RAQAMLI INNOVATSIYALAR ASOSIDA XIZMATLAR SOHASI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI

Urunbayeva Yulduz Pirnazarovna
SamISI v.b.prof
E-mail: ulduzurunbaeva75@gmail.com .
Baxriddinov Shaxin Hasan o‘g‘li-
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti talabasi,
E-mail: shahbav9@gmail.com

Annotatsiya: *Ushbu maqolada raqamli innovatsiyalarning xizmatlar sohasi rivojlanishi va raqobatbardoshligini oshirishdagi ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali xizmatlar sifatini yaxshilash, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va mijozlar ehtiyojini qondirish imkoniyatlari tahlil qilingan. Sohada raqamli transformatsiyani jadallashtirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan.*

Kalit so‘zlar: *raqamli innovatsiyalar, xizmatlar sohasi, raqobatbardoshlik, raqamli iqtisodiyot, elektron xizmatlar, innovatsion texnologiyalar, iqtisodiy samaradorlik.*

Аннотация: *В данной статье рассматривается значение цифровых инноваций в развитии сферы услуг и повышении её конкурентоспособности. Также анализируются возможности улучшения качества услуг, повышения экономической эффективности и удовлетворения потребностей клиентов посредством внедрения современных цифровых технологий. Разработаны предложения по ускорению цифровой трансформации в данной сфере.*

Ключевые слова: *цифровые инновации, сфера услуг, конкурентоспособность, цифровая экономика, электронные услуги, инновационные технологии, экономическая эффективность.*

Abstract: *This article examines the importance of digital innovations in the development of the service sector and enhancement of its competitiveness. It also analyzes opportunities to improve service quality, increase economic efficiency, and meet customer needs through the implementation of modern digital technologies. Proposals are developed to accelerate digital transformation in the sector.*

Keywords: *digital innovations, service sector, competitiveness, digital economy, electronic services, innovative technologies, economic efficiency.*

KIRISH

Bugungi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasi mamlakat iqtisodiy taraqqiyotini ta’minlash, aholi bandligini oshirish, tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish hamda yalpi ichki mahsulot hajmini ko‘paytirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Jahon iqtisodiyotida yuz berayotgan texnologik o‘zgarishlar xizmatlar bozorining rivojlanish xususiyatlarini tubdan o‘zgartirib, an’anaviy xizmat ko‘rsatish

usullaridan raqamli platformalar va innovatsion texnologiyalarga asoslangan yangi biznes modellariga o‘tishni tezlashtirmoqda. Ayniqsa, elektron tijorat, mobil ilovalar, sun’iy intellekt, bulutli texnologiyalar, elektron to‘lov tizimlari va avtomatlashtirilgan boshqaruv vositalari xizmatlar sohasida yangi imkoniyatlarni shakllantirmoqda.

Raqamli innovatsiyalar xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarning faoliyat samaradorligini oshirish, xizmatlar tannarxini kamaytirish, mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezligi va sifatini yaxshilash hamda yangi iste’molchilarni jalb qilishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish korxonalarga bozordagi o‘zgarishlarga tez moslashish, iste’molchilar talabini tahlil qilish va raqobatchilardan ustunlikka erishish imkonini beradi. Shuning uchun bugungi kunda xizmatlar sohasining raqobatbardoshligi nafaqat xizmatlar hajmi va sifati, balki innovatsion texnologiyalarni joriy etish darajasi bilan ham belgilanmoqda.

O‘zbekistonda ham xizmatlar sohasini rivojlantirish va iqtisodiyot tarmoqlariga raqamli texnologiyalarni keng joriy etish davlat iqtisodiy siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Xususan, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-sonli “Raqamli O‘zbekiston-2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risidagi Farmoni mamlakat iqtisodiyotini raqamli transformatsiya qilishning muhim huquqiy asosini yaratdi. Mazkur strategiyada iqtisodiyot tarmoqlariga zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish, raqamli infratuzilmani rivojlantirish va elektron xizmatlar ko‘lamini kengaytirish vazifalari belgilangan. Ushbu Farmon xizmatlar ko‘rsatish jarayonlarini raqamlashtirish va korxonalar faoliyatining samaradorligini oshirish uchun muhim imkoniyatlar yaratadi.

