

УДК 004:[621.39:658.1

DOI: 10.31673/2415-8089.2024.033440

Кириченко Артем Олександрович,  
аспірант,  
Державний університет  
інформаційно-комунікаційних технологій,

### КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*В статті розглянуто генезис виникнення цифрових послуг, що надаються за допомогою цифрових засобів, в тому числі — мережі Інтернет. Виділено концептуальні особливості розвитку цифрових послуг в умовах інформаційного суспільства. Досліджено передумови, які впливають на успішність впровадження цифрових послуг, серед яких варто вважати: наявність сприятливого інвестиційного середовища, досконалість політики оптимального митного регулювання, оптимальний та перспективний розвиток інтернет-інфраструктури (фіксований зв'язок), мобільної інфраструктури, прозорість та доступність сучасних технологій в освітньому середовищі. Ідентифіковано цілі впровадження цифрових послуг, їх актуальність для держави, бізнесу та суспільства, а також можливі позитивні результати від їх реалізації.*

**Ключові слова:** цифрова послуга, інформаційне суспільство, цифрова інфраструктура, цифровий контент, підприємства інформаційно-комунікаційних технологій, галузь інформаційно-комунікаційних технологій.

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах інформаційного суспільства, для якого характерним є прискорення процесів глобалізації усіх сфер життя, розвиток цифрових послуг набуває особливої актуальності. Це пов'язано не тільки з еволюцією та невідомою зміною та переорієнтацією потреб потенційних споживачів, а й з необхідністю підтримки належного рівня конкурентоспроможності вітчизняних підприємств ІКТ як на внутрішньому так і на зовнішньому ринку. Наразі, перед Україною стоїть виклик інтеграції в глобальний цифровий простір, що вимагає значних зусиль у сфері розвитку цифрових послуг. Інфраструктура, що постійно вдосконалюється, наявність широкосмугового доступу до Інтернету, зростання кількості користувачів мобільних пристроїв та персональних комп'ютерів - усе це створює міцну основу для науково-технічного, технологічного та інформаційного прогресу.

Цифровізація банківських сервісів, державних послуг, освітніх платформ тощо значно сприяє підвищенню рівня життя громадян та стимулює економічне зростання. Водночас, розвиток цифрових послуг в Україні супроводжується низкою викликів, в тому числі — відсутність належних передумов, незнання цілей впровадження цифрових послуг. Розв'язання цих питань вимагає комплексного підходу та активної участі всіх зацікавлених сторін — від державних органів влади до приватного сектору та громадянського суспільства. Це і зумовлює актуальність дослідження питань, пов'язаних із визначенням цілей та передумов розвитку цифрових послуг в Україні.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Українські науковці, такі як Батракова Т. І., Линовецька В. Ю. [1], вивчають цифрові послуги, акцентуючи на можливості їх дистанційного надання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем. Борисов І. В. [2] наголошує на ключовій ролі правового регулювання у розвитку цифрових послуг.

Вчені міжнародного рівня, як-от: Joni Salminen [13], Theo Lynn, Pierangelo Rosati, Edel Conway [11], Ash Watson, Deborah Lupton, Mike Michael [16], трактують розуміння цифрових послуг, аналізуючи їх через призму трансформації традиційних послуг, а також через зміну впливу на державне управління та адаптацію діяльності підприємств галузі ІКТ в цифровому середовищі в умовах надзвичайних викликів. Вони підкреслюють важливість цифрових технологій у забезпеченні доступності та ефективності послуг, а також адаптації до нових

соціальних норм в умовах військового стану. Втім, в цих та інших дослідження бракує аналізу питань, пов'язаних із визначенням концептуальних особливостей розвитку цифрових послуг в умовах інформаційного суспільства.

**Мета статті.** Метою статті є визначення концептуальних особливостей розвитку цифрових послуг в умовах інформаційного суспільства на основі виокремлення передумов впровадження цифрових послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Послуга — це діяльність, процес або дія, яка надається виконавцем споживачу. Вона не призводить до створення матеріальних товарів, або появи матеріальних прав власності на матеріальні товари [8, с. 93-94]. Послуги можуть бути нематеріальними або матеріальними, але головною їх особливістю є те, що вони не можуть бути збережені або взяті у власність, тому що споживаються безпосередньо в момент надання.

