

IMPROVING THE LIVING STANDARDS OF THE POPULATION BY MEASURING THE DIGITAL TRANSFORMATION IN SERVICES

Mansurova Nargiza Shamsidinovna

Assistant of the Department of Human Resources Management, SamSU

Tel .: (90) 603 55 23 Mobile address: nargiz-8558@mail.ru

Abduvohidova Mohinur Akmalovna

SamSU student of the faculty "Human Resource Management"

Annotatsiya

The challenges of digital transformation encourage the search for approaches to measure the impact of digital technologies that are increasingly used in the service sector on the quality of population life. The existing methods of assessing the impact of certain factors on the quality of life, including sample observations and surveys, the calculation of various indicators and indices, the construction on this basis of international ratings that give an idea of the readiness of the national economy as a whole and the service sector as its most important segment, to digital transformation. The article proves that the transition from spontaneous to targeted implementation of digital transformation should take into account how the specific features of traditional services change.

Keywords: Digitalization of the economy, services, quality of life, asymmetry of information, consumer choice, service time, availability and quality of services.

Zamonaviy jahon iqtisodiyotidagi asosiy tendentsiyalardan biri bu xizmat ko'rsatish sohasining ulushi va ahamiyatining oshishi. BMT ma'lumotlari shundan dalolat bermoqda, unga ko'ra dunyo bo'yicha xizmat ko'rsatish sohasidagi aholining bandligi o'rtacha 2005 yilda 42,1% dan 2019 yilda 51,7% gacha o'sdi. bitta Buyuk Britaniya, Germaniya, Frantsiya, AQSh, Yaponiya va boshqa rivojlangan mamlakatlarda bu ko'rsatkich 70 foizdan oshdi

Zamonaviy iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish sohasining ustunligi uning ish darajalarini yaratish (shu bilan daromadlar ko'payishi kuzatilmoqda) hamda tovar va xizmatlarga bo'lgan ehtiyojni to'liq qondirish orqali odamlar hayoti sifatiga sezilarli ta'sir ko'rsatayotganligidan dalolat beradi.

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yangi xizmatlar va mahsulotlarni ishlab chiqarishda O'zbekiston boshqa davlatlardan ancha orqada qolmoqda (1-jadval).

1-Jadval AKTning yangi xizmatlar va mahsulotlarning rivojlanishiga ta'sirini baholash: 2019 yil

	Ko'rsatkichlar	O'zbekiston	AQSh (etakchi mamlakat)
1.	Ko'rsatkich bo'yicha reytingga joylashganligi	95	8
2.	Ko'rsatkichning qiymati	3.8	5.2

O'zbekiston milliy iqtisodiyotining raqamli o'zgarishini jadallashtirish yo'llarini izlash, fanlararo yondashuvdan foydalangan holda, aholi hayot sifatini o'zgartirishga axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining ta'sirini o'rganishga undaydi. Tadqiqotning asosiy qismi zamonaviy sharoitda raqamli transformatsiya ijtimoiy va iqtisodiy rivojlanishning eng muhim omili sifatida qaralmoqda. Biroq, uni o'rganish bo'yicha umumiy qabul qilingan metodologiya hali ishlab chiqilmagan. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining aholi hayot sifatiga ta'sirini qanday o'lchash mumkin? Ushbu masalalar bo'yicha olib borilgan tadqiqotlar va munozaralar turli xil yondashuvlarni, muqobil fikrlarni aniqladi, chunki ko'plab mamlakatlarda faoliyat, raqamli transformatsiya turli darajada. Shunga qaramay, raqamli transformatsiyaning hayot sifatiga ta'sirini belgilaydigan individual omillarni baholash uchun hozirda reytinglar, indekslar, ko'rsatkichlar qo'llanilmoqda, namunaviy so'rovlar o'tkazilmoqda va hk.

Birlashgan Millatlar Tashkilotidagi "Barqaror rivojlanish echimlari tarmog'i" xalqaro loyihasi doirasida o'tkazilgan tahliliy tadqiqotlar natijasida 2019 yilda aholi baxt-saodati bo'yicha dunyo mamlakatlari reytingi tuzildi (World Happiness Report 2019), unga ko'ra O'zbekiston 41-o'rinda edi 156 mamlakatdan (Finlyandiya eng baxtli mamlakat reytingga aylandi). Hayot sifatini yaxshilash bo'yicha qarashlar tizimining birlashgan ko'rsatkichi bo'lgan Inson taraqqiyoti indeksi dunyoning turli mamlakatlarida inson taraqqiyotini aks ettiruvchi universal ko'rsatkich hisoblanadi.

