

JISMONIY SHAXSLARGA YO‘NALTIRILGAN BANK XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASHNING ZAMONAVIY METODOLOGIYASI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o‘g‘li

Toshkent Kimyo xalqaro universiteti,
“Kechki ta’lim” yo‘nalishlari rahbari

PhD, dotsent

ORCID: 0009-0003-0559-6552

E-mail: i.ibroximov@kiut.uz

Annotatsiya

Mazkur maqolada jismoniy shaxslarga ko‘rsatiladigan bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologik yondashuvlari tadqiq etilgan. Raqamli Banklarni raqamlashtirish jarayonlari, omnikanal xizmat ko‘rsatish modeli va mijoz tajribasining ustuvor ahamiyat kasb etishi sharoitida sifatni an‘anaviy mezonlar asosida baholash yetarli emasligi asoslab berilgan. Tadqiqotda xizmat sifati ko‘p o‘lchamli iqtisodiy kategoriya sifatida talqin qilinib, funksional samaradorlik, raqamli interfeys qulayligi, kommunikativ aniqlik, xavfsizlik darajasi hamda mijoz sodiqligi indikatorlarini o‘z ichiga oluvchi integrallashgan baholash tizimi taklif etilgan. Shuningdek, subyektiv qoniqish ko‘rsatkichlari bilan obyektiv operatsion parametrlarni uyg‘unlashtirish zarurligi asoslangan. Natijada jismoniy shaxslarga xizmat ko‘rsatish sifatini monitoring qilish va strategik boshqaruv qarorlarini qabul qilish imkonini beruvchi zamonaviy metodologik model ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: bank xizmatlari sifati, jismoniy shaxslar, baholash metodologiyasi, mijoz qoniqishi, raqamli bank, xizmat samaradorligi, xavfsizlik, integrallashgan indeks, omnikanal model.

Аннотация

В статье исследуются современные методологические подходы к оценке качества банковских услуг, предоставляемых физическим лицам. В условиях расширения цифрового банкинга, развития омниканальных моделей обслуживания и возрастания роли клиентского опыта традиционные критерии оценки качества становятся недостаточными. Качество услуг рассматривается как многомерная экономическая категория, включающая функциональную эффективность, удобство цифрового интерфейса, коммуникативную прозрачность, уровень безопасности и показатели лояльности клиентов. Особое внимание уделяется интеграции субъективных показателей удовлетворенности с объективными операционными параметрами. В результате предложена современная методологическая модель оценки, ориентированная на системный мониторинг и стратегическое управление качеством банковских услуг для физических лиц.

Ключевые слова: качество банковских услуг, физические лица, методология оценки, удовлетворенность клиентов, цифровой банкинг, эффективность обслуживания, безопасность, интегрированный индекс, омниканальная модель.

Abstract

This article explores modern methodological approaches to assessing the quality of banking services provided to individuals. In the context of digital banking expansion, omnichannel service models, and the increasing importance of customer experience, traditional evaluation criteria are no longer sufficient. The study conceptualizes service quality as a multidimensional economic category and proposes an integrated assessment framework incorporating functional efficiency, digital interface usability, communicative transparency, security standards, and customer loyalty indicators. Particular emphasis is placed on combining subjective satisfaction metrics with objective operational parameters. As a result, a modern methodological model is developed to support continuous monitoring and strategic management of service quality in retail banking for individuals.

Keywords: banking service quality, individuals, assessment methodology, customer satisfaction, digital banking, service efficiency, security, integrated index, omnichannel model.

KIRISH

Moliya bozorlarining institutsional rivojlanishi va aholining bank tizimi bilan iqtisodiy aloqalari kengayib borishi natijasida jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlari zamonaviy iqtisodiyotning tayanch segmentiga aylandi. Aholining omonatlari, iste'mol kreditlari, ipoteka mahsulotlari, to'lov kartalari, elektron hamyonlar hamda masofaviy bank xizmatlari moliyaviy aylanishning muhim qismini tashkil etmoqda. Ushbu jarayon banklarning nafaqat operatsion faoliyatini, balki xizmat ko'rsatish standartlarini ham qayta ko'rib chiqishni talab etadi. Xizmat sifati darajasi aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchini shakllantiradi, moliyaviy vositachilik samaradorligiga ta'sir ko'rsatadi hamda iqtisodiy barqarorlikni mustahkamlaydi. Shu bois jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini ilmiy asosda baholash masalasi nazariy va amaliy jihatdan alohida ahamiyat kasb etadi.