У різноманітному вигляді послуги існували на протязі усієї історії людства, але послуги, пов'язані із технологіями, могли виникнути лише із появою новітніх засобів праці, комунікаційної інфраструктури та відповідного матеріального забезпечення, на кшталт телефонних ліній, радіовеж, електростанцій тощо.

З появою цифрових технологій, споживачі отримали доступ до розмаїття нових послуг, які стали надавати держава та бізнес. Для державного апарату поява цифрових способів зв'язку та обробки інформації стала можливістю оптимізації обслуговування громадян шляхом мінімізації паперового документообігу. Зокрема, це передбачає прийом звернень за допомогою електронної пошти, видачу електронних довідок, можливість проводити відкриті тендери, публікувати реєстри із даними про результати роботи різноманітних міністерств, тощо [10].

Розглядаючи вплив цифрових послуг на комерційні структури, варто зазначити, що вони відкривають перед бізнесом нові ринки та методи задоволення потреб споживачів. Наприклад, підприємства зв'язку наразі надають стаціонарний та мобільний доступ до мережі Інтернет, IP-телефонію, тощо. Більш того, деякі компанії пропонують послуги у сфері розробки програмного забезпечення, автоматизації бізнес-процесів, обслуговування IT-інфраструктури та ін.

Але перш ніж вивести визначення поняттю цифрових послуг та цифрових сервісів, варто розглянути поняття, наведені у Законі України “Про електронні комунікації” у редакції від 01.01.2024 року [4]. Так, електронній комунікаційній послугі надається таке визначення: “Послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.”. Користувачем електронних комунікаційних послуг визнається “юридична або фізична особа, або фізична особа-підприємець, яка користується або замовляє електронну комунікаційну послугу” [4]. Абонент — “кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг” [4]. Дані — “інформація у формі, придатній для автоматизованої обробки її засобами обчислювальної техніки, технічними та програмними засобами”. Мережа Інтернет — “глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізичного та логічного поєднання окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами” [4].

В той же час, згадки про суб'єктів телеком-ринку, згадки є лише в Законі України “Про телекомунікації”, який втратив чинність. Так, оператор телекомунікацій — “суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж” [6]. А телекомунікаційна послуга, як найближче поняття до цифрової послуги, про яку йдеться річ у даній науковій роботі, — “продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій” [5].

В цьому випадку можна спостерігати невідповідність — не дивлячись на велику розвиненість та складність ринку, де споживачам доступна майже необмежена кількість цифрових послуг, що не обов'язково пов'язані із телекомунікаційними операторами та цифровими системами, чинне законодавство визначає поняття “цифрова послуга” лише у Законі України “Про захист прав споживачів” [5], не розкриваючи повністю сутність цього явища. Цифровій послугі надається таке визначення: “послуга, що дає змогу: споживачу створювати, обробляти, зберігати або отримувати доступ до даних у цифровій формі; поширювати або будь-яким іншим чином використовувати дані у цифровій формі, що завантажені чи створені споживачем або іншими користувачами такої послуги”.

У той же час, із 02.03.2024 року стає чинним Закон України “Про цифровий контент та цифрові послуги”, де цифровим послугам надається більш розширене визначення: “послуга, що надає можливість споживачу створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані у цифровій формі або отримувати доступ до таких даних, а також здійснювати будь-які інші дії з даними у цифровій формі, що були створені чи завантажені споживачем або іншими користувачами такої послуги. До цифрових послуг належать, зокрема такі, що дають змогу створювати, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані в цифровій формі, включаючи хостинг файлів, обробку текстів або гри, які пропонуються в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах” [10]. Саме такі визначення наразі існують в законодавстві України, і це відображає сучасний стан розвитку цифрових послуг в нашій країні, відкриваючи велике поле для майбутніх досліджень, одним з яких є вивчення цілей та передумов впровадження цифрових послуг.

В сучасних умовах глобалізації та стрімкого технологічного росту, підприємства та галузь ІКТ в цілому переслідують власні стратегічні та тактичні цілі. В Україні, як країні з перехідною економікою, де відсутній плановий характер регулювання економічного розвитку, основні вектори розвитку визначаються самостійно окремими галузями та підприємствами. Саме тому основною мотивацією для впровадження цифрових послуг є їхня економічна вигода, зокрема в умовах конкуренції.

