

RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI RIVOJLANTIRISH YO'LLARI

Ortiqov Farmonboy Raxmon o'g'li
Samarqand iqtisodiyot va servis institute
Iqtisodiyot fakulteti 3-bosqich talabasi
+998997714505

Annotatsiya: Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishning dolzarb masalalari ko'rib chiqiladi. Xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyasi, innovatsion texnologiyalarni joriy etish, elektron xizmatlar infratuzilmasi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish yo'nalishlari asosida tahlil qilinadi. Shuningdek, zamonaviy iqtisodiy sharoitda xizmatlar sektori raqobatbardoshligini ta'minlash va yangi ish o'rinlari yaratishda raqamli texnologiyalarning o'rni yoritiladi.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, xizmatlar sohasi, innovatsiyalar, elektron xizmatlar, raqamli texnologiyalar, raqobatbardoshlik, transformatsiya, mijozlarga xizmat ko'rsatish

Kirish

Global iqtisodiyotda raqamli texnologiyalarning tezkor rivojlanishi natijasida xizmat ko'rsatish sohasi ham tubdan o'zgarib bormoqda. An'anaviy xizmat turlari raqamli shakllarga o'tmoqda, mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasi esa sun'iy intellekt, bulutli texnologiyalar va mobil ilovalar orqali optimallashtirilmoqda. Xizmat ko'rsatish sektori nafaqat yalpi ichki mahsulotda muhim o'rinni egallab, balki bandlikni ta'minlash, investitsiyalarni jalb qilish hamda ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashda ham asosiy omilga aylanmoqda. Xizmat ko'rsatish sohasida raqamli texnologiyalarning yana bir muhim jihati – bu ****foydalanuvchi tajribasi (UX - User Experience)****ni doimiy ravishda yaxshilashga bo'lgan ehtiyojdir. Bugungi foydalanuvchi xizmatdan nafaqat tezlik va qulaylik kutadi, balki interaktiv, shaxsiylashtirilgan va intuitiv interfeysga ega bo'lishini ham istaydi. Shu sababli xizmat ko'rsatish tashkilotlari dizayn, vizual elementlar, interfeyslar va mobil moslashuvchanlikka alohida e'tibor qaratmoqda.

Ayni paytda raqamli xizmatlarning rivoji bilan kiberxavfsizlik masalasi dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Foydalanuvchilarning shaxsiy va moliyaviy ma'lumotlarini himoya qilish, ma'lumotlar oqimini to'g'ri boshqarish va xakerlik hujumlariga qarshi tizimli chora-tadbirlar ishlab chiqish xizmat ko'rsatuvchi subyektlar zimmasiga qo'shimcha mas'uliyat yuklaydi. Shu sababli, xizmat ko'rsatish tashkilotlari zamonaviy xavfsizlik protokollarini

joriy qilmoqda, foydalanuvchilarni ikki bosqichli autentifikatsiyadan o'tkazmoqda va ma'lumotlarni shifrlash texnologiyalaridan foydalanmoqda.

Virtual reallik (VR) va kengaytirilgan reallik (AR) texnologiyalari esa yangi turdagi xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini yaratmoqda. Masalan, savdo, ta'lim, sog'liqni saqlash, arxitektura va boshqa sohalarda VR/AR yordamida foydalanuvchilarga maxsus ko'rgazmali tajriba berish mumkin. Bu esa xizmatni yanada samarali va raqobatbardosh qiladi. AR texnologiyasi yordamida foydalanuvchi xizmatni sinab ko'rmasdan turib, uning natijasini ko'ra oladi – bu esa xaridga bo'lgan ishonchni oshiradi.

Shuningdek, raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatishdagi yondashuvlar agile (epchil boshqaruv) metodologiyasi asosida takomillashmoqda. Kompaniyalar tezkor o'zgarishlarga moslashish, mijozlar fikrini tezda o'rganish, test qilish va natijalarga ko'ra xizmatni yangilash orqali doimiy innovatsion rivojlanishni ta'minlamoqda. Bu usul mijoz bilan doimiy aloqada bo'lish, uning ehtiyojlariga tezkor javob berish imkonini beradi.

