

XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA RAQAMLASHTIRISHNI RIVOJLANTIRISHNING ILG‘OR XORIJIY TAJRIBALARI

Qalmuratov Baxtiyar Seytmuratovich

Berdaq nomidagi Qoraqalpog‘ davlat universiteti. i.f.d. professor

Maratova Mexribanu Baxtiyar qizi

Berdaq nomidagi Qoraqalpog‘ davlat universiteti. Mustaqil izlanuvchi

Annotatsiya: Ushbu maqolada muallifning xorijiy mamlakatlarni xizmat ko‘rsatish sohasida raqamlashtirishni rivojlantirishning ilg‘or xorijiy tajribalari, infratuzilmasi, soha mexanizmidan samarali foydalanish orqali respublikamiz xizmat ko‘rsatish tizimini raqamlashtirishini rivojlantirish bo‘yicha fikrlar keltirilgan hamda taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: xizmatlar sohasi, sun‘iy intellekt, aqlli agentlar, servis, infratuzilma, jismoniy sun‘iy intellekt, tajriba, raqamli transformatsiyalashuv.

I. KIRISH

So‘nggi vaqtlarda xizmatlar sohasini raqamlashtirish borasida xorijiy tajribalar shundan guvohlik bo‘lmoqdaki, bunda mazkur sohani raqamlashtirish jarayonlarining asosiy trendi bo‘lib sun‘iy intellektga yo‘naltirilgan (AI-native) texnologiyalarning joriy etilishi sanaladi.

Sun‘iy intellektga yo‘naltirilgan (AI-native) texnologiyalar – bular keyinchalik sun‘iy intellektga moslashtiriladigan emas, balki boshidan boshlab asosida sun‘iy intellekt yotadigan mahsulotlar, kompaniya yoki tizimlardir. Boshqacha aytganda, sun‘iy intellekt tizimidagi AI-native – bu jo‘ngina olganda chat-bot emas, balki moslashuvchanlik, avtonomlikni ta‘minlovchi va noaniqliklar sharoitlarida ishlarni olib borishga imkon beruvchi ma‘lumotlar bilan ishlash hamda qarorlarni qabul qilish madaniyatini, biznes-modelni belgilab beradigan qovurg‘adir.

Sun‘iy intellektga yo‘naltirilgan (AI-native) texnologiyalarning asosiy xususiyatlariga yadroda sun‘iy intellekt (Core) mavjudligi (sun‘iy intellektning har bir elementga biriktirilishi); yo‘riqnoma berilishiga emas, balki maqsad-natijaga yo‘naltirilganlik (mahsulotlar qat‘iy ssenariy asosida ishlamaydi, balki iste‘molchining maqsadini tushuna oladi); avtonomlik va moslashuvchanlik (sun‘iy intellekt tizimlari); avtonomlik va moslashuvchanlik (tizim mustaqil o‘zi o‘rganib borishga, real vaqtda qaror qabul qilishga va muntazam takomillashib borishga qobildir); prinsipial jihatdan muhim imkoniyatlari mavjudligi (eski jarayonlarni yaxshilash (optmallashtirish) o‘rniga AI-native yondashuvlari yangi qadriyatlarni yaratgan holda ularni qaytadan belgilaydi). AI-native tizimining AI-enabled tizimidan farqli tomoni shundaki, bunda

AI-enabled (odatdagi raqamli transformatsiyalashuv) sun'iy intellekt dastaklarining mavjud jarayonlarga joriy qilinishini ko'zda tutadi, AI-native tizimi esa sun'iy intellektsiz bu mahsulot mavjud bo'la olmasligini bildiradi.