У нашій країні вже існує потужна інфраструктура для розвитку цифрових послуг. Наявність широкопasmового Інтернету, зростаюча кількість користувачів персональних комп'ютерів та смартфонів, а також високий рівень освіти населення створюють сприятливе середовище для їх впровадження. Це стосується як комерційних, так і державних сфер: люди активно використовують цифрові банківські сервіси, електронні державні служби, освітні платформи, послуги Інтернет-телебачення та інші.

Так, середня швидкість фіксованого (широкопasmового) інтернет-підключення станом на серпень 2024 року склала 69.92 Мбіт/с, мобільного — 25.91 Мбіт/с, в той же час у серпні 2023 ці цифри склали 55.52 Мбіт/с та 23.05 Мбіт/с відповідно [15].

Враховуючи вищезазначене, можна стверджувати, що підприємства галузі ІКТ активно спрямовують власну діяльність на впровадження та реалізацію процесів інтеграції цифрових послуг у повсякденне життя населення, виходячи з потреб ринку та переваг уже існуючої інфраструктури. Проте аналіз цілей, мотивів та передумов впровадження цифрових послуг потребує більш детального розгляду та аналізу.

Для держави основною метою впровадження цифрових послуг є оптимізація адміністративних процесів і зменшення адміністративного навантаження. Цифрова трансформація дозволяє значно зменшити штат апаратних співробітників і зосередити ресурси на стратегічних напрямках розвитку. Наприклад, автоматизація процесу видачі документів може зменшити потребу в посадових особах, що безпосередньо взаємодіють із громадянами. Більше того, деякі послуги можуть бути повністю діджиталізовані, таким чином взагалі виключаючи потребу в паперових документах. Так, державні органи можуть отримати інформацію про місце прописки громадянина безпосередньо з бази даних ДМСУ, що суттєво спрощує адміністративний процес.

Інша важлива перевага для держави полягає в можливості підвищення заможності населення шляхом стимулювання підприємницької діяльності. Надання доступу до цифрових

ресурсів, таких як “Дія.Бізнес”, сприяє розвитку підприємництва, надаючи вітчизняним бізнесменам інструменти для ефективного підприємництва, а також доступ до навчальних ресурсів. Це, у свою чергу, може сприяти економічному зростанню країни, створенню робочих місць та збільшенню конкурентоспроможності українського бізнесу на міжнародному рівні.

У підсумку, впровадження цифрових послуг в Україні відкриває нові горизонти для оптимізації адміністративних процесів та підвищення ефективності державного управління, а також створює сприятливе середовище для підприємницької діяльності і соціально-економічного розвитку країни.

Але, розглянувши вигоду держави від впровадження цифрових послуг, важливо зосередитися на перевагах, які отримують підприємства ІКТ. Однією з таких переваг для є зменшення накладних витрат, оскільки традиційний роздріб вимагає від компанії утримувати роздрібний магазин, витрати на який можуть бути значущими. Проте з розвитком електронної комерції компаніям відкрилися нові можливості — створення інтернет-магазинів, де основною логістичною точкою виступатиме лише склад. Відправлення замовлень через служби доставки може покривати потреби клієнтів по всій території України, забезпечуючи широке охоплення ринкової частки.

Однак для деяких компаній цифрові послуги не є лише способом оптимізації бізнес-процесів, а й головним продуктом. Прикладом тут може служити розробка програмного забезпечення. Ці компанії фокусуються на створенні програмних продуктів, які відповідають специфічним потребам клієнтів і мають великий потенціал для масштабування на міжнародному рівні. Яскравим прикладом цього є те, що у 2022 році українські ІТ-компанії залучили до економіки нашої країни більш ніж 7,35 мільярдів доларів, що навіть на 400 мільйонів доларів більше, ніж у 2021 році [5].

Іншим важливим сектором, де цифрова трансформація грає ключову роль, є цифрове медіа. Для кінокомпаній, правласників, музичних студій та інших учасників цієї індустрії цифрові канали дистрибуції стають все більш актуальними. Замість традиційного фізичного дистрибуції, такі компанії можуть використовувати платформи для стрімінгу або онлайн-продажу, що значно розширює аудиторію та дозволяє ефективніше конкурувати на ринку. Один із прикладів — Netflix, стрімінгова компанія із США, яка у 2023 році вклала у створення українського контенту мільйони доларів, та відкрила своїм глядачам доступ до більш ніж 45 вітчизняних серіалів та фільмів.

