

Исхакова Сарвар Аюбовнадоцент кафедры цифровой экономики, PhD
Самаркандский институт экономики и сервисаE-mail: isarvar@yandex.ru

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Аннотация: В статье произведен анализ процесса цифровой трансформации в сфере услуг Узбекистана, подчеркивая её роль в модернизации национальной экономики и интеграции в глобальное цифровое пространство. Рассматривается влияние цифровизации на улучшение качества услуг и повышения эффективности сферы услуг. Автором проанализированы проблемы, вызванные с переходом к цифровой экономике и даны предложения по ускорению процесса цифровой трансформации в сфере услуг.

Ключевые слова: национальная экономика, глобальная интеграция, цифровизация, сфера услуг, цифровая трансформация, качество услуг, цифровая инфраструктура, цифровая грамотность.

Введение

Одним из основных направлений модернизации современной экономики является внедрение цифровых технологий в различные сферы хозяйственной деятельности. Цифровая трансформация оказывает существенное влияние на все сферы экономики, включая сферу услуг. В сфере услуг, как и в других сферах, проходят сложные экономические процессы, тесно связанные с цифровизацией. Цифровизация сферы услуг является показателем степени развитости социально-экономического комплекса организации и отражает совокупность имеющихся «слабых» сторон, а также проблем.

Цифровизация позволяет предприятиям сферы услуг предоставлять инновационные услуги, а также эффективно реагировать на меняющиеся требования рынка и потребностей потребителей.¹ Она тесно связана с устойчивым развитием, поскольку расширяет возможности и доступ к услугам, способствуя тем самым экономическому росту и улучшению качества жизни населения.

В настоящее время цифровая трансформация сферы услуг привело к формированию нового рынка электронных услуг и модернизации традиционных услуг. Распространение феномена «цифрового потребления» связано с переходом от концепции «обладания» к концепции «доступа к продуктам и услугам по запросу», распределенному и множественному потреблению, межотраслевой диффузии ожиданий и абсолютизации потребительского опыта, который оказывает более значимое воздействие на потребительское поведение, чем удовлетворенность качеством услуг.

Ключевым фактором в этом процессе является интеграция передовых технологий, таких как искусственный интеллект, автоматизация, облачные вычисления и анализ больших данных, которые позволяют предприятиям сферы услуг предлагать более качественные и удобные для клиентов виды услуг. Это не только улучшает конкурентоспособность предприятий сферы услуг, но и способствует устойчивому экономическому развитию, улучшению качества жизни граждан и более эффективному удовлетворению их потребностей.

Таким образом, цифровая трансформация сферы услуг открывает новые горизонты для инноваций и роста, в то же время, ставя перед сферой и правительством новые задачи в области разработки стратегий, инвестиций в технологии и обучение кадров.

¹ Курбанова М. Л. Некоторые тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 231-239.

Обзор литературы по теме

Высокая экономическая и социальная значимость цифровой трансформации сферы услуг неизменно привлекает внимание специалистов. Так, проблемам перестройки и оптимизации бизнес-процессов в условиях цифровой трансформации посвящены работы ученых-экономистов СНГ Сидорова А.А., Головцевой И.Г., Сучковой М.Ю., Горбашко Е.А., Ватолкиной Н.Ш.¹ Влияние цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения рассматривается как один из ведущих трендов в работах Восколович Н.А., Нежелченко Е.В. и др.² Вопросы формирования новой цифровой культуры, основанной на цифровом мышлении рассмотрены в работе Курбановой М.Л.,³ вопросы влияния цифровой трансформации на развитие сферы услуг, на инфраструктуры рассмотрены в работе Усманходжаевой С., Махкамова и Исмаиловой.⁴ Вместе с тем проблемы, вызванные с активным развитием цифровой трансформации в сфере услуг, требуют углубленного изучения.

Методология исследования

Для проведения данного исследования были использованы материалы официальной статистики, а также методы логико-структурного анализа, научного наблюдения, методы группировок, статистического и сравнительного анализа.

