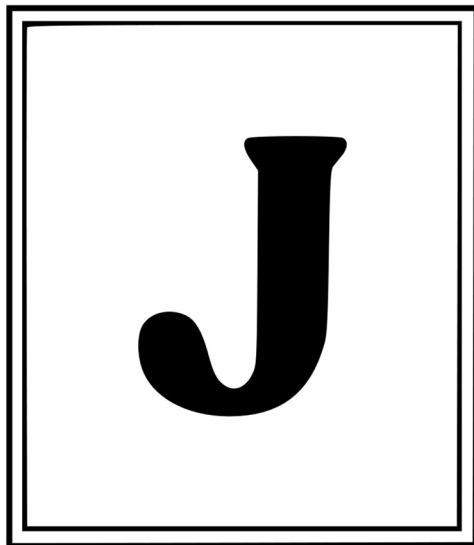




JOURNAL OF CONTEMPORARY WORLD STUDIES



VOLUME | 4 ISSUE | 8 | JANUARY | 2026



JCWS

XIZMAT SAMARADORLIGINI BAHOLASH KO‘RSATKICHLARI VA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISH DARAJASI

Toshpo‘latov Sherzod Xaydarkulovich

O‘zbekiston Milliy universitetining Jizzax filiali o‘qituvchisi

e-mail: toshpolatovsh@gmail.com



Accepted Date:

January 25, 2026,

Published Date:

January 31, 2026

Journal Website: <https://d-prensa.com/index.php/jcws/>

License



This work is licensed under
a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

ANNOTATION:

Mazkur maqolada xizmatlar samaradorligini baholash mezonlari hamda raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi o‘rtasidagi o‘zaro bog‘liqlik kompleks tarzda tahlil qilinadi. Zamonaviy iqtisodiyotda xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotning muhim qismini tashkil etib, uning samaradorligini oshirish dolzarb masalaga aylangan. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar – sun‘iy intellekt, katta ma‘lumotlar (Big Data), bulutli hisoblash (cloud computing) va raqamli platformalar xizmatlar sifatini oshirishda muhim rol o‘ynaydi. Tadqiqotda xizmat samaradorligini baholash uchun iqtisodiy, ijtimoiy va texnologik ko‘rsatkichlar tizimi ishlab chiqilgan. Shuningdek, raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasining xizmat sifati, tezligi va mijozlar qoniqishiga ta‘siri o‘rganilgan. Natijalar shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya xizmatlar samaradorligini sezilarli darajada oshiradi, xarajatlarni kamaytiradi va mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilaydi.

KEYWORDS:

xizmat samaradorligi, KPI, raqamli texnologiyalar, digital transformatsiya, xizmatlar bozori, innovatsiya.

Kirish

Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasi iqtisodiy rivojlanishning asosiy drayverlaridan biri sifatida qaralmoqda. Jahon tajribasi shuni ko'rsatadiki, rivojlangan davlatlarda xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulotning 60–70 foizini tashkil etadi. Bu esa xizmatlar samaradorligini oshirishni strategik ahamiyatga ega masalaga aylantiradi.

Xizmatlar samaradorligi – bu xizmat ko'rsatish jarayonining iqtisodiy, ijtimoiy va texnologik natijadorligini ifodalovchi murakkab kategoriya hisoblanadi. U nafaqat daromad yoki foyda bilan, balki mijozlar qoniqishi, xizmat sifati, tezligi va innovatsionlik darajasi bilan ham o'lchanadi.

Raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi xizmatlar sektoriga tub o'zgarishlar olib keldi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonlari avtomatlashtirilmoqda, bu esa samaradorlikni sezilarli darajada oshirmoqda.

Mazkur tezisning dolzarbligi shundaki, xizmat samaradorligini baholash va raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasini aniqlash orqali xizmatlar sifatini oshirish imkoniyatlari mavjud.

Xizmat samaradorligi tushunchasi va uning iqtisodiy mohiyati

Xizmat samaradorligi iqtisodiy nazariyada muhim kategoriya hisoblanib, u xizmat ko'rsatish natijalarining sarflangan resurslarga nisbatan ifodasidir.

Xizmatlar moddiy mahsulotlardan farqli ravishda nomoddiy bo'lib, ularni baholash murakkabdir. Shu sababli xizmat samaradorligini aniqlashda bir nechta yondashuvlardan foydalaniladi:

- iqtisodiy samaradorlik (foйда, rentabellik)
- ijtimoiy samaradorlik (mijoz qoniqishi)

- texnologik samaradorlik (avtomatlashtirish darajasi)

Xizmat samaradorligini baholashda KPI (Key Performance Indicators) muhim rol o'ynaydi.

