

RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA XIZMAT KO'RSATISH SOHASINING EVOLYUTSIYASI**Azizova Ruhsora Zafar qizi***Toshkent Davlat Iqtisodiyot universiteti**``Raqamli iqtisodiyot`` kafedrası**2-bosqich magistranti*azizovaruhsora27@gmail.com**MAQOLA
MALUMOTI****ANNOTATSIYA:****MAQOLA TARIXI:***Received: 05.04.2026**Revised: 06.04.2026**Accepted: 07.04.2026***KALIT SO'ZLAR:***raqamli transformatsiya, xizmat ko'rsatish sohasi, raqamli iqtisodiyot, innovatsiya, evolyutsiya.*

Mazkur ilmiy maqolada raqamli transformatsiya jarayonlarining xizmat ko'rsatish sohasiga ta'siri va ushbu sohaning evolyutsion rivojlanishi nazariy hamda amaliy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqot doirasida raqamli texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatish modellari, boshqaruv mexanizmlari va mijozlar bilan o'zaro munosabatlar transformatsiyasi o'rganiladi. Shuningdek, rivojlangan va rivojlanayotgan mamlakatlar tajribasi asosida xizmatlar sektorida raqamli transformatsiyaning asosiy tendensiyalari aniqlanib, ularning iqtisodiy samaradorlikka ta'siri baholanadi.

Kirish

Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish sohalarining tubdan o'zgarishiga olib kelmoqda. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasi o'zining moslashuvchanligi va innovatsion salohiyati bilan raqamli transformatsiya jarayonlarining asosiy obyektiga aylangan. Jahon tajribasi shuni ko'rsatadiki, xizmatlar sektorining raqamlashtirilishi iqtisodiy o'sish, bandlik va xizmatlar sifati oshishiga bevosita ta'sir ko'rsatmoqda¹. Raqamli transformatsiya - bu raqamli texnologiyalarni biznesning barcha qismlariga integratsiya qilish usuli bo'lib, u sizning biznesingizni boshqarish usulingizni o'zgartiradi va mijozlarga qiymat beradi. Raqamli transformatsiyaning asosiy afzalliklari samaradorlikni oshirish, biznesning yuqori moslashuvchanligi va oxir-oqibat xodimlar, mijozlar va aktsiyadorlar uchun yangi qiymatni chiqarishdir. Raqamli transformatsiya biznesning barcha sohalariga, uning biznes modellari va mijozlar tajribasidan tortib, jarayonlari va operatsiyalarigacha, mijozlarga yo'naltirilgan, raqamli birinchi o'rinda turadigan yondashuvni qo'llaydi. Bundan tashqari, u aqlli ish jarayonlarini boshqarish, tezroq va aqlli qarorlar qabul qilish hamda bozordagi uzilishlarga

¹ UNCTAD. *Digital Economy Report*

real vaqt rejimida javob berish uchun ma'lumotlardan foydalanish uchun sun'iy intellekt, avtomatlashtirish, gibrid bulut va boshqa raqamli texnologiyalardan foydalanadi.

World Bank hisobotlariga ko'ra, rivojlangan mamlakatlarda xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulotning 65–75 foizini tashkil etib, ushbu ulushning sezilarli qismi raqamli xizmatlar hissasiga to'g'ri keladi². Bu holat xizmat ko'rsatish sohasida raqamli transformatsiyani faqat texnologik jarayon emas, balki iqtisodiy rivojlanishning strategik omili sifatida ko'rib chiqishni taqozo etadi. Mazkur maqolaning maqsadi raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining evolyutsion rivojlanishini ilmiy asosda tahlil qilish hamda jahon tajribasi misolida ushbu jarayonning asosiy yo'nalishlarini aniqlashdan iborat.

