується через масові течії, проте мало хто повноцінно обізнаний в їх функціонуванні. Це сприятиме подальшому розвитку у сфері освіти стосовно вивчення та оволодіння навичками для роботи з таким функціоналом. При цьому, багато експертів відмічають велику кількість спірних моментів, які поки що не дають можливість повноцінно розвернути діяльність такої системи. Проте, ми впевнені, що найближчі роки ситуація докорінно зміниться, будуть розроблені нові механізми, які врегулюють проблемні питання, а після нарощення позитивного клімату всередині системи, з'явиться можливість перенести всі економічні процеси туди.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Clerck, J.-P. De. 2016. «Digitization, Digitalization and Digital Transformation: The Differences.» I-SCOOP. July 25, 2016. URL: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption/>
2. Україна 2030Е – Країна з розвинутою цифровою економікою. Український інститут майбутнього: веб-сайт. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html#6-2-1>
3. Reis, J., Amorim, M., Melão, N., Cohen, Y., Rodrigues, M. (2020). Digitalization: A Literature Review and Research Agenda. Proceedings on 25th International Joint Conference on Industrial Engineering and Operations Management – IJCIEM. 2020. P. 443-456.
4. Information economy. Cambridge dictionary: веб-сайт. URL: <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/information-economy>
5. What Was The Digital Revolution? WorldAtlas: веб-сайт. URL: <https://www.worldatlas.com/articles/what-was-the-digital-revolution.html#:~:text=Historical%20Development%20of%20Digital%20Technology,organizations%20were%20already%20using%20computers.>
6. DIGITAL 2022: DIGITAL ADOPTION DOUBLED OVER THE PAST DECADE. DATAREPORTAL: веб-сайт. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-digital-adoption-doubled-over-the-past-decade>
7. Сенкевич О.Ф. Методичні підходи щодо моделей трансформації цифрової економіки та суспільства. *Економічні горизонти*. 2018. №4(7). С.146–154. URL: <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/208585/208805>
8. Methods of Digitalization. URL: http://ccnet.vidyasagar.ac.in:8450/pluginfile.php/1948/mod_resource/content/2/2ND%20SEM%20CBCS%20RSG%20204.2%20DIGITIZATION%20%281%29.pdf

9. Державні послуги онлайн. Дія: веб-сайт. URL: <https://diia.gov.ua/>
10. За рік портал «Дія» відвідали понад 3,6 млн користувачів – Федоров. Укрінформ: веб-сайт. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-yakisnezhyttia/3217078-za-rik-portal-dia-vidvidali-ponad-36-mln-koristuvaciv-fedorov.html>
11. Digital Transformation Examples (UPS, Spotify, Dropbox, McDonald's). The Power business school: веб-сайт. URL: <https://www.thepowermba.com/en/blog/examples>
12. Definition of transparency noun. Oxford Learner's Dictionaries: веб-сайт. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/transparency?q=transparency>
13. Transparency. The Britannica Dictionary: веб-сайт. URL: <https://www.britannica.com/dictionary/transparency>
14. Калюжна Н. Г., Яковченко В. С. Транспарентність торговельно-економічного співробітництва держав: сутність та атрибути. *Проблеми економіки*. 2018. № 2 (36). С. 16 – 23.
15. Amiri H., Karim M. H., Toussi A., Javanmard R. Impact of Economic Transparency on Economic Growth in the Middle East countries. *International Journal of Business and Development Studies*. 2017. Vol. 9, No. 2. P. 115-138. URL: https://ijbds.usb.ac.ir/article_3707_6328ebc743a780a9c3bf0074abc94541.pdf
16. Яковченко В.С. Забезпечення транспарентності регулювання міжнародної торгівлі в межах ГАТТ/СОТ. Економічний аналіз: зб. наук. праць. Тернопільський національний економічний університет; редкол.: О. В. Ярощук (голов. ред.) та ін. Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка». 2018. Том 28. № 1. С. 99 – 104.
17. Corruption Perceptions Index 2021. Transparency International: веб-сайт. URL: <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/>