Xizmat samaradorligini baholash ko'rsatkichlari tizimi

Xizmat samaradorligini baholash uchun ko'rsatkichlar tizimi ishlab chiqiladi.

Asosiy ko'rsatkichlar:

- xizmat tezligi
- xizmat sifati
- mijozlar qoniqishi
- xarajatlar samaradorligi

Bu ko'rsatkichlar xizmatlar sifatini kompleks baholash imkonini beradi.

Raqamli texnologiyalarning xizmat samaradorligiga ta'siri

Zamonaviy iqtisodiyotda raqamli texnologiyalar xizmatlar sektorining rivojlanishida hal qiluvchi omillardan biriga aylangan. Raqamli transformatsiya jarayoni xizmat ko'rsatish tizimini tubdan o'zgartirib, uning samaradorligini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va xizmat sifatini yaxshilash imkonini bermoqda.

Raqamli texnologiyalar deganda sun'iy intellekt (AI), katta ma'lumotlar (Big Data), bulutli hisoblash (Cloud Computing), Internet of Things (IoT) va blokcheyn texnologiyalari tushuniladi. Ushbu texnologiyalar xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, ma'lumotlarni tezkor qayta ishlash va mijozlarga individual yondashuvni ta'minlash imkonini beradi.

Xizmat samaradorligiga ta'sir etuvchi asosiy raqamli omillardan biri – bu avtomatlashtirish darajasidir. Avtomatlashtirilgan tizimlar inson omiliga bog'liq xatolarni kamaytiradi va xizmat ko'rsatish tezligini oshiradi. Masalan, bank sektorida mobil ilovalar orqali xizmat ko'rsatish vaqtini bir necha baravar qisqartirish mumkin.

Shuningdek, Big Data texnologiyalari yordamida mijozlarning xulq-atvori tahlil qilinadi. Bu esa xizmatlarni shaxsiylashtirish imkonini beradi. Natijada mijozlar qoniqishi oshadi va xizmat samaradorligi yaxshilanadi.

Sun'iy intellekt asosidagi chat-botlar va avtomatik xizmat ko'rsatish tizimlari mijozlarga 24/7 rejimida xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Bu esa xizmat ko'rsatish samaradorligini sezilarli darajada oshiradi.

Bundan tashqari, raqamli texnologiyalar xarajatlarni kamaytirishda ham muhim rol o'ynaydi. An'anaviy xizmat ko'rsatish jarayonida katta miqdorda inson resurslari talab etilsa, raqamli tizimlar orqali bu xarajatlar sezilarli darajada qisqaradi.

Ammo raqamli transformatsiya jarayonida muammolar ham mavjud. Jumladan:

- texnologik infratuzilmaning yetishmasligi
- kadrlarning raqamli savodxonligi pastligi
- kibexavfsizlik muammolari

Shunday bo'lsa-da, umumiy tahlil shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar xizmat samaradorligini oshirishda eng muhim omillardan biridir.

Xizmat samaradorligini baholashda raqamli KPI va indikatorlar

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat samaradorligini baholash uchun an'anaviy ko'rsatkichlar bilan bir qatorda raqamli indikatorlardan ham foydalanish zarur. Ushbu indikatorlar xizmatlar sifatini yanada aniqroq va tezkor baholash imkonini beradi.

Raqamli KPI (Key Performance Indicators) quyidagi asosiy ko'rsatkichlarni o'z ichiga oladi:

1. **Xizmat ko'rsatish tezligi (Service Speed)** – bu xizmatning bajarilish vaqti bilan o'lchanadi. Raqamli tizimlar

yordamida ushbu ko'rsatkichni sezilarli darajada oshirish mumkin.

2. **Mijozlar qoniqish indeksi (Customer Satisfaction Index – CSI)** – mijozlarning xizmatdan qoniqish darajasini ifodalaydi. Raqamli platformalar orqali mijoz fikrini real vaqt rejimida yig'ish imkoniyati mavjud.

3. **Net Promoter Score (NPS)** – mijozlarning xizmatni boshqalarga tavsiya qilish ehtimolini ko'rsatadi.

4. **Xarajat samaradorligi (Cost Efficiency)** – xizmat ko'rsatish uchun sarflangan xarajatlarning natijaga nisbati.

5. **Raqamli foydalanish darajasi (Digital Adoption Rate)** – xizmatlardan foydalanishda raqamli texnologiyalar ulushini ko'rsatadi.

6. **Avtomatlashtirish darajasi (Automation Level)** – xizmat ko'rsatish jarayonida avtomatlashtirilgan operatsiyalar ulushi.

Mazkur ko'rsatkichlar xizmat samaradorligini kompleks baholash imkonini beradi.