II. ADABIYOTLAR SHARHI

Xizmatlar sohasida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish bo'yicha bir yancha xorijiy va mahalliy tadqiqotchilar o'zlarining qarashlarini ilmiy jihatdan yoritib berganlar. Jumladan, xorijiy olimlardan Domingo Ribeiro-Soriano, [Noelia Romero-Castro](#), M. Ángeles López-Cabarcos, [Vanessa Miramontes Viña](#)[2], Shehadeh M., Almohtaseb A., Aldehayyat J., Abu-Al Sondos I.A.[8], Monton A.L.[7], Vrana J., Singh R.[10], Verhoef P.C., Broekhuizen T., Bart Y., Bhattacharya A., Dong J.Q., Fabian N., Haenlein M.[9], Martínez-Caro E., Cegarra-Navarro J.G., Alfonso-Ruiz F.J.[6], Kretschmer T., Khashabi P.[5], Zhou J., Mavondo F.T., Saunders S.G.[11], Jantunen A., Puumalainen K., Saarenketo S., Kyläheiko K.[3], Rha J.S., Lee H.H[4]. kabi tadqiqotchilar o'z ilmiy ishlarida hozirgi davr xizmatlar sohasining raqamlashtirish jarayonida bosib o'tgan yo'li, uning asosiy tendensiyalari va istiqboldagi rivojlanish yo'nalishlari bo'yicha muammolarini o'rgandilar.

MDH olimlaridan esa Burmenko T.D.[13], G.A.Avanesova.[14], Miroshnikov I.N., Auzan A., Kelimbetov K.[12], Kameneva Ye.A.[17], Maniskaya L.N., Jukov B.M.[18] va boshqalar rejali iqtisodiyotdan bozor iqtisodiyotiga o'tish davrida xizmatlar sohasiga raqamlashtirish tendensiyalarining joriy qilinishi va sohaning raqamli rivojlanish jarayonlari masalalarini ko'rib chiqqanlar.

O'zbekistonlik tadqiqotchi-olimlardan esa M. M. Muxammedov[21], I. Ochilov[23], S.S. Gulyamov[15], M.Q. Pardayev[20], Sh.N. Zaynutdinov[16] va boshqalar mamlakatimizda raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sohasini rivojlantirishning keng miqyosli muammolarini tadqiq qilganlar.

III. METODOLOGIYA

Mazkur muammoni tadqiqotining bir qator usullardan foydalanish asosida o'rganilgan, jumladan, asosan xorijiy tajribalarni monografik tahlillar natijalarini monografik tadqiqot, analiz va sintez, tizimli tahlil kabi iqtisodiy usullar asosida o'rganilib, rivojlangan mamlakatlar tajribasini mamlakatimizda kommunal xizmat ko'rsatish taraqqiyoti bo'yicha ichki imkoniyatlarini ochib berishda ahamiyat kasb etgan.

IV. TAHLIL VA NATIJALAR

Xizmatlar sohasini raqamlashtirishning xorijiy tajribaalarida so'nggi 2-3 yilda sodda raqamli dastaklardan AI-native tizimini joriy qilishga o'tayotgan tashkilotlar sonining ortib borishi kuzatilmoqda va bu jarayon 2026-yildan keyin yanada kuchayib borishi bashorat qilinadi. Bunday tizimlarda sun'iy intellekt barcha operatsion tizimlar yadrosiga aylanadi[1]. Bu jarayondagi asosiy trendlari va texnologiyalar quyidagilardir:

1. Agentli sun'iy intellekt texnologiyasi (Agentic AI) – bu texnologiya

mehmonxonalar ishi va sayohatlarni tashkil etishda xizmatlardan foydalanuvchi tomonidan ularni izlash va bronlash o'rniga mazkur isharni "aqlli agentlar" bajarishini ko'zda tutadi. Bu agentlar turli xil variantlarni mustaqil ravishda baholab chiqadi, mijozlarning istaklarini hisobga oladi va real vaqt rejimida eng maqbul variant bo'yicha tranzaksiyalarni amalga oshiradilar.

2. Sun'iy intellekt orqali giperpersonallashtirish – brendlar ayni paytlarda muloqotli izlashlar va vizual hamda kontekstli javoblarni yaratish uchun generativ sun'iy intellektdan foydalanmoqdalar.

3. Jismoniy sun'iy intellekt (Physical AI) – bu real dunyoda xizmat ko'rsatish va mahsulot yetkazib berish uchun intellektning jismoniy obyekt (robot, dron kabi)larga integratsiyalshuvidir.

4. Emotsional hozirjavob tizimlar – bu raqamli o'zaro harakatlarda ishonchni va jalb qilinganlikni oshirish uchun "sintetik emotsiya"lardan foydalanuvchi infratuzilmani rivojlantirishdan iborat bo'ladi.