Анализ и его результаты

Глобальный тренд цифровизации оказывает значительное влияние на экономику стран мира, в том числе Узбекистана. Мировая практика показывает, что успешное применение цифровых технологий в сфере услуг может кардинально трансформировать экономику, повышая её эффективность и конкурентоспособность.

В Узбекистане цифровая трансформация начала активно развиваться в последние годы. Правительство страны прилагает значительные усилия для стимулирования этого процесса, в том числе через внедрение новых технологий в государственных и частных секторах экономики. Особое внимание уделяется развитию цифровой инфраструктуры, обучению специалистов в области информационных технологий, а также созданию благоприятных условий для развития стартапов и инновационных проектов.⁵ К ним относятся развитие таких направлений, как электронное правительство, цифровое банковское обслуживание, онлайн-образование и телемедицина. Важным аспектом является также развитие цифровой коммерции и улучшение качества и доступности услуг для населения.

В рамках стратегии "Цифровой Узбекистан-2030", утвержденной Указом Президента от 2 апреля 2021 года, в республике активно осуществляется процесс цифровой трансформации. Эти изменения коснулись многих сфер, начиная от государственного

¹ Головцева И.Г., Сучкова М.Ю. Цифровая трансформация сферы услуг в новых условиях // Техно-технологические проблемы сервиса. 2020. № 4(54). – С. 81-86; Горбашко Е.А., Ватолкина Н.Ш. Тенденции развития сфер услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Техно-технологические проблемы сервиса. 2019. №3(49). С. 45–51; Сидоров А.А. Развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации национальной экономики // Теоретическая и прикладная экономика. 2021. No 1. С. 39-47.

² Восколович Н.А. Измерение влияния цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения // Государственное управление. Электронный вестник. 2019b. No 75. С. 6–23. Нежелченко Е.В., Ясенюк С.Н., Золоторева О.И., Герасимова Н.А. Диагностика влияния развития сферы услуг на качество жизни населения (на материалах регионов Центрального федерального округа) // Региональная экономика и управление. Электронный научный журнал. 2022. № 2(70).

³ Курбанова М. Л. Некоторые тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 231-239.

⁴ Усманходжаева С. Цифровая трансформации предприятий сферы услуг в условиях глобализации в республике узбекистан // Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 242-248.; Исмаилова Г., Махкамов Б., Махмудов Ж., (2022) Business In The Development Of E-Commerce. In 2022 International Conference on Information Science and Communications Technologies (ICISCT)(pp. 1-7). IEEE. September.

⁵ Усманходжаева С. Цифровая трансформации предприятий сферы услуг в условиях глобализации в Республике Узбекистан // Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 242-248.

управления и заканчивая сельским хозяйством. За последние три года в стране произошла обширная цифровизация, включая распространение широкополосного интернета в различных регионах, внедрение в банковской сфере цифровых платформ для удаленного доступа к услугам, а также трансформация в сферах государственных услуг, медицины и жилищного хозяйства, облегчающая повседневную жизнь граждан.¹

Правительство Узбекистана придерживается стратегии своевременного и точного предвидения будущего, считая цифровизацию и инновации ключом к развитию страны во всех областях. Это позволяет экономить энергию и время, а также укреплять позиции страны на мировой арене. В современном мире, где глобальное сообщество ценит свободу общения и перемещений, необходимо предоставлять услуги, удовлетворяющие потребности населения и иностранных гостей.

Узбекистан стремится адаптировать лучшие мировые практики и технологии к своим уникальным условиям, что в долгосрочной перспективе может существенно улучшить качество жизни населения и способствовать ускоренному экономическому росту.

Исходя из требований времени, в Узбекистане уделяется большое внимание совершенствованию телекоммуникационной инфраструктуры, цифровизации сфер и отраслей. Только в текущем году разработано 100 программных проектов в рамках цифровой трансформации таких сфер, как образование, банковское дело, финансы, таможня, сельское хозяйство, геология, кадастр. Было создано более 500 новых IT-компаний, в сектор поступило 475 миллионов долларов прямых иностранных инвестиций.