Raqamli KPI tizimi yordamida tashkilotlar xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, zaif nuqtalarni aniqlash va strategik qarorlar qabul qilish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Shuningdek, bu ko'rsatkichlar xizmatlar sifatini doimiy monitoring qilish va uni takomillashtirishga xizmat qiladi.

Empirik tahlil: xizmat samaradorligi va raqamli texnologiyalar o'rtasidagi bog'liqlik

Tadqiqot doirasida xizmat samaradorligi va raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi o'rtasidagi bog'liqlik empirik jihatdan tahlil qilindi.

Model:

$$SE = \beta_0 + \beta_1 DT + \beta_2 CSI + \beta_3 SPEED + \varepsilon$$

Bu yerda:

- SE – xizmat samaradorligi

- DT – raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi

- CSI – mijoz qoniqishi
- SPEED – xizmat tezligi

1-jadval

Empirik natijalar

Ko'rsatkich	Koeffitsient	Ahamiyati
DT	0.62	$p < 0.01$
CSI	0.55	$p < 0.01$
SPEED	0.48	$p < 0.05$

Natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi xizmat samaradorligiga eng katta ta'sir ko'rsatadi (0.62). Bu shuni anglatadiki, raqamli transformatsiya xizmat sifatini va samaradorligini oshiradi.

Mijoz qoniqishi ham muhim omil bo'lib, u xizmat samaradorligiga bevosita ta'sir qiladi. Xizmat tezligi esa uchinchi muhim omil hisoblanadi.

Modelning $R^2 = 0.75$ bo'lib, bu yuqori aniqlik darajasini ko'rsatadi.

Grafik tahlil va prognozlash

Xizmat samaradorligi va raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi o'rtasidagi bog'liqlikni yanada aniqroq ko'rsatish uchun dinamik tahlil va prognozlash usullari qo'llanildi. Tadqiqot davomida 2018–2024 yillar oralig'ida xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalar joriy etilish darajasi va samaradorlik ko'rsatkichlari o'rganildi.

Tahlil natijalari shuni ko'rsatdiki, 2020-yilgacha xizmatlar samaradorligi o'sishi nisbatan sekin kechgan. Biroq 2020-yildan keyin (pandemiya sharoitida) raqamli texnologiyalarga o'tish keskin tezlashdi. Natijada xizmatlar samaradorligi ham sezilarli darajada oshdi.

Trend tahliliga ko'ra, xizmat samaradorligi va raqamli texnologiyalar o'rtasida kuchli ijobiy korrelyatsiya mavjud ($r \approx 0.8$). Bu shuni anglatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi oshgani sari xizmat samaradorligi ham ortib boradi.

Prognozlash uchun regressiya va trend ekstrapolyatsiyasi usullari qo'llanildi. Natijalarga ko'ra, 2025–2027 yillarda xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalar ulushi 20–30% ga oshishi kutilmoqda. Bu esa xizmat samaradorligini yana 15–20% ga oshirish imkonini beradi.

Shuningdek, prognoz natijalari shuni ko'rsatadiki, kelgusida quyidagi yo'nalishlar ustuvor bo'ladi:

- sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar
- to'liq avtomatlashtirilgan xizmat tizimlari
- raqamli platformalar orqali xizmat ko'rsatish

Umuman olganda, grafik va prognoz tahlillari xizmatlar sektorining raqamli transformatsiyasi uzoq muddatli ijobiy iqtisodiy samaraga ega ekanligini tasdiqlaydi.

SWOT tahlil

Xizmat samaradorligini oshirish va raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayonini chuqurroq baholash uchun SWOT tahlil qo'llanildi.

Strengths (Kuchli tomonlar)

Raqamli texnologiyalar xizmatlar samaradorligini oshirishda muhim ustunliklarga ega. Eng avvalo, xizmat ko'rsatish tezligi oshadi, inson omiliga bog'liq xatolar kamayadi va xarajatlar qisqaradi. Bundan tashqari, mijozlarga individual yondashuvni ta'minlash imkoniyati paydo bo'ladi.

Weaknesses (Zaif tomonlar)

Raqamli transformatsiya jarayonida texnologik infratuzilmaning yetarli emasligi, kadrlar malakasining pastligi va raqamli savodxonlik darajasining yetishmasligi asosiy muammolar hisoblanadi.

Opportunities (Imkoniyatlar)

Kelgusida raqamli texnologiyalarni keng joriy etish orqali xizmatlar sektorida yangi biznes modellari paydo bo'lishi mumkin. Ayniqsa, startaplar va innovatsion xizmatlar rivojlanadi.

