

**РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ШАРОИТИДА
ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИ СТРАТЕГИК
РИВОЖЛАНТИРИШ ХУСУСИЯТЛАРИ**

Дилшод Султанович МУСИНОВ

ўқитувчи

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Самарқанд, Ўзбекистон

Аннотация

Ушбу мақола рақамли технологияларни жорий этиш асосида хизмат кўрсатиш соҳасини стратегик ривожлантириш ва иқтисодий ривожланишга эришишдаги хавф-хатарларни таҳлил этишга қаратилган. Муаллиф томонидан хизмат кўрсатиш соҳасида виртуал хизматларни жорий этиш истиқболлари ҳамда ахборот технологияларини жорий этиш юзага келиши мумкин бўлган хавф-хатарлар ўрганилган ва ушбу масалалар доирасида таклиф ва тавсиялар келтирилган.

Таянч сўзлар: хизмат кўрсатиш, хизматлар сифати, рақамли иқтисодиёт, стратегик ривожлантириш, инновация, иқтисодий ўсиш.

**ОСОБЕННОСТИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

Дилшод Султанович МУСИНОВ

преподаватель

Самаркандский институт экономики и сервиса

Самарканд, Узбекистан

Аннотация

Данная статья посвящена анализу рисков стратегического развития сферы услуг и достижения экономического развития на основе внедрения цифровых технологий. Автором исследованы перспективы внедрения виртуальных услуг и возможные риски внедрения информационных технологий, в рамках данных вопросов разработаны предложения и рекомендации.

Ключевые слова: сфера услуг, качество услуг, цифровая экономика, стратегическое развитие, инновации, экономический рост.

Замонавий иқтисодий шароитларда хизмат кўрсатиш соҳасини бошқариш тизимини ривожлантиришнинг энг муҳим тенденцияларидан бири бу рақамлаштиришдир. Рақамлаштиришнинг иқтисодий салоҳиятидан анъанавий хизмат турларини ишлаб чиқарувчилар ҳам, савдо фаолиятини жадаллаштириш, компаниянинг веб-сайти ёки мобил иловаси орқали хизматларни сотиш ҳажмини ошириш, хизматларнинг потенциал

истеъмолчилари билан ҳамда ушбу инновацион хизмат турларини, рақамли хизматларни ишлаб чиқаришга кўмаклашувчи ташкилотлар билан алоқа сифатини яхшилашда фойдаланилмоқда. Ўз навбатида рақамли хизматларга фақат замонавий рақамли иқтисодиётнинг виртуал сегментининг ахборот-коммуникация маконида яратилган ва кўрсатиладиган хизматларни киритиш мумкин.

2021 йил IDC (International Data Corporation) ҳисоботига кўра, IT хизматларининг глобал бозори (тизим интеграцияси, консалтинг ва махсус дастурий таъминотни ишлаб чиқиш, аппарат ва дастурий таъминотни ўрнатиш ва қўллаб-қувватлаш, IT соҳасида таълим ва тренинг) 2021 йилда 1,1 триллион долларни ташкил этади, бу бир йил аввалгидан 3,4 фоизга кўпдир. 2023-2024 йилларда у ҳар йили 3,8-4 фоизга, ўрта муддатли истиқболда эса 4,3 фоизга, асосан, давлат рақамлаштириш дастурлари ҳисобига ўсади. Жаҳон бозори ўсишининг асосий омили IT ва бизнес хизматларига бўлган юқори талаб бўлди, бу ерда йирик давлат рақамлаштириш дастурлари, масалан, Европа ва Осиё-Тинч океани минтақасида амалга оширилмоқда.

Statista маълумотларига кўра, IT хизматлари бозоридаги даромад (консалтинг, дастурий таъминотни ишлаб чиқиш, тизим интеграцияси, ускуналарни ўрнатиш ва техник қўллаб-қувватлаш, тренинглар, хостинг, аутсорсинг) 2021 йилда 1,03 трлн. долларни ташкил этган. Унинг катта қисми АҚШга тўғри келади (380,4 млрд.долл). Бозорнинг энг йирик сегменти IT-аутсорсинг бўлиб, 359,8 миллиард долларни ташкил этади. Келгуси йилларда глобал IT хизматлари бозори йилига 7,89 фоизга ўсиб, 2026 йилга келиб унинг ҳажми 1,51 триллион долларга етиши прогноз қилинмоқда.

