



**IMPROVING THE POPULATION'S COMPETENCIES IN USING
PUBLIC SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITAL
TRANSFORMATION.**

Tojiyev Javlonbek Rustamovch

Associate Professor, PhD, Department of Economics and Service, Sarbon University

Qazaqova Zarnigor Nurbek qizi

First-Year Student in the State and Public Administration Program, Sarbon University

Abstract

This article examines the problems associated with public digital literacy in accessing electronic public services, considering the interrelationship between organizational, technological, and social factors. The gap between the availability of digital public services and citizens' ability to use them independently, effectively, and securely is identified as the central research problem. The main factors contributing to this problem are systematized based on international studies, Uzbekistan's regulatory and legal framework on digital transformation, and theoretical approaches to the use of electronic services. As a result, the study proposes a step-by-step learning mechanism that integrates the development of citizens' digital skills into the service delivery process itself. This mechanism includes the stages of independently completing a service, consolidating practical skills, ensuring information security, and incorporating user feedback. The proposed approach aims to reduce difficulties in accessing electronic public services and promote digital inclusion.

Keywords

digital literacy, electronic public services, digital divide, e-government, user experience, information security.

**RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA AHOLINING DAVLAT
XIZMATLARIDAN FOYDALANISH KOMPETENSIYALARINI OSHIRISH.**

Tojiyev Javlonbek Rustamovch





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

Sarbon universiteti, "Iqtisodiyot va servis" kafedrası dotsenti, PhD.

Qazaqova Zarnigor Nurbek qizi

Sarbon universiteti, "Davlat va jamiyat boshqaruvi" ta'lim yo'nalishi, 1-bosqich talabasi

Annotatsiya: Mazkur maqolada elektron davlat xizmatlaridan foydalanishda aholining raqamli savodxonligi bilan bog'liq muammolar tashkiliy, texnologik va ijtimoiy omillar o'zaro bog'liqligida tahlil qilinadi. Raqamli davlat xizmatlarining mavjudligi bilan fuqarolarning ulardan mustaqil, samarali va xavfsiz foydalanish imkoniyati o'rtasidagi tafovut tadqiqotning asosiy muammosi sifatida belgilanadi. Xalqaro tadqiqotlar, O'zbekistonning raqamli transformatsiyaga oid normativ-huquqiy hujjatlari hamda elektron xizmatlardan foydalanish jarayoniga doir nazariy yondashuvlar asosida muammoning asosiy omillari tizimlashtiriladi. Tadqiqot natijasida fuqarolarning raqamli ko'nikmalarini rivojlantirishni xizmatdan foydalanish jarayonining o'ziga integratsiya qilishga asoslangan bosqichma-bosqich o'rgatish mexanizmi taklif etiladi. Ushbu mexanizm xizmatni mustaqil bajarish, amaliy ko'nikmalarni mustahkamlash, axborot xavfsizligini ta'minlash va foydalanuvchi fikr-mulohazalarini hisobga olish bosqichlarini qamrab oladi. Taklif etilgan yondashuv elektron davlat xizmatlaridan foydalanishdagi qiyinchiliklarni kamaytirish va raqamli inklyuziyani kengaytirishga qaratilgan.

Kalit so'zlar: raqamli savodxonlik, elektron davlat xizmatlari, raqamli tafovut, elektron hukumat, foydalanuvchi tajribasi, axborot xavfsizligi.

Аннотация: В статье анализируются проблемы цифровой грамотности населения при использовании электронных государственных услуг с учётом взаимосвязи организационных, технологических и социальных факторов. Основной проблемой исследования определяется разрыв между доступностью цифровых государственных услуг и возможностью граждан самостоятельно, эффективно и безопасно ими пользоваться. На основе международных





JOURNAL OF SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES

VOLUME-1, ISSUE-10, 2026

исследований, нормативно-правовых документов Узбекистана в сфере цифровой трансформации и теоретических подходов к использованию электронных услуг систематизированы основные факторы, обуславливающие данную проблему. По результатам исследования предлагается поэтапный механизм обучения, предусматривающий интеграцию развития цифровых навыков граждан непосредственно в процесс получения государственных услуг. Данный механизм включает самостоятельное получение услуги, закрепление практических навыков, обеспечение информационной безопасности и учёт отзывов пользователей. Предложенный подход направлен на снижение трудностей при использовании электронных государственных услуг и расширение цифровой инклюзии.

Ключевые слова: цифровая грамотность, электронные государственные услуги, цифровой разрыв, электронное правительство, пользовательский опыт, информационная безопасность.

