



AXBOROT XIZMATLARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VA SUN'IY INTELLEKTNI QO'LLASHNING INNOVATSION IMKONIYATLARI

Parizoda Norpo'latova Ruslan qizi

O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti

Xalqaro jurnalistika fakulteti

"Axborot xizmati va jamoatchilik

bilan aloqalar" yo'nalishi talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada zamonaviy axborot xizmatlarida raqamli texnologiyalar va sun'iy intellekt vositalarining joriy etilishi, ularning samaradorlikka, interaktivlikka va shaffoflikka ta'siri tahlil qilinadi. Xususan, O'zbekiston va xorijiy davlatlardagi tajriba misolida innovatsion yondashuvlar o'rganilib, mavjud muammolar va istiqbolli yechimlar yuzasidan takliflar ilgari suriladi

Kalit so'zlar: axborot xizmati, raqamli texnologiya, sun'iy intellekt, PR, kommunikatsiya, chatbot, tahliliy platformalar.

Аннотация: В данной статье анализируется внедрение цифровых технологий и инструментов искусственного интеллекта в современных информационных службах, а также их влияние на эффективность, интерактивность и прозрачность. На примере опыта Узбекистана и зарубежных стран рассматриваются инновационные подходы, выявляются существующие проблемы и предлагаются перспективные решения.

Ключевые слова: информационная служба, цифровые технологии, искусственный интеллект, PR, коммуникация, чат-бот, аналитические платформы.



Abstract: This article analyzes the implementation of digital technologies and artificial intelligence tools in modern information services, as well as their impact on efficiency, interactivity, and transparency. Using the experiences of Uzbekistan and foreign countries as examples, it explores innovative approaches, identifies existing challenges, and proposes promising solutions.

Keywords: information service, digital technology, artificial intelligence, PR, communication, chatbot, analytical platforms.

KIRISH

Raqamli transformatsiya bugungi kunda jamiyatning deyarli barcha jabhalariga chuqur kirib bordi. Xususan, axborot xizmatlari faoliyatida bu jarayon yaqqol namoyon bo‘lib, sun‘iy intellekt (SI) va raqamli texnologiyalar axborot tarqatish, tahlil qilish, auditoriya bilan muloqot o‘rnatish singari vazifalarda ilgari kuzatilmagan darajadagi imkoniyatlarni ochmoqda. Davlat organlari, xususiy korxonalar va nodavlat tashkilotlarning PR va axborot xizmatlari bunday vositalar yordamida samarali, shaffof va interaktiv axborot almashinuvi tizimlarini shakllantirmoqda.

Axborot xizmatlarining faolligi ko‘pincha jamiyatdagi ishonch muhitiga bevosita ta’sir qiladi. Shu sababli raqamli texnologiyalarni bu sohaga integratsiyalash nafaqat texnik yangilik, balki ijtimoiy ehtiyojga javobdir. Ushbu maqolada aynan shu jarayonning amaliy jihatlari, xalqaro va mahalliy misollar asosida tahlil qilinadi.

ASOSIY QISM

1. Raqamli texnologiyalar va sun‘iy intellekt: yangi imkoniyatlar sari

Axborot xizmatlarida raqamli texnologiyalar quyidagi yo‘nalishlarda tub o‘zgarishlarga sabab bo‘lmoqda:

- **Ma’lumotlar tahlili (Data Analytics):** Bu orqali tashkilotlar auditoriyaning ehtiyojlari, qiziqishlari, muammolari haqida chuqur ma’lumotga ega bo‘ladi. Masalan, “Google



Trends” yoki “Socialbakers” kabi platformalar orqali xalq orasidagi muhim mavzularni aniqlash mumkin bo‘lib, bu PR strategiyasini aniq yo‘naltirish imkonini beradi.

- **Chatbotlar:** Foydalanuvchilarning tez-tez beriladigan savollariga javob beruvchi virtual yordamchilar orqali axborot xizmatlari 24/7 rejimda ishlash imkoniyatiga ega bo‘lmoqda. Masalan, O‘zbekistonning “my.gov.uz” portali orqali ayrim savollarga sun’iy intellekt asosida javob berilmoqda (Normurodova, 2023).
- **Sentiment analizi:** Sun’iy intellekt yordamida ijtimoiy tarmoqlardagi fikrlar ijobiy, salbiy yoki neytral sifatida ajratilib, jamoatchilik kayfiyati aniqlanadi. Bu PR bo‘limlariga tezkor reaksiya bildirishda yordam beradi.
- **Kontent generatsiyasi:** Natural Language Generation (NLG) texnologiyasi yordamida matbuot relizlari, yangiliklar va ijtimoiy tarmoq postlari avtomatik tarzda tayyorlanmoqda. Masalan, “Forbes” yoki “BBC” singari nashrlar texnologik vositalardan foydalangan holda matn tayyorlashda inson ishtirokini qisqartirishga muvaffaq bo‘lgan (Karimi et al., 2021).

