

## ZAMONAVIY KPI MODELLARI VA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA ORQALI KORXONA SAMARADORLIGINI OSHIRISH

**Olimova Sevinch Isomiddin qizi**

*Qarshi davlat texnika universiteti 4-kyrs talabasi*

**Annotatsiya.** Ushbu maqola raqamli transformatsiya orqali korxonalar samaradorligini oshirishni istagan rahbarlar va tahlilchilar uchun amaliy qo'llanma vazifasini o'taydi. Unda KPI tizimini shakllantirishning besh asosiy elementi batafsil yoritilgan. 2026-yilda biznes jarayonlarini optimallashtirish va raqobatdoshlikni ta'minlash yo'llari ko'rsatib o'tilgan.

**Kalit so'zlar:** Raqamli iqtisodiyot, KPI, raqamli transformatsiya, KPI tizimining asosiy elementlari, samaradorlik, zamonaviy KPI modellari, 8 ta raqamli transformatsiya KPIlari.

**Abstract.** This article serves as a practical guide for managers and analysts who aim to improve enterprise efficiency through digital transformation. It provides a detailed explanation of the five key elements of building a KPI system. The paper also outlines ways to optimize business processes and ensure competitiveness in 2026.

**Keywords:** Digital economy, KPI (Key Performance Indicators), digital transformation, core elements of KPI system, efficiency, modern KPI models, 8 digital transformation KPIs.

Bugungi kunda raqamli iqtisodiyot sharoitida korxonalarning raqobatbardoshligi nafaqat mahsulot sifati yoki xizmatlar bilan o'lchanmaydi, balki ularning raqamli transformatsiyani qanchalik samarali amalga oshirayotgani bilan ham belgilanadi. Texnologiyalar, avtomatlashtirilgan jarayonlar va ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish korxonalar samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Zamonaviy KPI (asosiy ko'rsatkichlar) modellari esa raqamli transformatsiya jarayonini o'lchash, xodimlar malakasi, mijoz tajribasi (CX), moliyaviy natijalar va operatsion samaradorlik kabi barcha muhim jihatlarni qamrab oladi. Ushbu KPIlar yordamida tashkilotlar nafaqat o'z raqamli transformatsiyasining samaradorligini baholay oladi, balki kelajakdagi strategik qarorlarini ma'lumotlarga asoslab qabul qilish imkoniga ega bo'ladi. Maqolaning amaliy qismida 2026-yilda kuzatib borish lozim bo'lgan eng muhim 8 ta raqamli transformatsiya KPIlari ko'rib chiqiladi.

Asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari (**KPI**) — bu tashkilot, loyiha yoki xodimning maqsadlariga erishish darajasini o'lchash uchun ishlatiladigan miqdoriy ko'rsatkichlardir. Boshqacha aytganda, KPIlar tashkilot yoki xodimning ma'lum bir vaqt davomida faoliyatini kuzatish va baholash uchun ishlatiladigan o'lchanadigan indikatorlardir. KPIlarning maqsadi — tashkilot yoki xodimning maqsadlariga nisbatan qanchalik samarali ishlayotganini aniq tushunishga yordam berishdir.

KPIlar turli sohalarda va biznes jarayonlarida ishlatilishi mumkin: savdo, marketing, moliya, kadrlar bo‘limi va mijozlarga xizmat ko‘rsatish kabi. KPIlarni tanlash tashkilot yoki loyihaning aniq maqsad va vazifalariga asoslangan bo‘lishi kerak. KPI ma‘nosi oddiy matematikadan ko‘ra chuqurroq. Qaysi baholash metrikalarini tanlamasangiz ham, KPI faqat aniq belgilangan maqsadga xizmat qilsa ishlaydi. Shu nuqtai nazardan, menejerning eng katta xatosi — raqobatchilarni takrorlash yoki bozor standartlariga shunchaki suyanishdir. Har bir kompaniya o‘ziga xosdir — u noyob inson kapitali, nomoddiy aktivlar, jarayonlar, tuzilma, hayot sikli va turli operatsion moliyaviy muammolar kombinatsiyasiga ega.

KPIlar samarali bo‘lishi uchun ular aniq, o‘lchanadigan, erishish mumkin bo‘lgan, dolzarb va vaqt bilan cheklangan (SMART) bo‘lishi kerak. Ya‘ni, ular aniq belgilangan, miqdoriy, realistik, tashkilot maqsadlariga mos va belgilangan muddat ichida erishilishi lozim. Umuman olganda, KPIlar tashkilot yoki xodimning samaradorligini o‘lchashda muhim rol o‘ynaydi va rivojlanishi kerak bo‘lgan sohalar haqida qimmatli ma‘lumot beradi. KPIlarni muntazam kuzatish orqali tashkilotlar tendensiyalarni aniqlashi, ma‘lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilishi va maqsadlarga erishish uchun zarur choralarni ko‘rishi mumkin.