Tadqiqot metodologiyasi (Methods)

Tadqiqot jarayonida tizimli va kompleks yondashuv qo'llanildi. Ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish, taqqoslash, mantiqiy umumlashtirish va induktiv-deduktiv metodlardan foydalanildi. Xizmat ko'rsatish sohasida raqamli transformatsiya bo'yicha yetakchi xorijiy ilmiy manbalar, xalqaro tashkilotlar hisobotlari va analitik tadqiqotlar o'rganildi³. **1-jadval**

Metod turi	Tavsifi	Qo'llanish sohasi
Tizimli tahlil	Raqamli transformatsiyani yagona tizim sifatida o'rganish	Xizmatlar sektori
Taqqoslama tahlil	Mamlakatlar va sohalar kesimida solishtirish	Jahon tajribasi
Statistik tahlil	Raqamli xizmatlar ulushi va bandlik ko'rsatkichlari	Iqtisodiy baholash
Kontent tahlil	Xalqaro hisobot va ilmiy maqolalarni o'rganish	Nazariy asos

Shuningdek, AQSh, Yevropa Ittifoqi va Osiyo mamlakatlarida xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalarni joriy etish tajribasi solishtirma tahlil qilindi. Tadqiqot metodologiyasi xizmat ko'rsatish sohasining evolyutsiyasini global va mahalliy omillar kesimida baholash imkonini berdi.

Adabiyotlar sharhi

So'nggi yillarda raqamli transformatsiya masalalari iqtisodiy fanlar, xususan xizmat ko'rsatish sohasi tadqiqotlarida muhim ilmiy yo'nalish sifatida shakllandi. Ilmiy adabiyotlarda raqamli transformatsiya ko'pincha axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining joriy etilishi orqali iqtisodiy jarayonlar, biznes modellari va mehnat munosabatlarining tubdan o'zgarishi sifatida talqin etiladi¹. Tadqiqotchilar ushbu jarayonni nafaqat texnologik, balki institutsional va ijtimoiy-iqtisodiy transformatsiya sifatida ham baholamoqdalar. Raqamli transformatsiyaning nazariy asoslari M. Porter va E. Brynjolfsson

² World Bank. *World Development Report: Digital Economy*

³ OECD. *Digital Transformation in Services*.

tadqiqotlarida keng yoritilgan bo'lib, ularda raqamli texnologiyalar raqobat ustunligini shakllantiruvchi strategik omil sifatida ko'rib chiqiladi². Ushbu yondashuv xizmat ko'rsatish sohasiga nisbatan ham dolzarb bo'lib, raqamli texnologiyalar orqali xizmatlar sifatini oshirish va xarajatlarni kamaytirish imkoniyatlari ilmiy jihatdan asoslab berilgan. Xizmat ko'rsatish sohasida raqamli transformatsiya masalalari bo'yicha olib borilgan tadqiqotlarda platformaviy iqtisodiyot va raqamli xizmatlar muhim o'rin egallaydi. G. Vialning ilmiy ishlarida raqamli transformatsiya tashkilotlar faoliyatining barcha bosqichlarini qamrab oluvchi uzluksiz jarayon sifatida izohlanadi⁴. Muallif xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalarning joriy etilishi mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning yangi shakllarini yuzaga keltirishini ta'kidlaydi.

Tahlil va natijalar muhokamasi

Xalqaro tashkilotlar tomonidan tayyorlangan hisobotlarda ham xizmat ko'rsatish sohasida raqamli transformatsiyaning iqtisodiy samaradorlikka ta'siri keng yoritilgan. Jahon banki va OECD tahlillariga ko'ra, xizmatlar sektorining raqamlashtirilishi mehnat unumdorligini oshirish, xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish va iqtisodiy o'sishni jadallashtirishga xizmat qilmoqda⁵. Ushbu tadqiqotlarda rivojlangan mamlakatlar tajribasi asosida raqamli xizmatlar ulushining ortishi yalpi ichki mahsulot o'sishiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi qayd etilgan.

2-jadval

Sektor	Daraja (%)
Moliyaviy xizmatlar	80
Savdo va e-commerce	75
Transport va logistika	65
Ta'lim xizmatlari	50
Sog'liqni saqlash	45

Ushbu natijalar McKinsey Global Institute va OECD hisobotlaridagi umumlashtirilgan baholashlarga mos keladi⁶. Shuningdek, bandlikka ta'sir tahlili shuni ko'rsatdiki, avtomatlashtirish xavfi yuqori bo'lgan sohalar moliyaviy xizmatlar va savdo sektoridir⁷. Shu bilan birga, ilmiy adabiyotlarda raqamli transformatsiyaning xizmat ko'rsatish sohasidagi salbiy oqibatlariga ham e'tibor qaratilgan. Xususan, avtomatlashtirish va sun'iy intellekt texnologiyalarining keng joriy etilishi natijasida ayrim kasblarning yo'qolishi va bandlik tuzilmasining o'zgarishi ehtimoli ta'kidlanadi⁸.