Xizmatlarni raqamli transformatsiyalash jarayonlarini o'rganishga nisbatan shakllangan ilmiy maktablar va yondashuvlarni tizimlashtirish bizga mazkur jarayonning rivojlanishdagi evolyutsion xususiyatini ko'rsatadi. Xizmatlar raqamli rivojlanishdagi bu jarayon iqtisodiy samaralarni tushunishga, umumiy iqtisodiy rivojlanishdagi o'rnini baholashga imkon beradi. Mazkur yondashuvlar va ilmiy maktablarning umumiy konsepsiyalari 1-jadvalda keltirilgan bo'lib, bunda ularni tahlil qilib chiqish bilan biz xizmatlar sohasini raqamli rivojlantirish jarayonlari

5. bosqichma-bosqich murakkablashib, texnologizatsiyalashib borganligini ko'ramiz – xizmatlarning raqamli rivojlanish jarayonlari bosqichlari o'zidan oldingi bosqichlarni inkor etmaydi, balki ularni to'ldirib, boyitib, xizmatlarni raqamlashtirish imkoniyatlarini yanada kengaytrib boradi. Mana shu bilan xizmatlar sohasini raqamlashtirish jarayonlarining xalqaro tajribasi qanchalik boy ekanligini va u mamlakatlarning iqtisodiy rivojlanish darajasiga, raqamli infratuzilmaning sifatiga va boshqa institutsional omillarga bog'liq ekanligini ko'rish mumkin (1-jadval).

Tadqiqotchi A.S. Sheraliyevning mazkur yo'nalishda olib borgan tadqiqotlaridan ma'lum bo'lishicha, xizmatlar sohasida raqamlashtirish va xususan, sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy qilishda dunyo mamlakatlari orasida yaqqol yetakchilar ajralib turadi. Bunday yetakchi mamlakatlar sirasiga AQSH, Xitoy, Singapur, Janubiy Koreya kiritiladi²².

Bundan tashqari, Estoniya, Singapur, Janubiy Koreya kabi mamlakatlar davlat xizmatlarin raqamlashtirish borasida sun'iy intellekt va raqamli to'lov tizimlarini joriy qilish bo'yicha etalon sifatida olib qaralib, bu bilan ular byurokratik to'siqlarni deyarli yo'q qilishga erishganlar. Iqtisodiyotga raqamli texnologiyalarni joriy qilishning yalpi

²²A.S. Sheraliyev. Zarubejnyy opyt razvitiya predpriyatiy sfery uslug s ispolzovaniyem sifrovых texnologiy - Journal of marketing, business and management(JMBM)/SJIF FACTOR: 5.57. Volume 4, ISSUE 1 (June) ISSN: 2181-3000 Page 1/139.

ko'rsatkichlari bo'yicha esa Xitoy va AQSH dunyoda eng ilg'or mamlakatlardir²³.

Xuddi shu manbada keltirib o'tilishicha, Janubiy Koreya nafaqat Osiyoda, balki dunyo mamlakatlari ichida ham davlat xizmatlarini raqamlashtirish yo'li bilan rivojlantirish borasida eng ilg'or davlat bo'lib sanaladi. Jumladan, Janubiy Koreya Ilm-fan va axborot-kommunikatsion texnologiyalar vazirligi mazkur yo'nalishdagi 16 ta dastur uchun 18,9 mlrd AQSH dollari miqdorida mablag'larni yo'naltirib, bu dasturlar markaziy, mahalliy davlat organlari va boshqa davlat muassasalari tomonidan ilg'or xizmatlarni ko'rstaishga yo'naltirilgan edi.

3.1.1-jadval

Xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvi jarayonlariga nisbatan konseptual yondashuvlar evolyutsiyasi²⁴

