

Цифровая экономика Узбекистана: роль электронной коммерции в модернизации сферы услуг

Аннотация. Статья посвящена анализу роли электронной коммерции в модернизации сферы услуг в Узбекистане в условиях цифровой экономики. Рассматриваются основные понятия цифровой экономики и электронной коммерции, их влияние на развитие бизнеса и улучшение качества обслуживания. Анализируется текущее состояние сектора электронной коммерции в Узбекистане, включая динамику роста онлайн-торговли, мобильных платежей и цифровых сервисов. Отмечается роль государственной политики в стимулировании цифровизации, а также рассмотрены перспективы дальнейшего развития электронной коммерции, включая рекомендации по улучшению инфраструктуры и законодательной базы. Статья подчеркивает, что электронная коммерция является важным инструментом для улучшения доступности и качества услуг в различных сферах, включая здравоохранение, образование, финансовые и юридические услуги.

Ключевые слова: цифровая экономика, электронная коммерция, модернизация сферы услуг, Узбекистан, цифровизация, онлайн-услуги, мобильные платежи, телемедицина, онлайн-образование, государственная политика.

Makhammadaliyeva Muslimakhon Sherali Kizi
Ferghana State University

Digital economy of Uzbekistan: the role of e-commerce in modernizing the service sector

Abstract. This article analyzes the role of e-commerce in the modernization of the service sector in Uzbekistan within the framework of the digital economy. It discusses the key concepts of digital economy and e-commerce, their impact on business development and service quality improvement. The current state of the e-commerce sector in Uzbekistan is analyzed, including the growth dynamics of online trade, mobile payments, and digital services. The role of government policy in promoting digitalization is highlighted, along with prospects for further e-commerce development, including recommendations for improving infrastructure and the legislative framework. The article emphasizes that e-commerce is an essential tool for enhancing the accessibility and quality of services in various sectors, including healthcare, education, finance, and legal services.

Keywords: digital economy, e-commerce, service sector modernization, Uzbekistan, digitalization, online services, mobile payments, telemedicine, online education, government policy.

Цифровая экономика занимает ключевое место в формировании современной мировой экономики, основываясь на использовании информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Эти технологии значительно меняют традиционные методы производства, распределения и потребления товаров и услуг. Электронная коммерция, как важный элемент цифровой экономики, становится движущей силой изменений в сфере услуг, способствуя её модернизации, повышению эффективности и улучшению качества.

Для Узбекистана, который активно внедряет цифровые технологии, развитие электронной коммерции открывает новые возможности для решения социально-экономических задач. Электронные платформы и цифровые решения повышают доступность и прозрачность услуг, сокращают транзакционные издержки и способствуют интеграции страны в глобальное цифровое пространство.

Тем не менее, несмотря на огромный потенциал, внедрение электронной коммерции сталкивается с рядом вызовов, таких как недостаточная развитость ИКТ-инфраструктуры, ограниченная цифровая грамотность населения и необходимость совершенствования нормативно-правовой базы. Эти проблемы требуют комплексного подхода и стратегии, направленных на их преодоление.

Настоящая статья посвящена анализу роли электронной коммерции в модернизации сферы услуг Узбекистана. В ней рассматриваются актуальные тенденции цифровой экономики, оценивается влияние электронной коммерции на доступность и качество услуг, а также исследуются перспективы развития этой отрасли в стране. Цель статьи — исследовать значимость электронной коммерции как ключевого инструмента модернизации сферы услуг в Узбекистане и предложить рекомендации для её дальнейшего развития.

Цифровая экономика включает процессы и явления, происходящие в экономике благодаря применению информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Эти технологии охватывают создание, обработку и хранение данных, а также управление процессами в различных сферах жизни, включая производство, распределение и потребление товаров и услуг. В рамках цифровой экономики особое внимание уделяется инновационным технологиям, таким как Интернет вещей (IoT), искусственный интеллект, блокчейн и аналитика больших данных. Эти технологии направлены на оптимизацию процессов, сокращение затрат и улучшение качества продуктов и услуг.