KPI ning **besh asosiy elementlari** samaradorlikni boshqarish jarayonining “yuragi” hisoblanadi va samarali ishlashi zarur. Strategik KPIlar sizga maqsadlarga erishish yo‘lida qanchalik oldinga siljiyotganingizni yoki ulardan qanchalik uzoqda ekanligingizni ko‘rsatadi. Odatda KPIlar kamida bir chorak (yaxshisi bir yil) davomida qo‘llaniladi, shuning uchun ular haqiqatan ham foydali bo‘lishi muhim. Har bir KPI quyidagi elementlarni o‘z ichiga olishi kerak:

**1. O‘lchov (Measure):** Har bir KPI aniq o‘lchovga ega bo‘lishi kerak. Eng samarali KPIlar aniq va ifodali o‘lchovlarga ega bo‘ladi.

**2. Maqsad (Target):** Har bir KPI uchun maqsad belgilanadi. U o‘lchovga va maqsad muddati (davri)ga mos kelishi kerak. Odatda bu erishilishi kerak bo‘lgan aniq sonli qiymat bo‘ladi.

**3. Ma‘lumot manbai (Data Source):** Har bir KPI uchun aniq ma‘lumot manbai belgilanishi zarur. Bu o‘lchash va kuzatishda noaniqliklarning oldini oladi.

**4. Hisobot berish davriyligi (Reporting Frequency):** Turli KPIlar turli davriylikda hisobot talab qilishi mumkin, ammo odatda ularni kamida oyiga bir marta tahlil qilish tavsiya etiladi.

**5. Mas‘ul shaxs (Owner):** Bu majburiy element bo‘lmasa-da, har bir KPI uchun mas‘ul shaxsni belgilash (kuzatish, hisobot qilish va takomillashtirish uchun) tashkilot samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Zamonaviy KPI modellari raqamli transformatsiya, globallashtirish va ma‘lumotlarga asoslangan qaror qabul qilishning kengayishi natijasida sezilarli darajada rivojlandi. KPI tizimlari endilikda faqat an‘anaviy moliyaviy ko‘rsatkichlar bilan cheklanmay, balki yanada kengroq, strategik va dinamik yondashuvni o‘z ichiga oladi.

Eng mashhur modellardan biri - Balanced Scorecard (BSC) bo'lib, u Robert Samuel Kaplan va David P.Norton tomonidan ishlab chiqilgan. Bu model samaradorlikni baholashni moliyaviy ko'rsatkichlardan tashqariga olib chiqib, to'rtta asosiy yo'nalishni qamrab oladi: moliyaviy, mijozlar, ichki jarayonlar hamda o'sish va rivojlanish. BSC KPIlarni uzoq muddatli strategik maqsadlar bilan bog'lashga va samaradorlikni kompleks baholashga yordam beradi.

Yana bir muhim model - Objectives and Key Results (OKR) tizimi bo'lib, u Google kabi kompaniyalar tomonidan ommalashtirilgan. OKR modeli aniq va ambitsiyali maqsadlarni belgilash hamda ularni o'lchanadigan natijalar orqali baholashga asoslanadi. OKR tizimi tashkilot ichida diqqatni jamlash, shaffoflik va xodimlar faolligini oshiradi.

So'nggi yillarda Agile KPI modellari ham keng tarqalmoqda. Bu yondashuv moslashuvchanlik, real vaqt rejimida ma'lumotlarni kuzatish va doimiy takomillashtirishga asoslanadi. An'anaviy KPIlardan farqli ravishda, Agile KPIlar tez-tez yangilanadi va bozor sharoitlariga mos ravishda o'zgartiriladi.

Shuningdek, ma'lumotlarga asoslangan va prognozlovchi KPI modellari ham muhim ahamiyat kasb etmoqda. Ular katta ma'lumotlar (big data), sun'iy intellekt va ilg'or tahlil usullaridan foydalanadi. Bu esa tashkilotlarga faqat o'tgan natijalarni emas, balki kelajakdagi tendensiyalarni ham oldindan baholash imkonini beradi. Bundan tashqari, mijozga yo'naltirilgan KPI modellari ham raqamli iqtisodiyotda muhim o'rin tutadi. Masalan, Customer Lifetime Value (CLV), Net Promoter Score (NPS) va Customer Experience (CX) kabi ko'rsatkichlar mijozlar sodiqligi va qoniqishini baholashda keng qo'llaniladi. Natijada mijozga yo'naltirilgan KPIlardan foydalanadigan tashkilotlar yuqori darajada barqaror o'sishga erishadi.

