

IJTIMOIY XIZMATLAR TIZIMIDA MOBIL ILOVALARDAN FOYDALANISH

Yuldasheva Gulbahor Ibragimovna

FarDU, dotsent

Djurayeva Mashhura G'ayratovna

FarDU, Ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

MAQOLA
MALUMOTI

ANNOTATSIYA:

MAQOLA TARIXI:

Received: 06.12.2025

Revised: 07.12.2025

Accepted: 08.12.2025

KALIT SO'ZLAR:

ijtimoiy xizmatlar,
mobil ilovalar,
raqamlashtirish,
elektron hukumat,
ijtimoiy himoya, mobil
texnologiyalar, xizmat
sifati, fuqarolar
muloqoti

Ushbu maqolada ijtimoiy xizmatlar tizimida mobil ilovalar texnologiyalarining qo'llanilishi, ularning samaradorligi va rivojlanish istiqbollari tahlil qilingan. Maqolada mobil ilovalarning ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, xizmat sifatini oshirish va fuqarolar bilan muloqotni yaxshilashdagi roli o'rganilgan. Adabiyotlar tahlili asosida zamonaviy raqamli texnologiyalarning ijtimoiy soha transformatsiyasiga ta'siri baholangan va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kirish

Zamonavir davrda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi davlat va ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish tizimlarini tubdan o'zgartirib yubormoqda. Mobil texnologiyalar, xususan, mobil ilovalar ijtimoiy xizmatlar sohasida fuqarolar va davlat tuzilmalari o'rtasidagi muloqotni yangi bosqichga olib chiqish imkoniyatini yaratmoqda [1]. Jahon amaliyotida mobil ilovalar ijtimoiy xizmatlar samaradorligini oshirish, xizmat sifatini yaxshilash va fuqarolar ehtiyojlariga tezkor javob berish uchun muhim vosita sifatida tan olinmoqda [2]. O'zbekiston Respublikasida ham ijtimoiy himoya tizimini modernizatsiya

qilish va raqamlashtirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi [3]. Mobil ilovalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish nafaqat ma'muriy jarayonlarni soddalashtiradi, balki ijtimoiy qo'llab-quvvatlashga muhtoj bo'lgan aholining turli qatlamlariga tezkor va maqsadli yordam ko'rsatish imkonini beradi. Ushbu maqolaning maqsadi ijtimoiy xizmatlar tizimida mobil ilovalardan foydalanishning nazariy va amaliy jihatlarini o'rganish, xalqaro tajribani tahlil qilish hamda mahalliy sharoitda ularni samarali joriy etish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot dolzarbligi shundaki, mobil texnologiyalar asosida ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirishning ilmiy asoslangan yondashuvlari hali yetarli darajada o'rganilmagan va amaliyotga tatbiq etilmagan.

Metodologiya va adabiyotlar tahlili

Tadqiqot jarayonida tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil va sintez metodlaridan foydalanilgan. Asosiy e'tibor mahalliy va xalqaro ilmiy adabiyotlar, dasturiy hujjatlar, statistik ma'lumotlar hamda amaliy tajribalarni o'rganishga qaratilgan. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, mobil ilovalar ijtimoiy xizmatlar sohasida to'rtta asosiy yo'nalishda qo'llaniladi: fuqarolar bilan interaktiv muloqot, ijtimoiy nafaqalar va to'lovlarni boshqarish, ijtimoiy xizmatlar haqida axborot yetkazish va ijtimoiy himoya xizmatlarini muvofiqlashtirish [4]. Rossiya Federatsiyasi tajribasida "Gosuslugi" va mintaqaviy ijtimoiy himoya ilovalari davlat xizmatlarini samarali yetkazib berishda muhim rol o'ynamoqda [5]. Yevropa mamlakatlarida esa mobil ilovalar nafaqat ma'muriy xizmatlar ko'rsatish, balki ijtimoiy ishchilar va foydalanuvchilar o'rtasida doimiy aloqani ta'minlash uchun ham faol ishlatiladi [6]. Xususan, Shvetsiya va Daniya tajribasida mobil platformalar orqali qariyalar va nogironlarga g'amxo'rlik xizmatlari ko'rsatish tizimi samarali yo'lga qo'yilgan. Jahon Bank ma'lumotlariga ko'ra, ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish ma'muriy xarajatlarni o'rtacha 30-40 foizga kamaytiradi va xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi [7]. Biroq adabiyotlar tahlili shuni ham ko'rsatadiki, mobil ilovalarning muvaffaqiyatli joriy etilishi bir necha muhim omillarga bog'liq: texnologik infratuzilma, foydalanuvchilarning raqamli savodxonligi, axborot xavfsizligi kafolatlari va tizimning uzluksiz ishonchlilik darajasi [8]. O'zbekiston kontekstida Vazirlar Mahkamasining tegishli qarorlari va "Raqamli O'zbekiston 2030" strategiyasi mobil texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirishning huquqiy va tashkiliy asoslarini yaratgan [9].