Ilmiy yondashuv	Rivojlanish davri	Asosiy vakillari	Asosiy konsepsiya va nazariyalar	Iqtisodiy samaradorlikni tushunishdagi hissasi	Cheklovlar va tanqidlar
Xizmatlarning klassik nazariyasi	1970–1990	T. Levitt, K. Gronros, L. Berri, A. Parasuraman	Xizmatlarning sezilmasligi, ishlab chiqarishning iste'moldan ajratib bo'lmashligi, geterogenlik, saqlanmaslik	Xizmatlar sifati va samaradorligini baholash-ning tayanch mezonlarini shakllantirish, SERVQUAL modelini ishlab chiqish	Texnologik omilni yetarlicha hisobga olmas-lik, xizmat ko'rstaishning an'anaviy shakllariga diqqat qaratish
Servis yetakchi-lik qiluvchi mantiq sifatida	2004 yildan hozirgi vaqtgacha	S. Vargo, R. Lash, K. Gronros, E. Gummesson	Qadriyatlarni birgalikda yaratish, operandli va operantli resurslar ²⁵ , servis ekotizimlari	Xizmatlarni ishlab chiqarish jarayoniga mijozlarni jalb qilish orqali qiymatni yaratish manbalarini anglash	Konsepsiyalarni operatsiyaga aylantirish murakkabligi, ayrim qoidalar mavhuligi
Raqamli iqtisodiyot nazariyasi	1995 yildan hozirgi vaqtgacha	D. Tapskott, N. Negroponte, M. Kastels, K. Shvab	Tarmoqli samaralar, platformali iqtisodiyot, ma'lumotlar iqtisodiyoti, Industriya 4.0	Iqtisodiy qadriyatlar yangi manbalarini aniqlash, ma'lumotlar aktiv sifatida, tarmoqli samaralar	Ijtimoiy va etikaviy jihatlariga kam e'tibor berish, texnologik determinizm
Biznesni raqamli transformatsiyalash maktabi	2010 yildan hozirgi vaqtgacha	Dj. Vesterman, D. Bonnet, E. Makafi, M. Porter	Raqamli yetuklik, raqamli imkoniyatlar, biznes-modellar transformatsiyalashuvi	Raqamli yetuklik va raqamlashtirishdan ROI ni baholash metodologiyalari-ni ishlab chiqish	Modellarning tarmoqli o'ziga xosligi, universallashtirish murakkabligi
Xizmatlarning xulq-atvorli iqtisodiyoti	2000 yildan hozirgi vaqtgacha	D. Kaneman, R. Taler, D. Arieli	Kognitiv buzilishlar, tanlov arxitekturasini undash (nudge)	Konversiya va moyillikni oshirish uchun foydalanuvchilik tajribasini optimallashtirish	Iste'molchilik xulq-atvori ustidan manipulyatsiyaning etikaviy masalalari
Platformalar iqtisodiyoti	2010 yildan hozirgi kungacha	J. Parker, M. Van Alstin, S. Chaudari	Ikki tomonlama bozorlar, tarmoqli samaralar, ekotizimlar, API-iqtisodiyot	Vositachilik va agregatsiya orqali qiymat yaratilishi	Bozorlar monoollashuvi, regulyatorlar bosimi

²³M.B. Jumasheva, R.T. Dulambayeva. Sifrovizatsiya gosudarstvennykh uslug: opyt Yujnoy Korei i yego primenimost v Kazaxstane - L.N. Gumilev atyndag'ı YeYU xabarshısyıny ekonomika syerıyası - ISSN: 2789-4320, eISSN: 2789-4339.

²⁴Mavzuga oida maxsus adabiyotlarni tadqiq qilish asosida ishlab chiqildi.

²⁵Operand (lotinchadagi "oreror" so'zidan – ishlayman, harakat qilaman, bajaraman) - matematika va dasturlash tillarida jamoa tomonidan qayta ishlanadigan ma'lumotlar; operatsiya argumenti. Ba'zan operatsiya argumenti turadigan matndagi joy yoki pozitsiyani ham operand deyishadi; Operandli resurslar – operandli xulq-atvor (yoki operandli o'rgatish) tushunchasiga xos bo'lib, bunda u ma'lum bir oqibatlarga yoki antijalarga olib keluvchi odam yoki hayvon tomonidan amalga oshiriladigan harakatlar jamlanmasini ifodalaydi. Operandli resurslar deb aynan ana shu harakatlarni amalga oshirish imkoniyatlari ko'zda tutiladi.

				mexanizmlarini tushunish	
Sun'iy intellekt iqtisodiyoti	2015 yildan hozirgi kungacha	A. Agraval, Dj. Gans, A. Goldfarb, K. Li	Bashoratlash tovar sifatida, qaror qabul qilishni avtomatlashtirish, augmented intelligence	Xizmat ko'rstaish jarayoniga SI ni joriy qilish samarasini miqdoriy baholash	SI tushunuvchanligi muammosi, etikaviy tavakkallar, mehnatning o'rnini egallash