**Raqamli transformatsiya** - bu tashkilotning biznes jarayonlarini, strategiyasini, madaniyati va xizmatlarini zamonaviy raqamli texnologiyalar yordamida tubdan o'zgartirish jarayonidir. Uni joriy etish kompaniyangiz mijozlariga, ish madaniyati va tashkilot tuzilishiga keng qamrovli ta'sir ko'rsatadi. Raqamli transformatsiya shuningdek, moliyaviy ko'rsatkichlarga, sof daromadga va hamkorlar hamda manfaatdor tomonlar bilan munosabatlarga ta'sir qiladi. Maqsad - samaradorlikni oshirish, mijoz tajribasini yaxshilash va raqobatbardoshlikni mustahkamlash.

**2026-yilda korxonangiz rivojlanishini kuzatish uchun 8 ta raqamli transformatsiya KPIlari.** 2026-yilda raqamli transformatsiyangizni o'lchash uchun kuzatib borishingiz kerak bo'lgan asosiy KPI lar:

**1. Raqamli qabul qilish darajasi (Digital Adoption Rate)**- bu asosan xodimlar, jamoalar va mijozlar yangi raqamli vositalar va platformalardan qanchalik foydalanayotganini o'lchaydi.

Muhimligi esa yuqori qabul qilish darajasi raqamli tashabbuslar kundalik ish jarayoniga muvaffaqiyatli integratsiya qilinayotganini ko'rsatadi. Asosiy raqamli vositalarning ishlatilishi, loginlar, faol foydalanuvchilar va vazifalarni bajarish statistikasi orqali kuzatiladi.

**2. Mijoz tajribasi balli (Customer Experience Score – CX Score)** – bu esa mijozlarning raqamli kanallardagi o‘zaro aloqalar sifatini o‘lchaydi.

Muhimligi raqamli transformatsiya mijozlar qoniqishi va sadoqatini oshirishi kerakligi uchundir. So‘rovnomalar, NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score) va raqamli aloqalar tahlili orqali kuzatiladi.

**3. Jarayonlarni avtomatlashtirish darajasi (Process Automation Rate)** – bunda asosiy biznes jarayonlarining raqamli vositalar yordamida avtomatlashtirilgan foizi o‘lchanadi.

Muhimligi avtomatlashtirish samaradorlikni oshiradi, xatoliklarni kamaytiradi va xodimlarni yuqori qiymatli vazifalarga yo‘naltiradi. Asosiy jarayonlarni aniqlab, ularning qanchasi avtomatlashtirilganini hisoblash orqali kuzatiladi.

**4. Xodimlarning raqamli ko‘nikmalar indeksi (Employee Digital Skill Index)** – bu holatda xodimlarning yangi texnologiyalar bilan samarali ishlash qobiliyati o‘rganiladi.

Muhimligi malakali xodimlar raqamli transformatsiya va innovatsiyani davom ettirish uchundir. Raqamli ko‘nikmalarni baholash, treninglarni tugatish va sertifikatlash dasturlarini kuzatishda foydalaniladi.

**5. Ma’lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish darajasi (Data-Driven Decision-Making Rate)** – bu esa qanchalik tez-tez biznes qarorlari tahlil va real vaqtdagi ma’lumotlarga asoslanganligini o‘rganadi.

Muhimligi raqamli transformatsiya faqat vositalar haqida emas, balki aqlli qarorlar qabul qilish haqida hamdir. Strategik qarorlarning foizi dashboardlar, AI tahlillari yoki prognozlash analitikasi bilan qo‘llab-quvvatlanganini hisoblash orqali kuzatiladi.

**6. IT infratuzilmasi moslashuvchanligi (IT Infrastructure Agility)** - bunda IT tizimlarining biznes o‘zgarishlari va yangi tashabbuslarni qo‘llab-quvvatlash tezligi va moslashuvchanligi kuzatiladi.

Muhimligi moslashuvchan infratuzilma bozor o‘zgarishlariga, mijoz talablariga va innovatsiya talablariga tez javob berishga imkon beradi. Bulutga o‘tish darajasi, tizimlarni ishga tushirish va infratuzilma kengayishining metrikalari o‘rganiladi.

