



## RAQAMLASHTIRISHNING XIZMAT KO'RSATISH SOHALARINI RIVOJLANTIRISHDAGI O'RNI

**Usmonova Vasila Botirovna**

*O'zbekiston Milliy universiteti Jizzax filiali*

*ORCID: 0000-0002-6626-4936*

*[vasilausmonova1416@gmail.com](mailto:vasilausmonova1416@gmail.com)*

**Annotatsiya.** Mazkur maqolada raqamli iqtisodiyotning nazariy jihatlari, raqamli iqtisodiyotga xos bo'lgan texnologik o'zgarishlar, mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish bo'yicha olib borilayotgan islohotlar, raqamlashtirish sohasidagi o'zgarishlar masalalari yoritib berilgan, olib borilgan tadqiqot natijasida muallif tomonidan amaliy tavsiyalar ilgari surilgan.

**Kalit so'zlar:** raqamlashtirish, xizmat ko'rsatish, raqamli transformatsiyalar, elektron hukumat, raqamli madaniyat, xizmatlar tarkibi.

## РОЛЬ ЦИФРОВИЗАЦИИ В РАЗВИТИИ СЕКТОРА УСЛУГ

**Усмонова Васи́ла Ботировна**

*Джизакский филиал Национального университета Узбекистана*

**Аннотация.** В данной статье освещены теоретические аспекты цифровой экономики, технологические изменения, характерные для цифровой экономики, реформы, проводимые в нашей стране в целях развития сферы услуг, а также вопросы, связанные с изменениями в области цифровизации. По результатам проведенного исследования автором выдвинуты практические рекомендации.

**Ключевые слова:** цифровизация, предоставление услуг, цифровые трансформации, электронное правительство, цифровая культура, структура услуг.

## THE ROLE OF DIGITALIZATION IN THE DEVELOPMENT OF THE SERVICE SECTOR

**Usmonova Vasila Botirovna**

*Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan*

**Abstract.** This article highlights the theoretical aspects of the digital economy, the technological changes characteristic of the digital economy, the reforms being implemented in our country to develop the service sector, and the issues related to changes in the field of digitalization. Based on the conducted research, the author has proposed practical recommendations.

**Keywords:** digitalization, service delivery, digital transformations, e-government, digital culture, service structure.

## Kirish.

O'zbekiston Respublikasining ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi va kelgusi taraqqiyotini ilmfan, ilmiy, ijtimoiy-gumanitar texnologiyalar, raqamli iqtisodiyot asosida boshqarish tashkil etadi. Bu tizim raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi, axborot sohasida inqilob va iqtisodiyotning globallashtirish jarayonlarini tezlashtirish bilan ajralib turadi. Raqamli iqtisodiyot bu noldan boshlab yaratilishi lozim bo'lgan qandaydir boshqacha iqtisodiyot emas, bu yangi texnologiyalar, platformalar va biznes modellari yaratish va ularni kundalik hayotga joriy etish orqali mavjud iqtisodiyotni yangicha tizimga ko'chirish deganidir. Raqamli iqtisodiyotning bir qancha afzalliklari hamda ijobiy tomonlari mavjud. Masalan, axborot-kommunikatsion texnologiyalarining rivojlanishi inson uchun eng qimmatbaho bo'lgan vaqtni tejashga, undan unumli foydalanishga ko'maklashishi mumkin. Biron bir kitobning chop etilgan ko'rinishini sotib olish shu kitobning elektron formatini sotib olishdan qimmatroqqa tushadi.

Bu borada mamlakatimizda yaratilayotgan tashkiliy-iqtisodiy shart-sharoitlarga e'tibor qaratsak, "Raqamli O'zbekiston - 2030» strategiyasida "...zamonaviy axborot tizimlari va dasturiy mahsulotlarni joriy etish hisobiga mahsulotlar va xizmatlar sifatini yaxshilash, ularning tannarxini, ishlab chiqarishdagi to'xtalishlarni kamaytirish, moliyaviy-iqtisodiy faoliyatning shaffofligini oshirish, innovatsion avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari va dasturiy mahsulotlarni joriy etish bo'yicha normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, boshqaruv ma'lumotlarini qabul qilishni qo'llab-quvvatlash tizimini, jumladan, real vaqt rejimida biznes-tahlil tizimini joriy qilish orqali takomillashtirish, 2025 yilda korxonalar resurslarini boshqarish tizimini (ERP) joriy qilgan yirik xo'jalik yurituvchi sub'ektlarning ulushini 90 foizga yetkazish" vazifasi belgilangan (Qaror, 2020).