18. Corruption Perceptions Index Ukraine. Transparency International: веб-сайт. URL: <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/ukr>
19. Мельник Ю.М. Забезпечення транспарентності в формуванні інформаційно-аналітичних потоків у промисловій галузі. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/128.pdf
20. Fantoni S., Meunier F. Why economies should invest in transparency of information on company data. World Bank Blogs: веб-сайт. URL: <https://blogs.worldbank.org/developmenttalk/why-economies-should-invest-transparency-information-company-data>
21. Генеральна угода про торгівлю послугами від 15 квітня 1994. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981_017#Text
22. Online (Internet) Business Stats and Facts in 2022. FirstSiteGuide: веб-сайт. URL: <https://firstsiteguide.com/online-business-stats/>
23. Goundar S. Introductory Chapter: Introduction to e-Services. IntechOpen: веб-сайт. URL: <https://www.intechopen.com/chapters/77981>
24. Hull R., Benedikt M., Christophides, V., & Su, J. E-services: a look behind the curtain. n Proceedings of the twenty-second ACM SIGMOD-SIGACT-SIGART symposium on Principles of database systems. 2003. P. 1-14.
25. The benefits of business transparency with your I.T. OMEGA Computer Services: веб-сайт. URL: <https://www.ocs.help/blog/the-benefits-of-business-transparency-what-it-is-and-why-you-need-it>
26. Most popular Apple App Store categories as of 1st quarter 2022, by share of available apps. Statista: веб-сайт. URL: <https://www.statista.com/statistics/270291/popular-categories-in-the-app-store/>
27. Sami M. Alhomod and Mohd Mudasir Shafi. Best Practices in E-government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries. International Journal of Electrical & Computer Sciences. 2012. Vol. 12 No. 01. P. 1-6.
28. 10 Social Media Statistics You Need To Know In 2021. OBERLO: веб-сайт. URL: <https://www.oberlo.com/blog/social-media-marketing-statistics>

29. Most Popular Social Media Platforms in 2022. Shopify Blog: веб-сайт. URL: <https://www.shopify.com/blog/most-popular-social-media-platforms>
30. Top 9 Digital Transformation Trends To Follow In 2022. Net Solutions: веб-сайт. URL: <https://www.netsolutions.com/insights/digital-transformation-trends/#7-everything-as-a-service-xaas>
31. ZERO TRUST SECURITY EXPLAINED: PRINCIPLES OF THE ZERO TRUST MODEL. CROWDSTRIKE: веб-сайт. URL: <https://www.crowdstrike.com/cybersecurity-101/zero-trust-security/>
32. Karpathy A. Software 2.0: веб-сайт. URL: <https://karpathy.medium.com/software-2-0-a64152b37c35>
33. Hyperautomation. UiPath: веб-сайт. URL: <https://www.uipath.com/rpa/hyperautomation>
34. The Rise of Everything as-a-Service (XaaS). Pure Storage: веб-сайт. URL: <https://www.purestorage.com/de/knowledge/what-is-everything-as-a-service.html>
35. Сервіси та можливості. Дія. Бізнес: веб-сайт. URL: <https://business.diia.gov.ua/services>
36. Cyberattacks 2021: Phishing, Ransomware & Data Breach Statistics From the Last Year. Spanning: веб-сайт. URL: <https://spanning.com/blog/cyberattacks-2021-phishing-ransomware-data-breach-statistics/>
37. 300+ Terrifying Cybercrime and Cybersecurity Statistics. Comparitech: веб-сайт. URL: <https://www.comparitech.com/vpn/cybersecurity-cyber-crime-statistics-facts-trends/>
38. The top 10 tech trends of 2022. KMPG: веб-сайт. URL: <https://home.kpmg/xx/en/blogs/home/posts/2022/01/the-top-10-tech-trends-of-2022.html>
39. 7 Trends That Will Affect The Future of Electronics Manufacturing. EconoTimes: веб-сайт. URL: <https://www.econotimes.com/7-Trends-That-Will-Affect-The-Future-of-Electronics-Manufacturing-1628236>
40. World economy. Macmillian Dictionary: веб-сайт. URL: <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/world-economy>