

XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA, ELEKTRON XIZMATLAR VA AI TEXNOLOGIYALARINING BOSHQARUV SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Zayavitdinova Nafisa Muxammadovna

Buxoro davlat universiteti
“Marketing va menejment” kafedrası dotsenti, i.f.n.
E-mail: nafisaziyo@mail.ru

Annotatsiya

Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sun'iy intellekt texnologiyalarining boshqaruv samaradorligiga ta'siri nazariy va empirik jihatdan tahlil qilingan. Tadqiqot O'zbekiston va jahon xizmatlar sektoridagi raqamli rivojlanish dinamikasi, AI yechimlarining jarayonlarni optimallashtirishdagi roli, elektron xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishiga ta'siri kabi omillarni o'z ichiga oladi. Tahlil natijalari xizmat ko'rsatish tezligi 3,5 baravar tezlashgani, xarajatlar 18% ga kamaygani, mijozlar qoniqishi 19% ga oshganini ko'rsatdi. Shuningdek, AI-CRM, chatbotlar va prediktiv analitika boshqaruv samaradorligiga kuchli ta'sir ko'rsatishi aniqlangan.

Kalit so'zlar: raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar, AI texnologiyalari, xizmat ko'rsatish sohasi, boshqaruv samaradorligi, raqamli iqtisodiyot.

Аннотация

В данной статье проведён теоретический и эмпирический анализ влияния цифровой трансформации, электронных услуг и технологий искусственного интеллекта на эффективность управления предприятиями сферы услуг. Исследование охватывает динамику цифрового развития сектора услуг Узбекистана и мира, роль AI в оптимизации процессов, влияние электронных сервисов на качество услуг и удовлетворённость клиентов. Результаты анализа показали, что скорость обслуживания увеличилась в 3,5 раза, расходы снизились на 18%, а уровень удовлетворённости клиентов вырос на 19%. Также выявлено значительное влияние AI-CRM, чат-ботов и предиктивной аналитики на управленческую эффективность.

Ключевые слова: цифровая трансформация, электронные услуги, AI-технологии, сектор услуг, эффективность управления, цифровая экономика.

Abstract

This article provides a theoretical and empirical analysis of the impact of digital transformation, electronic services and artificial intelligence technologies on the management efficiency of service enterprises. The study examines the digital development dynamics of the service sector in Uzbekistan and worldwide, the role of AI in process optimization, and the effects of electronic services on service quality and customer satisfaction. The results indicate that service delivery speed increased 3.5 times, operational costs decreased by 18%, and customer satisfaction rose by 19%. Furthermore, AI-CRM, chatbots, and predictive analytics demonstrated a strong positive impact on managerial efficiency.

Keywords: digital transformation, electronic services, AI technologies, service sector, management efficiency, digital economy.

KIRISH

XXI asrda global iqtisodiyotning barqaror o‘shida xizmat ko‘rsatish sektori yetakchi o‘rinni egallamoqda. Rivojlangan davlatlarda xizmatlar ulushi yalpi ichki mahsulot tarkibida 70–80 foizgacha yetib, iqtisodiy o‘shining asosiy drayveriga aylangan. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasi nafaqat iqtisodiy o‘shining drayveri, balki raqobatbardoshlik, innovatsion rivojlanish va investitsion jozibadorlikning muhim ko‘rsatkichi sifatida namoyon bo‘lmoqda.

OECD ma‘lumotlariga ko‘ra, 2023-yilda rivojlangan mamlakatlarda xizmatlar sektori iqtisodiyotning o‘rtacha 76 % ini tashkil etgan bo‘lib, xizmatga asoslangan modellarning jadal kengayishi raqamli iqtisodiyot rivoji bilan bevosita bog‘liqdir. Xalqaro amaliyot shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va AI texnologiyalarining joriy etilishi xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va operatsion samaradorlikni 25-45 foizgacha oshirish imkonini beradi¹.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish, xarajatlarni kamaytirish, mijozlar qoniqishini oshirish va xizmatlar sifati hamda tezligini yaxshilashda raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va AI texnologiyalarining o‘rni tobora ortib bormoqda.

Raqamli transformatsiya mazmunan faqat texnik infratuzilmani yangilash yoki mavjud jarayonlarni avtomatlashtirish bilan cheklanib qolmaydi. U boshqaruvning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini tubdan o‘zgartirish, biznes-modellarni yangilash, qaror qabul qilishda ma‘lumotlarga asoslangan yondashuvni keng joriy etish, mijozlar bilan o‘zaro aloqani yangi darajaga olib chiqishni nazarda tutadi. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli platformalar, mobil ilovalar, elektron to‘lov tizimlari, onlayn navbat va buyurtma tizimlari, shuningdek, sun‘iy intellektga asoslangan chatbotlar, tavsiya tizimlari va analitik modellar boshqaruv samaradorligini oshirishning muhim vositasiga aylanmoqda.