Aynan iqtisodiyotni raqamlashtirish orqali jamiyatdagi mavjud barcha platformani qamrab olgan holda samaradorlik ko'rsatkichlariga, iqtisodiyotda yaratilayotgan qo'shilgan qiymatlilikka, xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishga bandlik muammosiga, daromadlilik darajasiga, xarajatlarni optimallashtirishga erishishga ta'sir ko'rsatadi, bu esa xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishni takomillashtirish borasidagi tadqiqotlarning dolzarbligini yanada oshiradi.

## Adabiyotlar sharhi.

Shu o'rinda mavzuga oid adabiyotlar tahliliga e'tibor qaratish maqsadga muvofiq. Yangi O'zbekistonni barpo etish jarayonida ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyot va aholi turmush sifatini oshirishning muhim yo'nalishlaridan biri sifatida xizmat ko'rsatish tarmoqlarini rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda.

"Xizmat ko'rsatish sohasi aholi bandligini ta'minlashda eng katta zaxiralardan biri hisoblanadi. Hisob-kitoblarga ko'ra, mazkur yo'nalishda kamida 160 ming qo'shimcha ish o'rni yaratish mumkin. Har bir tuman va shahar kesimida xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturini ishlab chiqish, shu bilan birga, tarmoqni tartibga solish, undagi metodologiya va statistika ma'lumotlarini xalqaro standartlarga moslashtirish" (Videoselektor, 2020) kabi vazifalar belgilab berilgan. Bu borada xizmat ko'rsatish sohasi hajmini mahsulotlar turini keskin kengaytirish va sifatini oshirish, korxonalar istiqbol rivojini ichki va tashqi omillar sharoitida raqobatli ustunlikni ta'minlash, iste'mol sharoitidagi qisqa muddatli o'zgarishlarni hisobga olish, shuningdek xizmat turlarini hududlar kesimida marketing muvofiqlashtirish, xizmatlar bozori salohiyatidan ijtimoiy-iqtisodiy o'sish nuqtasi sifatida samarali foydalanishga yo'naltirilgan ilmiy izlanishlarni ustuvor amalga oshirish maqsadga muvofiq.

Iqtisodiyot va jamiyatning "raqamlashtirish" jarayoni (ingliz tilida – digitization ya'ni, raqamlashtirish, ba'zan esa digitalization ya'ni raqamlashtirilishi ma'nosini bildiradi.) haqida gapirganda, birinchi navbatda, terminologiyaga aniqlik kiritish kerak. Eng keng ma'noda "raqamlashtirish" jarayoni odatda raqamli texnologiyalarni keng qo'llash va assimilyatsiya

qilish tashabbusi bilan boshlangan ijtimoiy-iqtisodiy o'zgarishni anglatadi. axborotni yaratish, qayta ishlash, almashish va uzatish texnologiyalaridir (Алексеев, 2015).

Massachusetts texnologiya instituti professori Adjemogluning (2019) tadqiqotlariga ko'ra, informatsion va kommunikatsion texnologiyalarning tezkor rivojlanishi va iqtisodiyotning barcha tamoqlarida qo'llanilishiga qaramasdan ular mehnat unumdorligi, ishlab chiqarish hajmi yoki bandlik darajasining oshishiga yetarli ta'sir o'tkazmaganligidan dalolat beradi.

Bu borada olimlarning fikrlariga e'tibor qaratish maqsadga muvofiq: "Raqamli iqtisodiyot - iqtisodiy internet faoliyati, shuningdek, shakllari, usullari, vositalari va uni amalga oshirish aloqa muhitidir" (Калужский, 2014).

"Raqamlashtirish - bu bizning fikrlash tarzimiz, harakatimiz, atrof-muhit va bir-birimiz bilan aloqa qilishimizning paradigmalar o'zgarishi" ya'ni, raqamlashtirishni aloqa va o'zaro munosabat paradigmasining o'zgarishidir (Мартин, 2020). Raqamli iqtisodiyot bu ishlab chiqarish kompleksi insonlar uchun qulayliklarni ta'minlaydigan mahsulot va xizmatlarni yaratadigan virtual muhit bo'lib, raqamli texnologiyalardan foydalangan holda iqtisodiy ishlab chiqarish tizimidir. Shuningdek, raqamli iqtisod rasmiylashtirilishi mumkin bo'lgan barcha narsani qamrab olishi mumkin, ya'ni mantiqiy sxemalarda namoyon bo'ladi. Hayotning o'zi esa bu "narsalarni" ishlab chiqarish, tarqatish, almashtirish va iste'mol qilish tizimiga aylantirishga imkoniyat yaratadi.