Ключевым элементом цифровой экономики является электронная коммерция (e-commerce), охватывающая бизнес-процессы, связанные с покупкой-продажей товаров и услуг через Интернет. Электронная коммерция позволяет предприятиям взаимодействовать с клиентами, партнерами и государственными органами в цифровом формате, снижая транзакционные издержки и повышая эффективность операций.

Электронная коммерция в сфере услуг имеет свою специфику. Услуги, как правило, характеризуются нематериальностью, невозможностью хранения и стандартизации. В этом контексте электронная коммерция служит средством обеспечения доступа к разнообразным услугам, минимизируя физические ограничения их предоставления. Например, использование Интернета позволяет клиентам получать услуги в любое время суток в таких сферах, как туризм, здравоохранение, образование и финансы.

Электронная коммерция в сфере услуг включает несколько ключевых аспектов:

- **Интерактивность:** возможность взаимодействия клиента и поставщика услуги в реальном времени, что способствует созданию индивидуализированных решений и повышению удовлетворенности.
- **Глобальность:** интернет-платформы обеспечивают доступ к услугам как на локальных, так и на международных рынках.
- **Мобильность:** мобильные приложения расширяют доступ к услугам, предоставляя их в любой точке мира.
- **Модернизация процессов:** переход на электронные платформы снижает операционные затраты и повышает эффективность внутренних процессов.

Технологические решения, такие как цифровые кошельки, мобильные платежи, платформы для онлайн-консультаций, а также сервисы дистанционного образования и медицинские онлайн-услуги, значительно улучшили доступность и качество предоставляемых услуг.

Для успешного внедрения электронной коммерции в сфере услуг необходимы несколько ключевых факторов:

1. **Развитие инфраструктуры ИКТ:** создание и поддержание необходимой цифровой инфраструктуры, включая быстрые интернет-каналы и мобильные сети.
2. **Правовое регулирование:** разработка законодательства, которое обеспечит защиту прав пользователей и безопасность транзакций в сети.

3. **Цифровая грамотность:** повышение уровня цифровой грамотности среди пользователей и специалистов в области ИКТ, что необходимо для эффективного функционирования цифровой экономики.

Цифровизация сектора услуг также требует подготовки квалифицированных кадров. Специалисты в области информационных технологий, а также грамотные предприниматели и менеджеры являются залогом успешного внедрения электронных коммерческих платформ.

Таким образом, цифровая экономика и электронная коммерция в сфере услуг представляют собой не только технологическое, но и стратегическое направление, способствующее развитию экономики и улучшению качества жизни. В условиях глобализации и технологических изменений, развитие этих направлений становится особенно важным для стран, стремящихся повысить свою конкурентоспособность на международной арене.

Цифровая экономика в Узбекистане начала развиваться в конце 2000-х годов, когда были предприняты первые шаги по внедрению информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в различные сферы жизни. Однако наибольший импульс процесс цифровизации получил в последние десятилетия, особенно после принятия Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 году, которая включала улучшение инфраструктуры ИКТ и развитие электронной коммерции.

В последние годы в Узбекистане наблюдается значительный рост объемов электронной коммерции, что связано с расширением доступа к интернету, ростом числа пользователей мобильных приложений и развитием электронной торговли. Состояние цифровой экономики и электронной коммерции в Узбекистане можно охарактеризовать несколькими ключевыми аспектами:

Инфраструктурные изменения и развитие ИКТ

Одним из важнейших факторов, способствующих развитию цифровой экономики в Узбекистане, стало расширение и модернизация ИКТ-инфраструктуры. На данный момент в стране активно развиваются сети широкополосного интернета и мобильной связи. Появляются новые цифровые сервисы, а также расширяется доступ к интернет-услугам. По данным Государственного комитета связи и информатизации, на 2023 год количество пользователей интернета в Узбекистане достигло более 20 миллионов человек, что составляет более 60% от общего числа населения страны. Эти изменения создают базу для дальнейшего развития электронной коммерции, так как наличие стабильной и доступной цифровой инфраструктуры является основой для эффективного предоставления онлайн-услуг.