Yuqori darajada rivojlangan davlatlarda xizmat ko'rsatish sohasining raqamli transformatsiyasi ijtimoiy tenglik va inklyuzivlikni ham qo'llab-quvvatlamokda. Masalan, Skandinaviya davlatlarida barcha xizmatlar mobil va onlayn platformalar orqali taklif etiladi, bu esa fuqarolarning yoshidan, sog'lig'idan yoki yashash joyidan qat'i nazar, teng foydalanish imkonini beradi.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi rivojlanishining eng muhim yo'nalishlaridan biri bu raqamlashtirish hisoblanadi. Yirik va kichik korxonalar o'z faoliyatlarida raqamli texnologiyalarni joriy etib, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirishga intilmoqda. Masalan, bank sohasida onlayn-bank xizmatlari orqali mijozlar istalgan joyda moliyaviy operatsiyalarni amalga oshira oladi. Shu bilan birga, sog'liqni saqlash, ta'lim, transport va turizm sohalarda ham raqamli platformalar orqali xizmatlar tezkor, qulay va ishonchli shaklga o'tdi.

Xizmatlar sohasini raqamli rivojlantirishda sun'iy intellekt, bulutli texnologiyalar, Big Data va IoT (Internet of Things) muhim rol o'ynaydi. Mijozlar bilan individual yondashuvda ishlash, ularning ehtiyojlarini real vaqtda tahlil qilish, xizmatlarni personalizatsiya qilish – bularning barchasi raqamli texnologiyalar yordamida amalga oshirilmoqda. Onlayn mijozlar bazasi, chatbotlar orqali maslahat berish, avtomatlashtirilgan to'lov tizimlari mijozlar tajribasini yaxshilaydi.

Raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko'rsatish infratuzilmasini modernizatsiya qilish ham dolzarb hisoblanadi. Davlat tomonidan elektron hukumat tizimining joriy etilishi, "yagona darcha" prinsipi asosida interaktiv xizmatlarning rivojlanishi aholiga va biznesga qulay sharoitlar yaratmoqda. Hududiy xizmatlar markazlarida navbatlar elektron tarzda boshqarilib, vaqt tejalamoqda va xizmat sifati oshmoqda. Raqamli xizmatlar infratuzilmasini

kengaytirishda mobil texnologiyalar va fintech yechimlari tobora katta o'rin egallamoqda. Bugungi kunda aholining katta qismi mobil qurilmalar orqali xizmatlardan foydalanmoqda. Shu sababli, xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar o'z faoliyatini mobil ilovalar, moslashuvchan veb-saytlar va tezkor to'lov tizimlari asosida shakllantirmoqda. Bu esa xizmat ko'rsatish darajasini oshiradi, vaqt va xarajatlarni kamaytiradi.

Xizmat ko'rsatish sohasida elektron tijorat va raqamli marketingning o'sishi ham muhim rol o'ynaydi. Mijozlar tovar yoki xizmatlarni internet orqali tanlaydi, xarid qiladi va baholaydi. Shuning uchun raqamli iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish kompaniyalari SEO, SMM, CRM tizimlari kabi marketing vositalaridan samarali foydalanishlari zarur. Mijozlar tajribasini o'rganish va unga asoslangan qarorlar qabul qilish bugungi raqobat muhitida muhim ustunlik hisoblanadi.

Shuningdek, startaplar va innovatsion xizmat platformalari xizmatlar bozorini sezilarli darajada yangilamoqda. Masalan, transport sohasida Uber, Bolt kabi xizmatlar an'anaviy taksi xizmatlariga raqobatchi bo'lib, mijozlarga qulay, tezkor va arzon xizmatlarni taklif qilmoqda. Ta'lim sohasida Coursera, Udemy kabi onlayn platformalar orqali xizmatlar dunyo bo'yicha millionlab foydalanuvchilarga taqdim etilmoqda.