Shuningdek, Prezidentning 2023-yil 24-maydagi PQ-162-sonli “Raqamli xizmatlar qamrovi va sifatini oshirish hamda soha, tarmoq va hududlarni raqamli transformatsiya qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori ham ushbu yo‘nalishdagi muhim huquqiy hujjatlardan biridir. Qarorda aholi va tadbirkorlik subyektlari uchun raqamli xizmatlardan foydalanishda qulay sharoitlar yaratish, byurokratik jarayonlarni qisqartirish, iqtisodiyot tarmoqlarini raqamli transformatsiya qilish bo‘yicha ustuvor vazifalar belgilangan. Xususan, 2023–2024-yillarda «Raqamli hukumat» va «Raqamli hudud» dasturlari doirasida 300 ta ustuvor loyihani amalga oshirish nazarda tutilgan. Bu esa xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalardan foydalanish ko‘lamini kengaytirish va xizmatlar sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

Shu bilan birga, xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalarni joriy etish jarayonida ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, hududlar o‘rtasida raqamli infratuzilma rivojlanishidagi tafovutlar, kichik biznes subyektlarining zamonaviy texnologiyalardan foydalanish imkoniyatlari cheklanganligi, malakali raqamli kadrlar yetishmasligi va axborot xavfsizligi bilan bog‘liq masalalar soha raqobatbardoshligini oshirishda muayyan to‘siqlarni yuzaga keltirmoqda. Mazkur muammolarni bartaraf etish uchun raqamli infratuzilmani takomillashtirish, innovatsion investitsiyalarni jalb qilish, xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarning texnologik salohiyatini oshirish hamda raqamli ko‘nikmalarga ega mutaxassislarni tayyorlash muhim hisoblanadi.

Shundan kelib chiqib, mazkur maqolaning asosiy maqsadi raqamli innovatsiyalarning xizmatlar sohasi raqobatbardoshligiga ta’sirini o‘rganish, ularni joriy etish imkoniyatlarini tahlil qilish hamda O‘zbekistonda xizmatlar sohasi samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan ilmiy-amaliy takliflarni ishlab chiqishdan iborat.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalarni joriy etish, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va raqobatbardosh muhitni shakllantirish masalalari mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan turli ilmiy yo‘nalishlarda o‘rganilgan. Xususan, raqamli iqtisodiyotning shakllanishi, zamonaviy texnologiyalarning xizmat ko‘rsatish jarayonlariga ta’siri, raqamli infratuzilma va innovatsion faoliyatning iqtisodiy natijalari bo‘yicha bir qator ilmiy maqolalar mavjud.

I.H.Ibragimovning (2025) “O‘zbekiston sharoitida raqamli texnologiyalarning qo‘llanilishi: texnologiyalar va ularning rivojlanish dinamikasi” nomli maqolasida mamlakatimizda raqamli texnologiyalarning rivojlanish tendensiyalari, avtomatlashtirish, sun’iy intellekt va boshqa zamonaviy texnologiyalarning iqtisodiyot tarmoqlariga ta’siri yoritilgan. Muallif raqamli texnologiyalarni iqtisodiy samaradorlikni oshirishning muhim omili sifatida baholaydi. Ushbu tadqiqot xizmatlar sohasida innovatsion texnologiyalardan foydalanishning nazariy asoslarini shakllantirishda ahamiyatlidir.

A.B. Aliqulovning (2025) “O‘zbekiston raqamli xizmatlar sektorining iqtisodiyotdagi o‘rni: nazariy asoslar va rivojlanish bosqichlari” nomli ilmiy maqolasida raqamli xizmatlar sektorining mamlakat iqtisodiyotidagi o‘rni 2010–2023-yillar statistik ko‘rsatkichlari asosida tahlil qilingan. Muallif raqamli xizmatlarning iqtisodiy o‘sishga bevosita va bilvosita ta’sirini ochib bergan. Mazkur tadqiqot raqamli xizmatlar rivojlanishining makroiqtisodiy ahamiyatini asoslash bilan ajralib turadi.

J.Islomovning “Raqamlashtirish tushunchasi va uning xizmatlar sohasidagi o‘rni” nomli maqolasida raqamli transformatsiyaning xizmatlar sektoridagi ahamiyati keng yoritilgan. Muallif elektron hukumat, moliyaviy texnologiyalar, elektron sog‘liqni saqlash va ta’lim xizmatlari kabi raqamli yo‘nalishlarning rivojlanishini tahlil qilgan. Shuningdek, raqamlashtirish natijasida xizmat ko‘rsatish tezligi, moslashuvchanligi va shaffofligini oshirish imkoniyatlari asoslab berilgan.