Развитие онлайн-услуг

В последние годы в Узбекистане активно развиваются онлайн-услуги в различных секторах экономики, таких как образование, здравоохранение, финансовые услуги и туризм. В области образования создаются платформы для онлайн-курсов и дистанционного обучения, а в здравоохранении — сервисы телемедицины, которые становятся доступными широкой аудитории. Примером успешного внедрения онлайн-услуг является платформа «Mydentist.uz», которая предоставляет онлайн-консультации с врачами и возможность записаться на прием, значительно улучшая доступность медицинских услуг для населения.

В сфере финансов Узбекистан активно развивает цифровые банки и системы мобильных платежей, которые позволяют улучшить финансовую инклюзивность и повысить доступность услуг для населения, особенно в удаленных районах. Туризм также выигрывает от цифровизации, с ростом популярности онлайн-бронирования и электронной оплаты услуг, что улучшает удобство для потребителей.

Регулирование и законодательные инициативы

Одним из важнейших аспектов цифровой экономики является создание нормативно-правовой базы, которая регулирует вопросы электронной коммерции и защищает интересы

всех участников рынка. В 2018 году в Узбекистане был принят закон «Об электронной коммерции», который нацелен на создание правовых условий для развития безопасных и эффективных электронных платежных систем и защиту прав пользователей. С момента принятия этого закона значительно улучшена защита персональных данных, а также создана система электронных подписей для обеспечения законности сделок и транзакций в сети.

Кроме того, для дальнейшего стимулирования роста электронной коммерции в стране продолжает развиваться правовая инфраструктура, включая новые законы, направленные на защиту прав потребителей в сфере онлайн-услуг и упрощение процедур для бизнеса, работающего в цифровой среде.

Рынок электронной торговли в Узбекистане

Одной из самых заметных тенденций в последние годы стало развитие платформ для онлайн-продаж товаров и услуг. К примеру, платформы «Zoodmall.uz» и «TEMU» предлагают широкий ассортимент товаров от местных и международных брендов, а также услуги по доставке и возврату товаров. В 2023 году объем продаж через эти платформы составил около 500 миллионов долларов США, что свидетельствует о высоком спросе на электронную торговлю в стране. Это подтверждает успешность внедрения электронной коммерции и ее потенциал для дальнейшего роста.

В последние годы активно развиваются платформы для онлайн-услуг, такие как сервисы доставки продуктов и товаров, а также платформы для аренды недвижимости и автомобилей, которые также пользуются спросом у населения.

Риски и проблемы развития цифровой экономики

Несмотря на значительный прогресс, развитие цифровой экономики в Узбекистане сталкивается с рядом проблем. Одной из главных остается проблема доступа к высокоскоростному интернету в удаленных районах страны, где подключение к интернету по-прежнему остается ограниченным. Это затрудняет доступ к онлайн-услугам для части населения и ограничивает возможности для бизнеса.

Существует дефицит квалифицированных специалистов в сфере информационных технологий, что замедляет внедрение инновационных решений и тормозит развитие новых цифровых продуктов. Несмотря на предпринимаемые усилия, проблема нехватки профессионалов в области ИТ продолжает оставаться актуальной для Узбекистана.

Еще одной важной проблемой является потребность в совершенствовании законодательства для обеспечения безопасности данных и защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции. Хотя в последние годы были предприняты шаги в этом направлении, необходимо продолжать работать над улучшением правовой базы, чтобы создать стабильные и безопасные условия для участников цифровой экономики.

Влияние пандемии COVID-19 на развитие цифровой экономики

Пандемия COVID-19 оказала значительное влияние на ускорение процесса цифровизации в Узбекистане. Меры, направленные на ограничение физических контактов, вынудили многие бизнесы и организации перейти на дистанционную работу и онлайн-форматы предоставления услуг. Это особенно сказалось на сфере образования, где был зафиксирован резкий рост использования онлайн-платформ для обучения, а также на сферах онлайн-покупок и удаленной работы.

В частности, количество пользователей онлайн-платформ для покупок в 2020 году увеличилось на 30%, что свидетельствует о росте доверия к цифровым каналам сбыта и потребности в их развитии. Пандемия также ускорила адаптацию к новым цифровым решениям и показала, как важна цифровая инфраструктура для функционирования экономики в условиях кризиса.