Raqamlashtirish iqtisodiy o'sishga, yangi biznes modellarni shakllantirishga, investitsiyalarni jalb qilishga, ishchi kuchini ish bilan ta'minlash tarkibini o'zgartirishga va natijada aholining turmush sifatini yaxshilashga yangi turtki berishi mumkin. "Raqamli hudud" loyihasi mintaqaviy hokimiyatning raqamli transformatsiyasini amalga oshirishda o'zaro ta'sirining yagona

platformasi sifatida (ustuvor milliy loyihalar doirasida) sog'liqni saqlash, ta'lim, fan, madaniyat, uy-joy kommunal sohalarida tegishli infratuzilma va platforma echimlarini yaratishga qaratilgan. Shuni ham yodda tutish kerakki, raqamli transformatsiya jarayonida an'anaviy odatiy xizmatlar asosan ularning xususiyatlarini o'zgartiradi. Odatiy xizmatlar bir qator o'ziga xos xususiyatlarga ega, masalan, nomoddiylik, turg'unlik, bir vaqtning o'zida ishlab chiqarish va iste'mol qilish, bu iste'molchilar tanlovi uchun ma'lum xavflarni keltirib chiqaradi Xizmatlar sifati to'g'risidagi ma'lumotlarning assimetriyasi mavjud, chunki xizmat ko'rsatuvchi provayder har doim ularni ishlab chiqarish shartlari, iste'mol xususiyatlari va iste'molning ajralmasligi, iste'molchining bularda ishtiroki to'g'risida juda ko'p ma'lumotlarga ega. jarayonlar uning uchun xavfli vaziyatlarning paydo bo'lishiga olib keladi.

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish ko'plab xizmatlarning asosiy xususiyatlarida sezilarli o'zgarishlarga olib keladi. Moddiy elementlarning ulushi sotilayotgan xizmatlar va xizmatlar faoliyati, marketing, reklama va boshqa narsalar haqidagi ma'lumotlarning muhim qismi oshib bormoqda.. Iste'molchi etkazib beruvchisi bilan shaxsiy aloqaga kirishmasdan masofadan qat'i nazar ma'lumot olishi mumkin, bu esa xizmat ko'rsatish jarayoni natijalarini sub'ektiv idrok etishni minimallashtirishga yordam beradi. Shu bilan birga, taqdim etilayotgan xizmatlarning qonunchilik, sanitariya va boshqa standartlarga muvofiqligi, moliyaviy hisob-kitoblarning xavfsizligi va boshqalarni hisobga olish kerak. Axborot-kommunikatsiya xizmatlaridan foydalanadigan xizmatlarning mavjudligi va sifati, menimcha , xizmat ko'rsatuvchi provayderlarning veb-saytlarida o'tkazilgan so'rovnomalar yoki iste'molchilar sharhlari bo'yicha hisoblangan sodiqlik ko'rsatkichi yordamida o'lchash mumkin. Qaerda - raqam intervyu oldi yilda taraqqiyot tanlangan so'rovnomalar (yoki xizmat ko'rsatuvchi provayderning veb-saytidagi mijozlarning umumiy sharhlari); - namunalarni kuzatish paytida tanqidiy sharhlar soni (yoki xizmat ko'rsatuvchi provayderning veb-saytida). Sadoqat ko'rsatkichi 0,7 dan yuqori bo'lsa, mijozlar xizmatlarning mavjudligi va sifatidan mamnunligini bildiradi.

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining aholi hayot sifatiga ta'sirini baholashga imkon beradigan yana bir ko'rsatkich "xizmat ko'rsatish vaqti" bo'lishi kerak, bu alohida xizmat turlari bo'yicha ham, funktsional tarkibiy qismlar bo'yicha ham yuqori darajada ajralib turadi. Ba'zi hollarda xizmatlarni ko'rsatish vaqti standartlashtirilgan: davlat xizmatlari portallarida va veb-saytlarida davlat va shahar xizmatlarini ko'rsatish vaqti, banklarda, sug'urta va boshqa moliya kompaniyalarida telefon orqali javob berish vaqti va boshqalar. Xizmat muddati oflayn va onlayn sotuvlarni taqqoslashda raqobatdosh omilga aylanadi. Bu, ayniqsa, onlayn-tijoratda juda muhimdir, chunki iste'molchi bir tomondan kompaniyalarning elektron veb-saytlaridan