Bunda koreys hukumati davlat xizmatlarini sifatli va tezkor ravishda ko'rstaish uchun ikkita asosiy dastur – "Elektron hukumat" (E-government) va "Mobil hukumat" (Mobile government) dasturlariga katta ahamiyat berdi. Bu har ikkala dastur raqamli texnologiyalar vositasida davlat xizmatlarini keng qamrovli ravishda ko'rsatishni ko'zda tutdi hamda fuqarolarning davlat, ijtimoiy, ta'lim, tibbiyot, bank kabi muassasalar bilan o'zaro harakatlarini qamrab oldi. Mazkur dasturlar doirasida uchta strategik yo'nalishlarda 10 vazifani amalga oshirish belgilab olindi (2-jadval)[24].

2-jadval

Janubiy Koreyada "Mobil hukumat" dasturining strategik yo'nalishlari

Aholi uchun mobil xizmatlarni ko'rstaish	Fuqarolarni mobil servis xizmatlari bilan to'la qamrab olish
	Mobil autentifikatsiya va to'lovlar jarayonini soddalashtirish
	Mobil hukumatning uy sahifasini optimallashtirish
	DIY ilovasini rivojlantirish ekotizimini yaratish
Mobil boshqaruv va o'zaro harakatni yaratish	Ma'muriy qo'llab-quvvatlashni kengaytirish, hujjatlar/jarayonlarni elektron tarzda ma'qullash
	Portativ va mobil ishchi telefonlar bilan ta'minlash
	Mobil aloqa uchun qo'llab-quvvatlashni kengaytirish
	Muloqotning bosh mobil platformasi sifatida BaroTalk dan foydalanish
Yangi mobil hukumat platformasini yaratish	Mobil hukumat platformasini joriy qilish tartibini belgilash
	Mobil hukumat platformasi qo'llab-quvvatlanishini kuchaytirish

Raqamli transformatsiyalashuv jarayonlari hayot faoliyatining barcha sohalari, shu jumladan, xizmatlar sohasiga ham kirib ulgurdi. Xorijlik bir qator tadqiqotchilimlar²⁶ tomonidan turli mamlakatlardagi xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvi bo'yicha ilmiy ishlarning sezilarli hajmini o'rganib chiqish natijasida shunday bir fikrga keldilarki, bunga ko'ra xizmatlar sohasining 1991-2022-yillar oralig'idagi rivojlanish jarayoni uning quyidagi bosqichlarini yaqqol ajratib ko'rsatadi va bu bosqichlar quyidagilardan iborat bo'ladi (3-jadval).

3-jadval

Xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuv jarayonlarining asosiy bosqichlari (1991-2022-yillar)

Bosqich nomi	Davr, yillar	Bosqich asosiy texnologiyasi	Bosqich tavsifi
Raqamli sinov	1995-2007	Texnologiyalar	• jarayonlarning raqamlashti-rilishi

²⁶Chin H., Marasini D.P., Lee D. Digital Transformation Trends in Service Industries // Service Business. 2023. Vol.17. P.11–36.

	yillar	asosida xizmat ko'rsatish	ro'y beradigan raqamli sinov davri; • sifatni oshirishga qaratilgan yangiliklar: xizmatlar uchun to'lov qilish/buyurtma berishning yangi usullari; • elektron tijorat.
Raqamli konvergensiya	2008-2016 yillar	Veb-xizmat ko'rsatish bosqichi	• texnologiyalar, mahsulotlar, tarmoqlar konvergensiya; • smartfonlarning tarqalishi va ular vositasida yangi biznes-modellardan foydalanib, xizmatlarni iste'mol qiluvchilar sonining ortishi; • tarmoqli texnologiyalarning qo'llanilishi.
Raqamli transformatsiya	2017-2022 yillar	Ilova (havola)lar asosida xizmat ko'rsatish	• xizmat ko'rsatish texnologiyalari va modellarining birlashtirilishi; • to'rtinchi sanoat inqilobi texnologiyalari vositasida raqamli xizmatlar industriyasining rivojlanishi; • qiymatni yaratish zanjirining o'zgarishi, iste'molchining ishtiroki innovatsiyalar manbaiga aylanishi.