В цьому аспекті, розглядаючи вигоди цифрових послуг для приватних компаній, не менш важливо звернути увагу на користь, яку отримує населення від їхнього впровадження. По-перше, головна вигода для громадян полягає у підвищенні якості життя. Цифрові послуги дозволяють економити час, запобігаючи необхідності відвідування фізичних пунктів обслуговування — таких як банки чи державні установи. Через онлайн-платформи громадяни мають можливість здійснювати платежі, отримувати різноманітні сервіси та звертатися за допомогою без необхідності витратити час на очікування в чергах, як було вказано вище, це також є перевагами і для самої держави.

По-друге, доступ до розважального та освітнього контенту. Завдяки цифровим платформам громадяни отримали необмежений доступ до мультимедійного контенту: музики, фільмів, книг. Додатково, можливість вивчати онлайн дозволяє людям набувати нових навичок та знань без фізичної присутності в навчальних закладах, що стає особливо актуальним у контексті глобалізації та дистанційної роботи.

Третім аспектом є кар'єрні можливості. Населення отримало доступ до робочих місць у компаніях, діяльність яких зосереджена на цифрових послугах. Це створює додаткові можливості для фахівців різних спеціалізацій - від маркетологів до програмістів. Більше того, цифрова ера відкрила широкі горизонти для підприємництва: створення власних стартапів, орієнтованих на розв'язання проблем сучасного суспільства за допомогою технологій, ведення електронної торгівлі, діджитал-маркетингової діяльності. Саме тому, впровадження цифрових послуг є ключем до більш комфортного, насиченого та продуктивного життя населення, відкриваючи нові можливості для особистісного та професійного росту та розвитку.

Разом з тим, для подальшого ефективного впровадження цифрових послуг, важливо розуміти, як виникнення нових потреб споживачів, трендів та технологічних тенденцій, а також те, як глобальна ринкова ситуація інформаційного суспільства формує передумови для їх впровадження та розвитку з метою їх ефективного розповсюдження як важливої частини формування прибутку підприємств ІКТ та ВВП країни в цілому. Враховуючи вищевикладене, необхідно врахувати наступні ключові макро- та мікрофактори впливу, а саме.

По-перше, сприятливе інвестиційне середовище. Залучення іноземних інвестицій є критично важливим для технологічного розвитку країни. Оскільки багато провідних технологічних компаній мають іноземний капітал, стабільне і відкрите інвестиційне середовище сприятиме притоку капіталу, технологій та знань в Україну.

По-друге, оптимальне митне регулювання. Високотехнологічна продукція, яка не виробляється на території України, потребує імпорту. Для того щоб забезпечити доступність і конкурентоспроможність такої продукції, необхідно встановити помірні імпорتنі збори. Таке регулювання сприятиме популяризації новітніх технологій, які необхідні для розширення інфраструктури та послуг на ринку. Наприклад, на прикладі 18 латиноамериканських країн було виявлено, що мінімізація фінансових та митних перепон з боку держави підвищує шанси держави залучити прямі іноземні інвестиції.

По-третє, розвинене та конкурентоспроможна інтернет-інфраструктура з технологіями фіксованого підключення. Доступ до швидкісного Інтернету є основою для надання якісних цифрових послуг. Важливо, щоб ринок інтернет-послуг був відкритим та конкурентним, щоб компанії мали можливість вибирати з різних провайдерів і не були зобов'язані користуватися послугами монополіста. Відсутність монополій дозволить підприємцям отримувати якісний доступ до мережі за оптимальними цінами, що позитивно відобразиться на якості та вартості кінцевих цифрових продуктів та послуг для споживачів.

По-четверте, розвинута мобільна інфраструктура. В умовах глобалізації та високої мобільності суспільства доступ до інформації через мобільні засоби стає не просто зручністю, а відповіддю на потреби сучасного людини. Як ми бачимо на рис. 3, на кінець 2022 року, більше 76% українців володіли смартфонами [12] та мали доступ до якісного мобільного Інтернету, це свідчить про наявність величезного потенційного ринку для різноманітних онлайн-сервісів, зокрема стримінгових платформ, онлайн-банківських систем та інших додатків та проєктів.

