



От Изоляции К Интеграции: Роль Пандемии В Трансформации Рынка Онлайн Услуг

Бабаева Сабинабону Давронбек қизи

Студент Ташкентского государственного транспортного университета

Аннотация: Пандемия COVID 19 стала мощным импульсом к цифровизации различных сфер жизни, особенно в странах с развивающейся цифровой инфраструктурой, таких как Узбекистан. В условиях изоляции наблюдался резкий рост спроса на онлайн услуги, включая дистанционное обучение, телемедицину, видеосвязь и электронную торговлю. В статье исследуется трансформация онлайн сферы Узбекистана в допандемийный, пандемийный и постпандемийный периоды. Приведены количественные данные, таблица и график, иллюстрирующие динамику развития онлайн услуг в стране.

Annotation: The COVID-19 pandemic served as a powerful catalyst for the digitalization of various aspects of life, particularly in countries with developing digital infrastructure, such as Uzbekistan. During the period of isolation, there was a sharp increase in demand for online services, including distance learning, telemedicine, video communication, and e-commerce. This article examines the transformation of Uzbekistan's online services sector during the pre-pandemic, pandemic, and post-pandemic periods. It presents quantitative data, a table, and a chart illustrating the dynamics of online service development in the country.

Ключевые слова: пандемия, онлайн услуги, цифровая трансформация, Узбекистан, видеосвязь, дистанционное обучение, электронная торговля.

Keywords: pandemic, online services, digital transformation, Uzbekistan, video communication, distance learning, e-commerce.

Цифровизация онлайн-услуг представляет собой один из ключевых векторов современного социально-экономического развития. Она охватывает широкий спектр сфер — от образования и здравоохранения до торговли и государственного управления, обеспечивая населению быстрый, удобный и безопасный доступ к ресурсам и сервисам. Мировая практика показывает, что эффективное внедрение цифровых технологий способно не только оптимизировать процессы и снизить издержки, но и повысить качество жизни, уровень инклюзии и устойчивость к внешним шокам. Особенно ярко значимость цифровизации проявилась в условиях пандемии COVID-19, когда онлайн-форматы стали не альтернативой, а необходимостью. В этом контексте цифровая трансформация онлайн-услуг в Республике Узбекистан представляет собой интересный пример стремительного перехода от локальных инициатив к масштабным системным изменениям. До 2020 года развитие цифровых сервисов в стране носило точечный характер и концентрировалось преимущественно в частном секторе и в крупных городах. Однако пандемийный кризис стал мощным катализатором: возникла острая потребность в доступных цифровых решениях для образования, медицины, торговли и взаимодействия с государством. Это побудило органы власти, бизнес и общество к ускоренному внедрению и использованию онлайн-услуг.

Данная статья посвящена анализу этапов и особенностей этой трансформации. В работе рассматриваются количественные изменения в использовании онлайн-сервисов в допандемийный, пандемийный и постпандемийный периоды, а также иллюстрируются ключевые тенденции развития цифровой среды в Узбекистане.

До начала пандемии COVID-19 цифровая сфера Узбекистана находилась на стадии становления. Онлайн-образование в то время было доступно в основном учащимся столичных вузов, а телемедицинские консультации представляли собой редкие и, скорее,



экспериментальные практики. Электронная коммерция хоть и развивалась, всё же значительно уступала по объёмам традиционным формам торговли. Использование видеосвязи ограничивалось в основном деловой средой и не получило широкого распространения среди населения. Общая численность пользователей онлайн-услуг оставалась сравнительно невысокой. Ниже представлены примерные данные по объёму пользователей различных онлайн-сервисов в 2019 году:

Вид услуги	Объём пользователей (2019)
Онлайн образование	150 тыс.
Видеосвязь	250 тыс.
Онлайн торговля	400 тыс.
Телемедицина	30 тыс.

Таблица 1. Объём пользователей онлайн-услуг в Узбекистане в 2019 году.

