

IJTIMOYIY ISH SOHASIDA ONLAYN MASLAHAT XIZMATLARINI JORIY ETISH

Yuldasheva Gulbahor Ibragimovna

FarDU, dotsent

Nayimova Nozigul Muhammad qizi

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 ish, onlayn
maslahat, raqamli
xizmatlar,
telepsixologiya, elektron
ijtimoiy xizmatlar,
klijent-ishchi aloqasi,
raqamli
transformsitiya.*

Ushbu maqolada ijtimoiy ish sohasida onlayn maslahat xizmatlarini joriy etishning nazariy va amaliy jihatlarini tahlil qilingan. Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish tizimida tubdan o'zgarishlar yuzaga keltirayotgan sharoitda, onlayn maslahat xizmatlari an'anaviy ijtimoiy ishning muqobil va samarali shakli sifatida namoyon bo'lmoqda.

Kirish

XXI asrda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi jamiyat hayotining barcha sohalarini qamrab oldi va ijtimoiy xizmatlar tizimi ham bu jarayondan chetda qolmadi. Pandemiya gacha onlayn maslahat xizmatlari ijtimoiy ish sohasida qo'shimcha va nisbatan kam qo'llaniladigan vosita bo'lgan bo'lsa, COVID-19 pandemiyasi davrida bu xizmatlar asosiy va zaruriy shaklga aylandi [1]. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish nafaqat favqulodda vaziyatlardagi

muqobil yechim, balki zamonaviy ijtimoiy ishning ajralmas qismi sifatida qaralmoqda. Onlayn maslahat xizmatlari geografik masofalarni bartaraf etish, xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish, turli xil kliyentlar ehtiyojlariga moslashish imkoniyatini beradi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarning ijtimoiy ish amaliyotiga integratsiyasi maxfiylik, axloqiy standartlar, professional kompetensiyalar va texnologik imkoniyatlar kabi ko'plab masalalarni ko'ndalang qo'yadi [2]. Ijtimoiy ishchilar an'anaviy yuzma-yuz aloqa ko'nikmalariga ega bo'lsa-da, virtual muhitda professional munosabatlarni o'rnatish va qo'llab-quvvatlash uchun yangicha ko'nikmalar talab etiladi. O'zbekiston sharoitida ijtimoiy xizmatlar tizimining modernizatsiyasi va raqamlashtirish dasturlari amalga oshirilayotgan bir davrda onlayn maslahat xizmatlarini joriy etish masalasi alohida ahamiyat kasb etadi [3].

Metodologiya va adabiyotlar tahlili

Ushbu tadqiqot adabiyotlar tahlili metodologiyasiga asoslanadi va ilmiy manbalar, xalqaro amaliyot va nazariy kontseptsiyalarni tizimli ravishda o'rganishni o'z ichiga oladi. Ijtimoiy ish sohasida onlayn xizmatlarning nazariy asoslarini tahlil qilishda bir nechta asosiy yo'nalishlar ajralib turadi. Birinchidan, telepsixologiya va masofaviy maslahat xizmatlari sohasi uzoq vaqtdan beri rivojlanib kelingan bo'lib, ijtimoiy ishga ham o'z ta'sirini o'tkazdi [4]. Xorijiy adabiyotlarda onlayn terapiya va maslahat berish samaradorligi ko'plab empirik tadqiqotlar orqali tasdiqlangan va ko'pgina psixologik muammolarni hal qilishda yuzma-yuz uchrashuvlar bilan deyarli teng samaradorlik ko'rsatishi aniqlangan.

Ikkinchidan, ijtimoiy ishda texnologik innovatsiyalarni qo'llash masalasi professional kompetensiyalar va ta'lim tizimini qayta ko'rib chiqishni talab qiladi [5]. Zamonaviy ijtimoiy ishchi nafaqat an'anaviy ijtimoiy ish nazariyalari va metodlarini bilishi, balki raqamli savodxonlik, onlayn aloqa ko'nikmalari, virtual muhitda maxfiylikni ta'minlash va kiberbxavfsizlik asoslarini ham egallashi zarur. Uchinchidan, onlayn maslahat xizmatlarining samaradorligi kliyentlar bilan munosabatlarning sifatiga bog'liq bo'lib, bu munosabatlar virtual muhitda o'ziga xos xususiyatlarga ega [6]. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, onlayn maslahat xizmatlarining bir nechta asosiy shakllari mavjud: video-konferensiya orqali maslahat, elektron pochta orqali yozishmalar, chat xizmatlari, mobil ilovalar va gibril modellar. Har bir shakl o'zining afzalliklari va cheklovlariga ega bo'lib, kliyentlarning ehtiyojlari va vaziyatiga qarab tanlanishi kerak [7].