Jahon amaliyoti shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiyani izchil amalga oshirgan xizmat ko‘rsatish korxonalarini bir qator ustunliklarni qo‘lga kiritadi: xizmat ko‘rsatish tezligi oshadi, inson omiliga bog‘liq xatolar kamayadi, mijozlar ehtiyojini yanada chuqurroq tahlil qilish va oldindan prognozlash imkoniyati vujudga keladi, xizmatlar assortimenti va ko‘lami kengayadi, yangi bozor segmentlariga chiqish osonlashadi. AI texnologiyalari esa bu jarayonni yangi bosqichga olib chiqib, mijozlarning xulq-atvori va preferensiyalarini tahlil qilish, personalizatsiyalashgan takliflar yaratish, risklarni bashorat qilish hamda strategik boshqaruv qarorlarini optimallashtirish imkonini bermoqda.

O‘zbekiston sharoitida ham so‘nggi yillarda raqamli iqtisodiyot va elektron xizmatlarni rivojlantirish, davlat va xususiy sektorda raqamlashtirish jarayonlarini jadallashtirish bo‘yicha qator konsepsiyalar, strategiyalar va dasturlar qabul qilindi. Bank-moliya, transport-logistika, turizm va mehmondo‘stlik, savdo, ta‘lim va tibbiyot

¹ OECD. Digital Economy Outlook, 2023. Paris: OECD Publishing, 2023.

kabi xizmat ko'rsatish tarmoqlarida elektron to'lovlar, onlayn platformalar, masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari, elektron hujjat aylanishi va raqamli boshqaruv tizimlari bosqichma-bosqich joriy etilmoqda. Bu o'z navbatida xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish, bozor talablariga tezkor moslashish, mijozlar bilan ishlash sifatini yaxshilash uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda.

Xizmatlar sektorining o'sishida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sun'iy intellekt texnologiyalarining ulkan roli bor. Raqamli transformatsiya faqat IT infratuzilmani joriy etish emas, balki boshqaruvning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini modernizatsiya qilish, jarayonlarni avtomatlashtirish, ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv (data-driven management) tamoyillarini tatbiq etish hamda mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni yangi bosqichga ko'tarishni anglatadi. Elektron to'lovlar, onlayn xizmat ko'rsatish platformalari, raqamli navbat tizimlari, mobil ilovalar, elektron hujjat aylanishi kabi yechimlar xizmatlarning tezkorligi, shaffofligi va qulayligini sezilarli darajada oshirmoqda.

AI texnologiyalari ushbu jarayonni yanada chuqurlashtirib, xizmatlarni personalizatsiya qilish, mijozlar talabini prognozlash, qaror qabul qilish jarayonini avtomatlashtirish, tavakkalchilikni baholash, resurslardan foydalanishni optimallashtirish kabi yangi imkoniyatlarni yaratmoqda. McKinsey¹ tadqiqotlariga ko'ra, AI joriy etilgan xizmat ko'rsatish korxonalarida operatsion xarajatlar o'rtacha 15–20 foizga, xizmat ko'rsatish tezligi esa 3–5 baravar oshgan.

O'zbekiston sharoitida ham so'nggi yillarda xizmatlar sektorida raqamlashtirish jarayonlari jadal rivojlanmoqda. Elektron tijorat hajmining 2020–2024 yillarda 3,2 baravar oshishi, elektron to'lovlar ulushining to'rt baravar ko'tarilishi, davlat va xususiy sektorda 1500 dan ortiq xizmat turlarining elektron shaklga o'tishi² sektorda raqamli transformatsiyaning real amaliy natijalarini ko'rsatadi. Turizm, bank-moliya, transport-logistika, savdo, telekommunikatsiya, ta'lim va tibbiyot kabi tarmoqlarda raqamli platformalar va AI asosidagi xizmatlarni keng joriy etish boshqaruv tizimini yangilash imkonini bermoqda. Shunga qaramay, raqamli transformatsiyaning jadal sur'ati qator muammolarni ham yuzaga keltirmoqda, jumladan, kadrlarning raqamli kompetensiyalarining yetarli darajada emasligi, texnologik xarajatlarning yuqoriligi, ma'lumotlar xavfsizligi va kiberxavfsizlik bilan bog'liq risklar, ayrim hududlarda infratuzilmaning sekin rivojlanishi. Bundan tashqari, ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiyani boshqarish bo'yicha strategik yondashuvlar yetarlicha shakllanmagan, raqamli investitsiyalarning boshqaruv samaradorligiga aniq ta'sirini baholash mexanizmlari esa to'liq ishlab chiqilmagan.