M.Davronov, R.Jabboraliyev va E.Shadmanovlarning (2024) “Raqamli iqtisodiyot haqida umumiy tushuncha” nomli maqolasida raqamli iqtisodiyotning shakllanishi, uning asosiy omillari va istiqbollari tadqiq etilgan. Mualliflar texnologik innovatsiyalarni iqtisodiy samaradorlikni oshirish va iqtisodiy faoliyatning yangi shakllarini rivojlantirish vositasi sifatida ko‘rib chiqadi. Ushbu ilmiy qarashlar xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalardan foydalanishning iqtisodiy asoslarini tushunishga yordam beradi.

X.Muxitdinovning (2026) “Raqamli iqtisodiyotda xizmat ko‘rsatish sohasining transformatsiyasi va raqobatbardoshlikka ta’sir qiluvchi omillar” nomli maqolasida xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalar, sun’iy intellekt, Big Data va elektron tijoratning joriy etilishi natijasida yuzaga kelayotgan o‘zgarishlar tahlil qilingan. Muallif xizmatlar sohasi raqobatbardoshligini belgilovchi omillar sifatida raqamli infratuzilma,

axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga investitsiyalar, elektron xizmatlardan foydalanish darajasi va inson kapitali sifatini alohida ta’kidlaydi. Mazkur tadqiqot tanlangan mavzuga bevosita mos kelib, raqamli transformatsiyaning xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar faoliyatiga ta’sirini ochib beradi.

Yuqorida ko‘rib chiqilgan ilmiy tadqiqotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, raqamli innovatsiyalar xizmatlar sohasining iqtisodiy samaradorligi, xizmat ko‘rsatish sifati va bozor raqobatbardoshligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Biroq raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan bir qatorda, ularning korxonalar raqobat ustunligiga ta’sirini baholash, innovatsion investitsiyalardan foydalanish samaradorligini aniqlash va hududlar kesimida raqamli imkoniyatlarni kengaytirish masalalarini yanada chuqurroq o‘rganish talab etiladi. Mazkur maqolada aynan ushbu jihatlarga e’tibor qaratiladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqotda raqamli innovatsiyalar asosida xizmatlar sohasi raqobatbardoshligini oshirish yo‘llarini o‘rganishda tizimli yondashuv, ilmiy abstraksiyalash, taqqoslash, statistik tahlil va mantiqiy umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida O‘zbekistonda xizmatlar sohasining rivojlanish tendensiyalari, raqamli texnologiyalarning iqtisodiy faoliyatga ta’siri hamda innovatsion xizmatlarning raqobatbardoshlikni oshirishdagi ahamiyati o‘rganildi. Shuningdek, rasmiy statistik ma’lumotlar va ilmiy manbalar asosida xizmatlar sohasidagi o‘zgarishlar tahlil qilindi. Taqqoslash usuli orqali an’anaviy xizmat ko‘rsatish shakllari bilan raqamli xizmatlarning iqtisodiy va tashkiliy afzalliklari baholandi. Olingan natijalar umumlashtirilib, xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalarni keng joriy etish, xizmatlar sifatini yaxshilash va korxonalar raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Bugungi kunda raqamli innovatsiyalar xizmatlar sohasining rivojlanishi va raqobatbardoshligini ta’minlovchi muhim iqtisodiy omillardan biri hisoblanadi. Raqamli iqtisodiyotning kengayishi natijasida xizmat ko‘rsatish jarayonlarida an’anaviy usullardan elektron platformalar, avtomatlashtirilgan tizimlar va zamonaviy axborot texnologiyalariga asoslangan yondashuvlarga o‘tish jadallashmoqda. Ayniqsa, elektron tijorat, mobil bank xizmatlari, onlayn to‘lovlar, raqamli marketing va sun’iy intellekt texnologiyalari xizmatlar bozorining rivojlanishiga sezilarli ta’sir ko‘rsatmoqda.

Raqamli innovatsiyalarning xizmatlar sohasiga ta’sirini baholashda, avvalo, axborot-kommunikatsiya xizmatlari hajmining o‘zgarishiga e’tibor qaratish lozim. Chunki ushbu xizmatlar iqtisodiyotning boshqa tarmoqlarida ham raqamli texnologiyalarni qo‘llash uchun zarur infratuzilmani shakllantiradi.