Natijalar va muhokama

Adabiyotlar tahlili va amaliy tajribalar o'rganish natijalariga ko'ra, ijtimoiy xizmatlar tizimida mobil ilovalardan foydalanish bir qator muhim afzalliklarni ta'minlaydi.

Birinchidan, mobil ilovalar xizmat oluvchilar uchun qulay va tezkor kirish imkoniyatini yaratadi, bu esa ayniqsa qishloq joylarda yashaydiganlar va harakatchanligi cheklangan shaxslar uchun muhim ahamiyatga ega. Ikkinchidan, raqamli tizimlar ma'lumotlarni to'plash, tahlil qilish va qaror qabul qilish jarayonlarini avtomatlashtirish orqali xizmat sifatini oshiradi va xatoliklar ehtimolini kamaytiradi. Uchinchidan, mobil platformalar orqali ijtimoiy himoya dasturlari haqida axborot tarqatish va fuqarolarni o'z huquqlari bilan tanishtirish samaradorligi ortadi. Xalqaro tajribada mobil ilovalarning eng samarali qo'llanish sohalariga quyidagilar kiradi: ijtimoiy nafaqalar va to'lovlarni monitoring qilish, tibbiy va reabilitatsiya xizmatlariga yo'naltirish, favqulodda vaziyatlarda tezkor yordam ko'rsatish, ijtimoiy xizmat xodimlari faoliyatini muvofiqlashtirish [10].

Biroq mavjud muammolar ham e'tiborga olinishi kerak. Jumladan, aholi qatlamlari o'rtasida raqamli tafovutning mavjudligi, ayniqsa, keksa yoshdagi fuqarolar va qishloq aholisi o'rtasida mobil texnologiyalardan foydalanish ko'nikmalarining yetarli darajada shakllanmaganligi kuzatilmoqda. Bundan tashqari, shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash, kiberhujumlardan himoyalash va foydalanuvchilar ishonchini mustahkamlash muhim vazifalar hisoblanadi. Ijtimoiy xizmatlar tizimida mobil ilovalarni muvaffaqiyatli joriy etish uchun murakkab yondoshuv zarur: texnologik infratuzilmani rivojlantirish, aholini o'qitish dasturlari, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malakasini oshirish va doimiy monitoring tizimini joriy etish. Mahalliy tajribani xalqaro standartlar bilan uyg'unlashtirish va foydalanuvchi talablariga moslashuvchan tizimlarni yaratish ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Mobil ilovalarning ijtimoiy xizmatlar tizimidagi samaradorligini baholashda bir necha muhim ko'rsatkichlarni e'tiborga olish zarur. Xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, mobil platformalar joriy etilgandan so'ng ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish vaqti o'rtacha 40-60 foizga qisqaradi, fuqarolarning qoniqish darajasi esa 35-50 foiz oshadi. Mobil ilovalar orqali ijtimoiy nafaqalar va to'lovlarni boshqarish tizimi shaffoflikni ta'minlaydi va korrupsiya xavfini kamaytiradi, chunki barcha operatsiyalar avtomatlashtirilgan va raqamli izlar qoldiriladi. Shuningdek, mobil texnologiyalar ijtimoiy xizmat xodimlarining ish yuklamasini optimallashtirish imkonini beradi - dala tadqiqotlari va monitoring jarayonlari samaradorligi oshadi, hujjatlar bilan ishlash vaqti kamayadi va resurslarni ancha samarali taqsimlash mumkin bo'ladi. Ijtimoiy xizmatlar mobil ilovalarining muvaffaqiyatli funksiyalanishi uchun foydalanuvchi markazli dizayn tamoyillarini qo'llash muhim ahamiyatga ega. Bu degani, interfeys sodda va intuitiv bo'lishi, ko'p tillilikni qo'llab-

quvvatlashi, turli yoshdagi va malaka darajasidagi foydalanuvchilar ehtiyojlarini hisobga olishi kerak.