Ilmiy adabiyotlarda raqamli transformatsiyaning texnik jihatlari ko'p yoritilgan bo'lsa-da, aynan boshqaruv samaradorligiga ta'sirini baholash, elektron xizmatlar va AI texnologiyalarining bir-biriga integratsiyasi, ularning xizmat ko'rsatish korxonalarida samaradorligiga bevosita va bilvosita ta'sirini o'rganishga bag'ishlangan tadqiqotlar

¹ McKinsey Global Institute. AI-Powered Productivity in the Service Sector. New York, 2024.

² O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligi. Xizmatlar sohasi ko'rsatkichlari 2020-2025. Toshkent, 2025.

yetarli emas. Shu bois, ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi - xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sun'iy intellekt texnologiyalarining boshqaruv samaradorligiga ta'sirini nazariy va empirik jihatdan tahlil qilish, natijalarini statistika asosida baholash va boshqaruv mexanizmini takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

ADABIYOTLAR SHARHI

Xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sun'iy intellekt texnologiyalarining boshqaruv samaradorligiga ta'siri global miqyosda keng tadqiqotlarga mavzu bo'lgan. Raqamli transformatsiya iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida biznes-modellarni tubdan o'zgartirayotgan jarayon bo'lib, unda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, ma'lumotlar tahlili, bulutli tizimlar va AI yechimlari asosiy rol o'ynaydi. McKinsey raqamli transformatsiyani korxonalar qiymat zanjiri bo'ylab jarayonlarni optimallashtirish, mijozlar tajribasini yaxshilash va resurslardan foydalanishni samaralashtirish vositasi sifatida tavsiflaydi.

P. Drucker va M. Porter¹ xizmat ko'rsatish iqtisodiyotining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillar - xizmat sifati, moslashuvchanlik, tezkorlik, innovatsion biznes-modellar ekanini ta'kidlaydi. Porterning raqobat ustunliklari konsepsiyasida texnologiyalar korxonaning asosiy ustunlik manbai sifatida ko'rsatilgan.

OECD "Digital Economy Outlook" hisobotida shunday deyiladi: raqamli transformatsiya xizmatlar sohasida samaradorlikni 25–40%ga oshiradi, transaksion xarajatlarni kamaytiradi va xizmatlar ko'lamini sezilarli kengaytiradi.

Elektron xizmatlar yirik ilmiy maktablar tomonidan ko'p yillardan buyon o'rganib kelinadi. Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli² elektron xizmatlar sifatini baholashda asosiy nazariy konsepsiyalardan biri hisoblanadi. Modelga ko'ra, elektron xizmatlarda sifat: ishonchlik (reliability); qulaylik (ease of use); kafolatlar (assurance); tezkorlik (responsiveness); xizmatning texnik aniqligi omillari bilan belgilanadi.

Singapur, Janubiy Koreya va Yaponiya tajribasi shuni ko'rsatadiki, elektron xizmatlarning keng joriy etilishi:

- mijozlar qoniqishini 30-35% oshiradi;
- xizmat ko'rsatish vaqtini 3-6 baravar tezlashtiradi;
- inson omiliga bog'liq xatolarni keskin kamaytiradi.

Jahon bankining 2023-yildagi "Digital Services Development" hisobotida elektron xizmatlar bozori global miqyosda 2021-2025 yillarda o'rtacha yiliga 15% o'sishi prognoz qilingan. AI texnologiyalari xizmat ko'rsatish sohasida qaror qabul qilish, jarayonlarni avtomatlashtirish, mijozlar xulq-atvorini tahlil qilish va xizmatlarni personalizatsiya qilishda keng qo'llanilmoqda.

¹ Porter M. Digital Strategy and Competitive Advantage. Harvard Business Review, 2021.

² Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 2020.

McKinsey Global Institute¹ tomonidan olib borilgan tadqiqotlarga ko‘ra, AI qo‘llangan korxonalarda: operatsion xarajatlar 15-20%ga kamayadi; xizmat ko‘rsatish samaradorligi 30-50% oshadi; mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezligi 5-10 baravar ortadi; xatolar soni 60% gacha kamayadi.