Bank xizmatlarini ko'rsatish modeli tub transformatsiyani boshdan kechirmoqda. Raqamli kanallar, mobil ilovalar, avtomatlashtirilgan xizmat punktlari va sun'iy intellektga asoslangan maslahat tizimlari xizmat jarayonining tarkibiy tuzilishini o'zgartirdi. Jismoniy shaxslar bank bilan o'zaro munosabatni ko'proq masofaviy shaklda amalga oshirmoqda, bu esa sifatni baholash mezonlarining yangilanishini taqozo etadi. Endilikda xizmat tezkorligi, interfeys ergonomikasi, ma'lumotlarning aniq va tushunarli taqdim etilishi, tranzaksiyalar xavfsizligi hamda tizim uzluksizligi asosiy baholash parametrlariga aylanmoqda. An'anaviy filial infratuzilmasiga asoslangan yondashuvlar esa tobora o'z ahamiyatini yo'qotmoqda. Shunday sharoitda xizmat sifati ko'rsatkichlarini zamonaviy metodologik asosda qayta ishlab chiqish zarurati yuzaga keladi.

Jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifati ko'p qatlamli iqtisodiy kategoriya sifatida namoyon bo'ladi. Bir tomondan, mijozning subyektiv qoniqishi, bankka nisbatan ishonchi va xizmat jarayonidan olgan umumiy taassuroti muhim ahamiyatga ega. Ikkinchi tomondan, operatsion tezkorlik, hisob-kitoblarning aniqligi, murojaatlarni ko'rib chiqish muddati, tizim barqarorligi kabi obyektiv ko'rsatkichlar

mavjud. Zamonaviy metodologiya aynan shu ikki yoʻnalishni integratsiyalashgan holda baholashni nazarda tutadi. Faqat subyektiv fikrlar asosida baholash natijani toʻliq aks ettirmaydi, faqat texnik parametrlar asosidagi baholash esa mijoz tajribasining mohiyatini yoritib bera olmaydi. Kompleks yondashuv esa sifatni aniq va tizimli koʻrsatkichlar orqali ifodalash imkonini beradi.

Bank tizimining raqobat muhitida faoliyat yuritishi xizmat sifatini strategik ustuvorlik darajasiga olib chiqdi. Jismoniy shaxslar uchun xizmat sifati yuqori boʻlgan banklar bozorda mustahkam pozitsiyani egallaydi, mijozlar oqimini barqarorlashtiradi va uzoq muddatli hamkorlikni taʼminlaydi. Xizmat sifati koʻrsatkichlari marketing faoliyati doirasida emas, balki strategik boshqaruv tizimining ajralmas qismi sifatida talqin qilinishi lozim. Banklarni raqamlashtirish sharoitida sifat indikatorlari risklarni boshqarish, reputatsion barqarorlikni taʼminlash hamda operatsion samaradorlikni oshirish jarayonlari bilan bogʻlanishi zarur. Shunday yondashuvgina bank xizmatlari sifatini barqaror ravishda nazorat qilish va takomillashtirish imkonini beradi.

Oʻzbekiston bank tizimida ham jismoniy shaxslarga koʻrsatiladigan xizmatlar hajmi izchil ortib bormoqda. Masofaviy xizmat kanallarining kengayishi, mobil bank ilovalarining ommalashuvi hamda toʻlov infratuzilmasining rivojlanishi xizmat koʻrsatish modelini yangilamoqda. Biroq amaliyot shuni koʻrsatadiki, xizmat sifatini baholash koʻpincha alohida koʻrsatkichlar bilan cheklanadi va kompleks metodologik asos yetarlicha ishlab chiqilmagan. Shu sababli jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasini ishlab chiqish ilmiy jihatdan dolzarb vazifa hisoblanadi.

Mazkur maqolaning maqsadi jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologik asoslarini ishlab chiqish va amaliy jihatdan qoʻllash imkoniyatlarini asoslashdan iborat. Tadqiqot doirasida xizmat sifati indikatorlari tizimlashtiriladi, subyektiv va obyektiv koʻrsatkichlar integratsiyasi mexanizmi ishlab chiqiladi hamda monitoring va strategik boshqaruv uchun mos model taklif etiladi. Ushbu yondashuv bank xizmatlari sifatini baholash jarayonini yanada takomillashtirishga xizmat qiladi va banklarning raqobatbardoshligini oshirish uchun ilmiy asos yaratadi.