1-jadval. O‘zbekistonda axborot va aloqa xizmatlari hajmining dinamikasi

Yillar	Xizmatlar hajmi, mlrd so‘m
2020	15 861,1
2021	20 353,8
2022	27 938,0

2023	39 734,2
2024	56 865,2
2025	79 485,5

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasi ma’lumotlari asosida.

Jadval ma’lumotlaridan ko‘rinadiki, 2020-yilda axborot va aloqa xizmatlari hajmi 15 861,1 mlrd so‘mni tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilga kelib 79 485,5 mlrd so‘mga yetgan. Bu davrda xizmatlar hajmi qariyb 5 baravar oshgan. Mazkur o‘sish mamlakatda raqamli infratuzilmaning kengayishi, internet xizmatlariga talabning ortishi, elektron platformalar rivojlanishi va axborot texnologiyalaridan foydalanish ko‘lamining kengayib borayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, ushbu ko‘rsatkichlar raqamli xizmatlar bozorining iqtisodiyotdagi ahamiyati ortib borayotganini ham ifodalaydi.

Xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalarni joriy etish korxonalar faoliyatida bir qator ijobiy o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Jumladan, elektron xizmat ko‘rsatish tizimlari orqali mijozlarga xizmat ko‘rsatish vaqti qisqaradi, operatsion xarajatlar kamayadi hamda xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari kengayadi. Masalan, bank sohasida mobil ilovalar orqali to‘lov va pul o‘tkazmalarini amalga oshirish, savdo sohasida elektron tijorat platformalaridan foydalanish, turizmda onlayn bronlash tizimlarini rivojlantirish xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirmoqda.

Bundan tashqari, raqamli innovatsiyalar xizmatlar bozorida raqobat muhitini ham o‘zgartirmoqda. Ilgari korxonalar asosan xizmat narxi va joylashuvi orqali raqobatlashgan bo‘lsa, bugungi kunda xizmatlarning tezkorligi, qulayligi, sifati va raqamli imkoniyatlari ham muhim raqobat omiliga aylanmoqda. Iste’molchilar qisqa vaqt ichida bir nechta xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarning takliflarini taqqoslash imkoniyatiga ega bo‘layotgani korxonalarni o‘z faoliyatiga innovatsion yondashuvlarni joriy etishga undamoqda.

Shu bilan birga, raqamli innovatsiyalarni joriy etishda ayrim muammolar ham mavjud. Xususan, kichik biznes subyektlarining zamonaviy texnologiyalarni xarid qilish va ulardan foydalanish imkoniyatlari cheklanganligi, malakali raqamli mutaxassislar yetishmasligi, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining yetarli darajada rivojlanmaganligi hamda kiberxavfsizlik bilan bog‘liq muammolar soha rivojlanishiga ta’sir ko‘rsatmoqda. Ushbu holatlar raqamli innovatsiyalardan foydalanish samaradorligini oshirish uchun qo‘shimcha tashkiliy va iqtisodiy mexanizmlarni shakllantirish zarurligini ko‘rsatadi.