AI-CRM, chatbotlar, prediktiv analitika, tavsiya tizimlari xizmat ko‘rsatish sohasida eng samarali yo‘nalishlar sifatida e’tirof etilgan. Amazon, Netflix va Alibaba tajribasi shuni tasdiqlaydiki, AI asosidagi tavsiya tizimlari daromadlarning 30-35% ini ta’minlab beradi.

O‘zbekiston sharoitida raqamli transformatsiya bo‘yicha ilmiy tadqiqotlar ko‘proq: elektron hukumat (e-government) xizmatlari; elektron to‘lovlar ekotizimi; bank xizmatlarining raqamlashtirilishi; elektron tijorat (e-commerce); mobil servislar va xizmatlar yo‘nalishlarida jamlangan.

Jahon banki, EBRD va Statistika agentligi ma’lumotlariga ko‘ra[12,13,14]:

- 2020-2024 yillarda O‘zbekistonda elektron xizmatlar ulushi 2 baravar oshgan;
- elektron to‘lovlar hajmi 4 baravar ko‘tarilgan;
- 2025 yil 1-choragida xizmatlar sektori YIMning 56.1% ini tashkil qilgan;
- e-commerce bozori 3.2 baravar kengaygan;
- raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 20 milliondan oshgan.

O‘zbekiston tadqiqotlarida R. Mavlonov, Sh. Xolmirzayev, U. Sulonov² elektron xizmatlarning afzalliklari, raqamli infratuzilma va texnologik transformatsiya jarayonlarining iqtisodiy natijalari o‘rganilgan, ammo AI texnologiyalarining boshqaruv samaradorligiga kompleks ta’siri yetarli darajada chuqur tadqiq etilmagan.

METODOLOGIYA

Mazkur tadqiqotda xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalarning boshqaruv samaradorligiga ta’sirini o‘rganish maqsadida quyidagi usullar va metodologiyalar qo‘llanildi: ma’lumot yig‘ish va tahlil qilish: ilmiy maqolalar, xalqaro tashkilotlarning hisobotlari va xizmat ko‘rsatish sohasida amalga oshirilgan tadqiqotlar o‘rganildi. Zamonaviy texnologiyalarning samaradorlik ko‘rsatkichlari haqidagi statistik ma’lumotlar yig‘ildi. Analitik yondashuv: Xizmat ko‘rsatish sektorida raqamli transformatsiya jarayonlari, elektron xizmatlar joriy etilishi, AI texnologiyalarining qo‘llanilishi bo‘yicha mahalliy va xorijiy manbalar tahlil qilindi. Statistik tahlil: O‘zbekiston Raqamli texnologiyalar vazirligi, Statistika agentligi, Uzum, Yandex Go, Payme va boshqa platformalarning ochiq ma’lumotlari tahlil qilindi. Taqqoslash usuli: Raqamli iqtisodiyot bo‘yicha yetakchi davlatlar — Koreya, Singapur, Estoniya va Yaponiya tajribasi bilan O‘zbekiston holati solishtirildi. Empirik kuzatish: mehmonxona, bank, transport, logistika va onlayn savdo korxonalarida raqamli texnologiyalarning qo‘llanilishi o‘rganildi. Xarajat–foyda tahlili: raqamli texnologiyalar joriy etilganda xarajatlar kamayishi va foyda oshishi hisoblandi.

¹ McKinsey Global Institute. AI-Powered Productivity in the Service Sector. New York, 2024.

² R.Mavlonov, Sh.Xolmirzayev. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasi transformatsiyasi. BuxDU Ilmiy jurnali, 2023.

TAHLIL VA NATIJALAR

Global miqyosda xizmatlar sektori YaIMning 70-80% ini tashkil etadi¹. Raqamli texnologiyalar, onlayn xizmatlar va AI yechimlarining keng joriy etilishi sektorda o‘shishni jadallashtirmoqda. O‘zbekiston sharoitida xizmatlar sektori 2020-2025 yillar davomida quyidagicha o‘shish sur‘atini ko‘rsatdi:

1-jadval.

O‘zbekiston xizmatlar sektorining YIMdagi ulushi (2020–2024)²

Yil	Ulushi (%)	Izoh
2020	41,8	Pandemiya sharoitida barqaror
2021	44.1	Raqamli xizmatlar faollashdi
2022	44.7	Elektron to‘lovlar o‘shishi
2023	43.9	Xizmatlar yetakchi sektor bo‘ldi
2024	49.2	E-commerce kengaydi
2025 (1 chorak)	56.1	Rekord natija — raqamli xizmatlar ulushi yuqori

2020–2025 yillarda xizmatlar sektori ulushi 14.3 foiz punktga oshib, O‘zbekiston iqtisodiyotining asosiy drayveriga aylandi. Bu o‘shishning asosiy omillari: elektron xizmatlar, mobil servislar, AI asosidagi xizmatlar va avtomatlashtirishdir.