Iste'molchilarning tobora o'sib boruvchi talab-ehtiyojlariga yo'naltirilgan yangi biznes-modellar doimiy ravishda rivojlanib borishga majburlar. Shu bilan birga ular xizmatlar sohasining drayverlari bo'lib ham hisoblanadi – buning sababi ular to'g'ridan-to'g'ri yoki bilvosita ravishda qiymatliklarning yaratilish jarayonida ishtirok etadilar hamda bu orqali ko'rsatiladigan xizmatlar doirasini yanada kengaytiradilar.

Bir qator olimlar makroiqtisodiyot tuzilmasidagi raqamli transformatsiyalashuvni ko'rib chiqishda ta'kidlab o'tadilarki, bunga ko'ra xizmatlar sohasi iqtisodiy rivojlanishning oldingi pozitsiyalarida boradi va bunda u hatto sanoat sektoridan ham ildamroq holda raqamlashtirish borasida yuqori sur'atlarni namoyon qila oladi²⁷. Raqamli rivojlanish jarayonlaridagi mana shunday yuqori sur'atlar xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvi jarayonidagi ma'lum bir xavf-xatarlar va shunga o'xshash o'ziga xos holatlarni yuzaga keltiradi (4-jadval).

4-jadval

Xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvidagi xavf-xatarlar

Muallif	Xavf-xatarlar tavsifi
A. Luzgina	Raqamli transformatsiyalashuv agrosanoat majmuasi, sanoat va boshqa sohalarga nisbatan olganda sarf-xarajatlar ancha pastligi sababli xizmatlar sohasida oson amalga oshiriladi; milliy va xorijiy investitsiya kiritishning yetarli emasligi.

²⁷Domakur O.V., Mamurov B.X. Sifrovaya transformatsiya ekonomki: preimushchestva i vyzovy // Vesnik suvyazi. 2021. №5. S. 40–43.

I.G. Golovsova, M.Yu. Suchkova	Umumfoydalanishdagi ochiq ma'lumotlar xavfsizligi standartlarining va ma'lumotlarni qayta ishlashdagi davlat tartib-qoidalari va standartlarining mavjud emasligi; biznes-modellar barqarorligining pasayishi.
I.G. Golovsova, M.Yu. Suchkova, Iqtisodiyot oliy maktabi ekspertlari	Shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligini va taqdim etiladigan xizmatlar maxfiyligini ta'minlash
I.G. Golovsova, M.Yu. Suchkova, A. Luzgina	Raqamli savodxonlikning past darajasi, o'qitish va kommunikatsiyalarning yetarlicha bo'lmagan darajasi
O.V, Domakur, B.X. Ma'murov, A. Luzgina, Iqtisodiyot oliy maktabi ekspertlari	Raqamli transformatsiyalashuv xizmatlar sohasidagi bir xil jarayonlarni avtomatlashtiradi, xodimlarga bo'lgan talab qisqaradi, bu esa tuzilmaviy ishsizlikka olib kelishi mumkin.
Ye.A. Milashevich	Xizmat ko'rsatishga oid loyihalarni amalga oshirish va elektron hujjat aylanishi uchun raqamli platformalardan foydalanishga qaratilgan yangi biznes-modellarni joriy qilishning past darajasi; mavjud AKT infratuzilmasining rivojlanmaganligi; bozorning muntazam o'zgaruvchan talablariga davlat tomonidan aks-javob berishning yetarlicha moslashmaganligi; xizmatlar bozorining raqamli transformatsiyalashuvi bilan bog'liq potensial o'zgarishlarga boshqaruv va tashkiliy jihatdan qoniqarsiz tayyorlanganlik; texnologik ishsizlik.

Shu bilan bir qatorda xorijlik bir qancha tadqiqotchilarning xizmatlar sohasini raqamlashtirish borasidagi xorijiy tajribalar shakllanishi jarayonlarida amalga oshirgan izlanishlarini o'rganish natijasida quyidagi jihatlar namoyon bo'lganligini qayd etib o'tish lozimdir. Jumladan, yaponiyalik iqtisodchilar M. Fujita va belgiyalik iqtisodchi J.Tiss o'zlarining hammualliflikda nashr etilgan "Agglomeratsiya iqtisodiyoti: shaharlar, sanoat joylashuvi va mintaqaviy o'sish" nomli asarida ta'kidlab o'tadilarki, bunga ko'ra yirik megapolislardagi xizmatlar sohasining rivojlanishi va ishlab chiqarish sektorining kenagyishi o'rtasida jips aloqadorlik mavjuddir²⁸.