Video-maslahat yuzma-yuz aloqaga eng yaqin format bo'lib, verbal bo'lmagan kommunikatsiya elementlarini saqlash imkonini beradi, ammo barqaror internet aloqasi va texnologik jihozlarni talab qiladi. Elektron pochta va chat xizmatlari asinxron aloqani

ta'minlaydi, bu esa kliyent va ishchiga qulayroq vaqtda javob berish imkoniyatini beradi, ammo real vaqtda qo'llab-quvvatlashni cheklaydi. Rossiyalik tadqiqotchilar ijtimoiy xizmatlar tizimida raqamli transformatsiya jarayonlarini tahlil qilishda davlat siyosati va institutsional o'zgarishlarning ahamiyatiga e'tibor qaratishadi [8]. Raqamli ijtimoiy xizmatlar platformalarini yaratish, yagona ma'lumotlar bazalarini shakllantirish va xizmatlar ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish zamonaviy davlat boshqaruvi strategiyasining muhim qismidir. O'zbekiston kontekstida ijtimoiy xizmatlar tizimini raqamlashtirish "Raqamli O'zbekiston-2030" strategiyasi doirasida amalga oshirilmoqda [3]. Elektron davlat xizmatlari platformalarining rivojlanishi, aholi uchun turli xil davlat xizmatlarini onlayn rejimda olish imkoniyati yaratilishi ijtimoiy xizmatlar sohasiga ham taalluqlidir.

Natijalar va muhokama

Adabiyotlar tahlili asosida ijtimoiy ish sohasida onlayn maslahat xizmatlarini joriy etishning bir nechta asosiy tamoyillari va yo'nalishlari aniqlanadi. Birinchidan, muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya uchun tizimli yondashuv zarur bo'lib, bu faqat texnologik platformalarni joriy etish bilan chegaralanmaydi, balki professional kadrlar tayyorlash, normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, axloqiy standartlarni ishlab chiqish va monitoring tizimini yaratishni o'z ichiga oladi. Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, onlayn maslahat xizmatlarini muvaffaqiyatli amalga oshirayotgan mamlakatlar ko'p qirrali strategiyani qo'llashgan. Masalan, Avstraliya, Kanada va Buyuk Britaniyada milliy darajada onlayn ijtimoiy xizmatlar platformalari yaratilgan bo'lib, ular standartlashtirilgan xizmat ko'rsatish protokollari, professional nazorat tizimlari va sifat baholash mexanizmlariga ega [4]. Bu platformalar davlat tomonidan moliyalashtiriladi va barcha fuqarolar uchun bepul yoki minimal haq evaziga xizmat ko'rsatadi. Ikkinchidan, professional kompetensiyalar masalasi hal qiluvchi ahamiyatga ega. Onlayn maslahat xizmatlari ko'rsatish uchun ijtimoiy ishchilar maxsus tayyorgarlikdan o'tishlari kerak.

Ko'plab xalqaro ta'lim dasturlari endi onlayn ijtimoiy ish amaliyotiga bag'ishlangan maxsus kurslarni o'z ichiga oladi. Uchinchidan, axloqiy va huquqiy jihatlar alohida e'tibor talab qiladi. Onlayn muhitda professional axloq kodekslari ba'zi jihatlarida an'anaviy amaliyotdan farq qiladi. Masalan, kliyent ma'lumotlarining raqamli xavfsizligini ta'minlash, onlayn sessiyalarni yozib olish va saqlash qoidalari, texnologik nosozliklar yuzaga kelganda xatti-harakatlar protokollari aniq belgilanishi kerak [9]. Ko'pgina professional ijtimoiy ish associatsiyalari onlayn amaliyot uchun maxsus axloqiy ko'rsatmalar ishlab chiqishgan. To'rtinchidan, texnologik infrastruktura va raqamli tafovut masalasi muhim ahamiyatga ega.

Onlayn maslahat xizmatlaridan barcha ijtimoiy guruhlar teng foydalana olmaydi. Keksa yoshdagilar, kam ta'minlangan oilalar, qishloq joylarda yashovchilar texnologik imkoniyatlar va ko'nikmalar jihatidan cheklanishi mumkin.