Yuqoridagi ta'riflardan kelib chiqib ta'kidlash lozimki, raqamli iqtisodiyot bu ishlab chiqarish kompleksi insonlar uchun qulayliklarni ta'minlaydigan mahsulot va xizmatlarni yaratadigan virtual muhit bo'lib, raqamli texnologiyalardan foydalangan holda iqtisodiy ishlab chiqarish tizimidir. Shuningdek, raqamli iqtisod rasmiylashtirilishi mumkin bo'lgan barcha narsani qamrab olishi mumkin, ya'ni mantiqiy sxemalarda namoyon bo'ladi. Ulardan foydalanish samaradorligi ortib borayotgan bilimga aylantirildi va ijtimoiy-iqtisodiy aloqalar tobora kengayib bormoqda. Bozor sub'ektlarining faoliyatida raqamli transformatsiyalarning asosiy omili raqamli madaniyatni rivojlantirishdan iborat.

Raqamli iqtisod, noyob funksiyaning ayrim xususiyatlarining mavjudligi sababli klassik iqtisodga xos bo'lgan cheklovlarni yengishga imkon beradi:

1. Bir nechta odamlar moddiy mahsulotlardan foydalana olmaydilar, chunki raqamli mahsulotlarning bunday to'siqlari yo'q: nusxa ko'chirish va cheksiz odamlar doirasiga taqsimlanishi mumkin.

2. Materiallardan foydalanish paytida foydalanish taqiqlanadi. Raqamli mahsulotlar asl xususiyatlarini yo'qotmaydi, shuningdek, bu xususiyatlar birgalikda ishlash yoki almashinuv jarayonida yaxshilanishi mumkin.

3. Axborot-kommunikatsiya maydonchalari odatiy savdo binolarida mavjud bo'lgan maydonlarning hajmiga cheklovlar va shu bilan birga bir vaqtning o'zida xizmat ko'rsatadigan mijozlarning soni va miqdori jihatidan cheklanishlarini oldini oladi (Umarov, 2018).

### **Tadqiqot metodologiyasi.**

Tadqiqot ishida mantiqiy va taqqoslash tahlili, tadqiqotni o'rganishga tizimli yondashuv, tahlil va sintez, sotsiologik tadqiqot usullaridan foydalanildi. Iqtisodiyotni modernizatsiyalash sharoitida raqamlashtirishning rivojlanishi sifatida samaradorlik, kadrlar raqobatbardoshligining oshib borishi, hududlarda makroiqtisodiy o'zgarishlar asosida ishlab chiqarishni rivojlantirishdagi iqtisodiy ko'rsatkichlar tahlil qilindi.

### **Tahlil va natijalar muhokamasi.**

Ekspertlarning fikricha, kelgusi 3 yilda iqtisodiyotni raqamlashtirish orqali dunyodagi 22 foiz ish o'rinlari internet texnologiyalari yordamida yaratiladi. Kelgusi besh yilda sanoat korxonalarida axborot texnologiyalarini keng joriy etish hisobiga tannarxni o'rtacha 13-15 foizga pasaytirish mumkin (Ma'ruza, 2024).

Jahon hamjamiyatidagi xalqaro reytinglarda O'zbekistonning hozirgi pozitsiyasiga nazar tashlanadigan bo'lsa, 2022 yil natijalariga ko'ra, O'zbekiston BMTning Elektron hukumatni rivojlanish Indeksi reytingida 18 pog'ona yuqorilab, 193 ta davlatlar ichida 69-o'rinni egalladi hamda eng tez sur'atlarda rivojlanayotgan mamlakatlar qatoriga kirdi. Jahon bankining hukumat va davlat xizmatlari sektori bo'yicha O'zbekiston 37 pog'ona yuqorilab, 198 mamlakat ichida 43-o'rinni egalladi. Jahon bankining raqamli ko'nikmalar va davlat xizmatlaridagi innovatsiyalar bo'yicha esa O'zbekiston dunyoda 4-o'rinni egallab, 2020 yilga nisbatan 65 pog'ona yuqoriladi.

