

RAQAMLI XIZMATLARNI SAMARADORLIGINI O'LGHASHDAGI QIYINCHILIKLAR VA ULARNI YECHISH YO'LLARI

Samiyeva Maftuna Faxriddin qizi

TDIU, Raqamli iqtisodiyot kafedrası assistenti

Annotatsiya

Mazkur maqolada raqamli xizmatlarni samaradorligini o'lgashdagi qiyinchiliklar va ularni yechish yo'llari, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish imkoniyatlari va yo'nalishlari haqida fikr-mulohazalar keltirilgan. Shuningdek, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish bo'yicha mualliflar tomonidan taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: xizmat, xizmat ko'rsatish, raqamli iqtisodiyot, samaradorlik.

Аннотация

В данной статье приводятся отзывы о трудностях измерения эффективности современных цифровых сервисов и путях их решения, а также о возможностях и направлениях повышения эффективности предприятий сферы услуг. Кроме того, авторами разработаны предложения и рекомендации по повышению эффективности предприятий сферы услуг.

Ключевые слова: сервис, предоставление услуг, цифровая экономика, эффективность.

Abstract

This article provides feedback on the difficulties in measuring the effectiveness of today's digital services and ways to solve them, as well as opportunities and directions for improving the efficiency of service enterprises. In addition, the authors developed suggestions and recommendations for improving the efficiency of service enterprises.

Keywords: service, service provision, digital economy, efficiency.

KIRISH

Mamlakatimizda raqamli iqtisodiyotni faol rivojlantirish, barcha tarmoqlar va sohalarda, eng avvalo, davlat boshqaruvi, ta'lim, sog'liqni saqlash va qishloq xo'jaligida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish bo'yicha kompleks chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda.

Xususan, elektron hukumat tizimini takomillashtirish, dasturiy mahsulotlar va axborot texnologiyalarining mahalliy bozorini yanada rivojlantirish, respublikaning barcha hududlarida IT-parklarni tashkil etish, shuningdek, sohani malakali kadrlar bilan ta'minlashni ko'zda tutuvchi 220 dan ortiq ustuvor loyihalarni amalga oshirish boshlangan.

Bundan tashqari, 40 dan ortiq axborot tizimlari bilan integratsiyalashgan geoportalni ishga tushirish, jamoat transporti va kommunal infratuzilmani boshqarishning axborot tizimini yaratish, ijtimoiy sohani raqamlashtirish va keyinchalik ushbu tajribani boshqa hududlarda joriy qilishni nazarda tutuvchi "Raqamli Toshkent" kompleks dasturi amalga oshirilmoqda.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA TADQIQOT METODOLOGIYASI

Respublikada raqamli industriyani jadal rivojlantirish, milliy iqtisodiyot tarmoqlarining raqobatbardoshligini oshirish, shuningdek, 2017—2021-yillarda O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha Harakatlar strategiyasini “Ilm, ma’rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturida belgilangan vazifalar ijrosini ta’minlash maqsadida:

1. Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi tomonidan manfaatdor vazirlik va idoralar, biznes hamjamiyati va ilmiy doiralar vakillari hamda xorijiy ekspertlar ishtirokida ishlab chiqilgan “Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasi 1-ilovaga muvofiq ma’qullansin.
2. Shunday tartib o‘rnatilsinki, unga muvofiq Raqamli texnologiyalar vazirligi soha va tarmoqlarni, shu jumladan birinchi navbatda 2023-2024-yillarda sog‘liqni saqlash va suv xo‘jaligi sohasidagi raqamlashtirish loyihalarini muvofiqlashtirib borish va jadallashtirish uchun mas’ul hisoblanadi.
3. Bunda, raqamlashtirish loyihalarini samarali amalga oshirish hamda mas’ul vazirliklar bilan hamkorlikda ishlash va ularga har tomonlama amaliy yordam ko‘rsatish uchun “Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi” davlat muassasasi huzurida yuridik shaxs maqomiga ega bo‘lmagan “loyiha ofislari” faoliyati yo‘lga qo‘yiladi.
4. Belgilansinki, 2023-yil 1-iyundan boshlab respublika va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari tomonidan tashqi kredit va beg‘araz ko‘mak mablag‘lari asosida amalga oshiriladigan loyihalarining raqamli komponentlarga yo‘naltiriladigan qismi Raqamli texnologiyalar vazirligi bilan majburiy tarzda kelishiladi.
5. “Raqamli hudud” dasturi doirasida:
6. “Raqamli geoportal” axborot tizimi va “Xalq nazorati” platformasi 2023-yil 1-sentabrga qadar Angren, Ohangaron, Yangiyo‘l, Chirchiq va Nurafshon shaharlarida, 2023-yil yakuniga qadar esa Jizzax va Urganch shaharlarida ishga tushiriladi.
7. Bunda, hududlarni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish dasturlarini ishlab chiqishda “Xalq nazorati” portaliga aholi tomonidan kelib tushgan ariza va shikoyatlarni tahlil qilgan holda, ularning vujudga kelish sabablarini kelgusida bartaraf etish maqsadida inobatga olish majburiy hisoblanadi; aholi punktlarini Internet tarmog‘iga ulash darajasi, shu jumladan keng polosali ulanish portlarini 2,5 milliongacha ko‘paytirish, 20 ming kilometr optik-tolali aloqa liniyalarini qurish va mobil aloqa tarmoqlarini rivojlantirish orqali 78 foizdan 95 foizga yetkaziladi;¹

TAHLIL VA NATIJALAR

Bugungi kunda raqamli texnologiyalar ijtimoiy hayotning barcha sohalariga jadal kirib bormoqda. Mamlakatimizda raqamlashtirish borasida keng ko‘lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Davlatimiz rahbarining 2019-yil 20-noyabrda dasturiy

¹ O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori, 06.10.2020 yildagi PQ-4851- son