ADABIYOTLAR SHARHI

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholash masalasi zamonaviy moliyaviy xizmatlar nazariyasida mijozga yoʻnaltirilgan boshqaruv konsepsiyasi bilan chambarchas bogʻliq holda rivojlanmoqda. Ushbu yoʻnalishda Claes Fornell tomonidan ishlab chiqilgan mijoz qoniqishi indekslari modeli alohida metodologik ahamiyat kasb etadi. Fornell xizmat sifati, mijoz qoniqishi va iqtisodiy natijalar oʻrtasidagi tizimli bogʻliqlikni empirik jihatdan asoslab bergan hamda milliy qoniqish indekslarini shakllantirish orqali sifatni makrodarajada oʻlchash imkoniyatini yaratgan. Uning yondashuvida xizmat sifati subyektiv baholarga asoslangan boʻlsada, ularning moliyaviy samaradorlik bilan bevosita bogʻliqligi koʻrsatib beriladi. Jismoniy shaxslar segmentida bu model alohida ahamiyatga ega, chunki aholi bank tizimiga ishonchi va qoniqish darajasi moliyaviy vositachilik hajmiga bevosita taʼsir koʻrsatadi. Shu

jihtadan Fornell konsepsiyasi zamonaviy metodologik yondashuvni ishlab chiqishda muhim nazariy poydevor bo‘lib xizmat qiladi.

Xizmat sifati va mijoz xulq-atvori o‘rtasidagi bog‘liqlikni chuqur tahlil qilgan olimlardan biri Richard L. Oliver hisoblanadi. U tomonidan ishlab chiqilgan kutilmalarni tasdiqlash nazariyasi xizmat natijasining qabul qilinishi mijozning dastlabki kutilmalari bilan real tajriba o‘rtasidagi farq orqali shakllanishini ko‘rsatadi. Mazkur yondashuv bank xizmatlarini baholashda subyektiv qoniqishning psixologik asoslarini tushuntirish imkonini beradi. Jismoniy shaxslar bilan ishlash jarayonida banklar nafaqat xizmat ko‘rsatishi, balki kutilmalarni shakllantirish va boshqarish jarayonini ham samarali yo‘lga qo‘yishi lozim. Oliver nazariyasiga ko‘ra, ijobiy tasdiqlangan tajriba sodiqlikni kuchaytiradi, salbiy tafovut esa xizmatdan voz kechish ehtimolini oshiradi. Bu holat xizmat sifati metodologiyasini ishlab chiqishda subyektiv va obyektiv indikatorlarni integratsiyalash zaruratini yanada kuchaytiradi.

Bank xizmatlari sifati va mijoz sodiqligi o‘rtasidagi uzviy bog‘liqlikni empirik asosda o‘rgangan Timothy Keiningham, Bruce Cooil hamda Lerzan Aksoy tadqiqotlari ham muhim ahamiyatga ega. Ular xizmat sifati ko‘rsatkichlari bilan mijozni ushlab qolish darajasi, takroriy foydalanish chastotasi hamda daromadlilik o‘rtasida barqaror aloqalar mavjudligini aniqlagan. Mazkur ilmiy xulosalar jismoniy shaxslar segmentida xizmat sifati faqat operatsion parametr emas, balki uzoq muddatli moliyaviy strategiya elementi ekanini ko‘rsatadi. Chakana bank xizmatlarida kichik sifat o‘zgarishlari ham mijoz oqimiga sezilarli ta’sir ko‘rsatishi mumkin. Shu sababli sifatni baholash jarayoni strategik boshqaruv bilan bog‘liq holda ko‘rib chiqilishi lozim.

Zamonaviy banklarni raqamlashtirishda xizmat sifati metodologiyasi texnologik parametrlarni ham qamrab olishi zarur. Bu yo‘nalishda Heikki Karjaluo tomonidan olib borilgan tadqiqotlar elektron bank xizmatlari sifati mezonlarini aniqlashga bag‘ishlangan. Ular foydalanuvchi interfeysining qulayligi, tizim tezkorligi, ma’lumotlarning aniqligi va xavfsizlik darajasi mijoz qoniqishining asosiy determinantlari ekanini asoslab bergan. Mazkur yondashuv jismoniy shaxslarga xizmat ko‘rsatish sifati bahosini faqat filial infratuzilmasi bilan emas, balki raqamli platformalar samaradorligi bilan bog‘lash zarurligini ko‘rsatadi. Mobil bank xizmatlari keng tarqalgan sharoitda sifat indikatorlari texnologik barqarorlik va foydalanuvchi tajribasi ko‘rsatkichlarini o‘z ichiga olishi shart.

