AHOLIGA KO‘RSATILADIGAN XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH ORQALI FAROVONLIK DARAJASINI YUKSALTIRISHNING USTUVOR YO‘NALISHLARI

Raximov Zafar Komilovich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti mustaqil izlanuvchisi

Annotatsiya. Maqolada O‘zbekistonda aholiga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sohasining hozirgi holati, uning aholi farovonligiga ta’siri hamda xizmatlar sifatini oshirishning ustuvor yo‘nalishlari tahlil qilingan. Milliy statistika qo‘mitasi va Jahon banki ma’lumotlari asosida xizmatlar tarkibi, hududiy tabaqalanish va ijtimoiy xizmatlar ulushi baholangan. Tadqiqot natijalari xizmatlar hajmining yuqori sur’atlarda o‘sishiga qaramay, ijtimoiy ahamiyatga ega xizmatlar ulushining pastligi va hududlararo nomutanosiblik saqlanib qolayotganini ko‘rsatdi. Shu asosda xizmatlar sifatini oshirish orqali farovonlikni yuksaltirishga qaratilgan ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: xizmatlar sohasi, xizmat sifati, aholi farovonligi, ijtimoiy xizmatlar, hududiy tabaqalanish, raqamlashtirish, SERVQUAL, kambag‘allikni qisqartirish.

KIRISH

Zamonaviy iqtisodiyotda aholi farovonligi faqat daromad darajasi bilan emas, balki sifatli ta’lim, sog‘liqni saqlash, transport, kommunal, moliyaviy va maishiy xizmatlardan foydalanish imkoniyati bilan ham belgilanadi. Rivojlangan mamlakatlarda xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotning 60–75 foizini tashkil etib, bandlik va turmush sifatining asosiy manbai hisoblanadi.

O‘zbekistonda so‘nggi yillarda amalga oshirilgan islohotlar xizmatlar ***sohasining jadal rivojlanishiga zamin yaratdi. «O‘zbekiston — 2026» strategiyasida*** mamlakatni daromadi o‘rtachadan yuqori bo‘lgan davlatlar qatoriga olib chiqish, kambag‘allikni qisqartirish va aholiga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini tubdan yaxshilash ustuvor vazifa sifatida belgilangan [1]. Natijada makroiqtisodiy

ko‘rsatkichlarda sezilarli ijobiy siljishlar kuzatilmoqda: 2025-yilda O‘zbekiston YaIM hajmi joriy narxlarda 1 kvadrillion 849 trillion 650 mlrd so‘mni tashkil etib, 2024-yilga nisbatan 7,7 foizga o‘sgan [9].

Biroq xizmatlar hajmining miqdoriy o‘sishi har doim ham ularning sifati va aholi uchun ochiqligi oshganini anglatmaydi. Xizmatlar narxining tez oshishi, hududlar o‘rtasidagi nomutanosiblik va ijtimoiy xizmatlarning nisbatan kichik ulushi farovonlikka ta’sirni cheklab qo‘yishi mumkin. Shu bois **tadqiqotning maqsadi** — xizmatlar sifatini oshirish orqali aholi farovonligini yuksaltirishning ustuvor yo‘nalishlarini ilmiy asoslash. **Tadqiqot vazifalari:**

– xizmat sifati va farovonlik o‘rtasidagi bog‘liqlikning nazariy asoslarini o‘rganish;

– O‘zbekistonda xizmatlar sohasining tarkibi va hududiy rivojlanishini tahlil qilish;

– xizmatlar sifatini oshirishga to‘sqinlik qilayotgan omillarni aniqlash;

– ustuvor yo‘nalishlar bo‘yicha takliflar ishlab chiqish.

