

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕСУ

DIGITALIZATION AS A TOOL FOR IMPROVING BUSINESS EFFICIENCY



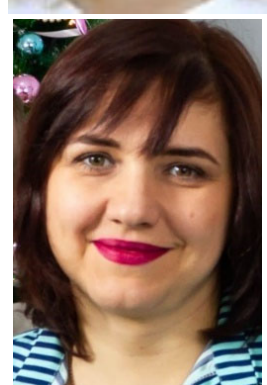
Хобта Михайло Олексійович, кандидат економічних наук, доцент кафедри «Менеджмент». Національний транспортний університет, Київ, Україна, e-mail: m.khobta@ntu.edu.ua, тел. +380442808438

<https://orcid.org/0000-0002-6505-9092>



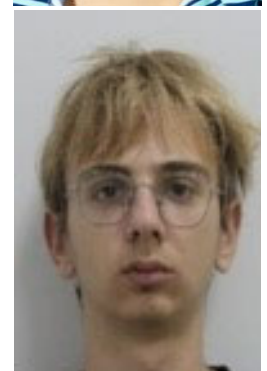
Сукманюк Вікторія Михайлівна, асистент кафедри «Менеджмент». Національний транспортний університет, Київ, Україна, e-mail: v.sukmaniuk@ntu.edu.ua, тел. +380442808438

<https://orcid.org/0000-0003-4202-8960>



Малахова Юлія Анатоліївна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, Національний транспортний університет, Київ, Україна, e-mail: yu.malakhova@ntu.edu.ua, тел. +380442808438

<https://orcid.org/0000-0002-8769-7597>



Вірченко Андрій Олегович, здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент» кафедри менеджменту, Національний транспортний університет, Київ, Україна, e-mail: virchenkoandrey2@gmail.com тел. +380442808438

<https://orcid.org/0009-0005-4481-1600>

Анотація. Стаття присвячена комплексному аналізу впливу цифровізації на ефективність малого бізнесу в Україні, який є важливою складовою економіки країни. У роботі визначено основні виклики, такі як низький рівень цифрової грамотності підприємців, обмежені фінансові ресурси, недостатній доступ до сучасних технологій у регіонах та зростаючі ризики кіберзлочинності. Водночас підкреслено значні переваги, які надають цифрові технології, зокрема оптимізація витрат, автоматизація процесів, покращення клієнтського сервісу та можливість виходу на нові ринки.

У статті аналізуються приклади успішного використання цифрових рішень українськими компаніями. Зокрема, кейс «Нова Пошта» ілюструє, як автоматизація логістичних процесів та інтеграція мобільного додатку дозволили скоротити час обробки замовлень, покращити якість послуг і підвищити лояльність клієнтів. Інший приклад — впровадження безконтактної доставки під час пандемії COVID-19, що стало ключовим елементом адаптації до нових реалій. Також розглядається роль платформ електронної комерції та соціальних мереж, які відкривають малому бізнесу доступ до міжнародних ринків і розширюють базу клієнтів.

Окрему увагу приділено значенню державних ініціатив у підтримці малого бізнесу через цифрові сервіси, програми навчання та грантову допомогу для стимулювання впровадження технологій. Автори наголошують, що впровадження CRM-систем, хмарних сервісів і аналітичних інструментів дозволяє підприємствам не лише підвищити продуктивність, але й ефективно управляти ресурсами та розвивати довгострокові відносини з клієнтами.

Запропоновано рекомендації для малого бізнесу щодо інтеграції цифрових рішень у повсякденну діяльність, враховуючи потребу в навчанні персоналу, розробці стратегій кіберзахисту та оптимізації витрат. У статті підкреслюється, що цифровізація є не лише інструментом адаптації до сучасних викликів, але й потужним двигуном зростання та інноваційності.

Ключові слова: диджиталізація, малий бізнес, цифрові технології, бізнес – процеси, автоматизація, конкурентоспроможність, економічна стійкість, статистичний аналіз.