Jumladan, Buyuk Britaniyadagi Global rivojlanish institutining yetakchi tadqiqotchisi R. Buxt va Global rivojlanish institutini rivojlantirish uchun informatika tadqiqotlari Markazi direktori R.Xiks o'z ilmiy ishlarida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jamiyat hayotidagi barcha sohalarga singib kirib borishida xizmatlar sohasining tutgan alohida o'rnini qayd etib o'tadilar²⁹.

V. XULOSA

Umuman olganda, xizmatlar sohasini raqamli transformatsiyalashuv yo'li bilan

²⁸Fujita M., Thisse J.F. Economics of agglomeration: Cities, industrial location, and regional growth. – Cambridge, 2012.

²⁹a Buxt R., Xiks R. Opredeleniye, konsepsiya i izmereniye sifrovoy ekonomiki // Vestnik mejdunarodnykh organizatsiy. 2018. T. 13, №2. S. 143–172.

rivojlantirish borasidagi jahon tajribalarini o'rganish va umumlashtirish bugungi kunda rivojlanish dinamikasining yuqori sur'atlarini namoyon qilayotgan mazkur sohaning raqamli transformatsiyalashuviga quyidagicha ta'rif berish imkonini beradi:

Xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvi – bu taqdim etiladigan xizmatlarning sifati va samaradorligini oshirish maqsadida biznes-modellarning o'zgarishiga va yangi qiymatliklarning yaratilishiga olib keluvchi raqamli texnologiyalar hamda axborot-kommunikatsion resurslardan foydalanishga tayanadigan xizmatlar sohasidagi innovatsion o'zgarishdar jarayonidir.

Shuningdek, xizmatlar sohasining raqamli transformatsiyalashuvi jarayonlarini makro va mikrodarajalarda ham olib qarash mumkindir. Makrodarajada xizmatlar sohasining transformatsiyalashuvi o'zida qiymatni shakllantirish zanjirining qayta tuzilishini, iqtisodiyotda yangi tarmoqlarning paydo bo'lishini ko'zda tutib, bu mamlakatning iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik sohalarda barqaror rivojlanish yo'nalishlarini ta'minlashga imkon beradi.

Xizmatlar sohasining mikrodarajada raqamli transformatsiyalashuvi esa xo'jalik subyektlarining xizmatlarni ishlab chiqarishdagi tashkiliy, ishlab chiqarish, texnologik jarayonlarini optimallashtirish hisobiga raqobatbardoshliklarini va samaradorliklarini oshirish imkonini beruvchi xizmatlarning standartlashtirish, personallashtirish imkoniyatlari, xizmatlarni taqdim etuvchi bilan jismoniy kontaktlarning mavjud bo'lmashligi kabi xususiyatlariga yondashuvlarning o'zgarishiga asoslanadigan biznes-modellarning yuzaga keltirish orqali yangi gorizont va vertikal biznes-jarayonlarning paydo bo'lishi yo'li bilan xo'jalik subyektlarining o'zaro harakatlarida innovatsion shakllarni qo'llashlarini ko'zda tutadi.

VI. FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 05.10.2020 йилдаги ПФ-6079-сон «Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида» Фармони//<https://lex.uz/ru/docs/5030957>
2. Domingo Ribeiro-Soriano, Noelia Romero-Castro, M. Ángeles López-Cabarcos, Vanessa Miramontes Viña, Sustainable energy transition and circular economy: The heterogeneity of potential investors in rural community renewable energy projects - january 2023, 27(8):18051-18076 - DOI:10.1007/s10668-022-02898-z;
3. Jantunen A., Puumalainen K., Saarenketo S., Kyläheiko K. Entrepreneurial orientation, dynamic capabilities and international performance. J. Int. Entrep. 2005, 3, 223–243.;
4. Rha J.S., Lee H.H. Research trends in digital transformation in the service sector: A review based on network text analysis. Serv. Bus. 2022, 16, 77–98.
5. Kretschmer T., Khashabi P. Digital transformation and organization design: An integrated approach. Calif. Manag. Rev. 2020, 62, 86–104.
6. Martínez-Caro E., Cegarra-Navarro J.G., Alfonso-Ruiz F.J. Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture. Technol. Forecast.