Umuman olganda, olib borilgan tahlillar raqamli innovatsiyalar xizmatlar sohasida iqtisodiy samaradorlikni oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash, iste’molchilar talabini qondirish va yangi bozor imkoniyatlarini yaratishda muhim ahamiyatga ega ekanligini ko‘rsatadi. Shu sababli xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarda raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, innovatsion investitsiyalarni rag‘batlantirish, xodimlarning raqamli savodxonligini oshirish va zamonaviy raqamli infratuzilmani rivojlantirish mamlakat xizmatlar sohasi raqobatbardoshligini mustahkamlashning asosiy yo‘nalishlari hisoblanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Xulosa qilib aytganda, raqamli innovatsiyalar xizmatlar sohasini rivojlantirish, uning iqtisodiy samaradorligini oshirish va bozordagi raqobatbardoshligini mustahkamlashning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Bugungi kunda iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida raqamli texnologiyalardan foydalanish kengayib borayotgan bir sharoitda xizmatlar sohasi ham zamonaviy talablar asosida takomillashib bormoqda. Xususan, elektron tijorat, mobil ilovalar, elektron to‘lov tizimlari, sun’iy intellekt, avtomatlashtirilgan boshqaruv va onlayn xizmatlarning rivojlanishi xizmat ko‘rsatish jarayonlarining tezkorligi hamda sifatini oshirishga xizmat qilmoqda. Bunday texnologiyalar korxonalarga mijozlar talabini chuqurroq o‘rganish, xizmatlarni individuallashtirish, ortiqcha xarajatlarni kamaytirish va bozorda o‘z o‘rnini mustahkamlash imkonini bermoqda.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, raqamli innovatsiyalarning xizmatlar sohasiga joriy etilishi nafaqat alohida korxonalar faoliyatining samaradorligini oshiradi, balki umumiy iqtisodiy rivojlanishga ham ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Raqamli xizmatlar ko‘lamining kengayishi tadbirkorlik subyektlari uchun yangi biznes imkoniyatlarini yaratadi, xizmatlar bozoriga kirish to‘siqlarini kamaytiradi va sog‘lom raqobat muhitini shakllantiradi. Ayniqsa, kichik biznes va xususiy tadbirkorlik subyektlari raqamli platformalar orqali o‘z xizmatlarini kengroq iste’molchilar qatlamiga taklif etish, yangi bozorlarni egallash hamda faoliyat geografiyasini kengaytirish imkoniyatiga ega bo‘lmoqda.

Shu bilan birga, xizmatlar sohasida raqamli innovatsiyalarni joriy etish jarayonida ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, hududlar o‘rtasida raqamli infratuzilma rivojlanishidagi tafovutlar, ayrim korxonalarda zamonaviy texnologiyalardan foydalanish darajasining pastligi, malakali raqamli mutaxassislar yetishmasligi va axborot xavfsizligi bilan bog‘liq masalalar soha rivojiga ta’sir ko‘rsatmoqda. Shuning uchun raqamli transformatsiyani faqat texnologiyalarni joriy etish bilan cheklab qo‘ymasdan, uni tashkiliy, iqtisodiy va institutsional jihatdan ham qo‘llab-quvvatlash zarur. Bunda davlat, xususiy sektor va ta’lim muassasalari o‘rtasidagi hamkorlikni kuchaytirish muhim ahamiyatga ega.

Umuman olganda, xizmatlar sohasi raqobatbardoshligini oshirishda raqamli innovatsiyalardan samarali foydalanish, zamonaviy infratuzilmani rivojlantirish, inson kapitaliga investitsiyalarni ko‘paytirish va iste’molchilar uchun qulay raqamli muhit yaratish ustuvor vazifalardan hisoblanadi. Mazkur yo‘nalishdagi izchil chora-tadbirlar xizmatlar sifatini yaxshilash, korxonalar faoliyatining samaradorligini oshirish, yangi ish o‘rinlarini yaratish va iqtisodiyotning barqaror o‘sishini ta’minlashga xizmat qiladi. Shu sababli raqamli innovatsiyalarni xizmatlar sohasiga keng joriy etish mamlakatning uzoq muddatli iqtisodiy rivojlanishi va xalqaro bozordagi raqobatbardoshligini mustahkamlashning muhim sharti sifatida qaralishi lozim.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

[1] A.O.Ochilov va A.A.Xudoyorov, “Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasini rivojlantirish yo‘llari,” maqola, 2024.

[2] I.H.Ibragimov, “O‘zbekiston sharoitida raqamli texnologiyalarning qo‘llanilishi: texnologiyalar va ularning rivojlanish dinamikasi,” Ta’lim taraqqiyoti, 2025.

[3] M.Maxammadaliyeva, “Raqamli xizmatlar bozori: elektron tijorat orqali xizmat ko‘rsatishning yangi bosqichlari,” maqola, 2025.

[4] J.R.Islomov, “Raqamlashtirish tushunchasi va uning xizmatlar sohasidagi o‘rni,” maqola, 2025.

[5] X.S.Muxitdinov, “Raqamli iqtisodiyotda xizmat ko‘rsatish sohasining transformatsiyasi va raqobatbardoshlikka ta’sir qiluvchi omillar,” maqola, 2026.

[6] K.G.Berdimuratov va I.F.Umirov, “Raqamli xizmatlar ko‘rsatish sohasi rivojlanishining shart-sharoitlari va omillari,” maqola, 2026.

[7] X.A.Raximov, “Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasini transformatsiya qilish yo‘llari,” maqola, 2026.