По-п'яте, освіченість населення. Освітній рівень населення має вирішальне значення для адаптації нових технологій та сервісів. В Україні багато спеціалістів з вищою освітою, які, можливо, зараз не працюють за своєю спеціальністю або шукають нові можливості для кар'єрного зростання. В той же час, вони вміють працювати із цифровими технологіями — у 2021 році більше 47.8% населення держави мало як мінімум базові цифрові навички (відправлення повідомлень електронною поштою, перегляд відео, встановлення ПЗ), а 88% — користувалось доступом до Інтернету як мінімум раз на три місяці [3, с. 14-25].

Ці фахівці можуть стати потенційними ІТ-спеціалістами після проходження відповідних курсів та навчань. Така перекваліфікація не тільки вирішить проблему дефіциту ІТ-спеціалістів в країні, але й допоможе забезпечити сталий розвиток цифрового ринку, а також покращить якість та доступність цифрових послуг для кінцевого користувача. Прикладом такої програми стала ІТ Generation від Міністерства Цифрової трансформації України, навчання за якою з вересня 2022 року до липня 2023 року завершили 1877 осіб. Люди, які ніколи не здобували ІТ-освіту раніше, чи не мали досвіду роботи за цим напрямком, змогли опанувати навички, аби стати розробниками ПЗ, інженерами із забезпечення якості ПЗ, дизайнерами, аналітиками тощо.

Таким чином, комбінація розвиненої мобільної інфраструктури та високої освіченості населення є ключовими чинниками для успішного впровадження та поширення цифрових послуг в Україні. Вони сприятимуть створенню конкурентного ринкового середовища, забезпечують високу якість послуг та відкритість для нововведень.

У подальшому розвитку цифрового ринку України ці передумови слугуватимуть основою для стабільного зростання та інтенсифікації інноваційної активності у сфері цифрових послуг.

**Висновки.** Діагностика передумов впровадження цифрових послуг у діяльність національних підприємств галузі ІКТ дає можливість оптимізувати витрати, підвищити ефективність бізнесу та розширити ринок збуту тоді, як для населення - є засобом досягнення комфортного життя, зокрема завдяки економії часу, доступу до якісного контенту та задоволення власних потреб та інтересів.

Важливу увагу акцентовано на дослідженні передумов для успішного впровадження цифрових послуг. Серед ключових чинників виокремлено наявність розвиненої мобільної інфраструктури, що забезпечує доступ до високошвидкісного інтернету, та високий рівень освіти населення, який сприяє адаптації нових технологій. Можна стверджувати, що Україна має великий потенціал для розвитку ринку цифрових послуг, проте для цього потрібна системна робота зі створення сприятливого інвестиційного клімату, підтримки національних виробників та стимулювання освітньої діяльності у сфері ІТ.

Ідентифіковано цілі впровадження цифрових послуг, їх актуальність для держави, бізнесу та суспільства, а також можливі позитивні результати від їх реалізації. Серед яких можна назвати наступні: оптимізація адміністративних процесів, зменшення адміністративного навантаження, покращення економіки (шляхом стимулювання підприємництва), зменшення накладних витрат бізнесу, створення кращих продуктів, виявлення нових цифрових каналів дистрибуції послуг, винайдення нових способів конкуренції, підвищенні якості життя населення, полегшення доступу до розважального та освітнього контенту, нові кар'єрні можливості для населення тощо.

У подальших дослідженнях планується розглянути детермінанти збалансованого розвитку цифрових послуг, аналізуючи тенденції та концептуальні засади впровадження та розвитку цифрових послуг у міжнародному вимірі.