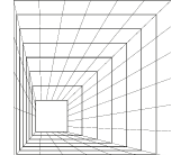
Ситуация кардинально изменилась с наступлением 2020 года, когда изоляционные меры, введённые для борьбы с пандемией, привели к стремительному росту интереса к цифровым решениям. Внезапная потребность в удалённой работе, обучении и медицинском обслуживании стимулировала экспоненциальное расширение онлайн-сервисов. Так, уже к концу 2020 года число пользователей онлайн-образования выросло в четыре раза, достигнув 600 тысяч, а в 2021 году продолжило увеличиваться, превысив 700 тысяч. Видеосвязь испытала настоящий бум: количество пользователей достигло 1 миллиона в 2020 году, а затем стабилизировалось на уровне 950 тысяч. Онлайн-торговля и телемедицина также показали впечатляющую динамику роста, адаптируясь к новым условиям и завоёвывая доверие широкой аудитории.

Вид услуги	Пользователи (2020)	Пользователи (2021)
Онлайн образование	600 тыс.	720 тыс.
Видеосвязь	1 млн	950 тыс.
Онлайн торговля	1,1 млн	1,3 млн
Телемедицина	130 тыс.	160 тыс.

Таблица 2. Рост числа пользователей онлайн-услуг в Узбекистане в пандемийный период (2020–2021 гг.).

После завершения острой фазы пандемии, начиная с 2022 года, цифровые привычки населения не исчезли, а напротив — укрепились. Многие сервисы, ранее рассматривавшихся как временные или вынужденные меры, прочно вошли в повседневную жизнь граждан и деловых структур. Онлайн-образование продолжило своё развитие: в 2024 году численность его пользователей составила около 850 тысяч. Видеосвязь, несмотря на некоторое снижение по сравнению с пиковыми значениями, осталась востребованным инструментом для деловых и учебных коммуникаций. Онлайн-торговля достигла 1,6 миллиона пользователей, а телемедицинские сервисы — 210 тысяч, что свидетельствует о закреплении новых форм медицинского обслуживания как полноценной альтернативы традиционным.

Вид услуги	Пользователи (2024)
------------	---------------------



Онлайн образование	850 тыс.
Видеосвязь	780 тыс.
Онлайн торговля	1,6 млн
Телемедицина	210 тыс.

Таблица 3. Объём пользователей онлайн-услуг в Узбекистане в постпандемийный период (2024 год).

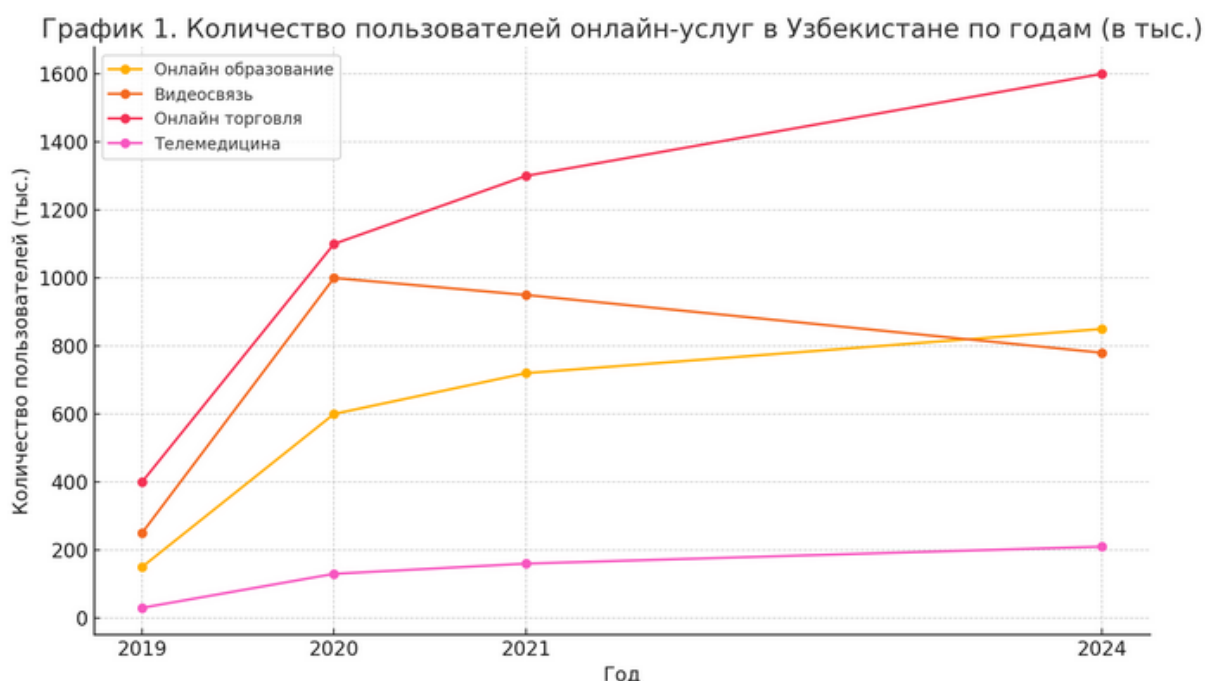
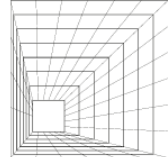