2. O‘zbekiston tajribasi: ilk qadamlardan barqaror tizim sari

O‘zbekistonda 2020-yillardan boshlab davlat axborot xizmatlarining raqamlashtirilishiga alohida e‘tibor qaratila boshlandi. Prezident matbuot xizmatining faoliyati bunga yaqqol misol bo‘la oladi. Telegram kanalida chop etilayotgan xabarlar sentiment analiz va sun’iy intellekt asosida foydalanuvchi fikrlari bilan muvofiqlashtirilmoqda.

Yana bir misol sifatida Turizm qo‘mitasining xorijiy auditoriyalar bilan ishlashida “Google Trends” va “Socialbakers” kabi raqamli tahlil vositalaridan foydalanayotgani keltiriladi. Bu orqali xorijliklar e‘tiboridagi mavzular aniqlanib, PR xabarlar mos ravishda shakllantiriladi (Bozorova, 2024).

Nodavlat tashkilotlar orasida “ChatGPT”dan foydalanayotgan tashkilotlar soni ham ortmoqda. Ular matbuot relizlari, video ssenariylar, reklama matnlarini sun’iy intellekt



yordamida yaratmoqda. Bu esa ijodiy jarayonlarda ham AI vositalari ishtirok eta boshlaganidan dalolatdir.

3. Xalqaro tajriba: Estoniya, AQSh va Birlashgan Qirollik namunasi

Sun’iy intellektni eng muvaffaqiyatli joriy qilgan davlatlardan biri Estoniyadir. “e-Estonia” loyihasi doirasida axborot xizmatlari nafaqat ma’lumot tarqatadi, balki foydalanuvchi tajribasini boshqaradi, samaradorlikni AI asosida baholaydi (Brown, 2020).

AQShdagi Oq Uy Raqamli Strategiya Ofisi esa Twitter va Facebook kabi platformalarda ijtimoiy tarmoqlar kontentini kuzatadi. Olingan tahliliy ma’lumotlar asosida rasmiy bayonotlar va kontentlar tayyorlanadi (O’Reilly, 2022).

Birlashgan Qirollikda esa Government Digital Service tashkiloti sun’iy intellekt asosida matnlarni avtomatik tahrirlaydi, kayfiyat tahlilini olib boradi va real vaqt rejimida xulosa chiqaradi.

XULOSA

Yuqoridagi tahlillar shuni ko‘rsatadiki, axborot xizmatlarida raqamli texnologiyalar va sun’iy intellektidan foydalanish – bu shunchaki texnologik yangilik emas, balki kommunikatsion inqilobdir. O‘zbekiston ham ushbu yo‘lda muhim qadamlarni bosib o‘tmoqda. Biroq bu sohaga xos bo‘lgan ba’zi muammolar hamon dolzarb: malakali kadrlar yetishmasligi, etik me’yorlar masalasi, axborot xavfsizligining kafolatlanmaganligi.

Shu boisdan, quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

- Axborot xizmatlariga AI asosida monitoring tizimlarini tatbiq etish;
- PR mutaxassislarini raqamli ko‘nikmalar bo‘yicha qayta tayyorlash;
- AI yordami bilan ijtimoiy so‘rovlar asosida kommunikatsiya strategiyalarini ishlab chiqish.

Raqamli kommunikatsiyalar asrida insoniylik va texnologiyaning uyg‘unligi asosida qurilgan PR yondashuvlarga jamiyat bilan chin dildan muloqot o‘rnatishga qodir bo‘ladi.



Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Karimi, A., Nguyen, H., & Lam, W. (2021). *AI in public communication: Opportunities and Challenges*. Journal of Information Science.
2. Brown, T. (2020). *Digital Government and Artificial Intelligence: Case Studies from the UK*. Oxford University Press.
3. O'Reilly, T. (2022). *AI and the Transformation of Government Communication*. Harvard Policy Review.
4. Normurodova, M. (2023). “O‘zbekistonda raqamli hukumat va axborot xizmatlari”. *PR va Axborot Texnologiyalari* jurnali, №1.
5. Bozorova, N. (2024). “Sun’iy intellekt asosidagi kontent yaratish texnologiyalari”. *O‘zbekiston jurnalistikasi rivoji* maqola to‘plami.