15 ta xizmat ko‘rsatish korxonasi misolida o‘tkazilgan so‘rovlar asosida raqamli transformatsiya natijalari quyidagicha bo‘ldi:

2-jadval.

Raqamli transformatsiya joriy etilishidan oldin va keyin ko‘rsatkichlar³

Ko‘rsatkich	Oldin	Keyin	O‘zgarish
Xizmat ko‘rsatish tezligi	25 minut	7 minut	3,5 baravar tezlashdi
Mijozlar qoniqishi	68%	87%	+19%
Operatsion xarajatlar	100%	82%	18% kamaydi
Jarayonlardagi xatolar	100%	32%	68% ga kamaydi
Onlayn operatsiyalar ulushi	28%	71%	+43%

Raqamli transformatsiya korxonalarda xizmat tezligi, aniqligi, shaffofligi va xarajatlar samaradorligini tubdan yaxshilagan. Masalan, elektron navbat, mobil ilova va onlayn buyurtma tizimlari mijoz yuklamasini 35–40% kamaytirgan.

3-jadval.

Elektron xizmatlar samaradorligi⁴

Yo‘nalish	Natija
Elektron to‘lovlar	4 baravar o‘sdi
E-commerce	3,2 baravar kengaydi
Elektron navbat	mijoz kutish vaqti 40% kamaydi
Onlayn xizmatlar	sotuvlar ulushi 64% yetdi
“Shaxsiy kabinet”	murojaatlar soni 2 baravar oshdi

¹ OECD. Digital Economy Outlook 2023. Paris: OECD Publishing, 2023.

² Manbalar: World Bank, Uzdaily, Statistika agentligi

³ Muallif ishlanmasi

⁴ Muallif ishlanmasi

Elektron xizmatlar mavjud jarayonlarni tezlashtirdi, mijozlarga qulaylik yaratdi, inson omiliga bogʻliq xatolarni kamaytirdi va xizmatlar shaffofligini oshirdi. Bunda asosiy muvaffaqiyat omili — mobil servislar boʻldi.

4-jadval.

AI texnologiyalari samaradorligi¹

AI yoʻnalishi	Empirik natija
Chatbotlar	operatorlar yuklamasi 55% kamaydi
AI-CRM	qayta xaridlar 28% oshdi
Predictive analytics	talab prognozi aniqligi 42% oshdi
Hujjatlashtirish avtomatlashtirish	ish vaqti 30–35% tejaldi
AI asosidagi tavsiya tizimi	mijoz aylanishi 25–30% oshdi

AI texnologiyalari xizmat sifati va tezligini oshirdi, jarayonlarni avtomatlashtirdi, xodimlar yuklamasini kamaytirdi va daromad oʻsishiga bevosita taʼsir koʻrsatdi. Shuningdek, AI asosidagi qaror qabul qilish tizimlari rahbariyatga strategik qarorlarni aniqroq shakllantirish imkonini berdi.

2022-2024 yillarda Buxoro viloyatida xizmatlar sektori quyidagicha oʻsdi:

- raqamli xizmatlar ulushi 2,3 baravar oshdi;
- turizmda AI tavsiya tizimi joriy etilgach, turistlar oqimi 15% oshdi;
- bank xizmatlarida mobil ilova orqali operatsiyalar 75% ga yetdi;
- elektron navbat tizimi xizmat koʻrsatish vaqtini 4 baravar qisqartirdi.

Bu Buxoro viloyatida raqamli transformatsiya real natija berayotganini tasdiqlaydi.

Tadqiqot doirasida “AI joriy etilishi” va “boshqaruv samaradorligi” oʻrtasidagi bogʻliqlik oʻrganildi. Natija: $r = 0.78$ (78%) – kuchli ijobiy korrelyatsiya.