График 1. Динамика пользователей онлайн-услуг в Узбекистане (2019–2024 гг.)

Данный график наглядно демонстрирует устойчивую положительную динамику по всем основным категориям цифровых сервисов в период с 2019 по 2024 год. Наиболее резкий скачок наблюдается в 2020 году, что непосредственно связано с введением карантинных ограничений в условиях пандемии COVID-19. Это послужило катализатором для резкого роста цифровой активности населения. Онлайн-образование показало стабильный рост: от 150 тысяч пользователей в 2019 году до 850 тысяч в 2024 году. Даже после окончания острого периода пандемии спрос на дистанционные форматы обучения не только не снизился, но и продолжал расти, что свидетельствует о прочном закреплении этого направления в системе образования. Видеосвязь, достигшая своего пика в 2020 году (1 миллион пользователей), в последующие годы показала незначительное снижение. К 2024 году число её пользователей составило 780 тысяч, что говорит о переходе к смешанным (гибридным) форматам взаимодействия, а также об усталости аудитории от цифровых коммуникаций. Тем не менее, видеосвязь продолжает оставаться важным инструментом в сфере образования и бизнеса. Онлайн-торговля демонстрирует наиболее впечатляющие темпы роста. С 400 тысяч пользователей в 2019 году она выросла до 1,6 миллиона в 2024 году. Это указывает на формирование устойчивых цифровых потребительских привычек, развитие электронной коммерции, логистики и платёжных систем. Телемедицина также показала рост: с 40 тысяч в 2019 году до 210 тысяч в 2024



году. Несмотря на более умеренные темпы, это направление продолжает развиваться, особенно в контексте интеграции цифровых медицинских решений и повышения доверия к ним среди населения. В целом, график подтверждает, что пандемия стала мощным стимулом к цифровизации и массовому переходу на онлайн-услуги. После завершения кризиса цифровые сервисы не утратили актуальности, а напротив — закрепились в повседневной жизни населения и стали частью устойчивой социальной и экономической практики в Узбекистане.

Ключевыми факторами роста стали:

- Принудительный переход учреждений образования на дистанционное обучение
- Массовое распространение цифровых платежных систем
- Господдержка развития электронной коммерции
- Улучшение интернет-инфраструктуры (рост покрытия 4G связью и появление 5G пилотов в Ташкенте).

Изоляция трансформировала рынок: цифровые услуги стали привычной частью жизни узбекистанцев. В ближайшем будущем ожидается:

- расширение сети онлайн медицинских центров
- формирование устойчивого рынка цифровых услуг в стране
- рост числа самозанятых, работающих через онлайн платформы
- развитие гибридных форм образования и работы.

Пандемия COVID 19 стала не только вызовом, но и мощным катализатором цифровых изменений в Узбекистане. Онлайн сервисы перестали быть альтернативой и стали полноценным элементом социальной и экономической жизни. Для дальнейшего развития необходимо укрепление цифровой грамотности населения, расширение интернет-доступа и поддержка инновационных решений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций РУз. Статистические данные 2019–2024 гг.
2. Указ Президента Республики Узбекистан № УП 5924 от 5 января 2020 года.
3. OECD. “Digital Economy Outlook”, 2023.
4. European Commission. DigComp Framework 2.2, 2022.
5. Аюпов Р.Х., Хакимова И.К. Развитие цифровых услуг в условиях пандемии. — Ташкент: Академия, 2023.
6. GIZ Uzbekistan Digital Sector Reports, 2024.