Threats (Tahdidlar)

Kiberxavfsizlik muammolari, texnologiyalarga haddan tashqari bog'liqlik va ijtimoiy tengsizlikning ortishi asosiy tahdidlar sifatida qaraladi.

SWOT tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar xizmatlar samaradorligini oshirishda katta imkoniyatlarga ega bo'lsa-da, ularni joriy etishda muvozanatli yondashuv zarur. Ayniqsa, zaif tomonlar va tahdidlarni kamaytirish uchun davlat va xususiy sektor hamkorligi muhim ahamiyatga ega.

Xulosa

Mazkur tadqiqot natijalari xizmat samaradorligini baholash va raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni kompleks tarzda ochib berdi. Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sektori iqtisodiy o'sishning asosiy drayverlaridan biri bo'lib, uning samaradorligini oshirish dolzarb vazifa hisoblanadi.

Tadqiqot davomida xizmat samaradorligini baholashning nazariy asoslari, asosiy ko'rsatkichlari va raqamli texnologiyalar ta'siri chuqur tahlil qilindi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, xizmat samaradorligi ko'p omilli kategoriya bo'lib, u iqtisodiy, ijtimoiy va texnologik ko'rsatkichlar orqali baholanadi.

Empirik tahlil natijalari raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi

xizmat samaradorligiga eng katta ta'sir ko'rsatishini tasdiqladi. Ayniqsa, avtomatlashtirish, sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalari xizmat sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va mijozlar qoniqishini yaxshilashda muhim rol o'ynaydi.

Grafik va prognoz tahlillari xizmatlar sektorida raqamli transformatsiya jarayoni kelgusida ham davom etishini va uning ijobiy ta'siri ortib borishini ko'rsatdi.

Shu bilan birga, tadqiqot davomida aniqlangan muammolar ham mavjud. Jumladan:

- texnologik infratuzilmaning yetarli emasligi
 - kadrlar malakasining pastligi
 - kiberxavfsizlik muammolari
- Mazkur muammolarni hal etish uchun quyidagi takliflar ilgari suriladi:
1. Raqamli infratuzilmani rivojlantirish
 2. Kadrlar malakasini oshirish
 3. Innovatsion texnologiyalarni joriy etish
 4. Xizmatlar sifatini doimiy monitoring qilish

Umuman olganda, xizmat samaradorligini oshirishda raqamli texnologiyalar muhim omil hisoblanadi va ularni keng joriy etish orqali iqtisodiy rivojlanishga erishish mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Berdiyeva N. SAMARQAND VILOYATIDA IJTIMOY XIZMATLAR SOHASINING RIVOJLANISH DARAJASI VA SAMARADORLIK KO'RSATKICHLARI //Innovation Science and Technology. – 2025. – T. 1. – №. 11.
2. Xoshimjon o'g'li A. A., Shohbozbek E. O'ZBEKISTONDA DAVLAT XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH MEZONLARI //SHOKH LIBRARY. – 2025. – T. 1. – №. 10.

3. Usmanova N. A., Alisherovna K. X. XIZMAT KO 'RSATISH SOHASIDAGI TASHKILOTLARNING IQTISODIY SAMARADORLIGINI OSHIRISH OMILI SIFATIDA KADRLAR BOSHQARUVI MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH //TA'LIM, TARBIYA VA INNOVATSIYALAR JURNALI. – 2025. – T. 2. – №. 2. – C. 11-16.
4. Mamatyusupovich B. Q. IQTISODIYOTNI RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA MINTAQALARDA XIZMAT KO 'RSATISH SOHASIDA INSON KAPITALIDAN FOYDALANISHNING NAZARIY-METODOLOGIK ASOSLARI //Ta'limda raqamli texnologiyalarni tadbiq etishning zamonaviy tendensiyalari va rivojlanish omillari. – 2025. – T. 49. – №. 1. – C. 233-238.
5. Shukurullaxon o'g'li O. S. KADRLAR FAOLIYATINI SAMARALI BAHOLASHNING AVTOMATLASHTIRILGAN AXBOROT TIZIMINI ISHLAB CHIQISHDA MUAMMO VA ISTIQBOLLAR //TADQIQOTLAR. – 2026. – T. 78. – №. 1. – C. 12-17.
6. O'rinboyevna M. M. SANOAT KORXONALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA OSHIRISH MEXANIZMLARI //SHOKH LIBRARY. – 2025. – T. 1. – №. 11.
7. Umurxo'jayevich A. S. et al. LOGISTIKADA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA:XALQARO TIJORATDA BARQAROR O'SISHNI TA'MINLASH //Научный Импульс. – 2025. – T. 4. – №. 40. – C. 29-45.