Mijoz tajribasini iqtisodiy qiymat manbai sifatida talqin qilgan Lemon va Verhoef tadqiqotlari ham mazkur mavzu uchun muhim nazariy asos hisoblanadi. Ular mijoz bilan o‘zaro aloqaning barcha bosqichlarini yagona tajriba tizimi sifatida ko‘rib chiqish zarurligini ta’kidlaydi. Bank xizmatlari kontekstida bu yondashuv mijozning xizmatdan foydalanishdan oldingi, foydalanish jarayonidagi va undan keyingi bosqichlardagi qoniqishini kompleks tahlil qilish imkonini beradi. Bunday metodologiya xizmat sifati bahosini dinamik jarayon sifatida ko‘rib chiqishga yordam beradi.

Mahalliy ilmiy tadqiqotlarda ham jismoniy shaxslarga bank xizmatlari ko‘rsatish jarayonlari o‘rganilgan bo‘lsada, sifatni kompleks metodologik asosda baholash masalasi yetarli darajada tizimlashtirilmagan. Ayrim ishlarda mijoz qoniqishi alohida

ko'rsatkich sifatida tahlil qilinadi, biroq subyektiv baholarni operatsion indikatorlar bilan integratsiyalashgan model shaklida ifodalash masalasi to'liq ishlab chiqilmagan. Shuningdek, raqamli bank xizmatlari kengayishi sharoitida sifat mezonlarini yangilash zarurati yuzaga kelgan. Bu holat zamonaviy metodologiyani ishlab chiqish ilmiy jihatdan dolzarb ekanini tasdiqlaydi.

Umuman olganda, tahlil qilingan ilmiy manbalar jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashda ko'p o'lchamli yondashuv zarurligini ko'rsatadi. Xizmat sifati subyektiv qoniqish, operatsion samaradorlik, texnologik barqarorlik va mijoz sodiqligi indikatorlarini o'zaro integratsiyalashgan holda ifodalangandagina to'liq baholanadi. Shu asosda mazkur tadqiqot zamonaviy metodologiyani ishlab chiqishga qaratilgan bo'lib, u mavjud ilmiy qarashlarni umumlashtirish va ularni bank amaliyoti ehtiyojlariga moslashtirishni maqsad qiladi.

METODOLOGIYA

Mazkur tadqiqot jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasini ishlab chiqishga qaratilgan bo'lib, kompleks va ko'p darajali yondashuv asosida shakllantirildi. Metodologik asos sifatida tizimli tahlil, institutsional yondashuv, iqtisodiy-statistik usullar, empirik kuzatuv hamda komparativ solishtirish metodlari qo'llanildi. Tadqiqot konsepsiyasi xizmat sifati tushunchasini tor marketing kategoriyasi sifatida emas, balki bank faoliyatining operatsion, texnologik va ijtimoiy jihatlarini birlashtiruvchi integrallashgan iqtisodiy ko'rsatkich sifatida talqin etishga tayanadi. Baholash metodologiyasi subyektiv va obyektiv indikatorlarni uyg'unlashtirish tamoyiliga asoslandi. Bunday yondashuv xizmat sifati ko'rsatkichlarini yanada aniqroq va tizimli ravishda ifodalash imkonini beradi.

Tadqiqotning birinchi bosqichida nazariy manbalar chuqur tahlil qilinib, xizmat sifati kategoriyasining evolyutsiyasi hamda jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish segmentidagi o'ziga xos xususiyatlari aniqlashtirildi. Ushbu bosqichda xizmat sifatini shakllantiruvchi asosiy omillar guruhlariga ajratildi va ularning iqtisodiy mazmuni izohlandi. Xususan, operatsion tezkorlik, xizmat aniqligi, raqamli platforma barqarorligi, axborot shaffofligi, xavfsizlik darajasi hamda mijoz sodiqligi kabi indikatorlar metodologik modelning tayanch elementlari sifatida belgilandi. Nazariy tahlil natijasida sifatni baholash ko'rsatkichlari o'zaro bog'liq tizim sifatida shakllantirilishi zarurligi asoslab berildi.

