

зацікавленими сторонами та посилити відповідальність як центральних, так і місцевих органів влади в контексті реалізації успішних децентралізаційних реформ.

Література:

1. Берестецька О. М. Потенціал цифрової трансформації у досягненні екологічних цілей сталого розвитку України. In Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, цифровізація та інновації: монографія: ФОП Паляниця В. А. 2024. С. 197 - 206.

2. Кравченко І.О., Роговенко О.В. Щодо забезпечення сталого розвитку місцевого самоврядування: баланс аспектів. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. Серія економічна. Серія юридична. Випуск 37/2023. С.167 - 174.

3. Дячук А., Єфремова О., Матеюк О., Шевченко С. Вплив екологічних проектів на досягнення цілей сталого розвитку міськими територіальними громадами. *Вісник Хмельницького національного університету*, №3, Т.2, 2024 (337). С. 389 - 394.

334.752:004

Катерина БИЦ

Вадим РАТИНСЬКИЙ, канд. екон. наук, доцент

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА РОЗВИТОК МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Kateryna Byts Kateryna

Vadym Ratynskyi, Ph.D.in Economics, Assos Prof.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE DEVELOPMENT OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN UKRAINE

1. Вступ, актуальність та постановка проблеми

Цифровізація є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності малого та середнього бізнесу (МСБ), особливо в умовах структурних змін українського ринку. Воєнні ризики, логістичні обмеження та зміна споживачів стимулюють підприємства до переходу на цифрові інструменти, які забезпечують гнучкість, адаптивність та зниження витрат.

Ключова проблема полягає у нерівномірності цифрової трансформації: частина МСБ активно впроваджує ІТ-рішення, тоді як інші залишаються поза цифровим середовищем через нестачу ресурсів, компетенцій та інвестицій.

2. Роль цифрових технологій у трансформації бізнес-процесів МСБ

Цифровізація змінює характер операційної діяльності малого бізнесу, забезпечуючи автоматизацію ключових процесів: бухгалтерського обліку, логістики, маркетингу та взаємодії з клієнтами. Головними чинниками трансформації є :

1) ERP-системи (Enterprise Resource Planning)

ERP — це комплексні інформаційні системи, які об'єднують ключові бізнес-процеси підприємства в єдиній платформі. Вони дозволяють автоматизувати та контролювати: закупівлі й постачання, складські залишки та логістику, виробниче

планування, фінансовий облік та бюджетування. Основною цінністю ERP є те, що вони забезпечують повну прозорість руху ресурсів, зменшують ризик помилок, дозволяють швидко аналізувати витрати і приймати обґрунтовані управлінські рішення.

2) CRM-платформи (Customer Relationship Management)

CRM — це системи для управління відносинами з клієнтами. Вони дозволяють підприємству: зберігати всю інформацію про клієнтів в одній базі, відстежувати історію покупок, запитів та комунікацій, здійснювати сегментацію клієнтів, формувати персоналізовані пропозиції й автоматичні маркетингові кампанії, підвищувати рівень повторних продажів. Головною перевагою є те, що CRM підсилює ефективність маркетингу та продажів, а також створює кращий клієнтський сервіс.

3) Автоматизація документообігу прискорює взаємодію з державними органами та контрагентами.

3. Стратегічні напрямки цифрової адаптації МСБ

Цифрові рішення формують стратегічні переваги підприємств на ринку та підвищують гнучкість управління. Для українського МСБ ключовими є:

1) Е-commerce та онлайн-продажі, що забезпечують вихід за межі локальних ринків.

2) Цифровий маркетинг (таргетинг, SEO, контент-маркетинг), що дозволяє зменшити витрати на залучення клієнтів.

3) Фінансово-технічні рішення (Apple/Google Pay, онлайн-еквайринг), які модернізують платіжну інфраструктуру.

4) Кібербезпека, що стає стратегічним елементом довіри, особливо в умовах кіберзагроз.