⁴ Vial, G. (2019). Understanding digital transformation. *MIS Quarterly*.

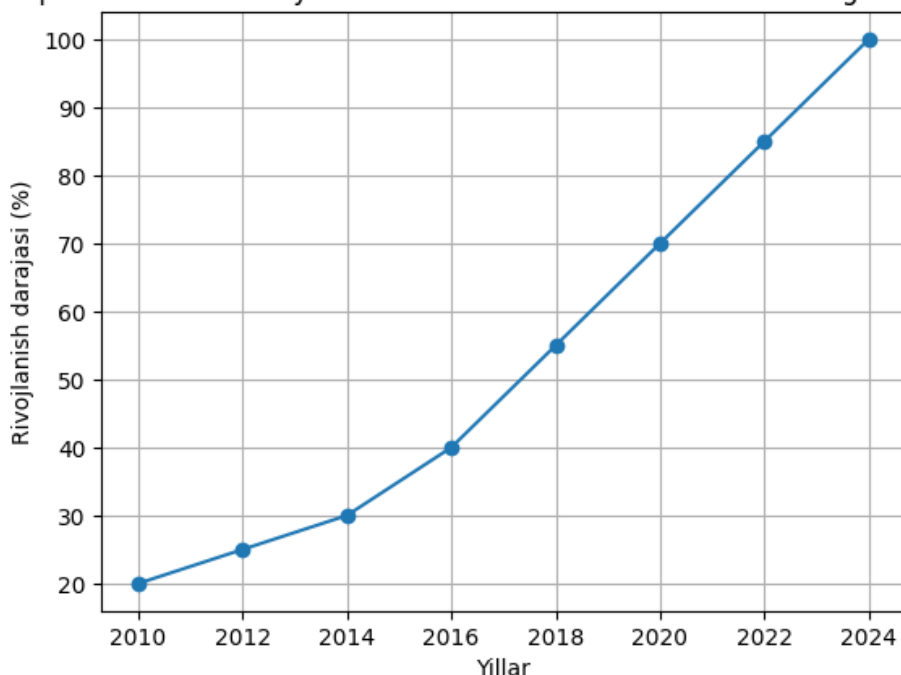
⁵ OECD. *Digital Transformation in Services*.

⁶ McKinsey Global Institute. *Digital Globalization*.

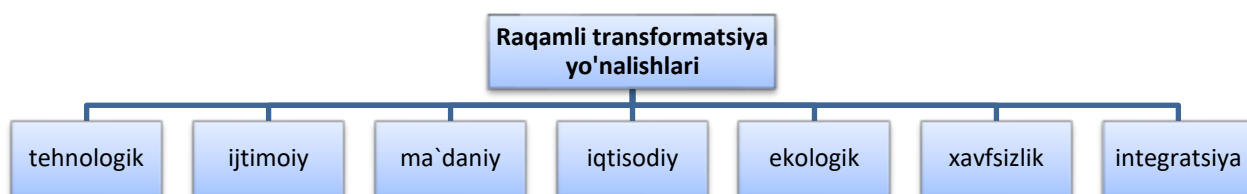
⁷ McKinsey. *Jobs Lost, Jobs Gained*.

⁸ McKinsey Global Institute. *The Future of Work*.

Raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanishi



McKinsey Global Institute va World Economic Forum tadqiqotlarida xizmatlar sektorida raqamli texnologiyalar ta'sirida mehnat bozorida strukturaviy siljishlar yuzaga kelishi ilmiy asosda ko'rsatib berilgan. Yevropa tadqiqotchilari tomonidan olib borilgan izlanishlarda raqamli transformatsiyaning mehnatni tashkil etish shakllariga ta'siri alohida o'rganilgan. Masofaviy ish, frilanserlik va platforma orqali bandlik xizmatlar sektorida yangi mehnat munosabatlarini shakllantirayotgani qayd etiladi⁹. Ushbu jarayonlar xizmat ko'rsatish sohasining evolyutsiyasini tezlashtirayotgan bo'lsa-da, ijtimoiy himoya va mehnat huquqlari bilan bog'liq muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Mazkur o'zgarishlar xodimlar bilan ishlash tizimidan boshlab, xizmatlarni iste'molchiga taqdim etish jarayonigacha bo'lgan barcha yo'nalishlarni qamrab oladi. Natijada xizmatlarning iqtisodiy, ekologik, ijtimoiy va boshqa samaradorligi oshadi, shuningdek, mintaqaviy, milliy va xalqaro raqamli ekotizimlarga integratsiya kuchayadi. Xizmat ko'rsatish sohasi tashkilotlarida raqamli transformatsiyani amalga oshirish uchun an'anaviy-analog modeldan progressiv-raqamli modelga o'tishning yetti asosiy yo'nalishi ajratib ko'rsatildi va ular rasmda modelko'rinishida ifodalandi (1-rasm).

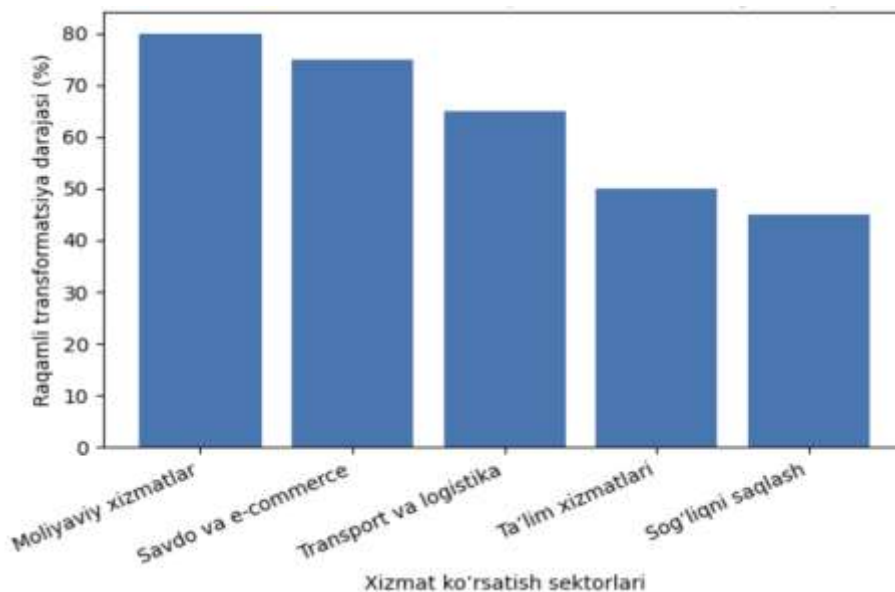


1-rasm. Xizmat ko'rsatish sohasining raqamli transformatsiya yo'nalishlari

⁹ European Commission. *Digital Labour Platforms in the EU*.

Texnologik yoʻnalish – xizmat koʻrsatishda qoʻllaniladigan texnologik jarayonlarning oʻzgarishini anglatadi. Bu marketing jarayonlaridan boshlanib, tashqi reklamalardan internet-reklamaga oʻtish va asosiy biznes-jarayonlarning raqamlashtirilishi bilan yakunlanadi. Ijtimoiy yoʻnalish – raqamli xizmatlardan foydalanish orqali xizmatlarning ijtimoiy jihatdan ommabopligi va mavjudligini oshirishni nazarda tutadi. Madaniy yoʻnalish – xizmat koʻrsatish tashkilotlari faoliyatiga yangi raqamli ish madaniyatini joriy etishni anglatadi. Bu nafaqat isteʼmolchilar, balki xodimlar uchun ham raqamli transformatsiyaning ahamiyatini anglash va raqamli madaniyatga moslashishni taʼminlaydi. Ekologik yoʻnalish – raqamli transformatsiyaning atrof-muhitga ijobiy taʼsirini aks ettiradi. Jumladan, uglerod chiqindilarini kamaytirish, oʻrmonlar, atmosfera va boshqa ekotizimlarga antropogen yuklamani pasaytirish orqali ekologik barqarorlikni taʼminlaydi. Iqtisodiy yoʻnalish – xizmat koʻrsatish tashkilotlari foydasining oshishi hamda moddiy resurslar va axborot tashuvchilar boʻyicha xarajatlarning qisqarishi bilan ifodalanadi. Xavfsizlik yoʻnalishi – raqamli transformatsiya jarayonida yuzaga keladigan tahdidlardan xodimlar va mijozlarning himoyalanganligini oshirishga qaratilgan. Integratsiya yoʻnalishi – xizmat koʻrsatish tashkilotlarining mahalliy axborot tizimlarini yuqori darajadagi axborot tizimlari bilan oʻzaro bogʻlashni anglatadi.