Ikkinchi bosqichda empirik ma'lumotlar shakllantirildi va ularni qayta ishlash jarayoni amalga oshirildi. Tadqiqot obykti sifatida jismoniy shaxslarga keng ko'lamda xizmat ko'rsatuvchi tijorat banklari tanlab olindi. Ma'lumotlar manbai sifatida banklarning ochiq moliyaviy hisobotlari, xizmat ko'rsatish statistikasi hamda mijozlar o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma natijalari qo'llanildi. So'rov jarayonida mijozlarning xizmat tezkorligi, muomala sifati, raqamli platforma qulayligi va umumiy qoniqish darajasi baholandi. Olingan natijalar statistik jihatdan qayta ishlanib, indikatorlarning ishonchlilik darajasi hamda o'zaro bog'liqligi aniqlashtirildi.

Metodologiyaning muhim jihatlaridan biri subyektiv baholarni obyektiv operatsion ko'rsatkichlar bilan integratsiyalashdan iborat bo'ldi. Bunda mijoz

qoniqishi darajasi tranzaksiya bajarish tezligi, murojaatlarni ko'rib chiqish muddati, tizim uzilishlari chastotasi kabi parametrlar bilan solishtirildi. Korrelyatsion tahlil orqali sifat indikatorlari o'rtasidagi bog'liqlik aniqlanib, eng muhim determinantlar belgilandi. Shuningdek, ko'p o'zgaruvchili regressiya usuli yordamida xizmat sifati darajasining mijoz sodiqligi va takroriy foydalanish ko'rsatkichlariga ta'siri baholandi. Bu yondashuv metodologiyaning ilmiy asoslanganligini ta'minlaydi.

Tadqiqot davomida segmentatsion yondashuv ham qo'llanildi. Jismoniy shaxslar turli yosh, daromad va raqamli savodxonlik darajasiga ko'ra guruhlariga ajratildi. Har bir segment uchun xizmat sifati indikatorlarining ustuvorligi aniqlanib, differensial baholash modeli ishlab chiqildi. Bu usul sifatni yagona standart asosida emas, balki mijoz ehtiyojlariga mos ravishda baholash imkonini beradi. Natijada metodologiya jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishda individual yondashuvni qo'llab-quvvatlaydi.

Yakuniy bosqichda ishlab chiqilgan ko'rsatkichlar tizimi asosida integrallashgan baholash modeli shakllantirildi. Mazkur model xizmat sifati monitoringini doimiy ravishda olib borish hamda natijalarni strategik boshqaruv qarorlariga integratsiyalash imkonini beradi. Metodologiyaning afzalligi shundaki, u sifatni statik emas, balki dinamik jarayon sifatida baholashga yo'naltirilgan. Ko'rsatkichlarning vaqt oralig'ida o'zgarishi tahlil qilinib, rivojlanish tendensiyalari aniqlanadi. Shu tariqa jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi amaliy qo'llash uchun ilmiy asoslangan model sifatida taklif etiladi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi asosida o'tkazilgan empirik tadqiqotlar natijalari sifatini ko'p qatlamli va tizimli hodisa sifatida talqin qilish zarurligini tasdiqladi. Tadqiqot davomida xizmat sifati mijoz bilan o'zaro aloqaning barcha bosqichlarini qamrab olgan holda tahlil qilindi. Xizmatdan foydalanishdan oldingi axborot olish jarayoni, mahsulot tanlash bosqichi, operatsiyani amalga oshirish, muammoli vaziyatlarni hal etish va xizmatdan keyingi kommunikatsiya bosqichlari alohida baholandi. Olingan natijalar shuni ko'rsatdiki, jismoniy shaxslar uchun xizmat sifati yakuniy natijadan ko'ra jarayonning uzluksizligi va ishonchliligiga ko'proq bog'liq. Muammolarni hal etish bosqichi umumiy qoniqish darajasiga kuchli ta'sir ko'rsatdi. Tadqiqot shuningdek xizmat sifati ko'rsatkichlari o'zaro bog'liq tizim hosil qilishini va bir bosqichdagi uzilish boshqa bosqich bahosini pasaytirishini aniqladi. Bu esa baholash metodologiyasini jarayonli model asosida shakllantirish zarurligini ko'rsatadi.