Ожидается, что к концу года объем услуг отрасли достигнет 10 триллионов сумов, а их экспорт превысит 300 миллионов долларов. Этот показатель большими темпами рос в Ташкентской, Самаркандской, Андижанской областях. В Сурхандарьинской области также впервые налажен экспорт IT-услуг на сумму, превышающую 1 миллион долларов. Более 20 тысяч молодых людей в регионах самостоятельно занимаются программированием и продают свои продукты через международные онлайн-платформы.²

Цифровизация сферы услуг в Узбекистане происходит более быстрыми темпами, чем в промышленных сегментах. Это связано, прежде всего, с возможностями быстрой адаптации технологических решений в организационных процессах, тогда как в промышленных сегментах обновление основных фондов производится редко, часть используемого производственного оборудования было произведено и внедрено в эксплуатацию более 30 лет назад.

Таблица 1

**Информация об объеме валовой добавленной стоимости в сфере
информационной экономики и электронной коммерции**

Показатели	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Сектор информационной экономики и электронной коммерции	3 876,3	4 967,7	6 377,8	7 732,1	8 491,9	10 777,0	16 939,5	27 755,0
Сектор информационных и коммуникационных технологий (ИКТ)	3 581,7	4 575,3	5 849,0	6 876,8	7 323,0	9 095,9	11 567,6	16 131,1

¹ Указ Президента Республики Узбекистан Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации от 05.10.2020 г. № УП-6079

² <https://president.uz/ru/lists/view/6938>

Производство ИКТ	141,7	127,2	238,3	301,9	279,4	540,1	503,3	820,3
Торговля ИКТ	140,8	228,0	281,6	236,2	293,3	252,3	367,8	580,8
Услуги ИКТ	3 299,2	4 220,1	5 329,1	6 338,7	6 750,3	8 303,5	10 696,4	14 730,0
Сектор контента и средства массовой информации	294,6	392,4	518,7	750,1	908,9	1 089,7	1 464,6	1 929,9
Электронная коммерция	-	-	10,1	105,2	260,0	591,4	3 907,3	9 694,0

Цифровизация влияет на все отрасли сферы услуг, начиная от транспорта и логистики до здравоохранения и образования. Проведенные исследования показали, что применение цифровых технологий в отраслях сферы услуг находится на различных уровнях. Так, облачные сервисы используются примерно третьей частью организаций торговли, гостиничного и ресторанного хозяйства, информации и связи, в здравоохранении и отрасли информационных технологий преимущественно для целей электронной почты, хранения данных и в гораздо меньшей степени для размещения и разработки программного обеспечения, специальных программных средств. Внедрение технологий сбора, обработки и анализа больших данных требует как времени на освоение приемов интеграции данных, статистической обработки, так и затрат на разработку машинного обучения, нейронных сетей. Возможности предиктивной аналитики и имитационного моделирования в повышении эффективности управленческих решений стимулируют дальнейшую разработку и применение этих технологий.

В финансовых услугах мы наблюдаем переход к интернет-банкингу и мобильным платежам, в туризме - к онлайн-бронированию и виртуальным турам, в здравоохранении - к телемедицине и использованию больших данных для диагностики и лечения.¹ С развитием интернет-банкинга, мобильных платежных систем и финтех-стартапов, банки и финансовые учреждения смогли значительно увеличить свою доступность и удобство для клиентов. Это включает в себя не только базовые банковские операции, но и более сложные финансовые услуги, такие как инвестиции и страхование. Также важным аспектом является повышение уровня безопасности и защиты данных клиентов, что стало возможным благодаря современным технологиям шифрования и идентификации.

Цифровой банкинг появился в мировой практике с распространением интернет-сети в 1990-е годы. В 21 веке вторым этапом развития послужили мобильные приложения, которые повсеместно используются для транзакций и получения банковских услуг.

Новые бизнес-модели формируются на основе цифровых платформ, служащих для обмена различными товарами, продуктами, услугами посредством онлайн-взаимодействия поставщиков и потребителей. Распространение цифровых платформ более активно происходит в торговле, финансовой системе, высшем образовании, связи, отрасли информационных технологий, что снижает транзакционные издержки и укрепляет взаимовыгодные партнерские отношения.