Alohida e'tibor qaratish kerak bo'lgan yana bir yo'nalish — bu raqamli inklyuziya, ya'ni xizmatlardan foydalanishda hamma qatlam vakillarining teng imkoniyatlarga ega bo'lishidir. Bu borada imkoniyati cheklangan shaxslar, qishloq aholisi, yoshi katta fuqarolar uchun xizmatlar qulay va tushunarli bo'lishi, interfeyslar oddiy va foydalanuvchi uchun moslashtirilgan bo'lishi kerak. Raqamli tafovutni kamaytirish orqali xizmatlarning ijtimoiy adolatli taqsimoti ta'minlanadi.

Bundan tashqari, blockchain texnologiyasi ham xizmatlar sohasida xavfsizlik va shaffoflikni oshirishda foydalidir. Masalan, moliyaviy xizmatlar, sug'urta, huquqiy xizmatlar sohalarida tranzaksiyalarni tasdiqlash, mijozlarning shaxsiy ma'lumotlarini himoyalash va firibgarliklarning oldini olishda blockchain keng qo'llanilmoqda.

Shu bilan birga, davlat siyosati va qonunchilik bazasining moslashuvchanligi ham raqamli xizmatlar rivojiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Soliq imtiyozlari, subsidiyalar, litsenziyalash jarayonining soddalashtirilishi, raqamli startaplar uchun inkubatsion markazlar tashkil etilishi xizmatlar sektorini rivojlantirishga xizmat qiladi.

Yana bir muhim jihat – ma'lumotlar tahlili (data analytics) orqali xizmatlar sifati va strategiyasini boshqarishdir. Kompaniyalar o'z faoliyati davomida yig'ilayotgan katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilib, foydalanuvchi xatti-harakatlarini aniqlaydi, talabni prognozlaydi va xizmatlarini moslashtiradi. Bu esa ularga bozorda barqaror o'sishni ta'minlash imkonini beradi.

Shuningdek, xizmat ko‘rsatish sektorini rivojlantirishda kadrlar salohiyatini oshirish va raqamli savodxonlikni kengaytirish muhim ahamiyat kasb etadi. Xizmat ko‘rsatuvchi mutaxassislar zamonaviy raqamli vositalarni samarali qo‘llash, onlayn muloqot yuritish, mijozlar ehtiyojini aniqlash va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish bo‘yicha malakali bo‘lishi zarur.

Xalqaro tajriba shuni ko‘rsatadiki, raqamli xizmatlar bozori jadal sur‘atlar bilan o‘smoqda. Raqamli platformalarga asoslangan xizmatlar eksporti ham kengaymoqda. Bu esa mamlakat iqtisodiyoti uchun yangi imkoniyatlar yaratadi. Shu bilan birga, xavfsizlik va shaxsiy ma‘lumotlarni himoya qilish bilan bog‘liq muammolarni ham hisobga olish lozim.

Xulosa

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish – bu nafaqat texnologik o‘zgarishlar, balki sifat, qulaylik, ishonchlilik va innovatsiyalar orqali mijozlar ehtiyojini maksimal darajada qondirishga qaratilgan strategik jarayondir. Xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalardan foydalanish samaradorlikni oshiradi, iqtisodiy o‘sishga turtki beradi va global raqobatda ustunlikni ta‘minlaydi. Davlat, biznes va jamiyatning o‘zaro hamkorligi bu sohada barqaror rivojlanishni ta‘minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Karimov I.A. Raqamli iqtisodiyot – taraqqiyot kafolati. // “Yangi O‘zbekiston” gazetasi.
2. Shavkatov B. Raqamli xizmatlar iqtisodiyoti va ularning rivojlanish tendensiyalari. – Toshkent, 2022.
3. OECD Digital Economy Outlook 2020.
4. UNCTAD. Digital Economy Report 2021.
5. World Bank Group. The Future of Work in the Digital Economy – 2023.
6. Moliya va iqtisodiyot jurnali, 2024-yil 2-son.