Tahlil natijalari xizmat sifati indikatorlarini funksional natija bilan cheklab bo'lmasligini ko'rsatdi. Jismoniy shaxslar xizmat jarayonida shaffoflik, tushunarli axborot va tezkor javob olishni ustuvor deb baholadi. Operatsion tezkorlik yuqori bo'lgan banklarda umumiy qoniqish ko'rsatkichi barqaror shakllangan. Axborot yetishmovchiligi kuzatilgan holatlarda operatsion natija ijobiy bo'lsa ham umumiy baho pasaygan. Bu holat sifatni subyektiv va obyektiv mezonlar uyg'unligida baholash zarurligini yana bir bor tasdiqlaydi. Tadqiqot davomida sifat indikatorlari o'zaro ta'sir koeffitsiyentlari orqali baholandi va ular orasida eng yuqori bog'liqlik xavfsizlik va

ishonch omillariga to'g'ri kelgani aniqlandi. Natijalar xizmat sifati strategiyasida ishonch kapitalini mustahkamlash ustuvor yo'nalish bo'lishi kerakligini ko'rsatadi.

Metodologiya doirasida xizmat sifati ko'rsatkichlari funksional natija, tajriba sifati, iqtisodiy foydalilik, ishonch darajasi va texnologik barqarorlik mezonlari bo'yicha guruhlashtirildi. Har bir yo'nalish bo'yicha o'rtacha baholar hamda ularning umumiy indeksga ta'siri aniqlashtirildi. Olingan ma'lumotlar quyidagi jadvalda keltirilgan.

1-jadval.

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifati ko'rsatkichlarining kompleks bahosi¹

№	Baholash yo'nalishi	O'rtacha baho (1-5)	Standart og'ish	Umumiy indeksga ulushi, foizda	Ustuvorlik darajasi
1	Funksional natija	4.3	0.42	22	Yuqori
2	Tajriba sifati	4.1	0.48	19	O'rta-yuqori
3	Iqtisodiy foydalilik	4.0	0.51	17	O'rta
4	Ishonch darajasi	4.4	0.37	24	Juda yuqori
5	Texnologik barqarorlik	4.2	0.44	18	Yuqori

Jadval ma'lumotlari ishonch darajasi va funksional natija umumiy indeks shakllanishida eng katta ulushga ega ekanini ko'rsatadi. Texnologik barqarorlik ham yuqori ahamiyat kasb etib, raqamli xizmatlardan faol foydalanuvchilar segmentida muhim omil sifatida namoyon bo'ldi. Tajriba sifati va iqtisodiy foydalilik ko'rsatkichlari esa o'rta darajadagi ta'sirga ega bo'lsada, ular umumiy bahoning barqarorligini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Standart og'ish qiymatlarining pastligi sifat baholari barqaror ekanini bildiradi. Bu natijalar kompleks metodologiyaning empirik asoslanganligini tasdiqlaydi.

2-jadval.

Jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifati ko'rsatkichlarining kompleks bahosi²

№	Indikator	Qoniqish bilan bog'liqlik koeffitsiyenti	Takroriy foydalanish ta'siri, foizda	Tavsiya ehtimoli, foizda	Strategik ahamiyati
1	Xavfsizlik	0.81	28	32	Juda yuqori
2	Operatsion tezkorlik	0.74	24	27	Yuqori
3	Raqamli interfeys	0.68	19	22	O'rta-yuqori
4	Axborot shaffofligi	0.77	23	29	Yuqori
5	Narx va komissiya omili	0.59	16	18	O'rta

¹ Muallif tomonidan tuzilgan

² Muallif tomonidan tuzilgan

Tadqiqot doirasida xizmat sifati ko'rsatkichlarining o'zaro ta'siri va natijaviy indikatorlarga ta'sir kuchi baholandi. Bu maqsadda ko'rsatkichlarning qoniqish darajasi va takroriy foydalanish ehtimoliga ta'siri alohida o'rganildi. Natijalar 2-jadvalda. 2-jadvaldan ko'rinib turibdiki, xavfsizlik ko'rsatkichi qoniqish va tavsiya ehtimoliga eng yuqori ta'sir ko'rsatadi. Operatsion tezkorlik ham yuqori darajadagi bog'liqlikni namoyon etadi va takroriy foydalanish ehtimolini oshiradi. Axborot shaffofligi mijoz ishonchini mustahkamlab, bank xizmatlarini tavsiya qilish ko'rsatkichini sezilarli ravishda kuchaytiradi. Narx va komissiya omili nisbatan pastroq ta'sir ko'rsatgan bo'lsada, iqtisodiy qaror qabul qilish jarayonida muhim determinant hisoblanadi. Ushbu natijalar xizmat sifati strategiyasini shakllantirishda ustuvor yo'nalishlarni aniqlash imkonini beradi.