Вступ. Сучасний світ переживає стрімку цифрову трансформацію, яка впливає на всі сфери суспільного життя та економічної діяльності. Диджиталізація стала важливим інструментом розвитку, особливо для малого бізнесу, який є ключовим елементом економіки багатьох країн, включаючи Україну. У сучасних умовах глобалізації, посилення конкуренції, економічної нестабільності та кризових явищ, таких як пандемія COVID-19, цифрові технології відкривають нові можливості для підвищення ефективності підприємств, адаптації до змін ринкового середовища та забезпечення довгострокової стійкості бізнесу.

Малий бізнес в Україні стикається з низкою викликів, серед яких обмежені фінансові ресурси, недостатній рівень цифрової грамотності, залежність від зовнішнього середовища, а також складнощі доступу до сучасних технологій у регіонах. Попри це, цифрові технології надають малим підприємствам унікальні можливості для оптимізації бізнес-процесів, покращення взаємодії з клієнтами, зниження витрат і розширення ринків збуту. Інтеграція таких інструментів, як CRM-системи, автоматизація процесів, електронна комерція та аналітичні платформи, дозволяє малому бізнесу не лише залишатися конкурентоспроможним, але й активно розвиватися навіть у складних економічних умовах.

Тема дослідження є особливо актуальною, оскільки вона зосереджена на практичних аспектах впровадження цифрових рішень в умовах українського ринку. У багатьох наукових працях, зокрема роботах українських і зарубіжних дослідників, підкреслюється потенціал цифровізації для підвищення продуктивності та конкурентоспроможності. Проте особливості її реалізації в малому бізнесі України, який має свої специфічні виклики та обмеження, потребують подальшого дослідження.

Мета статті. Метою статті є комплексний аналіз впливу диджиталізації на ефективність малого бізнесу в Україні, а також формування практичних рекомендацій для підприємців щодо інтеграції цифрових технологій у повсякденну діяльність. Основними завданнями дослідження є:

Дослідити основні напрямки диджиталізації малого бізнесу.

1. Визначити переваги та виклики впровадження цифрових технологій.
2. Розглянути успішні приклади використання диджиталізації в українському бізнес-середовищі.
3. Сформулювати практичні рекомендації для підприємців.

Аналіз досліджень. Цифровізація охоплює широкий спектр процесів, які суттєво змінюють функціонування малого бізнесу. Це автоматизація рутинних операцій, впровадження CRM-систем для управління відносинами з клієнтами, використання хмарних рішень для зберігання даних та розробка ефективних цифрових маркетингових стратегій. Ці інструменти є ключовими для підвищення ефективності малого бізнесу, особливо в умовах економічної нестабільності. [1,2,8]

«Нова Пошта» розпочала трансформацію з автоматизації ключових логістичних процесів. До впровадження автоматизованих сортувальних ліній сортування посилок виконувалося вручну, що призводило до втрати часу та високої ймовірності помилок. Нові технології дозволили збільшити продуктивність до 20 тисяч посилок за годину, що суттєво знизило операційні витрати та прискорило доставку. [3]

Наступним важливим кроком стало впровадження мобільного додатку, що надав клієнтам можливість самостійно оформлювати відправлення, відстежувати посилки та оплачувати послуги. Завдяки цьому компанія суттєво покращила клієнтський сервіс. За статистикою, кількість завантажень додатку «Нової Пошти» перевищила 10 мільйонів, а середній рейтинг становить понад 4.5 зірок. [5]

Під час пандемії COVID-19 компанія швидко адаптувалася до нових реалій. Запровадження безконтактної доставки дозволило забезпечити безпеку клієнтів і працівників. Цей крок став ключовим для збереження клієнтської лояльності та збільшення обсягу замовлень на 25% у період жорстких карантинних обмежень. [4] Згідно з джерелами [9] та [10], компанія також реалізувала стратегії розвитку логістичної інфраструктури, включаючи відкриття нових пунктів видачі, інтеграцію систем онлайн-відстеження та розширення послуг для міжнародних клієнтів. Це забезпечило додаткову підтримку зростання та утримання конкурентоспроможності.