Bundan tashqari raqamli iqtisodiyotni shakllantirish va amalga oshirishning o'ziga xos xususiyatlaridan biri mintaqaviy siyosatni amalga oshirish hisoblanadi. Mintaqaviy rivojlanish sohasida quyidagi strategik vazifalarni bajarish lozim: hududlarning ijtimoiy-iqtisodiy tizimi sifatida ularning raqobatdoshligini oshirish va resurs salohiyatini mustahkamlash, inson kapitalini rivojlantirish, institutsional shart-sharoitlarni yaratish, jarayonlarni samarali boshqarish va o'z vaqtida to'g'ri qaror qabul qilish uchun onlayn rejimda xo'jalik yurituvchi sub'ekt darajasida moliyaviy va iqtisodiy xavfsizlikni monitoring qilish uchun dasturiy ta'minotni taqdim etish uchun bevosita muloqot qilish tizimini yaratish.

### **Xulosa va takliflar.**

Raqamli iqtisodning shakllanishi muayyan bazaga ega bo'lishi kerak, bu quyidagicha bo'lishi lozim:

- raqamli infratuzilmani va aloqa standartlarini ishlab chiqish;
- axborot xavfsizligini ta'minlash;
- On-Line xizmatlarni kengaytirish;
- fuqarolar uchun tarmoq ichidagi va On-Line kommunikatsiyalarga bepul kirishni yaratish;
- raqamli ekotizimlarda axborot oqimlari va bilimlarni boshqarishni takomillashtirish (Петросьян, 2016).

Bugungi kunda raqamlashtirishning xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishdagi o'rnini oshirishda mazkur sohalarda korxonalar va tashkilotlar o'zlarining ish faoliyatiga raqamlashtirishni qo'llash natijalarida qulayliklarga erishishlari uchun quyidagi taklif va tavsiyalarni ilgari suramiz:

- raqobatbardosh iqtisodiyotni rivojlantirishning g'oyalarini tarqatish va amalga oshirish;
- raqobatbardosh mutaxassislarni tanlab olish imkoniyatining yuqoriligi;
- iste'molchilar, ishlab chiqaruvchilar, vositachilar o'rtasidagi axborot mahsulotlari bozorini masofaviy ishlashiga erishish;
- bevosita yaqin muloqotda ishlaydigan yuqori malakali mutaxassislar yordamida yanada sifatliroq xizmat ko'rsatish;
- axborot-kommunikatsion tizimlarni yaxshilash, amalga oshirilayotgan investitsiya loyihalari va imkoniyatlari haqida ma'lumotlar bazasini yaratish;
- axborot industriyasining ustunligini kuchaytirish, ishlab chiqarish va xizmatlar sohasi borgan sari bilimga asoslangan va innovatsion asosida rivojlanishiga erishish.

Hozirgi kunda iqtisodiyotni yuksaltirish muammolarini hal etishda tovarlar va xizmatlar bozori alohida o'rin tutadi. Aynan, tovarlar va xizmatlar bozori, ularning samarali faoliyat ko'rsatishi, bir tomondan iste'molchilar, ya'ni aholi turmush darajasi va sifatini oshirishning muhim vositasi bo'lsa, ikkinchi tomondan ushbu tovarlar va xizmatlarni ishlab chiqaruvchi sub'ektlarning doimiy, uzluksiz faoliyat yuritishi, kengaytirilgan takror ishlab chiqarishni amalga oshirish uchun barcha zarur sharoitlarni yaratib beradi. Aholining turli-tuman tovarlarga va xizmatlarga bo'lgan hamda tobora o'sib va kengayib borayotgan ehtiyojlarini imkon qadar to'laroq qondirish mamlakatimizda izchillik bilan olib borilayotgan ijtimoiy-iqtisodiy siyosatning ustuvor vazifasi hisoblanadi. Bu borada xizmatlarning o'rne va ulushini oshirish, ko'rsatilayotgan xizmatlar tarkibini zamonaviy yuqori texnologik turlari hisobiga

tubdan o'zgartirishga erishish, qishloq aholi punktlarida xizmat ko'rsatish korxonalarini rivojlantirish, birinchi navbatda kommunal-maishiy, uy-joylarni ta'mirlash va qurish, qishloq xo'jaligi mahsulotlarini tayyorlash, xizmat ko'rsatish sohasida tadbirkorlarning faolligini kuchaytirish uchun shart-sharoitlar yaratish, aholi o'rtasida talab yuqori bo'lgan yangi istiqbolli konsalting, bank, moliya, sug'urta, lizing va baholash xizmati kabi turlarini jadal rivojlantirish, xizmat ko'rsatish sohasini keng rivojlantirish maqsadida mazkur sohada ishlaydigan kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirishga alohida e'tibor qaratish maqsadga muvofiq.