4. Аналітичні інструменти оцінки ефективності цифровізації МСБ

Для аналізу впливу цифрових інновацій використовуються такі ключові інструменти:

1) ROI цифрових інвестицій (Return on Investment) - відображає, наскільки ефективними є інвестиції у цифрові технології. Показник порівнює отримані вигоди (наприклад, підвищення продуктивності, зростання продажів, скорочення витрат) з витратами на впровадження систем. Високий ROI свідчить, що цифровізація приносить підприємству значну економічну віддачу, тоді як низький — що інвестиції потребують перегляду або оптимізації.

2) ТСО — повна вартість володіння (Total Cost of Ownership) - враховує не лише витрати на придбання цифрового рішення, але й: оплату ліцензій, технічної підтримки та оновлень, витрати на навчання персоналу, витрати на інтеграцію з іншими системами, можливі простой в період впровадження. Цей показник дозволяє оцінити реальний фінансовий тягар довгострокового використання технології та порівнювати альтернативи між собою.

3) КРІ цифрової трансформації (Key Performance Indicators) - вимірюють практичний вплив цифровізації на операційну діяльність. Найпоширенішими показниками є:

а) швидкість обробки замовлень — показує, наскільки автоматизація прискорює бізнес-процеси;

б) рівень автоматизації — частка операцій, виконаних без участі людини;

с) конверсія — ефективність використання цифрових каналів продажу.

КРІ дають змогу кількісно оцінити результат цифрових змін і визначати напрями подальших удосконалень.

Аналіз ризиків цифровізації охоплює оцінку потенційних загроз, що можуть вплинути на фінансові, технічні й операційні результати МСБ, а саме:

- а) технічні ризики — несправність ІТ-інфраструктури, помилки інтеграції, низька надійність програм;
- б) фінансові ризики — перевищення бюджету, затримка окупності, неправильна оцінка ТСО;
- с) кіберризики — витоки даних, кібератаки, збій у системах безпеки.

Системний аналіз ризиків дозволяє сформувати план мінімізації загроз та забезпечити безперервність роботи цифрових рішень.

5. Інтеграція технологій штучного інтелекту та Big Data в розвитку МСБ

Сучасний етап цифровізації передбачає перехід від автоматизації до інтелектуального управління. Це:

- а) AI-алгоритми, які оптимізують ціни, асортимент, попит і рекламу.
- б) Системи Big Data, що дозволяють аналізувати поведінку клієнтів і прогнозувати продажі.
- с) Чат-боти та RPA, які автоматизують рутинні операції, зменшуючи навантаження на персонал.

Завдяки інтеграції цих технологій МСБ може точніше приймати рішення, швидше адаптуватись до змін на ринку та покращувати маркетингові стратегії.

6. Висновки, рекомендації та перспективи досліджень

Цифровізація є потужним драйвером розвитку МСБ в Україні та формує основу його конкурентоспроможності. Рекомендаціями для підприємств можуть бути:

- а) Активне впровадження CRM, ERP та e-commerce платформ
- б) Проведення тренінгів для персоналу та інвестиції в кіберзахист систем
- с) Використовувати AI та Big Data для прогнозування попиту

Перспективами подальших досліджень можуть бути: аналіз впливу цифрових платформ на регіональний розвиток МСБ, оцінка бар'єрів цифровізації та дослідження адаптивних бізнес-моделей у цифровому середовищі.

Література

1.Дмитрик І. О., Загороднюк О. В. Роль BPM, CRM та ERP систем у цифровій трансформації українського бізнесу [Електронний ресурс] // Уманський національний університет садівництва. — 2024. — Режим доступу: <https://surli.cc/eqbdod> (дата звернення: 28.11.2025).

2.[Цифровізація малого та середнього бізнесу в Україні] [Електронний ресурс] // — Режим доступу: <https://surli.cc/iqdinc> (дата звернення: 28.11.2025).

3.Технологія оцінювання рівня цифровізації бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва у сфері торгівлі [Електронний ресурс] // — Режим доступу: <https://surl.lu/oevytv> (дата звернення: 28.11.2025).

4.Гребешкова О. М., Лопато К. І. Цифровізація бізнесу як стратегічний напрямок економічного розвитку України [Електронний ресурс] // Теорія і практика стратегічного управління. — 2021. — № 48. — Режим доступу: <https://surl.li/qkwgcp> (дата звернення: 28.11.2025).