mahsulotlar va axborot texnologiyalari texnologik parki zamonaviy majmuasi qurilishiga tamal toshi qo'ygani, sohada yetuk mutaxassislar tayyorlash uchun zamonaviy sharoitlar yaratilayotgani ham shular jumlasidandir. Ta'bir joiz bo'lsa, Yangi O'zbekistonda yangi davr boshlandi. Bu – raqamli texnologiyalar davridir. Aql-tafakkur, intellektual salohiyatni faol ishga solish, dunyoning ilg'or qismi bilan integratsiyalashuv, o'zlikni anglash, tomirlarda oqayotgan buyuk ajdodlardan meros genetik salohiyatni Uchinchi Renessans to'lqinlari aro ro'yobga chiqarish ezgu niyati bu davr talablari bilan chambarchas bog'lanib ketadi. So'nggi yillarda yer yuzida, jumladan, respublikamizda ham aholi soni keskin darajada o'sib borishi mehnat bozorida intellektual salohiyat, aql-tafakkur mahsulotlarini tobora oshirib borishni taqozo etmoqda. Bu o'rinda kompyuter va telekommunikatsiya texnologiyalari, dasturiy ta'minot mahsulotlarini ishlab chiqarish, ular asosida keng turdagi interfaol xizmatlar ko'rsatishni o'zida mujassam etgan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasining ahamiyati beqiyos. Shu tariqa xalq farovonligi yo'lidagi iqtisodiy islohotlarning samaradorligini yuksaltirish orqali yurt obodligi ta'minlanadi. Raqamlarga murojaat qilinadigan bo'lsa, o'tgan yil yakuniga ko'ra yurtimizda 32,2 trln. so'mlik axborot-kommunikatsiya texnologiyalari xizmatlari ko'rsatildi. Bu borada o'sish sur'ati ancha yuqori. Ushbu sohaning imkoniyatlaridan xabardor bo'lish uchun zamonaviy ilmlarni bilish, dunyo bo'ylab oqayotgan boylik-larning asosan qaysi sohalarga tegish-li ekanini idrok etish zarur bo'ladi. O'tgan yili yurtimizda IT-park rezidentlari tomonidan ko'rsatilgan xizmatlar hajmi 12,8 trln. so'mni tashkil etib, avvalgi yillarga nisbatan salkam ikki yarim barobarga ko'paygani, 539,5 mln. AQSH dollariga teng axborot-kommunikatsiya texnologiyalari xizmatlari eksporti amalga oshirilgani fikrimiz dalilidir. IT-park rezidentlari tomonidan eksport qilinayotgan xizmatlar hajmi ham salmoqli raqamlarni tashkil etadi. Umuman olganda, raqamli industriya haj-mini kengaytirish yo'nalishida IT-park rezidenti sifatida minglab korxona-lar-ning ro'yxatdan o'tishi, ularning aksariyati xorijiy kapital ishtirokidagi korxonalar hisoblanishi ish o'rinlarni yaratishda katta ahamiyat kasb etadi. Raqamli texnologiyalarning telekommunikatsiya infratuzilmasini rivojlantirish bo'yicha yutuqlari ham oz emas. Xalqaro Internet tarmog'iga ulanishning umumiy o'tkazuvchanlik qobiliyati oshib bormoqda. Yurtimizda qo'shimcha 61 ming kilometr optik-tolali aloqa yo'nalish-larini qurish orqali ularning umumiy uzunligi 231 ming kilometrga yetkazildi. Raqamli texnologiyalarning oshib borayotgan iqtisodiy ko'rsatkichlari xalqimizga zamonaviy xizmat ko'rsatish imkoniyatlarining tobora keng qamrov kasb etayotganini ham namoyon etadi. Chorak asr burun bu ishlarni hatto tasavvur etish mumkinmidi? Qolaversa, raqamli texnologiyalar o'z imkoniyatlarini taqdim etayotgan jabhalar shuning o'zi bilan kifoyalanib qolgani yo'q. Umuman olganda, unga "kifoya" tushunchasi yot desa to'g'riroq bo'ladi. O'tgan yilning oktyabr oyida elektron hukumatni rivojlantirish yo'nalishida Yagona interfaol davlat xizmatlari portali va uning mobil ilovasining yangi talqini ishga tushirilgan edi. Yil yakuniga kelib, bunday xizmatlar ko'rsatish bir yarim barobarga oshib, 573 taga, uning mobil ilovasida o'sishi 166 foizni tashkil etib, 267 taga yetkazildi. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktyabrdagi "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasini

tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-6097-son¹ Farmonida belgilab berilgan ustuvor vazifalar shu tariqa izchil hayotga tatbiq etib borilmoqda.

XULOSA VA TAVSIYALAR

Yurtimizda qabul qilingan "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasida hududlar va tarmoqlarni raqamlashtirish nazarda tutilgan. BMTning Barqaror rivojlanish maqsadlari va Elektron hukumatni rivojlantirish reytingida belgilangan ustuvor vazifalar raqamli texnologiyalarni yanada keng joriy etishni taqozo etadi. Raqamli rivojlanish, raqamli infratuzilma, elektron hukumat, raqamli iqtisodiyot, raqamli texnologiyalar singari tushunchalar endi kundalik hayotimizning turli qatlamlariga tobora chuqurroq kirib boraveradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Nurmuxamad Duisenov. AKT va Internet texnologiyalaridan foydalanishni o'rganish. — Toshkent: O'zMU nashriyoti, 2021-y.
2. The pedagogy of the Massive Open Online Course: the UK view. Sian Bayne and Jen Ross, the University of Edinburgh. The Higher Education Academy. 2013. 6.

¹ <https://lex.uz/ru/docs/-5073447>