Роль электронной коммерции в модернизации сферы услуг

Электронная коммерция в последние десятилетия стала неотъемлемой частью глобальной экономики, и её роль в модернизации сферы услуг невозможно переоценить. В Узбекистане, как и в других странах, процесс цифровизации проникает в различные

отрасли, включая сферу услуг, трансформируя привычные бизнес-модели, улучшая доступность и качество предоставляемых услуг, а также способствуя расширению возможностей для потребителей и предпринимателей.

Одним из ключевых аспектов роли электронной коммерции в модернизации сферы услуг является повышение конкурентоспособности на рынке. С развитием онлайн-платформ и цифровых сервисов компании оказываются в условиях жесткой конкуренции, что заставляет их повышать качество обслуживания, сокращать сроки предоставления услуг и улучшать клиентский опыт. Примеры таких изменений можно наблюдать в сфере здравоохранения, где все больше медицинских учреждений внедряют системы для онлайн-консультаций с врачами, записи на прием и получения медицинских услуг через интернет.

В Узбекистане активно развиваются телемедицинские сервисы, такие как платформа «Mydentist.uz», которая предоставляет возможность получения консультаций стоматологов через интернет. Это позволяет пациентам получать услуги, не выходя из дома, что особенно важно для жителей удаленных регионов страны. Кроме того, онлайн-консультации и сервисы записи на прием способствуют снижению очередей в медицинских учреждениях и повышению доступности медицинских услуг для широких слоев населения. Также значительный вклад в улучшение качества медицинских услуг вносит интеграция электронных медицинских карт и мобильных приложений для отслеживания состояния здоровья.

Сфера услуг в Узбекистане исторически имела определенные территориальные и инфраструктурные ограничения, что ограничивало доступ к качественным услугам для жителей отдаленных районов. Электронная коммерция, в свою очередь, открывает новые возможности для преодоления этих барьеров. В частности, в таких областях, как образование, туризм, банковские услуги и здравоохранение, электронная коммерция предоставляет возможность получения необходимых услуг дистанционно, через интернет-платформы.

Онлайн-образование в Узбекистане переживает бурное развитие, особенно в период пандемии COVID-19, когда многие учебные заведения перешли на удаленный формат обучения. Платформы, такие как «Edtech.uz», предлагают курсы и тренинги, доступные для пользователей в любой точке страны, что особенно важно для тех, кто не имеет возможности посещать традиционные учебные заведения. Это позволяет гражданам с разным уровнем дохода и из разных регионов получать качественное образование и повышать свою квалификацию. Важным фактором является поддержка государства, которое активно внедряет цифровые технологии в образовательный процесс, что способствует дальнейшему расширению доступности услуг.

Внедрение электронных платформ в сфере услуг способствует оптимизации бизнес-процессов, снижению издержек и увеличению эффективности работы. Электронная коммерция предоставляет новые инструменты для автоматизации процессов, управления отношениями с клиентами (CRM-системы), бухгалтерии и логистики, что позволяет компаниям снизить операционные расходы и повысить свою прибыльность.

В Узбекистане компании активно внедряют электронные платежные системы, такие как «Click» и «Payme», что облегчает финансовые операции и позволяет клиентам оплачивать услуги онлайн. Эти системы также способствуют созданию более прозрачной и безопасной среды для совершения сделок, что, в свою очередь, повышает доверие потребителей. В условиях развивающейся экономики использование таких технологий дает компаниям конкурентное преимущество, позволяет им снижать операционные расходы и увеличивать финансовую устойчивость.

Электронная коммерция также способствует внедрению инновационных бизнес-моделей, таких как модель подписки, краудфандинг, и модели с применением больших данных и искусственного интеллекта. Например, в сфере услуг можно наблюдать рост популярности таких сервисов, как онлайн-кинотеатры, подписки на образовательные курсы и платформы для аренды различных товаров и услуг. Все эти инновации становятся

возможными благодаря использованию цифровых технологий, и они оказывают существенное влияние на трансформацию всего сектора услуг.