**7. Raqamli daromad hissasi (Digital Revenue Contribution)** – bu usulda raqamli kanallar yoki yangi raqamli takliflar orqali olinadigan daromad foizi o‘rganiladi.

Muhimligi *Nega muhim:* Raqamli tashabbuslarning biznesga haqiqiy moliyaviy ta’sirini ko‘rsatadi. Raqamli savdo yoki xizmatlar daromadini umumiy daromadga nisbatan solishtirish, o‘shirish tendentsiyasini kuzatish amalga oshiriladi.

**8. Kiberxavfsizlik va muvofiqlik indeksi (Cybersecurity & Compliance Index)** – bunda tashkilotning raqamli aktivlarni himoya qilish va me’yoriy talablarni bajarishga tayyorligi kuzatiladi.

Muhimligi raqamli transformatsiya kiberxavfga sezuvchanlikni oshiradi, shuning uchun xavfsizlik va muvofiqlik muhim. Hodisalar, tizimdagi zaifliklar, audit natijalari va me’yoriy talablarni bajarish monitoringi o‘rganiladi.

Xulosa qilib aytganda, bugungi shiddatli raqamli iqtisodiyotda korxonaning muvaffaqiyati shunchaki texnologiyalarni sotib olish bilan emas, balki raqamli

transformatsiyani strategik va tizimli boshqarish bilan belgilanadi. KPI (Asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari) tizimi bu jarayonda "kompas" vazifasini o'tab, mavhum maqsadlarni aniq raqamlarga aylantiradi. Raqamli iqtisodiyot sharoitida korxonalarining muvaffaqiyati ularning raqamli transformatsiyani qay darajada samarali amalga oshirayotganiga bevosita bog'liq. Zamonaviy KPI tizimlari esa ushbu jarayonni aniq o'lchash, tahlil qilish va boshqarishda muhim vosita hisoblanadi. KPIlar nafaqat natijalarni baholashga, balki strategik qarorlarni asosli qabul qilishga, resurslardan samarali foydalanishga va raqobatbardoshlikni oshirishga xizmat qiladi.

Raqamli transformatsiya KPIlari - xususan, raqamli qabul qilish darajasi, mijoz tajribasi, jarayonlarni avtomatlashtirish, xodimlar ko'nikmalari, ma'lumotlarga asoslangan qarorlar, IT infratuzilma moslashuvchanligi, raqamli daromad va kiberxavfsizlik - tashkilot faoliyatining barcha muhim jihatlarini qamrab oladi. Ularni muntazam kuzatish orqali korxonalar o'z kuchli va zaif tomonlarini aniqlab, rivojlanish yo'nalishlarini belgilay oladi.

Shu bois, har bir tashkilot o'ziga mos, aniq va strategik maqsadlarga xizmat qiladigan KPI tizimini ishlab chiqishi va uni doimiy takomillashtirib borishi zarur. Faqat shundagina raqamli transformatsiya jarayoni samarali kechadi va uzoq muddatli barqaror o'sishga erishish mumkin.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Jo'rayev.A. Samaradorlik ko'rsatkichlari (KPI): davlat fuqarolik xizmatchisini rag'batlantirish, Huquq va burch jurnali. – Toshkent – 25.12.2023
2. Тўрахўжаева Р.Р. Давлат хизматчилари фаолияти самарадорлигини баҳолашда хорижий мамлакатлар тажрибаси, Ижтимоий тадқиқотлар журнали. – Тошкент. – 2020, 3-жилд, 5-сон.
3. Buleca J., Mura L. Quantification of the efficiency of public administration by data envelopment analysis // Procedia Economics and Finance. 2014. N 15. P. 162–168
4. <https://kissflow.com/digital-transformation/digital-transformation-kpi-metrics/>
5. <https://onstrategyhq.com/resources/27-examples-of-key-performance-indicators/>
6. <https://wejeio.medium.com/what-is-kpi-meaning-definition-metrics-and-examples-9ab6b80a1aca>
7. [https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-023-00700-6?utm\\_source=chatgpt.com](https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-023-00700-6?utm_source=chatgpt.com)
8. [https://www.researchgate.net/publication/394827402\\_A\\_comparative\\_study\\_of\\_performance\\_management\\_paradigms\\_of\\_OKRs\\_and\\_KPIs?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.researchgate.net/publication/394827402_A_comparative_study_of_performance_management_paradigms_of_OKRs_and_KPIs?utm_source=chatgpt.com)