Adabiyotlar sharhi. Xizmat sifatini baholash nazariyasida A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli asosiy o‘rin tutadi. Unga ko‘ra xizmat sifati beshta o‘lchov — ishonchlilik, moddiy-texnik jihatlar, javob berish tezligi, kafolat va hamdardlik orqali iste’molchi kutganlari bilan amalda olgan xizmati o‘rtasidagi farq sifatida aniqlanadi [3]. C. Grönroos xizmat sifatini texnik (nima ko‘rsatildi) va funksional (qanday ko‘rsatildi) tarkibiy qismlarga ajratgan [4]. A. Sen «imkoniyatlar yondashuvi»da farovonlikni insonning munosib hayot kechirish uchun zarur imkoniyatlari, jumladan, ta’lim va sog‘liqni saqlash xizmatlaridan foydalanish imkoniyati sifatida talqin qiladi [5]. J. Stiglitz, A. Sen va J.-P. Fitussi hisobotida esa farovonlikni o‘lchashda YaIM bilan cheklanmasdan, xizmatlar sifati va ulardan foydalanish imkoniyatini hisobga olish

zarurligi asoslab berilgan [6]. Ushbu yondashuvlar mazkur tadqiqotning nazariy asosini tashkil etadi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda tizimli yondashuv, statistik tahlil, tarkibiy (strukturaviy) tahlil, qiyosiy taqqoslash, guruhlash va mantiqiy umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Axborot bazasi sifatida O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasining 2025–2026-yillardagi rasmiy ma’lumotlari [8, 9], Jahon bankining «Uzbekistan Poverty and Equity Assessment» hisoboti [7] hamda xizmatlar sohasiga oid normativ-huquqiy hujjatlar [1, 2] olindi.

Tahlil uch bosqichda amalga oshirildi: 1) xizmatlar hajmi va tarkibi hisoblanib, har bir xizmat turining umumiy hajmdagi ulushi aniqlandi; 2) aholi jon boshiga xizmatlar hajmi bo‘yicha hududiy tabaqalanish koeffitsiyenti (eng yuqori va eng past ko‘rsatkich nisbati) hisoblandi; 3) olingan natijalar SERVQUAL modeli o‘lchovlari va farovonlik ko‘rsatkichlari bilan qiyoslanib, ustuvor yo‘nalishlar aniqlandi.

NATIJALAR

Xizmatlar sohasi iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri bo‘lib qolmoqda. 2026-yilning yanvar–iyul oylarida ko‘rsatilgan bozor xizmatlari hajmi 802,5 trln so‘mni tashkil etib, 2025-yilning mos davriga nisbatan real hisobda 16,7 foizga oshgan. Aholi jon boshiga bozor xizmatlari hajmi 20,9 mln so‘mga yetib, 14,6 foizga ko‘paygan [8]. Xizmatlar eksporti ham jadal o‘smoqda: uning hajmi 7,3 mlrd AQSh dollarini tashkil etib, 35,3 foizga o‘sgan va umumiy eksportdagi ulushi 36,8 foizga yetgan.

Hisob-kitoblarga ko‘ra xizmatlar tarkibida savdo, yashash va ovqatlanish, moliya va transport xizmatlari ustunlik qilayotganini ko‘rsatdi (1-jadval).

1-jadval

2026-yil yanvar–iyul oylarida bozor xizmatlari tarkibi

Xizmat turi	Hajmi, trln so‘m	Ulushi, %
Savdo xizmatlari	202,0	25,2
Yashash va ovqatlanish xizmatlari	149,7	18,7
Moliyaviy xizmatlar	125,8	15,7
Transport xizmatlari	121,5	15,1
Aloqa va axborotlashtirish	61,6	7,7
Ta’lim xizmatlari	27,2	3,4
Ko‘chmas mulk xizmatlari	19,4	2,4
Shaxsiy xizmatlar	14,1	1,8
Sog‘liqni saqlash xizmatlari	13,9	1,7
Boshqa xizmatlar	67,3	8,4
Jami	**802,5**	**100,0**

Manba: Milliy statistika qo‘mitasi ma’lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

1-jadvaldan ko‘rinib turibdiki, inson kapitalini shakllantiruvchi ta’lim (27,2 trln so‘m) va sog‘liqni saqlash (13,9 trln so‘m) xizmatlarining jami bozor xizmatlaridagi ulushi atigi 5,1 foizni tashkil etadi. Shu bilan birga, ular o‘sish sur’ati bo‘yicha yetakchilar qatorida: ta’lim xizmatlari 22,7 foizga, sog‘liqni saqlash xizmatlari 16,8 foizga o‘sgan. Bu mazkur xizmatlarga aholi talabi yuqori ekanini ko‘rsatadi.

