



## ЎЗБЕКИСТОН ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИ ЖОРИЙ ЭТИШ ЖАРАЁНЛАРИ ВА ИННОВАЦИОН БОШҚАРУВ ИМКОНИЯТЛАРИ

Мирзаолимова Дилрабохон Олимжон қизи

[dilrabomirzaalimova@gmail.com](mailto:dilrabomirzaalimova@gmail.com)

**Кириш.** Бугунги кунда дунё миқёсида рақамли трансформация жараёнлари барча иқтисодий соҳаларга, жумладан, хизмат кўрсатиш тармоқларига ҳам кенг кириб келмоқда. Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётнинг энг фаол сегменти бўлиб, унда рақамли технологияларни жорий этиш хизмат кўрсатиш тезлиги, сифат ва шаффофлик даражасини оширишга хизмат қилади.

Ўзбекистонда ҳам “Рақамли Ўзбекистон – 2030” дастури доирасида хизмат кўрсатиш соҳасини рақамлаштириш бўйича қатор вазифалар белгиланган. Бу жараён нафақат давлат хизматлари, балки хусусий сектордаги банк, савдо, логистика, таълим ва туризм хизматларини ҳам қамраб олмақда<sup>1</sup>.

Мазкур тадқиқотнинг мақсади — хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли технологияларнинг самарадорлигини таҳлил қилиш ва такомиллаштириш бўйича таклифлар ишлаб чиқишдан иборат.

**Асосий қисм.** Ҳозирги кунда Ўзбекистонда рақамли технологияларни жорий этиш хизмат кўрсатиш соҳасида турли йўналишларда амалга оширилмоқда. Хусусан, Ўзбекистон Республикаси «Инновацион фаолият тўғрисида»ги Қонунига асосан, онлайн хизматлар платформаларини ривожлантириш орқали транспорт, банк, таълим ва меҳмонхона каби соҳаларда электрон буюртма ҳамда тўлов тизимлари кенг татбиқ этилиши белгилаб қўйилган<sup>2</sup>.

Айниқса, Тошкент шаҳрида жамоат транспортида тўлов тизими тўлиғича рақамлаштирилиб, йўловчиларга АТТО транспорт карталари ёки банк тўлов карталари орқали ҳақ тўлаш имкони яратилган. Бу янгилик, энг аввало, барча тўловларнинг электрон тарзда ҳисобга олиниши даромадларни аниқ ҳисоблаш имконини яратади, транспорт корхоналари эса реал вақт режимида тушумларни кузатиб бориши мумкин. Натижада, транспорт воситаларида тўхташ вақтини қисқартириш, хизмат кўрсатиш тезлигини ошириш ва ахборот бошқарувини такомиллаштириш имкони пайдо бўлади. Таҳлиллар шуни кўрсатадики, 2024 йилнинг биринчи чорагида АТТО транспорт картаси (шу жумладан виртуал карталар) орқали жамоат транспортида амалга оширилган саёҳатлар сони 22,2 миллионни ташкил этган, шундан 14,8 миллионтаси

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти «Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегияси тўғрисида» ги қарор. 2020 йил 5 октябрь, ПҚ–6079.

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси «Инновацион фаолият тўғрисида»ги Қонун, 2020 йил 24 июль, ЎРҚ–576.



автобусларда, 7,4 миллионтаси эса метро тизимида амалга оширилган<sup>3</sup>. Бу рақамлар тизимнинг аҳоли томонидан фаол қўлланилаётганини ва рақамли тўловларнинг оммалашиб бораётганини кўрсатади. Шунингдек, мазкур тизим Сингапур, Лондон, Сеул ва Истанбул каби йирик шаҳарлар тажрибасига мос келиб, Ўзбекистон транспорт тизимининг рақамлашуви ҳамда “смарт-сити” концепциясига интеграциясини таъминлайди. Ушбу жараён шунчаки тўлов усули эмас, балки рақамли бошқарувнинг муҳим элементи сифатида хизмат қилади ва натижада хизмат кўрсатиш тизими шаффоф, самарали ҳамда фойдаланувчилар учун янада қулай бўлади.

Шунингдек, мижозлар билан муносабатлар рақамлаштирилиб, корхоналар мобил иловалар ва CRM тизимлар орқали хизматларни индивидуаллаштирмоқда. Бошқарув жараёнлари автоматлаштирилиб, электрон ҳисоботлар ва маълумотлар таҳлили асосида қарор қабул қилиш самарадорлиги ошмоқда. Шу билан бирга, инсон ресурслари онлайн ўқув платформалари ва ички маълумот тизимлари орқали рақамли бошқарилмоқда.