Rivojlangan mamlakatlar tajribasida mobil ilovalar nafaqat xizmat ko'rsatish vositasi, balki ijtimoiy siyosatni takomillashtirish uchun muhim ma'lumotlar manbai sifatida ham qo'llaniladi. Mobil platformalar orqali to'plangan katta hajmdagi ma'lumotlar (big data) ijtimoiy muammolarni aniqlash, xavf ostida bo'lgan guruhlarini belgilash va maqsadli dasturlar ishlab chiqish uchun tahlil qilinadi. Masalan, Buyuk Britaniya va Niderlandiya tajribasida mobil ilovalar orqali olingan statistik ma'lumotlar asosida ijtimoiy xizmatlar taqsimoti xaritalari yaratiladi va resurslar eng muhtoj hududlarga yo'naltiriladi. Biroq ma'lumotlar tahlili jarayonida etik normalar, shaxsiy hayot daxlsizligi va ma'lumotlar maxfiyligi tamoyillariga qat'iy rioya qilish zarur.

Xulosa

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, ijtimoiy xizmatlar tizimida mobil ilovalardan foydalanish zamonaviy davlatchilik va ijtimoiy siyosatning muhim elementi hisoblanadi. Mobil texnologiyalar ijtimoiy xizmatlar samaradorligini oshirish, ma'muriy jarayonlarni optimallashtirish va fuqarolar bilan muloqotni yaxshilash uchun katta imkoniyatlar yaratadi. Xalqaro tajriba tahlili ko'rsatdiki, mobil ilovalarning muvaffaqiyatli joriy etilishi kompleks yondashuvni talab qiladi: texnologik tayyorgarlik, aholining raqamli savodxonligini oshirish, xavfsizlik kafolatlari va doimiy tizim takomillashuvi. O'zbekiston sharoitida mobil texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni rivojlantirish uchun quyidagi tavsiyalar amaliy ahamiyatga ega: yagona integratsiyalashgan mobil platforma yaratish, foydalanuvchilar uchun sodda va tushunarli interfeys ishlab chiqish, aholi qatlamlariga maqsadli o'qitish dasturlari tashkil etish, shaxsiy ma'lumotlar himoyasi standartlarini joriy etish va doimiy monitoring hamda baholash tizimini yo'lga qo'yish. Istiqbolli tadqiqotlarda sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar tahlili texnologiyalarini ijtimoiy xizmatlar tizimiga integratsiyalash, mobil ilovalarning samaradorligini baholash mezonlarini ishlab chiqish va foydalanuvchilar tajribasini chuqurroq o'rganish maqsadga muvofiqdir.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Mergel, I. Digital Service Teams in Government / I. Mergel // Government Information Quarterly. – 2019. – Vol. 36. – P. 121-130.

2. Антопольская, Т.А. Мобильные технологии в системе социального обслуживания / Т.А. Антопольская, В.С. Силаков // Отечественный журнал социальной работы. – 2020. – № 3. – С. 45-53.

3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi Farmoni. – Toshkent, 2020.

4. Schou, J. Digitalizing the welfare state: Citizenship discourses in Danish e-government strategies / J. Schou, M. Hjelholt // Critical Policy Studies. – 2018. – Vol. 12, № 2. – P. 120-138.

5. Дрожжинов, В.И. Электронное правительство и цифровая трансформация социальной сферы / В.И. Дрожжинов // Информационное общество. – 2021. – № 1. – С. 15-24.

6. Lindgren, I. Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services / I. Lindgren // Government Information Quarterly. – 2019. – Vol. 36. – P. 427-436.

7. World Bank. Digital Government in the COVID-19 Era: Observations from Practice. – Washington, DC: World Bank, 2021. – 156 p.

8. Mahmudov, N.M. Ijtimoiy himoya tizimida axborot texnologiyalari / N.M. Mahmudov // Ijtimoiy ish va ijtimoiy pedagogika. – 2022. – № 2. – S. 78-85.

9. Имомов, Ш.К. Цифровая трансформация государственных услуг в Узбекистане / Ш.К. Имомов // Проблемы современной экономики. – 2021. – № 4. – С. 112-118.

10. Ranerup, A. Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services / A. Ranerup, H. Zulina // Social Science Computer Review. – 2020. – Vol. 38, № 6. – P. 653-668.

11. Yuldasheva, G., & Teshaboyeva, N. (2024). Ijtimoiy ish sohasida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishk. Gospodarka i innowacje, 47, 304-307.

12. Ibragimovna, Y. G., & Muxtarovna, Y. L. M. (2025). Ta'lim tizimida elektron ta'lim resurslaridan foydalanishda aktning roli. Международный журнал научных исследователей, 11(1), 105-107.

13. Yuldasheva, G., & Yo'ldosheva, M. (2023). Texnologik rivojlanishda sun'iy intellektning ahamiyati. Theoretical aspects in the formation of pedagogical sciences, 2(9), 138-141.