Республикамизда ҳам рақамлаштириш жараёнларига катта эътибор қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2020 йил 5 октябрдаги Фармонида асосан “Рақамли Ўзбекистон – 2030” Стратегияси, шунингдек, 2020-2022 йилларда уни амалга ошириш бўйича “йўл харитаси” тасдиқланди. Стратегия икки дастурни: ҳудудларни ва

тармоқларни рақамлаштиришни назарда тутиб, рақамли инфратузилма, электрон ҳукумат, рақамли технологиялар миллий бозори, ахборот технологиялари соҳасида таълим ва малака оширишни ривожлантириш каби устувор йўналишларни ўз ичига олган.

Рақамли технологиялар иқтисодиётни шаффофлаштириш ва автоматлаштириш, шунингдек, барқарор иқтисодиётни куришда марказий роль ўйнайди. Шу боис, рақамлаштириш ва рақамли трансформация ривожланаётган мамлакатлар учун асосий устувор вазифа бўлиши лозим. Сўнгги давр ичида Ўзбекистон АҚТни ривожлантириш ва рақамлаштириш соҳасида, айниқса, электрон давлат хизматларини кўрсатишда юқори натижаларга эришди. Рақамли экотизимга, ИТ инфратузилмасига ва электрон хизматларга инвестициялар миллий иқтисодиётни янада модернизация қилиш ва барча соҳаларда инклюзив ўсишни жадаллаштиришга хизмат қилади. Хизмат кўрсатиш соҳасини рақамлаштириш имкониятлари кенгдир, ўз навбатида ушбу соҳанинг қайси йўналишларида рақамли технологияларни жорий этиш имкониятлари мавжудлигини аниқлаш муҳим масалалардан бири ҳисобланади.

Жадвал 1

Хизмат кўрсатиш соҳасини рақамлаштириш имкониятлари

Тўғридан-тўғри рақамлаштириш имкони бўлмаган хизмат турлари	Рақамлаштириш имкони бўлган хизмат турлари
1. Сартарошлик, гўзаллик салонлари ва бошқа шу каби хизматлар. 2. Аҳолига кимёвий тозалаш, кир ювиш ва бошқа шу каби маиший хизматлар. 3. Бемор билан бевосита алоқа қилишни талаб қилувчи тиббий хизматлар.	1. Маслаҳат бериш нуктаи назаридан тиббий хизматлар. 2. Таълим хизматлари. 3. Барча турдаги банк ва суғурта хизматлари. 4. Консалтинг хизматлари. 5. Ахборот хизматлари, шужумладан, ахборотни қайта ишлаш билан боғлиқ масофавий хизматлар 6. Товарларни масофадан етказиб бериш хизматлари. Савдо дўконлари томонидан етказиш хизматлари. 7. Давлат хизматлари.

1-жадвалда келтирилган маълумотларга кўра, аҳоли ва ташкилотларга кўрсатиладиган хизматларнинг катта қисми самарали рақамлаштирилиши ва

виртуал кўринишга (кейинчалик виртуал хизматлар бозорининг тегишли сегментларида тақдим этилиши) эга бўлиши мумкин. Жисмоний шахслар билан тўғридан-тўғри алоқа қилиш билан боғлиқ хизматларни тўғридан-тўғри рақамлаштириш имкони чекланган, бироқ, ушбу хизматлар гуруҳини бошқариш билан боғлиқ ҳолда, аввал айтиб ўтилганидек, рақамлаштириш имкониятларидан кенг фойдаланиш мумкин.

Таъкидлаш лозимки, ихтисослаштирилган адабиётларда хизмат кўрсатувчи компанияларни ривожлантириш учун рақамлаштиришнинг афзалликлари масаласи етарли даражада батафсил ёритилган. Тадқиқотчиларнинг фикрига кўра, буларнинг асосий афзалликлари қуйидагилар:

- замонавий рақамли иқтисодиётнинг виртуал сегментида сотув бозори ҳажмининг сезиларли даражада ошиши;
- истеъмолчилар томонидан энг афзал хизматларни танлаш имкониятларининг кескин ошиши;
- бизнес жараёнларининг виртуал аутсорсинги ва масофавий бандлик имкониятларидан интенсив фойдаланиш орқали хизмат кўрсатувчи компанияларнинг операцион ва транзакция харажатларини сезиларли даражада камайтириш имкониятлари;
- СММ маркетинг, СЕО бошқаруви имкониятларидан фойдаланиш жараёнларини фаоллаштириш, виртуал иқтисодий маконда хизмат кўрсатувчи корхоналарнинг индивидуал ва жамоавий истеъмолчиларнинг содиқлик дастурларини шакллантириш ва ривожлантириш орқали маркетинг хизматлари салоҳиятининг сезиларли даражада ўсиши.