В Узбекистане на начало 2014 года общее количество пользователей Интернет-банкинга составило более 56,5 тыс. абонентов, при этом за три года их количество выросло более чем в 4,5 раза и в 2022 году их число достигло 20203,3 млн. абонентов, то есть охват

¹ Усманходжаева С. Цифровая трансформации предприятий сферы услуг в условиях глобализации в Республике Узбекистан // Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 242-248.

Интернет-банкинг составил 55%, в то время как в развитых странах данный показатель составляет в среднем 40-50%.

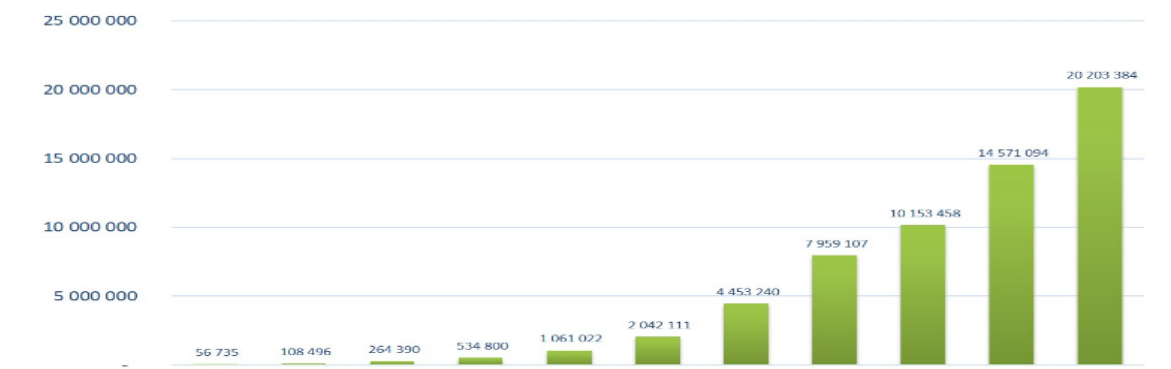


Рис.1. Количество пользователей дистанционным банковским обслуживанием в Республике Узбекистан на 1 января 2022 года.

Перспективу развития Интернет-банкинга в Узбекистане определяет высокая динамика роста пользователей Интернет-банкинга. При этом темпы роста количества пользователей достаточно высокие.

В сфере здравоохранения цифровизация привела к значительным изменениям в подходах к лечению и управлению медицинскими услугами. Телемедицина позволила пациентам получать консультации врачей на расстоянии, что особенно важно в условиях глобальных эпидемий. Электронные медицинские записи упрощают ведение истории болезней и обмен информацией между медицинскими учреждениями. Применение больших данных и искусственного интеллекта в медицине открывает новые возможности для ранней диагностики и персонализированного подхода к лечению.

В секторе недвижимости цифровые технологии также привнесли значительные изменения. Виртуальные туры и 3D-моделирование позволяют потенциальным покупателям и арендаторам ознакомиться с объектами недвижимости, не выходя из дома. Автоматизированные системы управления недвижимостью способствуют более эффективному ведению бизнеса, позволяя собственникам и управляющим компаниям контролировать состояние объектов, оптимизировать расходы и улучшить качество обслуживания клиентов. Это также включает в себя интеграцию современных технологий в процесс строительства и разработки новых проектов недвижимости, что позволяет создавать более комфортные и экологичные жилые и коммерческие пространства.

Уже несколько лет рынок сантехников, электриков и других специалистов развивается по модели, вдохновленной сервисами заказа такси. С развитием цифровых платформ в сфере предоставления бытовых услуг наметился сдвиг. Массовое появление онлайн-платформ, которые позволяют заказчикам и исполнителям найти друг друга (снять квартиру, заказать такси, еду, билеты в кино или на самолет), сформировали у людей привычку к легкому и простому доступу к любым видам услуг. Поэтому со стороны населения спрос будет всегда. А где спрос — там и предложение.