Цифрові технології допомогли компанії розширити свою присутність на міжнародному ринку. Інтеграція з логістичними партнерами дозволила клієнтам відправляти та отримувати посилки з-за кордону. Це дало змогу компанії диверсифікувати доходи та підвищити конкурентоспроможність. [6]

Завдяки цифровізації «Нова Пошта» досягла таких результатів:

- Зниження часу обробки замовлення на 35%. [3]
- Зростання задоволеності клієнтів на 40%. [5]
- Збільшення кількості оброблених замовлень на 50% за три роки. [5]

Цей успіх відображає загальні переваги цифровізації, які включають покращення клієнтського сервісу (35%), зниження витрат (40%), розширення ринків (25%) і підвищення гнучкості (20%).[7]

Однак процес цифровізації має і значні виклики. Одним із них є недостатній рівень цифрової грамотності, який залишається головним бар'єром для багатьох підприємств. Наприклад, згідно з джерелом [11], близько 30% підприємств вказали на недостатню технічну підготовку персоналу як основну перешкоду впровадження цифрових рішень. Цей аспект вимагає створення освітніх програм і стимулів для підвищення кваліфікації. Згідно з дослідженнями, низький рівень цифрових навичок є причиною зниження ефективності впроваджених рішень на 30%. [2] Ще одна проблема — фінансові обмеження: висока вартість впровадження технологій часто змушує підприємства шукати компроміси між якістю та доступністю рішень. [8]

Малий бізнес є критично важливим сектором для економіки України, адже він забезпечує зайнятість для значної кількості населення та є джерелом інновацій. [1] Проте саме ця категорія підприємств стикається з найбільшими викликами, такими як обмеженість ресурсів і нестача експертних знань для впровадження цифрових рішень. Тому для малих підприємств особливо важливо адаптувати інструменти цифровізації до своїх масштабів і фінансових можливостей. Успіх таких ініціатив залежить не лише від зусиль підприємців, але й від підтримки з боку держави та доступності навчальних програм для підвищення цифрової грамотності. [1,2]

Для наочного розуміння переваг і викликів цифровізації у контексті України було створено таблицю з розподілом позитивного та негативного впливу цифровізації (Таблиця 1).

Таблиця 1 – Вплив цифровізації на малий бізнес в Україні

Table 1 – Impact of digitalization on small business in Ukraine

Аспект	Позитивний вплив (%)	Негативний вплив (%)
Зниження витрат	40	10
Покращення клієнтського сервісу	35	8
Розширення ринків	25	5
Гнучкість	20	7
Недостатня цифрова грамотність	—	30
Фінансові обмеження	—	25
Ризики кіберзлочинності	—	15

Таблиця 1 демонструє багатогранність впливу цифровізації на малий бізнес в Україні. З позитивного боку, найбільший ефект спостерігається у зниженні витрат (40%) та покращенні клієнтського сервісу (35%), що свідчить про можливість підвищення ефективності завдяки цифровим технологіям. Водночас цифровізація сприяє розширенню ринків (25%) та забезпечує гнучкість (20%), особливо важливу в умовах криз.

Проте виклики також значні: низький рівень цифрової грамотності (30%) залишається головним бар'єром, тоді як фінансові обмеження (25%) та ризики кіберзлочинності (15%) створюють додаткові перешкоди для малого бізнесу. Таблиця підкреслює потребу в державній підтримці та навчальних програмах, щоб забезпечити доступність і безпечність цифрових інструментів для підприємців.

Також для візуалізації даних побудовано графік (Рисунок 1), який дозволяє оцінити ступінь впливу за ключовими аспектами.