Xizmatlar sohasida hududlararo farq sezilarli darajada saqlanib qolmoqda. Aholi jon boshiga bozor xizmatlarining eng yuqori hajmi Toshkent shahrida — 104,0 mln so‘m qayd etilgan bo‘lsa, Qashqadaryo viloyatida bu ko‘rsatkich 10,1 mln so‘mni tashkil qilgan. Hisoblangan hududiy tabaqalanish koeffitsiyenti 10,3 ga teng. Moliyaviy xizmatlarda ham shunday holat kuzatiladi: jami 125,8 trln so‘mlik moliyaviy xizmatlarning 75,2 trln so‘mi Toshkent shahriga to‘g‘ri kelgan, ya’ni ularning qariyb 60 foizi poytaxtda jamlangan.

2025-yilda mamlakatdagi inflyatsiya darajasi 7,3 foizni tashkil etgan holda, xizmatlar narxi 13,9 foizga oshgan [9]. Xizmatlar narxining umumiy inflyatsiyadan deyarli ikki barobar tez o‘sishi ularning, ayniqsa kam ta’minlangan qatlamlar uchun, ochiqligiga salbiy ta’sir ko‘rsatadi.

Shu bilan birga, farovonlikning umumiy ko‘rsatkichlarida jiddiy yutuqlar qo‘lga kiritilgan. Jahon banki hisobotiga ko‘ra, kambag‘allik darajasi 2021-yildagi 17 foizdan 2025-yilda 5,8 foizga tushgan va bu davrda 3,7 mln atrofida kishi kambag‘allikdan chiqqan [7]. Nafaqat daromad, balki asosiy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini ham hisobga oluvchi ko‘p o‘lchovli kambag‘allik darajasi 2021-yildagi 4,4 foizdan 2024-yilda 2,7 foizga kamaygan. O‘rta sinf ulushi 2021-yildagi 37 foizdan 2025-yilda 72 foizdan oshgan, shahar va qishloq o‘rtasidagi kambag‘allik farqi esa 5,9 foiz bandidan 1,2 foiz bandiga qisqargan [7].

MUHOKAMA

Olingan natijalar ikki tomonlama manzarani namoyon etadi. Bir tomondan, xizmatlar hajmining yuqori sur’atlarda o‘sishi, o‘rta sinfning kengayishi va kambag‘allikning qisqarishi xizmatlar sohasining farovonlikka ijobiy ta’sirini tasdiqlaydi. Ikkinchi tomondan, xizmatlar tarkibi hali ham asosan savdo va an’anaviy iste’mol xizmatlariga yo‘naltirilgan bo‘lib, A. Sen nazariyasi nuqtai nazaridan insonning imkoniyatlarini kengaytiruvchi ta’lim va sog‘liqni saqlash xizmatlari ulushi past bo‘lib qolmoqda.

O‘rta sinfning keskin kengayishi aholining xizmatlarga bo‘lgan talablarini ham o‘zgartiradi. SERVQUAL modeliga ko‘ra, daromadlar oshgani sayin iste’molchilarning kutganlari ham ortadi va xizmat sifatidagi «bo‘shliq» kengayishi mumkin. Boshqacha aytganda, farovonlik darajasi oshgan sari xizmatlar sifatiga qo‘yiladigan talablar kuchayadi va sifat masalasi hajm masalasidan ustun bo‘la boshlaydi.

Hududiy tabaqalanishning 10 barobardan ortiqligi xizmatlarning, ayniqsa zamonaviy moliyaviy, axborot va tibbiy xizmatlarning poytaxtda jamlanganini ko‘rsatadi. Bu hududlar aholisining sifatli xizmatlardan foydalanish imkoniyatini

cheklaydi va ichki migratsiyani kuchaytiradi. Xizmatlar narxining inflyatsiyadan tez o‘sishi esa sifatning narx bilan mutanosib emasligidan dalolat berishi mumkin: aholi ko‘proq to‘laydi, ammo xizmat sifati shu darajada oshmasligi mumkin.

Ushbu tahlil asosida xizmatlar sifatini oshirish orqali farovonlikni yuksaltirishning quyidagi **ustuvor yo‘nalishlari** belgilandi:

1. Ijtimoiy xizmatlar ulushini oshirish. Ta’lim va sog‘liqni saqlash sohasida davlat-xususiy sheriklikni kengaytirish, xususiy klinikalar va o‘quv markazlari uchun soliq va ijara imtiyozlarini hududlarga yo‘naltirish, majburiy tibbiy sug‘urta tizimini bosqichma-bosqich joriy etish.