Хизмат кўрсатиш соҳаси ривожига бевосита таъсир кўрсатувчи замонавий рақамли иқтисодиётнинг энг жадал ривожланаётган субъектларидан бири бу рақамли платформалардир. Рақамли платформалар рақамли иқтисодиётнинг виртуал сегментининг катта миқдордаги молиявий ва интеллектуал ресурсларини тўплайди ва капиталлашув динамикасига ва охириги инфратузилманинг ривожланишига фундаментал таъсир кўрсатади.

Бизнинг фикримизча, рақамли платформанинг мазмуни замонавий хизмат кўрсатиш соҳасининг изчил ривожланишининг алоҳида драйвери сифатида икки жиҳатда кўриб чиқилиши мумкин:

1. Рақамли платформа жисмоний ёки юридик шахсларга уларнинг фаолиятини ёки хизматлардан фойдаланиш жараёнини такомиллаштириш нуқтаи назаридан бир қатор ихтисослаштирилган хизматлар кўрсатишга йўналтирилган ихтисослаштирилган портал ёки рақамлаштириш жараёнлари, тизимнинг ушбу соҳадаги ихтисослаштирилган хизматлари орқали мобил иловадир;

2. Иккинчи ёндашув бўйича рақамли платформа – бу рақамли хизмат ва виртуал ва (ёки) офлайн иқтисодий макон субъектларининг барқарор ўзаро манфаатли интеграциясини бошқариш механизми, савдо бозорларининг ўсишини таъминлаш, ўзига хос операцион ҳажмини қисқартириш, ёки транзакция харажатларини қисқартириш ва шу асосда уларни ривожлантиришнинг молиявий иқтисодий ва ижтимоий самарадорлиги даражасини оширишдир.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг асосий рақамли платформаларининг асосий функциялари:

- виртуал ва ҳақиқий бозорлар ва уларнинг капиталлашувининг ривож;
- хизмат кўрсатиш соҳаси субъектларининг интеграцион ўзаро алоқалари самарадорлигининг ошиши;
- хизмат кўрсатиш корхоналари ва истеъмолчиларнинг транзакцион харажатларининг камайиши;
- виртуал иқтисодиёт ресурсларининг иқтисодий потенциалини ошириш.

Замонавий рақамли платформаларни бир қатор муҳим иқтисодий ва бошқарув белгилари бўйича таснифлаш мумкин (2-жадвал).

Жадвал 2

Хизмат кўрсатиш соҳасидаги рақамли платформалар таснифи

Таснифий белгилари	Хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли платформаларнинг турлари
1. Платформанинг мукамаллиги	- ихтисослашган рақамли платформалар; - турли хил хизматларни кенг таклиф қилувчи платформалар.
2. Таъсисчи билан интеграция	- таъсисчи компаниянинг мижозларига хизмат кўрсатадиган платформалар (банклар, суғурта компаниялари платформалари ва бошқалар); - чекланмаган мижозлар доирасига хизмат кўрсатадиган платформалар.
3. Тижорат компоненти	- соф тижорат рақамли хизмат кўрсатиш платформалари; - шартли равишда нотижорат рақамли платформалар (Электрон ҳукумат ва бошқалар).
4. Иқтисодиётнинг реал секторига интеграцияси	- фақатгина виртуал хизматларни тақдим этишга қаратилган рақамли платформалар; - ҳам виртуал, ҳам офлайн хизматлар кўрсатиладиган рақамли платформалар; - иқтисодиётнинг реал секторини кенгайтиришга йўналтирилган рақамли платформалар.
5. Интернет хизматлари (ижтимоий тармоқлар, кидирув тизимлари ва бошқалар) билан ҳамкорлик қилиш.	- Интернет хизматлари билан корпоратив ҳамкорлик қиладиган рақамли платформалар; - маркетинг фаолияти соҳасида Интернет хизматлари билан ҳамкорлик қиладиган рақамли платформалар.
6. Кripto активларнинг иқтисодий салоҳиятидан фойдаланиш	токенлар айланишига оид крипто-активлар алмашинуви билан интеграциялашган рақамли платформалар; - ICO (initialcoinoffering) ни ташкил этувчи рақамли платформалар; - smart-contracting тамойилларига асосланувчи шартномавий муносабатларга эга рақамли платформалар;
7. Рақамли платформа томонидан ўзининг тўлов қийматларини чиқариш	- шахсийтўловқийматларидан фойдаланадиган рақамли платформалар (Google, Yandex, UZUM платформалари, виртуал биржалар платформаларива бошқ.); - умумий виртуал тўлов тизимларидан фойдаланувчи рақамли платформалар.