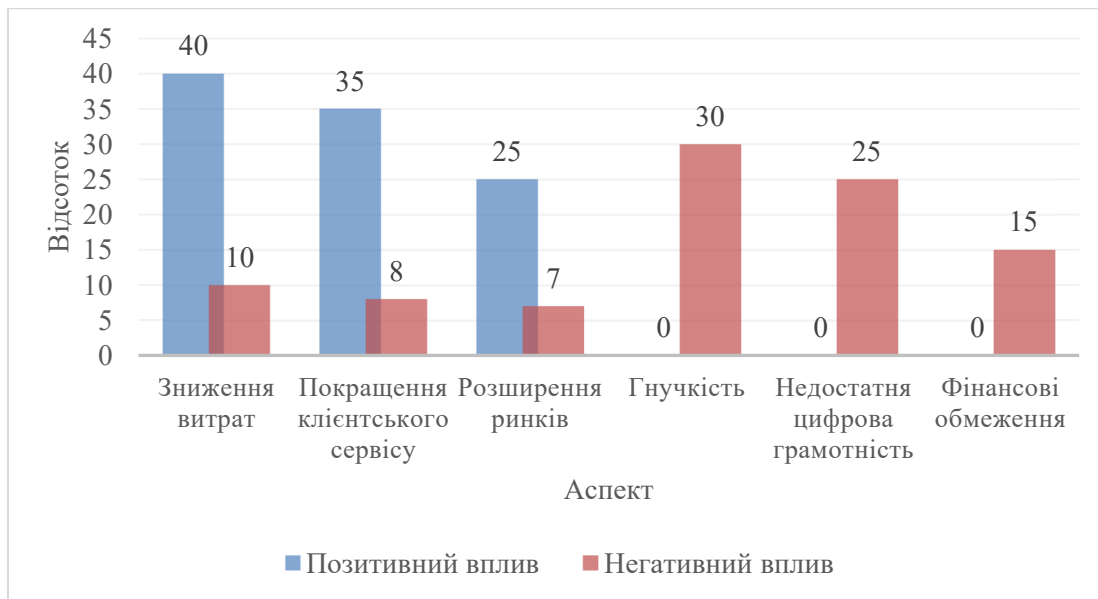


Рисунок 1 – Відсотковий розподіл впливу цифровізації на малий бізнес

Графік демонструє, що цифровізація має суттєвий позитивний вплив на малий бізнес, особливо у зниженні витрат (40%), покращенні клієнтського сервісу (35%), розширенні ринків (25%) і підвищенні гнучкості (20%). Однак існують і значні виклики, такі як недостатня цифрова грамотність (30%), фінансові обмеження (25%) та ризики кіберзлочинності (15%). Це підкреслює важливість розробки стратегій для мінімізації негативного впливу та максимального використання переваг цифровізації.

Figure 1 – Percentage distribution of the impact of digitalization on small business

The chart illustrates that digitalization has a significant positive impact on small businesses, particularly in cost reduction (40%), improved customer service (35%), market expansion (25%), and enhanced flexibility (20%). However, there are considerable challenges, such as low digital literacy (30%), financial constraints (25%), and cybersecurity risks (15%). This emphasizes the need for strategies to mitigate negative impacts and fully leverage the benefits of digitalization.

Зважаючи на виклики цифровізації, підприємцям малого бізнесу варто зосередитися на кількох ключових аспектах. По-перше, слід інвестувати у навчання персоналу, зокрема підвищення цифрової грамотності, для ефективного використання сучасних технологій. По-друге, важливо оцінювати доступні фінансові інструменти, такі як грантові програми чи державна підтримка, для впровадження цифрових рішень. Третій крок полягає у впровадженні базових цифрових інструментів, таких як CRM-системи та хмарні сервіси, які сприяють оптимізації внутрішніх процесів та покращенню управління ресурсами. Особливу увагу слід приділити кібербезпеці, розробляючи стратегії захисту даних. Нарешті, використання платформ електронної комерції та соціальних мереж дозволить розширити клієнтську базу та вийти на нові ринки, забезпечуючи стійкість і конкурентоспроможність бізнесу.

Висновок. Діджиталізація виступає стратегічним інструментом для підвищення ефективності малого бізнесу, особливо в умовах економічної нестабільності та посилення глобальної конкуренції. Як підтверджують дані дослідження, цифрові технології мають значний позитивний вплив на всі аспекти діяльності підприємств.

Найбільш суттєві зміни спостерігаються у зниженні витрат, яке досягає 40% завдяки автоматизації рутинних процесів і оптимізації логістики. Цей показник особливо важливий для малого бізнесу, де кожна гривня витрат може суттєво впливати на прибутковість. Одним із прикладів є «Нова Пошта», яка завдяки автоматизованим сортувальним лініям збільшила продуктивність обробки до 20 тисяч посилок на годину.

Крім того, цифровізація сприяє покращенню клієнтського сервісу, підвищуючи рівень задоволеності клієнтів на 35%. Це стало можливим завдяки впровадженню мобільних додатків, які забезпечують швидкий доступ до послуг, а також інтеграції чат-ботів і аналітичних платформ для персоналізації обслуговування. Зокрема, мобільний додаток «Нової Пошти» має понад 10 мільйонів завантажень, що свідчить про його популярність серед споживачів.

