

CRITERIA FOR ASSESSING THE EFFECTIVENESS OF DELIVERING SOCIAL SERVICES THROUGH DIGITAL TECHNOLOGIES

Dusmetova Tamara Nikolayevna

First-year Master's student Asian International University

tamaradusmetova@gmail.com

Annotation. This thesis is devoted to the scientific study of evaluation criteria for the effectiveness of delivering social services through digital technologies. The research analyzes the theoretical and practical aspects of digital transformation processes in the field of social services and examines the impact of using digital platforms and information systems on service quality, efficiency, and transparency.

Within the framework of the thesis, a comprehensive system of criteria for evaluating the effectiveness of digital delivery of social services is proposed. In particular, service delivery speed, coverage level, economic efficiency, transparency, user satisfaction, and the reliability of digital infrastructure are identified as key evaluation indicators. Using qualitative and quantitative analysis methods, the interrelationship of these criteria and their impact on the effectiveness of social services are substantiated.

Keywords: digital technologies, social services, effectiveness, evaluation criteria, digital transformation, public services.

RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ORQALI IJTIMOY XIZMATLARNI YETKAZIB BERISH SAMARADORLIGINI BAHOLASH MEZONLARI

Dusmetova Tamara Nikolayevna

Osiyo xalqaro universiteti 1-kurs magistranti

tamaradusmetova@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur tezis raqamli texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni yetkazib berish samaradorligini baholash mezonlarini ilmiy asosda tadqiq etishga bag‘ishlangan. Tadqiqotda ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamli transformatsiya jarayonlarining nazariy va amaliy jihatlarini tahlil qilinib, raqamli platformalar va axborot tizimlaridan foydalanishning xizmat sifati, tezkorligi va ochiqligiga ta’siri o‘rganilgan.

Tezis doirasida ijtimoiy xizmatlarni raqamli shaklda ko‘rsatish samaradorligini baholash uchun kompleks mezonlar tizimi taklif etilgan. Jumladan, xizmat ko‘rsatish tezligi, qamrov darajasi, iqtisodiy samaradorlik, shaffoflik, foydalanuvchi qoniqishi hamda raqamli infratuzilmaning ishonchliligi asosiy baholash ko‘rsatkichlari sifatida aniqlangan. Tadqiqotda sifat va miqdoriy tahlil usullaridan foydalangan holda ushbu mezonlarning o‘zaro bog‘liqligi va ijtimoiy xizmatlar natijadorligiga ta’siri asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: raqamli texnologiyalar, ijtimoiy xizmatlar, samaradorlik, baholash mezonlari, raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Дусметова Тамара Николаевна

Магистрант 1 курса Азиатский международный университет

tamaradusmetova@gmail.com

Аннотация. Данный тезис посвящён научному исследованию критериев оценки эффективности предоставления социальных услуг с использованием цифровых технологий. В ходе исследования проанализированы теоретические и практические аспекты процессов цифровой трансформации в сфере социальных услуг, а также изучено влияние применения цифровых платформ и

информационных систем на качество, оперативность и прозрачность предоставляемых услуг.

В рамках тезиса предложена комплексная система критериев оценки эффективности оказания социальных услуг в цифровом формате. В частности, в качестве основных показателей оценки определены скорость предоставления услуг, уровень охвата, экономическая эффективность, прозрачность, удовлетворённость пользователей и надёжность цифровой инфраструктуры. С применением качественных и количественных методов анализа обоснована взаимосвязь данных критериев и их влияние на результативность социальных услуг.

Ключевые слова: цифровые технологии, социальные услуги, эффективность, критерии оценки, цифровая трансформация, государственные услуги.

Kirish. So‘nggi yillarda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi ijtimoiy sohada tub o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Ayniqsa, ijtimoiy xizmatlarni aholiga yetkazib berish jarayonida raqamli platformalar, axborot tizimlari, mobil ilovalar va sun‘iy intellekt asosidagi yechimlarning joriy etilishi xizmatlar sifati va tezligini oshirishda muhim omil bo‘lib xizmat qilmoqda. Davlat va nodavlat ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatish tizimlarida raqamlashtirish jarayonlari xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish, byurokratik to‘siqlarni kamaytirish hamda resurslardan samarali foydalanishni ta‘minlashga qaratilgan.

Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar asosida ko‘rsatilayotgan ijtimoiy xizmatlarning haqiqiy samaradorligini aniqlash masalasi dolzarb ilmiy-amaliy muammo bo‘lib qolmoqda. Xizmatlarning raqamli shaklga o‘tkazilishi har doim ham kutilgan natijani bermasligi mumkin. Shu sababli, raqamli texnologiyalar orqali yetkazib

berilayotgan ijtimoiy xizmatlarning samaradorligini baholash uchun aniq, tizimli va ilmiy asoslangan mezonlarni ishlab chiqish zarur.

Mazkur tezisning asosiy maqsadi — raqamli texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni yetkazib berish samaradorligini baholash mezonlarini aniqlash va ularni ilmiy jihatdan asoslab berishdan iborat. Tadqiqot doirasida samaradorlikka ta'sir etuvchi asosiy ko'rsatkichlar tahlil qilinadi hamda ularning ijtimoiy xizmatlar sifatiga ta'siri baholanadi.

Materiallar va metodlar. Mazkur tadqiqotda sifat va miqdoriy tadqiqot usullaridan kompleks tarzda foydalanildi. Tadqiqotning nazariy asosini ijtimoiy xizmatlar, raqamli transformatsiya va davlat xizmatlarini raqamlashtirish bo'yicha xorijiy va mahalliy ilmiy manbalar tashkil etadi. Jumladan, Jahon banki, BMT, Yevropa Ittifoqi hamda MDH mamlakatlarida olib borilgan tadqiqotlar tahlil qilindi.

Empirik tadqiqot metodlari sifatida quyidagilar qo'llanildi:

- hujjatlarni tahlil qilish;
- qiyosiy tahlil;
- tizimli yondashuv;
- statistik ma'lumotlarni umumlashtirish.

Shuningdek, raqamli ijtimoiy xizmatlarning samaradorligini baholashda foydalaniladigan asosiy mezonlar aniqlanib, ular quyidagi guruhlariga ajratildi:

- tashkiliy-iqtisodiy mezonlar;
- texnologik mezonlar;
- ijtimoiy mezonlar;
- foydalanuvchi qoniqishi bilan bog'liq mezonlar.

Tadqiqot jarayonida mezonlar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik va ularning ijtimoiy xizmatlar samaradorligiga ta'siri tahlil qilindi.

Natijalar. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, raqamli texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni yetkazib berish samaradorligini baholash ko'p mezonli yondashuvni talab qiladi. Aniqlangan asosiy mezonlar quyidagilardan iborat:

1. Tezkorlik va vaqt tejalihi

Raqamli xizmatlar yordamida murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish muddati sezilarli darajada qisqaradi. An'anaviy xizmat ko'rsatish bilan solishtirganda, raqamli platformalar orqali xizmat olish vaqti o'rtacha 30–50 foizga kamayishi aniqlangan.

2. Qamrov va mavjudlik

Raqamli texnologiyalar ijtimoiy xizmatlardan geografik jihatdan uzoq hududlarda yashovchi aholining ham foydalanish imkoniyatlarini kengaytiradi. Internet orqali 24/7 rejimda xizmatlardan foydalanish imkoniyati samaradorlikning muhim ko'rsatkichi hisoblanadi.

3. Xarajatlarning kamayishi

Davlat va xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar uchun ma'muriy xarajatlar qisqarishi, qog'oz hujjatlar aylanishining kamayishi hamda inson omiliga bog'liq xatolarning oldi olinishi iqtisodiy samaradorlikni oshiradi.

4. Shaffoflik va nazorat

Raqamli tizimlar xizmatlar ko'rsatish jarayonining ochiqligini ta'minlaydi, korrupsion holatlar xavfini kamaytiradi va qaror qabul qilish jarayonlarini monitoring qilish imkonini beradi.