Ҳозирги вақтда маҳаллий иқтисодиётда кенг тарқалган рақамли хизмат кўрсатиш платформаларининг баъзи мисоллари хорижий аналогларнинг ўзгартирилган нусхалари кўпгина рақамли платформаларда ҳам веб-сайт, ҳам мобил илова мавжуд бўлиб, бу бозорни қамраб олишни ва платформа хизматларидан фойдаланиш сифатини оширишни таъминлайди.

Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиёти ва менежментининг турли масалалари ва муаммоларини кўриб чиқишга бағишланган илмий адабиётларда иқтисодиётнинг ушбу секторида жадал рақамлаштириш жараёнлари билан боғлиқ хатарларни ўрганишга етарлича эътибор

берилмаганини таъкидлаш лозим. Бир қатор тадқиқотлар хизмат кўрсатиш соҳаси компанияларининг ривожланиш рискларини таҳлил қилишга бағишланган (Г.А.Ахтамова, Ж.Ли ва бошқалар), лекин кўриб чиқиладиган иқтисодий сегментини рақамлаштиришнинг хавфлари етарлича таҳлил қилинмаган.

Шу сабабли хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришни бошқариш жараёнларини рақамлаштиришдан келиб чиқадиган қуйидаги муҳим хавфлар тизимлаштирилди (расм 1).



Расм. 1. Хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ўсиш жараёнларини бошқаришни рақамлаштириш хавфлари

Таъкидлаш жоизки, рақамлаштириш масалалари бўйича махсус конунчиликнинг рақамли трансформация жараёнларидан ортида қолиши билан боғлиқ бўлган хавф иқтисодийнинг ушбу секторидаги ривожланиш тенденцияларидан объектив хусусиятга эга бўлиб, рақамли технологиялар ва виртуал бозорлар фаолияти билан боғлиқ ўзгаришларнинг ҳаддан ташқари

интенсивлигидан бевосита келиб чиқади. Р.Абрамс таъкидлаганидек, бу хавф маълум даражада АҚШ ва Европа Иттифоқи давлатларининг замонавий иқтисодий тизимларига хос бўлиб, уларнинг ҳуқуқий тизимлари доирасида рақамли иқтисодиёт масалалари бўйича қонун лойиҳаларини ишлаб чиқиш цикллари ҳам рақамли иқтисодиётда ўзгаришларнинг ҳақиқий тенденцияларидан ортда қолишини кузатишимиз мумкин.

Айрим хизматлар ва уларнинг етказиб берувчиларига нисбатан виртуал муҳитда мавжуд бўлган маълумотларнинг аҳамиятсизлиги билан боғлиқ хавфлар хўжалик юритувчи субъектларнинг айрим гуруҳлари томонидан ҳам қасддан, ҳам мақсадли нотўғри маълумот бериш ҳаракатларидан келиб чиқиши мумкин. Иккинчисининг энг типик мисоли хизматлар сифати бўйича ёлғон шарҳлар тузишнинг жуда кенг тарқалган онлайн амалиётидир, бу айниқса хавфлидир, масалан, тиббий истеъмол, аҳолига бир қатор маиший хизматлар ва бошқалар. Кўпгина компаниялар, айниқса, индивидуал истеъмолчилар маълумотлар оқимининг долзарблигини текширишга ва шунга мос равишда рақамли иқтисодиётнинг виртуал майдонида тақдим этилаётган алоҳида хизматлар тўғрисидаги шубҳали маълумотларни кейинчалик текширишга қаратилган самарали дастурий таъминот ва эксперт воситаларига эга эмаслиги ушбу хавфни кучайтиради.

Шуни таъкидлаш керакки, виртуал ахборот маконида, офлайн иқтисодиётга қараганда, кўпроқ даражада, қасддан фирибгарлик, биринчи навбатда, молиявий хусусиятга эга хизматлар турлари кенг тарқалган. Фирибгарлик рақамли хизматларнинг бошқа кенг тарқалган турлари фишинг сайтлари орқали хизматларни яширин-сотиш, Интернет-консалтинг соҳасида сохта хизматлар кўрсатиш, хизмат кўрсатиш сектори ва телефон фирибгарлик технологиялари интеграцияси ва бошқалар.

Муаллиф томонидан анъанавий банк тўловлари ва айниқса, нақд пул тўловлари билан солиштирганда хизматлар учун Интернетда тўловларнинг етарли даражада хавфсизлиги билан боғлиқ алоҳида гуруҳ сифатида аниқланган хавфлар юқорида муҳокама қилинган аниқ фирибгарлик

хизматларига нисбатан бир оз бошқача хусусиятга эга. Бундай ҳолда, виртуал иқтисодий макон доирасида дастлаб виждонли сотувчи ва хизматларни харидор ўртасидаги битим учинчи шахсларнинг, биринчи навбатда, профессионал хакерларнинг рухсатсиз аралашуви туфайли амалга оширилмаслиги мумкин.