Ще одним важливим досягненням цифровізації є розширення ринків, що дозволяє підприємствам збільшити свою клієнтську базу на 25%. Використання платформ електронної комерції та соціальних мереж забезпечує доступ до нових сегментів як на локальному, так і на міжнародному рівнях. «Нова Пошта» успішно інтегрувалася з міжнародними логістичними партнерами, що значно посилило її позиції на глобальному ринку.

Гнучкість бізнесу, яка завдяки цифровим рішенням покращується на 20%, дозволяє малим підприємствам швидко адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі. Це стало особливо актуальним у період пандемії COVID-19, коли компанії, що впровадили безконтактні технології доставки, змогли утримати високий рівень лояльності клієнтів.

Водночас цифровізація супроводжується низкою викликів. Недостатній рівень цифрової грамотності, який складає 30% негативного впливу, залишається головним бар'єром на шляху до трансформації. Це вимагає активної участі держави у створенні освітніх програм та стимулюванні бізнесу до інвестування у навчання персоналу. Фінансові обмеження, що становлять 25% негативного впливу, потребують додаткових грантових програм і кредитних інструментів для підтримки малих підприємств.

Ризики кіберзлочинності, які складають 15% викликів цифровізації, вимагають впровадження сучасних стратегій кібербезпеки. Використання хмарних рішень та аналітичних платформ для моніторингу й захисту даних стає критично важливим у цифрову епоху.

Підсумовуючи, діджиталізація є не лише відповіддю на сучасні виклики, але й потужним інструментом розвитку малого бізнесу. Дані дослідження підтверджують, що цифровізація дозволяє підприємствам знижувати витрати, покращувати клієнтський сервіс, розширювати ринки збуту та підвищувати гнучкість, мінімізуючи вплив негативних факторів.

Для максимального використання переваг цифровізації малому бізнесу слід інвестувати у сучасні технології, навчання персоналу та розвиток стратегій кіберзахисту. Успішна інтеграція цифрових рішень відкриває доступ до нових ринків і сприяє довгостроковій стійкості бізнесу. Цифровізація не лише забезпечує адаптацію до змін, але й створює платформу для інновацій, зростання та глобальної інтеграції малого бізнесу України.

Перелік посилань

1. Офіційний звіт Національного інституту стратегічних досліджень, що аналізує вплив цифровізації на ефективність бізнесу та економічну стійкість в умовах війни. <https://niss.gov.ua>
2. Міністерство цифрової трансформації підсумувало основні досягнення в цифровізації регіонів, включаючи впровадження нових технологій та інституційної спроможності. <https://thedigital.gov.ua>

3. Докладний аналіз автоматизації логістичних процесів, включаючи використання інноваційних технологій для сортування посилок і вдосконалення обслуговування. <https://novaposhta.ua/news/rubric/2/id/11565>
4. Підсумки впровадження нових технологій, таких як пристрої Bluetooth для відстеження тари, і стратегія цифровізації компанії. <https://speka.media>
5. Огляд рекордного зростання компанії, яка доставила понад 400 млн відправлень, збільшила виторг на 63% і розширила мережу відділень на 20%. <https://itc.ua>
6. Підвищення прибутковості компанії на основі впровадження цифрових рішень і експансії на нові ринки. <https://forbes.ua>
7. Блог, присвячений впливу цифровізації на логістичну галузь, включаючи автоматизацію і оптимізацію постачання. <https://dev.ua>
8. Англomовний звіт про фінансові та операційні успіхи компанії, а також перспективи її експансії в Європу. <https://english.nv.ua>
9. Як компанія планує масштабувати бізнес у країнах ЄС, інвестуючи в нові логістичні центри та автоматизацію. <https://forbes.ua>
10. Плани «Нової Пошти» щодо розвитку мережі та інноваційних послуг. <https://vctr.media/ua/>
11. Стратегія інноваційного розвитку компанії, включаючи нові послуги та технології. <https://forbes.ua>
12. Ключові операційні та фінансові досягнення, що демонструють успіх цифровізації. <https://novapost.com>