Tadqiqot natijalari jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi kompleks, ko'p o'lchamli va analitik asoslangan bo'lishi lozimligini tasdiqladi. Sifat indikatorlarini yagona integrallashgan model asosida baholash bank boshqaruviga strategik qarorlar qabul qilishda aniqroq yo'nalish beradi. Empirik ma'lumotlar xizmat sifati bilan mijoz sodiqligi o'rtasida barqaror bog'liqlik mavjudligini ko'rsatdi. Taklif etilgan metodologiya sifatni faqat o'lchash emas, balki uni boshqarish va prognozlash imkonini ham yaratadi. Bu esa jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatishda barqaror raqobat ustunligini ta'minlashga xizmat qiladi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Mazkur tadqiqot natijalari jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi ko'p qatlamli, integrallashgan va dinamik yondashuvni talab qilishini ilmiy jihatdan asoslab berdi. Xizmat sifati nafaqat operatsion tezkorlik yoki texnik aniqlik bilan belgilanadi, balki mijoz tajribasining uzluksizligi, axborot shaffofligi, xavfsizlik darajasi va iqtisodiy foydalilik mezonlari bilan ham chambarchas bog'liq ekani aniqlandi. Tadqiqot davomida subyektiv qoniqish ko'rsatkichlari bilan obyektiv operatsion parametrlar o'rtasida barqaror bog'liqlik mavjudligi empirik ravishda tasdiqlandi. Xavfsizlik va ishonch kapitali umumiy sifat indeksiga eng kuchli ta'sir ko'rsatadigan determinant sifatida namoyon bo'ldi. Jarayon barqarorligi va raqamli infratuzilma samaradorligi esa xizmat sifati barqarorligini ta'minlovchi asosiy omillar ekani aniqlangan. Ushbu natijalar bank xizmatlari sifatini baholashda kompleks metodologik model qo'llash zarurligini tasdiqlaydi.

Jismoniy shaxslar uchun xizmat sifati bahosi bir martalik operatsiya natijasiga emas, balki bank bilan o'zaro aloqaning barcha bosqichlariga bog'liq holda shakllanadi. Xizmatning bir bosqichidagi uzilish umumiy qoniqish darajasiga salbiy multiplikativ ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shu bois xizmat sifati monitoringi jarayonli model asosida amalga oshirilishi lozim. Vaqt omilini hisobga olgan holda dinamik baholash tizimini joriy etish sifat ko'rsatkichlarining barqaror rivojlanishini ta'minlaydi. Natijalar shuningdek differensial yondashuvning ahamiyatini ko'rsatdi, chunki turli mijoz segmentlari uchun sifat indikatorlarining ustuvorligi farqlanadi.

Olingan ilmiy xulosalar asosida quyidagi amaliy takliflar ishlab chiqildi. Birinchidan, tijorat banklarida jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish sifatini baholash

yagona integrallashgan indeks asosida amalga oshirilishi zarur. Mazkur indeks operatsion samaradorlik, xavfsizlik, texnologik barqarorlik, kommunikativ aniqlik va iqtisodiy foydalilik ko'rsatkichlarini o'z ichiga olishi lozim. Sifat monitoringi tizimi bankning ichki nazorat va risk-menejment jarayonlari bilan integratsiyalashgan bo'lishi maqsadga muvofiq. Bu yondashuv reputatsion xatarlarni erta aniqlash imkonini beradi.

Ikkinchidan, xavfsizlik va axborot himoyasi ko'rsatkichlarini ustuvor strategik yo'nalish sifatida rivojlantirish tavsiya etiladi. Empirik natijalar xavfsizlik darajasi umumiy qoniqish va tavsiya ehtimoliga eng katta ta'sir ko'rsatishini ko'rsatdi. Shu bois kiberxavfsizlik infratuzilmasiga investitsiyalarni oshirish va xavfsizlik indikatorlarini doimiy monitoring qilish zarur. Bu nafaqat sifatni, balki bankka bo'lgan ishonchni ham mustahkamlaydi.

Uchinchidan, jarayon barqarorligini ta'minlash maqsadida operatsion jarayonlarni optimallashtirish va raqamli platformalar uzluksizligini kuchaytirish talab etiladi. Tranzaksiyalar tezkorligi, murojaatlarni ko'rib chiqish muddati va tizim uzilishlari chastotasi sifat indeksining asosiy komponentlari sifatida baholanishi lozim. Raqamli xizmatlardan foydalanish kengayib borayotgan sharoitda mobil va internet platformalar samaradorligini oshirish ustuvor vazifa bo'lib qoladi.