Umuman olganda, bugungi kunda raqamli texnologiyalar jahon iqtisodiy tizimining barcha sub'ektlari ijtimoiy-iqtisodiy, siyosiy va madaniy hayotining ajralmas qismi hamda ijtimoiy taraqqiyot asosidir. O'zbekiston, dunyoning aksariyat mamlakatlari singari, hayotning barcha sohalarida bilim, fan, texnika va axborotning muhim roli bilan ajralib turadigan boshqa texnologik inqilob, yangi sivilizatsiyaning paydo bo'lishi arafasida. Zero, hozirgi murakkab davrda O'zbekiston uchun an'anaviy iqtisodiyotni imkon qadar zamonaviy axborot, intellektual, raqamli iqtisodiyotga aylantirish juda muhimdir.

### **Adabiyotlar/Lumepamypa/References:**

Acemoğlu Daron. (2019). *"It's Good Jobs, Stupid". Economics for Inclusive Prosperity Policy Brief 13.*

Ma'ruza (2024) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoev 11 may kuni raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni keng joriy etish masalalari bo'yicha yig'ilishdagi ma'ruzasi. [uza.uz](http://uza.uz).

Qaror (2020) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yildagi 5 oktabrdagi Raqamli O'zbekiston - 2030» strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori. *Lex.u*.

Umarov O. (2018) Raqamli iqtisodiyot va uning rivojlanish tendensiyalari. *"Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar"* ilmiy elektron jurnali, № 3, 4- bet. [www.iqtisodiyot.uz](http://www.iqtisodiyot.uz).

Usmanova V. (2024) FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF THE DIGITAL ECONOMY IN THE DEVELOPMENT OF REGIONS // *Journal of Contemporary World Studies*. – 2024. – T. 2. – №. 2. – С. 43-46.

Usmonova V., Ilashev A. (2023) STRATEGY "DIGITAL UZBEKISTAN-2030": INNOVATIVE-INTEGRATION DIGITALIZATION OF AGRICULTURE ECOLOGICAL-ECONOMIC DEVELOPMENT AND AN IMPORTANT STRATEGIC DIRECTIONS OF EMPLOYMENT OF THE RURAL POPULATION // *Science technology&Digital finance*. – 2023. – T. 1. – №. 5. – С. 22-28.

Videselektor (2020) Prezident Shavkat Mirziyoev raisligida xizmat ko'rsatish va ichki turizm sohalarini rivojlantirish masalalari bo'yicha videoselektor yig'ilishi o'tkazildi // *"Xalq so'zi"*, 2020 yil 16 iyun. – <https://xs.uz>

Алексеев И.В. (2015) Информационное обеспечение системы управления франчайзинговыми предприятиями / И.В. Алексеев, Е.В. Рибокене // *Экономические и гуманитарные науки*. – №1 (276). – С. 105–110.

Калужский М.Л. (2014) Маркетинговые сети в электронной коммерции: институциональный подход / М.Л. Калужский. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 402 с

Марей А. (2020) Тсифровизатсия как изменение парадигм [Электронный ресурс]. Резхим доступа: [xmmnc://www.bcg.com/ru-ru/aboym/bcg-ревью/дигитализатион.аспх](http://xmmnc://www.bcg.com/ru-ru/aboym/bcg-ревью/дигитализатион.аспх).

Петросян А. (2016) Что нужно знать о цифровой экономике и ее перспектива. [Электронный ресурс]. - Резхим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/3063024>.

Шарафуллина Р., Усманова В. (2023) ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА: ОПРЕДЕЛЕНИЕ, ПРЕИМУЩЕСТВА, НЕДОСТАТКИ // *Science technology&Digital finance*. – 2023. – T. 1. – №. 5. – С. 47-51.