Инновацион бошқарув нуқтаи назаридан, рақамли технологияларнинг жорий этилиши нафақат техник янгиланиш, балки менежментдаги фалсафий ўзгаришни ҳам англатади. Ташкилот фаолиятида маълумотларга асосланган қарорлар қабул қилиш, мижоз марказли ёндашувни қўллаш ва жамоавий инновацион муҳит яратиш асосий вазифага айланмоқда.

Хорижий тажрибада, масалан, Amazon ёки Uber каби хизмат платформалари рақамли экотизимлар асосида ташкил этилган бўлиб, уларда инновацион бошқарув тизими мижоз эҳтиёжларини тезкор қондириш ва хизмат сифатини барқарор оширишни таъминлайди.

Ўзбекистон амалиётида ҳам хизмат кўрсатиш соҳасини рақамлаштириш бўйича муайян ютуқлар мавжуд. Масалан, электрон тўлов тизимлари (Payme, Click, Uzumbank), онлайн буюртма хизматлари (Yandex, Express24, MyTaxi) ва давлат хизматлари ягона портали (MyGov) орқали қўплаб жараёнлар рақамлаштирилган. Бироқ қатор муаммолар ҳануз долзарблигича қолмоқда:

- айрим хизмат кўрсатиш корхоналарида рақамли бошқарув тизимлари етарлича жорий этилмаган;
- кадрлар рақамли компетенциялар бўйича етарли тайёргарликка эга эмас;
- маълумот хавфсизлиги ва рақамли маданиятни шакллантириш бўйича тизимли чоралар етишмайди.

Масалан, Масалан, биргина Тошкент шаҳрида жамоат транспортларига рақамлаштирилган тўлов тизими фаол жорий этилган бўлса-да, вилоятларда бу тизим ҳануз тўлиқ ишламаяпти. Аксарият ҳолларда йўловчилар нақд пул орқали тўлов

<sup>3</sup> Some 22.2 million trips were made in public transport, using ATTO cards in 1Q, <https://www.uzdaily.uz/en/some-222-million-trips-were-made-in-public-transport-using-atto-cards-in-1q/>  
[www.innovativepublication.uz](http://www.innovativepublication.uz)



қилишга мажбур бўлмоқда. Бу эса ҳисоб-китоб жараёнларининг шаффоф эмаслигига, тушумларни назорат қилишда қийинчиликлар юзага келишига ва хизмат кўрсатишда инсон омилининг ортишига сабаб бўлмоқда. Мавжуд инфратузилма ва кадрлар салоҳиятидаги тафовутлар бу соҳада рақамли технологияларнинг барқарор татбиқ этилишига тўсиқ бўлмоқда.

Шу боис, юқоридаги муаммоларни чуқур ўрганиш, уларни бартараф этиш бўйича тадқиқотлар ўтказиш ва амалий таклифлар ишлаб чиқиш долзарб аҳамият касб этади. Юқоридаги муаммоларни кўриб чиқиб, бу борада тадқиқот ўтказиш ва амалий таклифлар ишлаб чиқиш долзарб ҳисобланади.

**Хулоса.** Хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли технологияларни жорий этиш иқтисодий самарадорликни ошириш, хизмат сифатини яхшилаш ва рақобатбардош муҳитни шакллантиришда муҳим аҳамиятга эга. Бу борада қуйидаги йўналишларга эътибор қаратиш зарур:

- рақамли бошқарув тизимларини жорий этиш ва уларни миллий инфратузилма билан интеграция қилиш;
- кадрлар малакасини оширишда рақамли саводхонликни кучайтириш;
- инновацион ғояларни қўллаб-қувватлаш ва стартап экотизимини ривожлантириш;
- давлат ва хусусий сектор ўртасида рақамли ҳамкорлик платформаларини кенгайтириш.

#### **Фойдаланилган адабиётлар**

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти «*Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегияси тўғрисида*» ги қарор. 2020 йил 5 октябрь, ПҚ–6079.
2. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси «*Инновацион фаолият тўғрисида*»ги Қонун, 2020 йил 24 июль, ЎРҚ–576.
3. Some 22.2 million trips were made in public transport, using ATTO cards in 1Q, <https://www.uzdaily.uz/en/some-222-million-trips-were-made-in-public-transport-using-atto-cards-in-1q/>