foydalangan holda mahsulot yoki xizmat tanlash vaqtini tejaydi, boshqa tomondan buyurtma qilingan tovarlarni murakkab logistika sharoitida etkazib berish vaqti va hududiy uzoqlik kuchayishi mumkin, bu qishloq aholisi va kichik aholi punktlari aholisi uchun xizmatlarning mavjudligi va sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Tovarlar va xizmatlarni targ'ib qilish, sheriklar va iste'molchilar bilan o'zaro aloqada bo'lish, xizmat ko'rsatish jarayonida raqamli texnologiyalardan foydalanish, biznes tuzilmalari, davlat va shahar muassasalarining raqamli transformatsiyaga tayyorligi xizmat ko'rsatish sohasida tashkilot va menejmentning tarmoq modeli tarqalishiga yordam beradi. va shunga mos ravishda xarajatlarni kamaytirish. Tarmoq modeli sotilayotgan mahsulotlar va xizmatlarni standartlashtirishga, franchayzing yoki shartnomaga asoslangan boshqaruvga, yagona marketing siyosatiga, xizmat ko'rsatishning mavjudligi va sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadigan umumiy kadrlar tayyorlash va sertifikatlashtirish tizimiga asoslangan. Xizmat ko'rsatish sohasidagi faoliyatni raqamlashtirish asosan birlamchi resurslar bozorlarida, xususan, mehnat bozoridagi mavqei bilan belgilanadi. Ma'lumki, individual xizmatlar, xizmat ko'rsatish turlari, moddiy-texnik va funktsional elementlarning nisbati jihatidan sezilarli farq qiladi

Xizmatlarni raqamlashtirish ko'rsatkichlari va hayot sifati o'rtasidagi bog'liqlik mavjud. Ammo zamonaviy elektron uskunalarni sotib olish, uni Internetga ulash, kerakli kompyuter dasturlarini ishlab chiqish va kadrlarni tayyorlash xarajatlari katta bo'lgani sababli moddiy-texnik raqamli elementlarga ega bo'lgan past malakali ish kuchi har doim bu imkoniyatga ega emas. Xizmat ko'rsatish sohasidagi ko'plab faoliyat turlarida ustun bo'lgan kichik va o'rta biznesda bu muammoni hal qilish ayniqsa qiyin. Davlat va mahalliy hokimiyat organlari tomonidan soliq va kredit ko'magi, o'z-o'zini tartibga soluvchi tashkilotlarning konsultatsiyalar shaklida amaliy yordami, xizmatlarning professional sifati standartlarini ishlab chiqish, kadrlarni qayta tayyorlash va hk. iqtisodiy maqsadga muvofiqligini bildiradi.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, dunyoda xizmat ko'rsatish sohasining raqamli o'zgarishi jarayoni jadal rivojlanib bormoqda, bu bir tomondan, aholiga xizmat ko'rsatish sohasining o'rni va ahamiyati ortib borayotganligi sababli aholi hayot sifatiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Boshqa tomondan, aholiga xizmat ko'rsatishga yo'naltirilgan ayrim tarmoqlar va faoliyat turlarini raqamlashtirish iste'molchilarning sodiqligiga ta'sir qiladi, vaqtni tejaydi, ularning ehtiyojlarini to'liq qondiradi, ya'ni aholi hayoti sifatining oshishiga yordam beradi. Xizmat ko'rsatish sohasining raqamli o'zgarishini yanada rivojlantirish ushbu jarayonning aholi hayot sifatiga ta'sirini baholash metodologiyasini aniqlashtirishni talab qiladi.

Adabiyotlar ro'yxati:

1. Voskolovich N.A., Vasilkevich T.Yu. Raqamli jamiyatda elektron xizmatlarni rivojlantirish xususiyatlari // Davlat boshqaruvi. Elektron byulleten. 2019. No68, 410–425-betlar.
2. Gavrilova I.A., Makarov A.D. Aholining hayot sifati: oshirish strategiyasi, davlat tomonidan tartibga solish // Fundamental tadqiqotlar. 2017. № 4. Qism 1. P. 133–137.
3. Dneprovskaya N.V. Hokimiyat va fuqarolarning o'zaro ta'sirini raqamli ravishda o'zgartirish // Davlat boshqaruvi. Elektron byulleten. 2018. № 67, 98–99-betlar.
4. Merqulova E.Yu., Spiridonov S.P., Menshikova V.I. Mintaqalar aholisining hayot sifatini baholash ko'rsatkichlari // Iqtisodiy tahlil: nazariya va amaliyot. 17-son. 2018 yil. 11, 2066–2090 betlar.
5. Moreva E.L. Raqamli iqtisodiyotga o'tish muammolari: xorijiy retseptlar va ruscha alternativalar // Davlat boshqaruvi. Elektron byulleten. 2018. No 70, 344–359-betlar.