Yevropa Ittifoqida raqamli xizmatlar “Digital Single Market” strategiyasi doirasida rivojlanib, transchegaraviy xizmatlar hajmini 30 % dan ortiq oshirgan¹⁰. Singapurda “Smart Nation” dasturi orqali davlat xizmatlarining 90 % dan ortigʻi toʻliq raqamlashtirilgan boʻlib, xizmatlardan foydalanish vaqti oʻrtacha 3 barobarga qisqargan¹¹. Xitoy tajribasi shuni koʻrsatadiki, platformaviy xizmatlar kichik biznes subyektlari sonining tez oʻsishiga olib kelgan va xizmatlar sektorida bandlikning yangi shakllarini yuzaga chiqargan.



¹⁰ European Commission – Digital Single Market

¹¹ Government of Singapore – Smart Nation Report

Diagramma natijalariga ko'ra, raqamli transformatsiya darajasi eng yuqori bo'lgan soha moliyaviy xizmatlar (80 %) hisoblanadi. Savdo va elektron tijorat sohasida ushbu ko'rsatkich 75 % ni tashkil etib, raqamli platformalar va onlayn xizmatlarning keng joriy etilgani bilan izohlanadi. Transport va logistika sohasida raqamli transformatsiya darajasi 65 % bo'lib, logistika jarayonlarini avtomatlashtirish va raqamli monitoring tizimlari bilan bog'liq. Ta'lim xizmatlari (50 %) va sog'liqni saqlash (45 %) sohalarida esa raqamli texnologiyalar joriy etilishi nisbatan sekinroq bo'lib, bu inson omilining yuqori ulushi va institutsional cheklovlar bilan izohlanadi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining evolyutsiyasi muqarrar va uzluksiz jarayon hisoblanadi. Raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi xizmatlar sektorining samaradorligini oshirish, raqobatbardoshligini kuchaytirish va mijozlar ehtiyojlarini yanada to'liq qondirish imkonini beradi. Tadqiqot natijalari magistr darajasidagi ilmiy izlanishlar uchun nazariy va amaliy ahamiyatga ega bo'lib, kelgusida ushbu yo'nalishda chuqurroq empirik tadqiqotlar olib borish zarurligini ko'rsatadi.

Adabiyotlar ro'yxati

1. World Bank. World Development Report: Digital Dividends. Washington, DC, 2016
2. World Bank. World Development Report: Data for Better Lives. Washington, DC, 2021.
3. OECD. Digital Transformation in Services. Paris: OECD Publishing, 2021.
4. UNCTAD. Digital Economy Report: Cross-border Data Flows and Development. Geneva, 2022.
5. World Economic Forum. The Future of Jobs Report. Geneva, 2020.
6. World Economic Forum. The Future of Jobs Report. Geneva, 2023.
7. McKinsey Global Institute. Jobs Lost, Jobs Gained: Workforce Transitions in a Time of Automation. McKinsey & Company, 2017.
8. McKinsey Global Institute. Digital Globalization: The New Era of Global Flows. McKinsey & Company, 2016.
9. Vial, G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. MIS Quarterly, 2019, Vol. 43(1), pp. 223–257.
10. Porter, M. E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York: Free Press, 1985.