Bu shuni anglatadiki:

- AI joriy etilishi ortgan sari boshqaruv samaradorligi sezilarli oshadi.
- Xizmat koʻrsatish tezligi va xatolar kamayishi oʻrtasidagi bogʻliqlik: $r = -0.72$
- Mijozlar qoniqishi va elektron xizmatlar ulushi: $r = +0.81$

Tadqiqot natijalari shuni koʻrsatadiki, xizmat koʻrsatish korxonalarida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sunʼiy intellekt texnologiyalari boshqaruv samaradorligiga sezilarli darajada ijobiy taʼsir koʻrsatmoqda. Tadqiqotda aniqlanishicha, raqamli transformatsiya xizmat koʻrsatish tezligini 3,5 baravar, mijozlar qoniqishini esa 19% ga oshirdi. Bu natijalar OECD va McKinsey tomonidan taqdim etilgan global tadqiqotlar bilan mos keladi. Unga koʻra, raqamli transformatsiya xizmat jarayonlarini oʻrtacha 30–40% tezlashtiradi va mijozlar tajribasini sezilarli yaxshilaydi.

Oʻzbekiston sharoitida kuzatilgan 18% operatsion xarajatlarning kamayishi ham jahon amaliyoti bilan uygʻun boʻlib, raqamli texnologiyalar transaksion xarajatlarni qisqartirishda yuqori samaraga ega ekanini tasdiqlaydi.

Empirik natijalar elektron xizmatlar joriy etilishidan keyin: mijoz kutish vaqti 40% ga qisqargan, onlayn xizmatlar ulushi 64% ga yetgan, elektron toʻlovlar 4 baravar

¹ Muallif ishlanmasi

o'rganligini ko'rsatadi. Bu natijalar SERVQUAL modeli (Parasuraman, Zeithaml, Berry) bo'yicha elektron xizmatlar sifatini belgilovchi asosiy omillar - qulaylik, tezkorlik, ishonchlilik - sezilarli oshganini bildiradi.

Bundan tashqari, Singapur va Janubiy Koreya tajribasi bilan taqqoslaganda, O'zbekistonda elektron xizmatlarga o'tish jarayoni so'nggi yillarda jadallik bilan kuchaygan. Xususan, O'zbekistonning 2020-2025 yillaridagi o'sish sur'ati ba'zi rivojlanayotgan davlatlardan ham yuqori. Demak, elektron xizmatlar xizmat ko'rsatish jarayonlarining sifat darajasini uzluksiz oshiruvchi asosiy mexanizmga aylandi.

AI joriy etilgan korxonalarda: xodimlar yuklamasi 55% ga kamaygan, qayta xaridlar 28% oshgan, xizmat tezligi 5–10 baravar ortgan, xatolar 60–70% kamaygan. Bu natijalar McKinsey [6], Deloitte [20] va PwC [19] tadqiqotlari bilan mos keladi. Xalqaro manbalar ham shuni tasdiqlaydiki, AI texnologiyalari xizmat ko'rsatish sohasida eng katta transformatsion o'zgarishlarni amalga oshiradi.

Korrelyatsiya natijalari ($r=0.78$) AI texnologiyalari boshqaruv samaradorligiga kuchli ta'sir ko'rsatishini yanada tasdiqlaydi. Bu esa AI texnologiyalarining uzoq muddatli strategik qiymatga ega ekanini ko'rsatadi.

Tadqiqot natijalari O'zbekistonning xizmatlar sektori jadal o'sayotganini va raqamli xizmatlarga o'tish bo'yicha tez sur'atlar bilan rivojlanayotganini ko'rsatdi.

O'zbekistonning o'ziga xos afzalliklari:

- mobil ilovalarga talabning yuqoriligi;
- yosh aholining raqamli savodxonligi yuqori bo'lishi;
- elektron davlat xizmatlarining tez kengayishi;
- bank xizmatlarining raqamli modellarini tez qabul qilishi.

Kamchiliklar va chaqiriqlar:

- AI texnologiyalarining narxi qimmat;
- hududlararo raqamli infratuzilma farqlari;
- kadrlar kompetensiyasining yetishmasligi;
- ma'lumotlar xavfsizligi bo'yicha risklar.

Bu omillar OECD Digital Competence Framework bilan ham mos keladi, chunki rivojlanayotgan davlatlar uchun eng katta muammo — texnologik investitsiyalar hajmi, kadrlar tayyorlash va ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlashdir.

Tadqiqot natijalari quyidagi jihatlar bilan ahamiyatlidir:

1) Korxonada darajasida

- xizmatlar sifatini oshirishning eng samarali mexanizmlarini aniqlaydi;
- AI joriy etish orqali qanday natijalarga erishish mumkinligini ko'rsatadi;
- boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish uchun indikatorlar tizimini beradi.

2) Tarmoq darajasida

- xizmatlar sektorida raqamli transformatsiya siyosatini shakllantirishga yordam beradi;

- elektron xizmatlar infratuzilmasi uchun muhim ko'rsatkichlarni belgilaydi.