Цифровизация сферы услуг также способствует снижению страновых барьеров. Значительное количество компаний, предоставляющие услуги имеют интернациональные сайты и/или приложения для компьютеров и мобильных устройств. Появляются возможности осуществлять приобретения из других стран с доставкой до конечного потребителя, обходя ряд промежуточных звеньев, осуществляющих перепродажу товаров территориально ближе к потенциальному покупателю.

Действительно, возможность получить услугу, нивелируя транспортную доступность организации и мобильность клиента, расширяет клиентскую базу и внедрение диджитал-пространств также способствовало поддержанию контакта с клиентами на

постоянной основе: многие крупные структуры поддерживают обратную связь круглосуточно без перерывов, также появляются возможности получения отложенных услуг, которые будут автоматически исполнены в заданные временные рамки.

Необходимо также учитывать, что традиционные/типичные услуги в ходе цифровой трансформации во многом меняют свои свойства и признаки. Типичные услуги обладают рядом специфических признаков, таких как неосязаемость (нематериальность), несохраняемость, одновременность производства и потребления, создающих определенные риски потребительского выбора. Возникает асимметрия информации о качестве услуг, поскольку поставщик услуг всегда владеет большим объемом сведений об условиях их производства, особенностях потребления, а неразделимость производства и потребления, участие в этих процессах потребителя ведет к появлению рискованных для него ситуаций.

Использование информационно-коммуникационных технологий обуславливает существенные изменения основных признаков многих услуг. Увеличивается доля материальных элементов вследствие того, что значительная часть информации о реализуемых услугах и сервисной деятельности, маркетинговая, рекламная и иная информация находится в документальной, машиночитаемой форме, которая может храниться на материальных носителях (дисках, флешках, видео, аудио-фильмах) и пригодна для транспортировки. Потребитель может получать информацию независимо от расстояния, не вступая в личный контакт с поставщиком, что способствует минимизации субъективного восприятия результатов сервисного процесса.

Асимметрия информации уменьшается также вследствие необходимости учета поставщиком индивидуальных запросов каждого потребителя и соответствующего изменения маркетинговой стратегии услуг. У потребителя появляется возможность более широкого представительного выбора, сравнения предложения услуг различных поставщиков в электронных системах, ознакомления с отзывами, рецензиями, мнениями других потребителей, СМИ, контролирующих потребительский рынок государственных и муниципальных организаций. Исчезают временные и пространственные границы потребительского выбора, улучшается доступность услуг, усиливается конкуренция поставщиков, поскольку информационно-коммуникационные технологии создают условия для глобализации рынка. Возникает эффект в виде увеличения уровня удовлетворенности результатами потребительского выбора и повышения лояльности потребителя. Вместе с тем необходимо учитывать риски соответствия предлагаемых услуг законодательно-правовым, санитарным и иным нормам, безопасности финансовых расчетов и др. Доступность и качество услуг с применением информационно-коммуникационных услуг, как представляется, можно измерить с помощью индекса лояльности, исчисляемого по данным выборочных обследований или отзывов потребителей на сайтах компаний-поставщиков услуг.

Подводя итоги, можно сказать, что внедрение современных цифровых технологий способствует «сближению» участников рынка сферы услуг, путем расширения возможностей коммуникации и доступности. Время, затраченное на получение услуг, снижается, что, безусловно, способствует увеличению обслуживаемого потока клиентов и повышает рентабельность бизнеса.

Цифровая трансформация в сфере услуг несет с собой как возможности, так и проблемы. Одним из основных проблем является необходимость обновления и модернизации инфраструктуры. Для эффективного внедрения цифровых технологий требуется высокоскоростной интернет и надежные системы хранения данных. Кроме того, существует потребность в квалифицированных специалистах, способных разрабатывать, внедрять и поддерживать современные технологические решения.

Инновации и разработка новых бизнес-моделей также стоят в центре цифровой трансформации. Стартапы и новые компании играют ключевую роль в внедрении инноваций, поскольку они способны быстро адаптироваться к меняющимся условиям

рынка и потребностям потребителей. Они вносят значительный вклад в развитие таких областей, как искусственный интеллект, машинное обучение и автоматизация.