Шу билан бирга, агар ҳозирда Интернетдаги банк тўловлари нисбатан хавфсиз бўлса, виртуал тўлов тизимлари орқали товар ва хизматлар учун тўловлар хавфли бўлиши мумкин. Криптовалюталардан фойдаланган ҳолда амалга оширилган хизматлар учун тўловлар ҳам молиявий жиҳатдан тўлиқ хавфсиз эмас. Бундай хавфлар, бошқа нарсалар қатори, виртуал биржалардаги активлар қийматининг кескин пасайиши билан боғлиқ, бу эса аксарият криптовалюталар бозор қийматининг ўта юқори ўзгарувчанлиги натижасида юзага келади.

Шунингдек, рақамли иқтисодиётнинг виртуал маконида хизмат кўрсатувчилар томонидан тегишли бозорлар сиғимини ошириб кўрсатиши натижасида келиб чиқадиган хатарларни алоҳида ўргандик. Шундай қилиб, рақамли хизматлар секторининг жадал ўсишига қарамай, ушбу хизмат турига бўлган талабда, биринчи навбатда, якуний истеъмолчиларга, жисмоний шахсларга хос бўлган маълум чекловлардан келиб чиқадиган бир қатор жиддий чекловлар мавжуд, масалан:

1. Виртуал тиббий маслаҳат хизматларига бўлган талаб чекланган, чунки кўпчилик беморларнинг фикрига кўра, шифокор билан шахсий алоқа кейинги самарали даволанишнинг кафолати сифатида зарур;

2. Масофавий таълим технологияларининг педагогик самарадорлигига нисбатан, айниқса, ўрта умумий ва бошланғич касб-ҳунар таълими соҳасида нисбатан асосли шубҳалар ва ишончсизлик мавжудлиги сабабли виртуал таълим хизматларига (e-learning) талаб чекланган;

3. Етказиб бериш хизматларига бўлган талаб, ҳатто инқирозли вазиятда ҳам, эмланмаган фуқаролар учун QR кодлари йўқлиги сабабли чекловлар ва бошқалар, истеъмолчиларнинг бир қатор тоифалари учун масофавий етказиб

бериш хизматлари (масалан, пенсия ёшидаги бир қатор одамлар) Интернет-ресурсларга ҳам, мобил иловаларга ҳам кириш имкони йўқлиги сабабли мавжуд эмас ва ушбу хизмат туридан фойдаланганлар учун ушбу харид қилиш усулининг самарадорлиги сифатсиз ва ўз вақтида етказиб берилмаслик ҳолатлари каби қониқарсиз тажриба бўлганлиги сабабли чекланган бўлиши мумкин.

Умуман олганда, хизмат кўрсатиш соҳасини рақамлаштиришнинг жадал жараёнларидан келиб чиқадиган биз томонимиздан тизимлаштирилган хавфлар ушбу соҳадаги тадбиркорлик субъектларига рақамлаштириш натижасида юзага келадиган салбий таъсирларни камайтиришга йўналтирилган хавфларни бошқариш тизимини оқилона шакллантириш имконини беради ва давлат органларига рақамли хизматлар ва платформаларни ишлаб чиқиш ва юритиш билан боғлиқ барча турдаги хавфларни барқарор камайтиришга қаратилган меъёрлар ва механизмлар тизимини яратиш имконини беради.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР:

1. “Ўзбекистон – 2030” стратегияси тўғрисида: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 11 сентябрь ПФ-158-сонли Фармони.
<https://lex.uz/ru/docs/6600413>.
2. “Рақамли Ўзбекистон – 2030” Стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрь ПФ-6079-сонли Фармони – <https://lex.uz/docs/5030957>.
3. Ахтамова Г.А. Управление рисками в сфере услуг. – Москва: КноРус, 2020.
4. Халилов Д. Маркетинг в социальных сетях. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 71 с.
5. Abrams, R. Entrepreneurship: A Real-World Approach / R. Abrams. Redwood City: Planning Shop, 2015.P.179.
6. Cardoso J., Fromm H. Fundamentals of service systems. Wash., 2015.

P.171.

7. Conley, J.P. Blockchain and the Economics of Crypto-tokens and Initial Coin Offerings / J.P. Conley// Vanderbilt University Department of Economics Working. - 2017. - June.

8. Lee J. Service economies. NY., 2010. P.71-78.

9. <https://www.idc.com/> - International Data Corporation.