DIGITALIZATION AS A TOOL FOR IMPROVING BUSINESS EFFICIENCY

Khobta Mykhailo O., Ph.D. Economics, Associate Professor of Department of Management, National Transport University, e-mail: m.khobta@ntu.edu.ua, Ukraine, 01010, Kyiv, M. Omelyanovich-Pavlenko str., 1. <https://orcid.org/0000-0002-6505-9092>

Sukmaniuk Victoria M., Assistant of Department of Management, National Transport University, e-mail: v.sukmaniuk@ntu.edu.ua, Ukraine, 01010, Kyiv, M. Omelyanovich-Pavlenko str., 1. <https://orcid.org/0000-0003-4202-8960>

Malakhova Yulia A., Ph.D. Economics, associate professor department of management, National Transport University, e-mail: yu.malakhova@ntu.edu.ua, Ukraine, 01010, Kyiv, M. Omelyanovich-Pavlenko str., 1. <https://orcid.org/0000-0002-8769-7597>

Virchenko Andriy O., Graduate of the first (bachelor) level of higher education, specialty 073 «Management» of the Department of Management, National Transport University, Kyiv, e-mail: virchenkoandrey2@gmail.com Ukraine, 01010, Kyiv, M. Omelyanovich-Pavlenko str., 1. <https://orcid.org/0009-0005-4481-1600>

Summary. The article is devoted to a comprehensive analysis of the impact of digitalization on the efficiency of small businesses in Ukraine, which is a crucial component of the country's economy. The study identifies key challenges, such as low digital literacy among entrepreneurs, limited financial resources, insufficient access to modern technologies in regions, and increasing cybersecurity risks. At the same time, it highlights significant advantages offered by digital technologies, including cost optimization, process automation, improved customer service, and opportunities to enter new markets.

The article analyzes examples of successful implementation of digital solutions by Ukrainian companies. In particular, the case of «Nova Poshta» demonstrates how automating logistics processes and

integrating a mobile application helped reduce order processing time, improve service quality, and increase customer loyalty. Another example is the introduction of contactless delivery during the COVID-19 pandemic, which became a key element in adapting to new realities. The study also explores the role of e-commerce platforms and social networks, which provide small businesses with access to international markets and expand their customer base.

Special attention is paid to the importance of government initiatives in supporting small businesses through digital services, training programs, and grant assistance to encourage technology adoption. The authors emphasize that the implementation of CRM systems, cloud services, and analytical tools allows businesses not only to increase productivity but also to manage resources efficiently and develop long-term customer relationships.

Recommendations are proposed for small businesses on integrating digital solutions into daily operations, considering the need for staff training, developing cybersecurity strategies, and optimizing costs. The article emphasizes that digitalization is not only a tool for adapting to modern challenges but also a powerful driver of growth and innovation.

Keywords: digitalization, small business, digital technologies, business processes, automation, competitiveness, economic resilience, statistical analysis.

References

1. Official report of the National Institute for Strategic Studies, analyzing the impact of digitalization on business efficiency and economic resilience during wartime. <https://niss.gov.ua>
2. Ministry of Digital Transformation, summarizing key achievements in regional digitalization, including the introduction of new technologies and institutional capacity building. <https://thedigital.gov.ua>
3. Detailed analysis of logistics process automation, including the use of innovative technologies for parcel sorting and service improvement. <https://novaposhta.ua/news/rubric/2/id/11565>
4. Outcomes of new technologies implementation, such as Bluetooth devices for cargo tracking, and the company's digitalization strategy. <https://speka.media>
5. Overview of record growth, showing the company delivered over 400 million shipments, increased revenue by 63%, and expanded its branch network by 20%. <https://itc.ua>
6. Increased profitability based on the introduction of digital solutions and expansion into new markets. <https://forbes.ua>
7. Blog dedicated to the impact of digitalization on the logistics sector, including automation and supply chain optimization. <https://dev.ua>
8. English-language report on the financial and operational successes of the company, along with its expansion prospects in Europe. <https://english.nv.ua>
9. Plans for scaling business in EU countries, investing in new logistics centers and automation. <https://forbes.ua>
10. Plans of Nova Poshta to develop its network and innovative services. <https://vctr.media/ua/>
11. Innovation development strategy, including new services and technologies. <https://forbes.ua>
12. Key operational and financial achievements, demonstrating the success of digitalization. <https://novapost.com>