#### References:

1. Batrakova, T.I., & Lynovetska, V.Yu. (2018). Osoblyvosti ta pryncypu tsyfrovoyi ekonomiky v Ukrayini [Features and principles of the digital economy in Ukraine]. *Ekonomichni studiyi*. №2. pp. 94-96.
2. Borysov, I.V. (2021). Posluga v umovakh vykorystannya tsyfrovyykh tekhnolohiy [Service in the context of using digital technologies]. *Pravo ta innovatsiynе suspilstvo*. №2. p. 17.
3. Doslidzhennya v sferi osvity (2021). Retrieved January 13, 2024, from [https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna\\_2021\\_ukr.pdf](https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf)
4. Pro elektronni komunikatsiyi: Zakon Ukrayiny vid 16.12.2020 r. № 1089-IX. Retrieved April 4, 2024, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>
5. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrayiny vid 10.06.2023 r. № 3153-IX. Retrieved April 4, 2024, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
6. Pro telekomunikatsiyi: Zakon Ukrayiny vid 18.11.2003 r. № 1280-IV. Retrieved April 4, 2024, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>
7. Pro tsyfrovyy kontent ta tsyfrovi posluhy: Zakon Ukrayiny vid 10.08.2023 r. № 3321-IX. Retrieved April 4, 2024, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text>
8. Tyshchenko, Yu.V. (2018). Ponyattya "posluga": v mizhnarodnomu ta vitchyznyanomu pravi [The concept of "service" in international and national law]. *Zovnishnya torhivlya: ekonomika, finansy, pravo*. №4.
9. TOP-50 naykrashchyykh robothavtsiv Ukrayiny. Retrieved January 1, 2024, from <https://jobs.dou.ua/top50/>
10. Tsyfrovizatsiya 17 derzhavnykh poslug u semi sferakh potentsiyno mozhe ekonomyty ponad 840 mln hrn na rik. Retrieved February 1, 2024, from <https://thedigital.gov.ua/news/tsyfrovizatsiya-17-derzhavnykh-poslug-u-semi-sferakh-potentsiyno-mozhe-ekonomyty-ponad-840-mln-grn-na-rik-1>
11. Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O’Gorman, C. (2022). Digital Public Services. In *Digital Towns*. Cham: Palgrave Macmillan.

12. Predicted smartphone user penetration rate in Ukraine. Retrieved January 1, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1134646/predicted-smartphone-user-penetration-rate-in-ukraine>
13. Salminen, J. (2014). Digital Services – How Are They Different? *In Proceedings of the International Conference on Business, Information, and Cultural Creative Industry (ICBIC14)*.
14. The Evolution of Television. Retrieved February 1, 2024, from <https://courses.lumenlearning.com/suny-massmedia/chapter/9-1-the-evolution-of-television/>
15. Ukraine Mobile Internet Speedtest Results. Retrieved February 11, 2024, from <https://www.speedtest.net/global-index/ukraine#mobile>
16. Watson, A., Lupton, D., & Michael, M. (2021). The COVID digital home assemblage: Transforming the home into a workspace during the crisis. *The International Journal of Research into New Media Technologies*. №27(5). pp. 1207–1221.

**KYRYCHENKO ARTEM OLEKSANDROVYCH. CONCEPTUAL FEATURES OF THE DIGITAL SERVICES' DEVELOPMENT OF THE ENTERPRISES OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES.** *The article examines the genesis of digital services provided using digital means, including the Internet. It has been defined a conceptual features of the development of digital services in the conditions of the information society. In the scientific research had been analyzed the objectives behind the implementation of digital services and their significance for various sectors such as the state, business, and society at large, highlighting the myriad positive outcomes stemming from their evolution. Expanding on this matter, the context of technological advancement and globalization underpins the escalating importance of digital service development. Specifically, for Ukraine, the author provides an overview on why integrating into the global digital landscape presents a formidable challenge, necessitating concerted efforts in the realm of digital service advancement, and why the continuous improvement of infrastructure, widespread broadband Internet access, and the increasing usage of mobile devices and computers lay a solid foundation for this progress.*

*The prerequisites that affect the success of the implementation of digital services have been investigated, among which it is worth considering: the presence of a favorable investment environment, the perfection of the policy of optimal customs regulation, the optimal and promising development of the Internet infrastructure (fixed communication), mobile infrastructure, transparency and availability of modern technologies in educational environment. The goals of the implementation of digital services, their relevance for the state, business and society, as well as possible positive results from their implementation are identified, among which the following can be named: optimization of administrative processes, reduction of administrative burden, improvement of the economy (by stimulating entrepreneurship), reduction of business overheads, creation of better products, identification of new digital channels of distribution of services, invention of new ways of competition, improvement of the quality of life of the population, ease of access to entertainment and educational content, new career opportunities for the population, etc.*

**Keywords:** *digital service, information society, digital infrastructure, digital content, enterprises of information and communication technologies, industry of information and communication technologies.*