В Узбекистане активно развиваются стартапы, работающие в сфере услуг, такие как «Uber» и «Yandex.Taxi», которые предлагают инновационные способы заказа и оплаты транспортных услуг через мобильные приложения. Эти сервисы значительно упрощают процесс взаимодействия с потребителями и способствуют улучшению качества и доступности транспортных услуг для населения. Совместно с этим развиваются и другие виды цифровых сервисов, такие как онлайн-заказы в ресторанах и доставка продуктов, что повышает удобство и доступность для потребителей.

Одной из важных ролей электронной коммерции в сфере услуг является повышение прозрачности и безопасности сделок. Системы электронных подписей, защищенные платёжные сервисы и технологии блокчейн играют ключевую роль в обеспечении безопасности данных и финансовых транзакций, что способствует укреплению доверия со стороны клиентов и бизнес-партнеров. Безопасность онлайн-услуг в Узбекистане также поддерживается на государственном уровне, включая создание центра сертификации цифровых подписей и улучшение защиты персональных данных пользователей.

В Узбекистане с каждым годом увеличивается использование безопасных онлайн-платежных систем, таких как «Click», «Payme» и другие, что не только повышает удобство, но и снижает риски мошенничества. Создание системы электронных платежей и платёжных шлюзов также способствует росту доверия к электронной коммерции и стимулирует дальнейшее развитие сектора. Это также позволяет улучшить финансовую интеграцию страны с мировыми рынками и привлекать иностранных инвесторов.

Заключение

Электронная коммерция в Узбекистане оказывает существенное влияние на модернизацию сферы услуг, улучшая доступность и качество обслуживания, а также способствуя созданию инновационных и эффективных бизнес-моделей. Внедрение цифровых технологий не только открывает новые возможности для бизнеса, но и способствует улучшению качества жизни граждан, обеспечивая доступ к современным услугам независимо от их местоположения. В будущем можно ожидать продолжение роста электронной коммерции и её глубокое влияние на все сферы экономики страны.

Список источников

1. Торгово-промышленная палата Ташкента. Отчет о росте цифровых услуг в Узбекистане. 2022.
2. Мухаммадов, Б. Современные технологии в сфере электронной коммерции и их применение в Узбекистане. Журнал инновационного развития, 2023. С. 35–48.
3. Котов П. С. Перспективы развития электронной коммерции в развивающихся странах: примеры из Центральной Азии. Журнал международной экономики, 2020, С. 50–60.
4. Каракулов А. Цифровая трансформация сферы услуг в Узбекистане. Экономика и информационные технологии, 2021, С. 108–115.
5. Программа развития информационных технологий в Узбекистане на 2022–2026 годы. Министерство инновационного развития Республики Узбекистан, 2022.
6. Закон Республики Узбекистан «О защите персональных данных», 2020.
7. Национальный банк Узбекистана. Статистика по росту электронных платежей в Узбекистане, 2023.
8. Министерство инновационного развития Республики Узбекистан. Развитие стартап-экосистемы и поддержка малого бизнеса, 2021.
9. Президент Республики Узбекистан. Указ о развитии цифровых платформ и улучшении логистической инфраструктуры, 2021.
10. Рекомендации ООН по улучшению цифровой инфраструктуры в развивающихся странах, 2022.

11. Исследования Всемирного банка о развитии цифровых технологий и их влиянии на малые и средние предприятия в Узбекистане, 2021.
12. Зайнуллаев М. А. Электронная коммерция: вызовы и перспективы. Ташкент, 2020, С. 45–56.
13. Резниченко А. А. Цифровая экономика Узбекистана: проблемы и пути решения. Вестник инновационного развития, 2022, № 3, С. 122–136.
14. Акимова И. И. Электронная коммерция как инструмент модернизации государственной сферы услуг. Журнал «Цифровизация экономики», 2023, С. 75–88.

Информация об авторе

Махаммадалиева Муслимахон Шерали Кизи, аспирант, Ферганский государственный университет, г. Фергана, Узбекистан

Information about the author

Mahammadalieva Muslimakhon Sherali Kizi, PhD Student, Ferghana State University, Ferghana, Uzbekistan