Soc. Chang. 2020, 154, 119962. ;

7. Monton A.L. Difference and Similarities: Digitization, Digitalization, and Digital Transformation. In Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0; Springer: Berlin/Heidelberg, Germany, 2021; pp. 1–17.;

8. Shehadeh M., Almohtaseb A., Aldehayyat J., Abu-AlSondos I.A. Digital Transformation and Competitive Advantage in the Service Sector: A Moderated-Mediation Model. Sustainability 2023, 15, 2077. <https://doi.org/10.3390/su15032077> ;

9. Verhoef P.C., Broekhuizen T., Bart Y., Bhattacharya A., Dong J.Q., Fabian N., Haenlein M. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. J. Bus. Res. 2021, 122, 889–901.

10. Vrana J., Singh R. Digitization, digitalization, and digital transformation. In Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0; Springer: Cham, Switzerland, 2021; pp. 1–17.

11. Zhou J., Mavondo F.T., Saunders S.G. The relationship between marketing agility and financial performance under different levels of market turbulence. Ind. Mark. Manag. 2019, 83, 31–41.

12. Аузан А., Келимбетов К. Социокультурная формула экономической модернизации. // Вопросы экономики 2012г., № 5., С 38.;

13. Бурменко Т.Д. Экономика сферы услуг (Вводный курс) / Т.Д.Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2004. –С.37-38.;

14. Г.А.Аванесова. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие. - М.: Аспект Пресс. - 2004. - 317 с.; Мирошников И.Н. Рыночная трансформация экономики сферы услуг. //УЭКС., 12/2011г. <http://www.uecs.ru/uecs-36-122011/item/938-2011-12-28-12-05-51>.

15. Гулямов С.С.ва бошқалар, Рақамли иқтисодиётда блокчейн технологиялари. – Т.: «ИҚТИСОД-МОЛИЯ», нашриёти, 2019.

16. Зайнутдинов Ш.Н. Хизмат кўрсатиш соҳаси менежменти. – Т.: Иқтисодиёт, 2012. 17. М.М.Муҳаммедов. Ўзбекистон иқтисодиётининг тарихи. - Т.: “Fan va texnologiya nashriyot-matbaa uyi” нашриёти, 2021. – 376 бет.

17. Каменева Е.А. Методология и стратегия финансового обеспечения развития жилищно-коммунального хозяйства России: диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук /Саратовский государственный социально-экономический университет. - Саратов, 2009. С.21-22.;

18. Маницкая Л.Н., Жуков Б.М. Модернизация предприятий сферы услуг: концептуальная модель и инструментальные средства. // «Современные проблемы науки и образования» №3, 2011 г. <https://scienceeducation.ru/ru/article/view?id=4711>.

19. М.Қ.Пардаев ва Ҳ.Н.Мусаевлар умумий таҳрири остида. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. – Т.: Iqtisod-moliya, 2008. – 259 б.

20. М.Қ.Пардаев, Қ.Ж.Мирзаев, О.М.Пардаев Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. – Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ” нашриёти, 2014. – 384 бет.

21. Мухаммедов М. М. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари. Монография. - Самарқанд: Zarafshon, 2017. - 316.;
22. Очилов И. Бозор муносабатлари шароитида хизматларнинг турлари ва уларнинг тавсифи. // Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. Т.: “IQTISODIYOT-MOLIYA”, 2008, 37-б.;
23. Пардаев М.Қ., Абдурахманов Қ.Х. ва бошқалар. Рақамли иқтисодиётнинг назарий ва амалий масалалари. - Т.: “Fan va texnologiya nashriyot-matbaa uyi” нашриёти, 2021. – 172 бет. №1(9) 2023 "IQTISODIYOT VA TURIZM" xalqaro ilmiy va innovatsion jurnali 142
24. M.B. Jumasheva, R.T. Dulambayeva. Sifrovizatsiya gosudarstvennykh uslug: opyt Yujnoy Korei i yego primenimost v Kazaxstane - L.N. Gumilev atyindag‘yi YeYU xabarshysynyң ekonomika syeriyasy - ISSN: 2789-4320, eISSN: 2789-4339