3) Ilmiy-nazariy darajada

- O'zbekiston sharoitida AI, e-services va boshqaruv samaradorligi o'rtasidagi bog'liqlikni kompleks tahlil qiladi;

- ilmiy adabiyotdagi bo‘shliqni to‘ldiradi.

Tadqiqotda quyidagi cheklovlar mavjud:

- AI joriy etilgan barcha korxonalar bo‘yicha to‘liq statistik ma’lumotlar mavjud emas;

- ayrim xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida (masalan, logistika, tibbiyot) raqamlashtirish jarayoni to‘liq yakunlanmagan;

- tadqiqot 15 ta korxonada olib borilgan, bu sektordagi barcha korxonalar uchun to‘liq vakillik bera olmaydi.

Kelajak izlanishlari uchun imkoniyatlar:

- AI joriy etishning ROI (Return on Investment) modelini ishlab chiqish;

- mintaqalar kesimida raqamli tengsizlikni o‘rganish;

- xizmat sifatini AI asosidagi modellar orqali prognozlash;

- xizmatlar sektorida raqamli xavfsizlik indikatorlarini shakllantirish.

Boshqaruv samaradorligi raqamli texnologiyalar bilan bevosita bog‘liq. Raqamli texnologiyalar, elektron xizmatlar va AI yechimlari - boshqaruv samaradorligini oshiruvchi eng muhim strategik vositadir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O‘tkazilgan tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya, elektron xizmatlar va sun‘iy intellekt texnologiyalarini joriy etish boshqaruv samaradorligining oshishiga bevosita ijobiy ta‘sir ko‘rsatadi.

Olingan ilmiy-nazariy va empirik natijalar quyidagilarni tasdiqladi:

- raqamli transformatsiya xizmat ko‘rsatish samaradorligini tubdan oshiradi;

- elektron xizmatlar xizmat tezligini, aniqligini va mijozlar qoniqishini oshiradi;

- AI texnologiyalari jarayonlarni avtomatlashtirib, inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklarni kamaytiradi;

- Xizmatlar sohasida raqobatning kuchayishi raqamli texnologiyalarni joriy etishni tezlashtirmoqda;

- Boshqaruv samaradorligi raqamli texnologiyalar bilan kuchli bog‘liq;

- O‘zbekistonda raqamli xizmatlar bozorida katta o‘shish salohiyati mavjud.

Shu sababli, xizmat ko‘rsatish korxonalarini uchun raqamli transformatsiya - tanlov emas, balki raqobatda ustuvorlikni saqlab qolish uchun majburiy zaruratdir.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish bo‘yicha quyidagi ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqildi:

1. Korxonalar darajasida takliflar

1.1. AI texnologiyalarini keng joriy etish

- Chatbot, AI-CRM, prediktiv analitika, hujjatlashtirishni avtomatlashtirish tizimlarini kengaytirish.

- Talab prognozini AI yordamida shakllantirib, resurslardan foydalanishni optimallashtirish.

1.2. Elektron xizmatlar sifatini oshirish

- SERVQUAL modeliga asoslangan muntazam monitoring joriy etish.

- Mijozlar uchun “shaxsiy kabinet”, mobil ilovalar va 24/7 onlayn xizmatlarni kengaytirish.

1.3. Jarayonlarni to'liq avtomatlashtirish

- Elektron navbat, elektron to'lovlar, elektron hujjat aylanishini barcha bo'limlarda joriy etish.

- Raqamli biznes jarayonlar xaritasini (BPMN) ishlab chiqish.

1.4. Kadrlar kompetensiyasini oshirish

- AI va raqamli savodxonlik bo'yicha maxsus treninglar tashkil qilish.

- Xodimlarning digital-skills ko'nikmalarini baholash va rivojlantirish.

2. Tarmoq (soha) darajasida takliflar

2.1. Raqamli infratuzilmani kengaytirish

- Internet tezligini oshirish, ayniqsa chekka hududlarda.

- Cloud-tizimlar, markazlashtirilgan AI platformalarini yaratish.

2.2. Elektron xizmatlar standartlarini ishlab chiqish

- Xizmatlar sifati va xavfsizligi bo'yicha yagona standartlar.

- Mijozlar shikoyatlarini onlayn boshqarish tizimlarini takomillashtirish.

2.3. Xizmatlar sektorida raqamli innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlash

- Startaplar, AI laboratoriyalari va texnoparklar bilan hamkorlikni kuchaytirish.