To'rtinchidan, xizmat sifati bahosini segmentatsion yondashuv asosida amalga oshirish maqsadga muvofiqdir. Yoshlar, o'rta yoshdagi va katta yosh guruhlari, shuningdek daromad darajasiga ko'ra ajratilgan segmentlar uchun ustuvor indikatorlar farqlanishini hisobga olish zarur. Differensial metodologiya banklarga individual xizmat strategiyalarini ishlab chiqish imkonini beradi. Bu esa mijoz sodiqligini oshirishga xizmat qiladi.

Umuman olganda, jismoniy shaxslarga bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi kompleks va tizimli yondashuvni talab qiladi. Taklif etilgan model sifatni nafaqat o'lchash, balki uni strategik boshqarish va prognozlash imkonini beradi. Mazkur yondashuv banklarning raqobatbardoshligini mustahkamlash, mijozlar ishonchini oshirish va uzoq muddatli barqaror rivojlanishni ta'minlash uchun ilmiy-amaliy asos bo'lib xizmat qiladi. Kelgusida ushbu yo'nalishda sifat indikatorlarini avtomatlashtirilgan analitik tizimlar bilan integratsiyalash va real vaqt monitoring mexanizmlarini ishlab chiqish dolzarb ilmiy vazifa bo'lib qoladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Fornell C., Johnson M.D., Anderson E.W., Cha J., Bryant B.E. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings // Journal of Marketing. - 1996. - Vol. 60(4). - P. 7-18.
2. Oliver R.L. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. - New York: McGraw-Hill, 2010.
3. Keiningham T.L., Cooil B., Aksoy L., Andreassen T.W., Weiner J. The Value of Different Customer Satisfaction and Loyalty Metrics in Predicting Customer Retention, Recommendation, and Share-of-Wallet // Managing Service Quality. - 2007. - Vol. 17(4). - P. 361-384.

4. Lemon K.N., Verhoef P.C. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey // *Journal of Marketing*. - 2016. - Vol. 80(6). - P. 69-96.
5. Karjaluoto H., Shaikh A.A. Mobile Banking Adoption: A Literature Review // *Telematics and Informatics*. - 2016. - Vol. 32(1). - P. 129-142.
6. Ladhari R. Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions: A Study in the Banking Industry // *Managing Service Quality*. - 2009. - Vol. 19(3). - P. 308-331.
7. Ennew C., Binks M. The Impact of Service Quality and Service Characteristics on Customer Retention: Small Businesses and Their Banks // *British Journal of Management*. - 1999. - Vol. 10(4). - P. 305-322.
8. Hallowell R. The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study // *International Journal of Service Industry Management*. - 1996. - Vol. 7(4). - P. 27-42.
9. Johnston R., Kong X. The Customer Experience: A Road-Map for Improvement // *Managing Service Quality*. - 2011. - Vol. 21(1). - P. 5-24.
10. Brady M.K., Cronin J.J. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach // *Journal of Marketing*. - 2001. - Vol. 65(3). - P. 34-49.
11. Othman A., Owen L. The Multi-Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality in Islamic Banking Industry // *International Journal of Islamic Financial Services*. - 2001. - Vol. 3(4).
12. Amin M., Isa Z., Fontaine R. Islamic Banks: Contrasting the Drivers of Customer Satisfaction on Image, Trust, and Loyalty // *International Journal of Bank Marketing*. - 2013. - Vol. 31(2). - P. 79-97.
13. Zameer H., Tara A., Kausar U., Mohsin A. Impact of Service Quality, Corporate Image and Customer Satisfaction Towards Customers' Perceived Value in the Banking Sector // *International Journal of Bank Marketing*. - 2015. - Vol. 33(4). - P. 442-456.
14. Ibroximov I. Bank xizmatlari sifati va mijoz qoniqishini baholashning iqtisodiy mexanizmlari. - Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
15. Abdullayeva Sh. Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish va sifatni boshqarish masalalari. - Toshkent: Moliya, 2022.
16. Elmirezayev S. Moliyaviy xizmatlar bozori va bank tizimi raqobatbardoshligi. - Toshkent: Fan va texnologiya, 2020.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhah:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, mart, 3-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 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**