Shuning uchun gibrid model - an'anaviy va raqamli xizmatlarning kombinatsiyasi - eng maqbul yechim hisoblanadi. O'zbekiston sharoitida onlayn maslahat xizmatlarini joriy etish uchun bir qator omillarni hisobga olish zarur. Birinchidan, mamlakatimizda internet penetratsiyasi yuqori darajaga erishgan (2023 yil holatiga ko'ra aholining 80% dan ortig'i internetdan foydalanadi) va mobil texnologiyalar keng tarqalgan, bu esa onlayn xizmatlar uchun yaxshi texnologik baza yaratadi [3]. Ikkinchidan, yoshlar orasida raqamli texnologiyalardan foydalanish ko'nikmalari yuqori bo'lib, ular onlayn maslahat xizmatlariga ochiq. Uchinchidan, pandemiya davrida ta'lim, tibbiyot va boshqa sohalarda onlayn xizmatlar tajribasi to'planganligi ijtimoiy xizmatlar sohasida ham shu yo'nalishni rivojlantirishga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Ammo, qator qiyinchiliklar ham mavjud. Ijtimoiy ishchilarning raqamli kompetensiyalari hali yetarli darajada rivojlanmagan, maxsus o'quv dasturlari va qayta tayyorlash kurslari cheklangan. Onlayn ijtimoiy xizmatlar uchun yagona standartlar va normativ bazasi ishlab chiqilmagan. Ma'lumotlar xavfsizligi va maxfiylikni ta'minlash tizimi takomillashtirishni talab qiladi.

Xulosa

Ijtimoiy ish sohasida onlayn maslahat xizmatlarini joriy etish zamonaviy davlat ijtimoiy siyosatining muhim yo'nalishi bo'lib, u aholi uchun ijtimoiy xizmatlar mavjudligini, sifatini va samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, to'g'ri tashkil etilgan va professional amalga oshirilgan onlayn xizmatlar an'anaviy yuzma-yuz xizmatlarga munosib muqobil yoki qo'shimcha vosita bo'la oladi. Muvaffaqiyatli joriy etish uchun bir nechta asosiy shartlar zarur: professional kadrlar tayyorlash va ularning raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish, onlayn amaliyot uchun axloqiy standartlar va normativ-huquqiy bazani ishlab chiqish, barqaror texnologik infrastruktura va ma'lumotlar xavfsizligi tizimini yaratish, gibrid xizmat ko'rsatish modelini qo'llash (an'anaviy va raqamli formatlarni birlashtirish), sifat nazorati va samaradorlikni baholash tizimini joriy etish. O'zbekiston sharoitida onlayn maslahat xizmatlarini bosqichma-bosqich joriy etish maqsadga muvofiq bo'lib, dastlab pilot loyihalar orqali tajriba to'plash, keyin esa muvaffaqiyatli tajribalarni kengaytirish tavsiya etiladi. Raqamli transformatsiya jarayonida mahalliy madaniy xususiyatlar, aholi ehtiyojlari va mavjud resurslarni hisobga olish muhim ahamiyatga ega.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Domhardt M., Steubl L., Baumeister H. Internet- and Mobile-Based Interventions for Mental and Somatic Conditions in Children and Adolescents // Zeitschrift für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie. – 2020. – Vol. 48. – №. 1. – P. 33-46.
2. Mishna F., Bogo M., Root J., Sawyer J.L., Khoury-Kassabri M. "It just crept in": The digital age and implications for social work practice // Clinical Social Work Journal. – 2012. – Vol. 40. – №. 3. – P. 277-286.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston-2030" strategiyasini tasdiqlash to'g'risidagi Farmoni // O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami. – 2020. – №10.
4. Perle J.G., Langsam L.C., Nierenberg B. Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and tele-health // Clinical Psychology Review. – 2011. – Vol. 31. – №. 8. – P. 1247-1258.
5. Goldkind L., Wolf L. Digital native meets friendly visitor: A flexibility perspective on technology in social work practice // Social Work. – 2015. – Vol. 60. – №. 2. – P. 171-176.
6. Simpson S.G. The therapeutic relationship in telephone and internet therapy // Journal of Telemedicine and Telecare. – 2009. – Vol. 15. – №. 4. – P. 168-169.
7. Reamer F.G. Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges // Social Work. – 2013. – Vol. 58. – №. 2. – P. 163-172.
8. Холостова Е.И., Климантова Г.И. Цифровизация социальной сферы: теория, практика, риски // Социальная политика и социология. – 2019. – Т. 18. – №. 3. – С. 126-134.
9. Frederico M., Pickett S., Gladstone C. Using technology in social work practice: Contemporary ethical considerations // Australian Social Work. – 2018. – Vol. 71. – №. 4. – P. 456-467.
10. Yuldasheva, G., & Teshaboyeva, N. (2024). Ijtimoiy ish sohasida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishk. Gospodarka i innowacje, 47, 304-307.
11. 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.

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