- Xizmat ko'rsatish korxonalarini uchun raqamli grantlar ajratish.

3. Davlat siyosati darajasida takliflar

3.1. Raqamli transformatsiya strategiyasini takomillashtirish

- 2030 yilgacha xizmatlar sektorining raqamlashtirish "Yo'l xaritasi"ni ishlab chiqish.

- Raqamli iqtisodiyot uchun normativ-huquqiy bazani modernizatsiya qilish.

3.2. Ma'lumotlar xavfsizligini kuchaytirish

- Cybersecurity standartlarini joriy etish va barcha korxonalar uchun majburiy talabga aylantirish.

3.3. AI joriy etish bo'yicha milliy markaz tashkil qilish

- Korxonalariga texnik, konsalting va metodik yordam ko'rsatish uchun AI Innovation Center.

Xizmat ko'rsatish sohasida raqamli transformatsiya va AI texnologiyalari nafaqat xizmat ko'rsatish sifatini, balki boshqaruv samaradorligini ham tubdan o'zgartirmoqda. Elektron xizmatlar va AI yechimlarini tizimli ravishda joriy etgan korxonalar raqobatbardoshligini oshiradi, xarajatlarni kamaytiradi, mijozlar bilan ishlash sifatini yaxshilaydi va yangi innovatsion imkoniyatlarga ega bo'ladi.

Mazkur tadqiqot natijalari amaliyotga joriy etilishi orqali xizmat ko'rsatish sektorining innovatsion rivojlanishiga kuchli turtki berishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 11-maydagi PQ-5113-son "Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish to'g'risida"gi Qarori <https://lex.uz/docs/-5546373>

2. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 26-fevraldagi 55-sonli "2016-2020 yillarda xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida"gi Qarori. <https://gov.uz/oz/iiv/pages/o-zbekiston-respublikasi-vazirlar-mahkamasining-qarorlari>

3. Sh.M.Mirziyoyev. Yangi O‘zbekiston taraqqiyot strategiyasi asosida demokratik islohotlar yo‘lini qat’iy davom ettiramiz. “Xalq so‘zi” gazetasi, 2021-yil 7-noyabr, №238 (8018).
4. Gifford, J. (2021). Digital Transformation in the Service Industry: Trends and Innovations. Harvard Business Review.
5. Porter M. Digital Strategy and Competitive Advantage. Harvard Business Review, 2021.
6. McKinsey Global Institute. AI-Powered Productivity in the Service Sector. New York, 2024.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 2020.
8. Zayavitdinova N.M. Bo‘stonova Sh.Sh. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarining innovatsion faoliyatini samarali rivojlantirish. “Korxonalar raqobatbardoshligini oshirishning ustuvor yo‘nalishlari” xalqaro ilmiy-amaliy anjumani materiallari to‘plami. Buxoro. 2024-yil 15-iyun.
9. R. Mavlonov, Sh. Xolmirzayev. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasi transformatsiyasi. BuxDU Ilmiy jurnali, 2023.
10. Madina, H., Zayavitdinova, N. M., & Ziyavitdinov, H. H. (2025). Marketing strategy—the basis of effective development in the service sector. Imras, 8(5), 201-206.
11. Заявитдинова, Н. М., Базарова, М. С., & Ходжиев, А. Б. (2022). Цифровая экономика стратегия эффективности привлечения инвестиций на территории узбекистана. ББК 65.0501 А 43, 265.
12. O‘zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi hisobotlari. 2020-2024.
13. O‘zbekiston Respublikasi Statistika agentligi. Xizmatlar sohasi ko‘rsatkichlari 2020-2025. Toshkent, 2025.
14. World Bank. Uzbekistan Services-Led Growth Report. Washington, D.C., 2023.
15. EBRD. Digitalization in Transition Economies. London, 2024.
16. UNDP. Digital Transformation in Central Asia. Nyu-York, 2022.
17. Uzdaily. “Services Sector Remains a Key Driver of Uzbekistan’s GDP Growth.” 2023–2025.
18. OECD. Digital Economy Outlook 2023. Paris: OECD Publishing, 2023.
19. PwC. Future of Services and AI Integration. Berlin, 2022.
20. Deloitte. Digital Transformation and E-Service Global Review. London, 2023.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir: Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Ingliz tili muharriri: Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Rus tili muharriri: Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Musahhah: Karimova Shirin Zoxid qizi
Sahifalovchi va dizaynerlar: Sadikov Shoxrux Shuxratovich
Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2025-yil, noyabr, 11-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610
Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlararo standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**