2. Hududiy nomutanosiblikni qisqartirish. Tuman markazlarida zamonaviy xizmat ko‘rsatish klasterlarini tashkil etish, xizmatlar hajmi past bo‘lgan hududlarda tadbirkorlarga imtiyozli kreditlar ajratish, moliyaviy xizmatlarni masofaviy va mobil kanallar orqali qishloq aholisiga yetkazish.

3. Raqamlashtirish va elektron xizmatlarni rivojlantirish. Davlat xizmatlarini to‘liq elektron shaklga o‘tkazish, «bir darcha» tamoyilini kengaytirish, qishloq hududlarida keng polosali internetni ta’minlash. Bu xizmatlar tezligi va ishonchliligini oshirib, korrupsiya xavfini kamaytiradi.

4. Xizmat sifatini o‘lchash va monitoring qilish tizimini joriy etish. Davlat va ijtimoiy xizmatlar bo‘yicha SERVQUAL asosidagi iste’molchi qoniqish indeksini muntazam hisoblash va hududlar reytingini e’lon qilish, xizmat standartlarini xalqaro talablarga moslashtirish.

5. Kadrlar salohiyatini oshirish. Xizmat ko‘rsatish sohasi xodimlarini kasbiy standartlar asosida qayta tayyorlash, mijozga yo‘naltirilgan xizmat madaniyatini shakllantirish, sifat natijalariga bog‘liq rag‘batlantirish tizimini joriy etish.

6. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish va raqobatni kuchaytirish. Xizmatlar bozorida monopoliyani cheklash, narxlar

shaffofligini ta’minlash, shikoyatlarni ko‘rib chiqishning tezkor mexanizmlarini yaratish. Bu xizmatlar narxining asossiz o‘sishini jilovlashga yordam beradi.

XULOSA

O‘tkazilgan tadqiqot quyidagi xulosalarga kelish imkonini berdi. Birinchidan, O‘zbekistonda xizmatlar sohasi yuqori sur’atlarda o‘sib, kambag‘allikni qisqartirish va o‘rta sinfni kengaytirishga muhim hissa qo‘shmoqda. Ikkinchidan, xizmatlar tarkibida ijtimoiy ahamiyatga ega ta’lim va sog‘liqni saqlash xizmatlarining ulushi atigi 5,1 foizni tashkil etib, inson kapitalini rivojlantirish salohiyatidan to‘liq foydalanilmayapti. Uchinchidan, aholi jon boshiga xizmatlar bo‘yicha hududiy tafovut 10 barobardan ortiq bo‘lib, bu hududlar aholisining farovonlikka erishish imkoniyatlarini cheklamoqda. To‘rtinchidan, xizmatlar narxining umumiy inflyatsiyadan tez o‘sishi sifat va narx o‘rtasidagi mutanosiblikni ta’minlashni talab etadi.

Farovonlikning navbatdagi bosqichida asosiy e’tibor xizmatlar hajmini oshirishdan ularning sifati, ochiqligi va hududiy teng taqsimlanishiga ko‘chirilishi lozim. Taklif etilgan ustuvor yo‘nalishlarni kompleks amalga oshirish «O‘zbekiston — 2030» strategiyasida belgilangan maqsadlarga erishish va aholi turmush sifatini barqaror yuksaltirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son «“O‘zbekiston — 2030” strategiyasi to‘g‘risida»gi Farmoni.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 27-fevraldagi «Xizmatlar sohasi barqaror rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi qarori.

3. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40.

4. Grönroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications // European Journal of Marketing. 1984. Vol. 18, No. 4. P. 36–44.

5. Sen A. Development as Freedom. — Oxford: Oxford University Press, 1999. — 366 p.

6. Stiglitz J.E., Sen A., Fitoussi J.-P. Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. — Paris, 2009.

7. World Bank. Uzbekistan Poverty and Equity Assessment: Towards Shared Prosperity and Opportunity for All. — Washington, DC: World Bank, 2026.

8. O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasi. O‘zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasining asosiy ko‘rsatkichlari. — Toshkent, 2025–2026. — www.stat.uz

9. O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasi. Yalpi ichki mahsulot bo‘yicha tahliliy ma’lumotlar. — Toshkent, 2025–2026. — www.stat.uz