Однако, вместе с возможностями приходит и угроза кибербезопасности. Увеличение количества цифровых данных и их ценности делает системы более уязвимыми для кибератак. Следовательно, защита данных и систем становится приоритетной задачей.

В целом, цифровая трансформация предоставляет значительные перспективы для развития сферы услуг. Она позволяет улучшить качество и доступность услуг, способствует экономическому росту и улучшению качества жизни. Однако для реализации этих возможностей необходимо преодолеть ряд проблем, связанных с инфраструктурой, образованием и безопасностью.

Заключение и предложения

Цифровая трансформация сферы услуг в Узбекистане является ключевым фактором в развитии национальной экономики и её интеграции в мировое цифровое пространство. Результаты проведенного исследования показали, что цифровая трансформация сферы услуг характеризуется относительной неоднородностью. Наряду с отраслями, которые проводят активную политику цифровизации бизнеса (финансы, страхование, торговля) существуют отрасли, которые проводят умеренную политику цифровизации (строительство, гостиничная отрасль, отрасль транспортировки и хранения). Этот процесс не только улучшает качество и доступность услуг, но и способствует развитию инноваций и повышению эффективности бизнеса. Однако он также предъявляет серьезные проблемы: от адаптации законодательства до развития инфраструктуры и повышения цифровой грамотности населения. Особое внимание следует уделить изменениям на рынке труда и необходимости переподготовки кадров. Для успешного осуществления цифровой трансформации необходимо тесное взаимодействие государства, бизнеса и образовательных учреждений. Гармоничное сочетание экономических и социальных интересов позволит Узбекистану максимально реализовать потенциал цифровизации, обеспечивая при этом устойчивое развитие экономики.

Тенденциями развития цифровизации сферы услуг, станут:

- демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;
- повышение роли правительства, заинтересованность которых будет играть более активную роль в регулировании сферы услуг;
- активизация мероприятий по предотвращению преступности, связанной с киберпреступностью, что сыграет большую роль и будет содействовать ускорению цифровизации и др.

Список использованной литературы:

1. Указ Президента Республики Узбекистан. Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации от 05.10.2020 г. № УП-6079
2. Постановление Президента Узбекистана от 27 января 2022 года № ПП-104 «О дополнительных мерах по развитию сферы услуг».
3. Узбекистан в условиях цифровой трансформации //Статистика и экономика. – 2022. – Т. 19. – №. 3. – С. 64-76.
4. Курбанова М.Л. Некоторые тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики //Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 231-239.
5. Сидоров А.А. Развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации национальной экономики // Теоретическая и прикладная экономика. 2021. № 1. – С. 39 - 47.
6. Усманходжаева С. Цифровая трансформации предприятий сферы услуг в условиях глобализации в республике Узбекистан // Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 242-248.

7. Халилова Г. Р. Перспективы развития сферы услуг в условиях цифровой экономики // Interdiscipline innovation and scientific research conference. – 2023. – Т. 2. – №. 15. – С. 349-354.

8. Восколович Н.А. Измерение влияния цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения // Государственное управление. Электронный вестник. 2019b. № 75. С. 6-23.

9. Гаджиева А.Г. Цифровизация и занятость: роль отраслей сферы услуг // Инновации. 2018. № 2(232). С. 61-70.

10. Головцева И.Г., Сучкова М.Ю. Цифровая трансформация сферы услуг в новых условиях // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2020. № 4(54). С. 81-86.

11. Горбашко Е.А., Ватолкина Н.Ш. Тенденции развития сфер услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2019. №3(49). С. 45-51.

12. Гусева А.Н. Сравнительный анализ состояния и проблем развития сферы услуг России и ее регионах // Научно-технические ведомости. 2011. № 3(125). – С. 78-86.

13. Нежелченко Е.В., Ясенюк С.Н., Золоторева О.И., Герасимова Н.А. Диагностика влияния развития сферы услуг на качество жизни населения (на материалах регионов Центрального федерального округа) // Региональная экономика и управление. Электронный научный журнал. 2022. № 2(70). DOI: 10.24412/1999-2645-2022-270-12