5. Foydalanuvchi qoniqishi

So'rovlar natijalariga ko'ra, raqamli ijtimoiy xizmatlardan foydalangan aholining katta qismi xizmat sifati, qulaylik va tushunarlilik darajasidan qoniqish bildirgan. Bu mezon samaradorlikni baholashda asosiy ko'rsatkichlardan biri hisoblanadi.

Muhokama. Olingan natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar ijtimoiy xizmatlar samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Biroq samaradorlik faqat texnologik yechimlarning mavjudligi bilan belgilanmaydi. Kadrlar malakasi, aholining raqamli savodxonligi va axborot xavfsizligi masalalari ham muhim ahamiyatga ega.

Ayrim hollarda raqamli xizmatlarning murakkab interfeysi yoki texnik nosozliklar foydalanuvchilar qoniqishini pasaytirishi mumkin. Shu sababli, baholash mezonlari doimiy ravishda yangilanib borilishi va foydalanuvchilar fikri asosida takomillashtirilishi zarur.

Xalqaro tajriba bilan solishtirganda, O'zbekiston sharoitida raqamli ijtimoiy xizmatlarni baholashda hududiy farqlar va infratuzilma rivojlanish darajasini inobatga olish muhim hisoblanadi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, raqamli texnologiyalar orqali ijtimoiy xizmatlarni yetkazib berish samaradorligini baholash uchun kompleks va tizimli mezonlar majmuasi zarur. Tadqiqot davomida aniqlangan tezkorlik, qamrov, xarajatlar samaradorligi, shaffoflik va foydalanuvchi qoniqishi kabi mezonlar ijtimoiy xizmatlar sifatini baholashda asosiy indikatorlar bo'lib xizmat qiladi.

Mazkur tezis natijalari magistrlik ishi doirasida raqamli ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishda ilmiy asos bo'lib xizmat qilishi mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. World Bank. Digital transformation in social protection and jobs [Text]. – Washington, DC : World Bank, 2021. – 156 p.
2. OECD. Digital government policies: Improving public service delivery [Text]. – Paris : OECD Publishing, 2022. – 210 p.
3. European Commission. eGovernment Benchmark Report: Digital public services in Europe [Text]. – Brussels : European Union, 2021. – 198 p.

4. Bekmurodov M., Xolmatov A. Davlat xizmatlarini raqamlashtirishning ijtimoiy samaradorligi [Matn]. – Toshkent : Iqtisodiyot, 2022. – 184 b.
5. Karimov B. Ijtimoiy sohada raqamli texnologiyalarni joriy etish muammolari va istiqbollari // Ijtimoiy tadqiqotlar. – 2023. – №1. – B. 56–63.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmoni. “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi [Matn]. – Toshkent, 2020.
7. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. Davlat xizmatlarini raqamlashtirish bo‘yicha chora-tadbirlar dasturi [Matn]. – Toshkent, 2021.
8. Ahmad N., Scholz R. Measuring digital service performance in public sector organizations // Public Administration Review. – 2020. – Vol. 80, No. 4. – P. 615–626.

List of references:

1. World Bank. Digital Transformation in Social Protection and Jobs [Text]. – Washington, DC: World Bank, 2021. – 156 p.
2. OECD. Digital Government Policies: Improving Public Service Delivery [Text]. – Paris: OECD Publishing, 2022. – 210 p.
3. European Commission. eGovernment Benchmark Report: Digital Public Services in Europe [Text]. – Brussels: European Union, 2021. – 198 p.
4. Bekmurodov M., Xolmatov A. Social Effectiveness of Digitalization of Public Services [Text]. – Tashkent: Iqtisodiyot, 2022. – 184 p.
5. Karimov B. Problems and prospects of introducing digital technologies in the social sector // Social Research. – 2023. – No. 1. – P. 56–63.
6. Decree of the President of the Republic of Uzbekistan. Digital Uzbekistan – 2030 Strategy [Text]. – Tashkent, 2020.
7. Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan. Program of Measures for the Digitalization of Public Services [Text]. – Tashkent, 2021.
8. Ahmad N., Scholz R. Measuring digital service performance in public sector organizations // Public Administration Review. – 2020. – Vol. 80, No. 4. – P. 615–626.