Kirish. Zamonaviy davlat boshqaruvida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng joriy etilishi davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqmoqda.

Elektron davlat xizmatlari ariza topshirish, ma'lumot olish, hujjatlarni rasmiylashtirish va murojaatlar holatini kuzatish kabi jarayonlarni masofadan turib amalga oshirish imkonini beradi. Bunday imkoniyatlar vaqt va mablag'ni tejash, ma'muriy to'siqlarni kamaytirish hamda davlat organlari faoliyatining





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

ochiqligini oshirish uchun muhim ahamiyatga ega.

Biroq xizmatlarning raqamli shaklga o'tkazilishi ularning barcha fuqarolar uchun amalda birdek qulay bo'lishini o'z-o'zidan ta'minlamaydi.

Mazkur masalaning dolzarbligi raqamli xizmatlar infratuzilmasining rivojlanishi bilan fuqarolarning ushbu xizmatlardan mustaqil foydalanish qobiliyati o'rtasida tafovut yuzaga kelishi mumkinligi bilan izohlanadi. Ayrim foydalanuvchilar elektron platformada ro'yxatdan o'tish, shaxsni tasdiqlash, kerakli xizmatni topish, elektron shakllarni to'ldirish yoki natijani kuzatishda qiyinchiliklarga duch kelishi mumkin. Natijada ular boshqa shaxslarning yordamiga muhtoj bo'lib qolishi ehtimoli mavjud. Bu esa shaxsiy ma'lumotlarning oshkor bo'lishi, noto'g'ri ma'lumot kiritilishi va vositachilarga ortiqcha qaramlik kabi xavflarni yuzaga keltirishi mumkin. Shu nuqtayi nazardan, elektron davlat xizmatlari samaradorligini baholashda faqat platformalarning mavjudligi yoki xizmatlarning soniga tayanish yetarli emas. Fuqarolarning xizmatdan mustaqil foydalanishi, jarayonni tushunishi, o'z ma'lumotlarini himoya qilishi va zarur holatda yordam olishi ham muhim mezonlar hisoblanadi. Jahon bankining GovTech Maturity Index tizimi ham raqamli davlat boshqaruvini baholashda onlayn xizmatlar bilan bir qatorda fuqarolarning raqamli ishtiroki va ushbu xizmatlarni rivojlantiruvchi institutsional omillarni hisobga oladi.

O'zbekistonda elektron hukumatni rivojlantirish, davlat xizmatlarini soddalashtirish va raqamli transformatsiyani jadallashtirishga qaratilgan huquqiy hamda tashkiliy asoslar shakllantirilgan. Jumladan, "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonun, "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasi va davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimini takomillashtirishga oid hujjatlar ushbu yo'nalishning muhim asoslarini tashkil etadi.[2–4] Biroq raqamli islohotlarning ijtimoiy samarasi fuqarolarning mazkur imkoniyatlardan amalda foydalana olishiga ham bog'liq. Tadqiqot muammosi elektron davlat xizmatlari kengayib borayotgan sharoitda aholining ushbu xizmatlardan mustaqil, xavfsiz va





samarali foydalanishiga to'sqinlik qiluvchi omillar hamda ularni kamaytirish mexanizmlarini aniqlashdan iborat. Tadqiqot maqsadi aholining raqamli savodxonligi bilan bog'liq muammolarni tizimli tahlil qilish va elektron davlat xizmatlaridan mustaqil foydalanish ko'nikmalarini shakllantirishga qaratilgan amaliy mexanizmni ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqot doirasida quyidagi savollarga javob izlanadi:

- Elektron davlat xizmatlaridan foydalanishdagi qiyinchiliklar qanday omillar bilan bog'liq?
- Fuqarolarga xizmat ko'rsatish jarayonida yordam berish ularning mustaqil raqamli ko'nikmalarini rivojlantirishga qanday yo'naltirilishi mumkin?
- Raqamli savodxonlikni oshirish natijalarini qanday amaliy mezonlar orqali baholash mumkin?
- Tadqiqotning asosiy farazi shundan iboratki, raqamli savodxonlikni rivojlantirish umumiy targ'ibot bilan cheklanmasdan, fuqarolarning real davlat xizmatlaridan foydalanish jarayoniga integratsiya qilinsa, ularning mustaqil harakat qilish ko'nikmalarini rivojlantirish uchun qulay sharoit yaratiladi.

Adabiyotlar tahlili. Davlat xizmatlaridan foydalanishda aholining raqamli savodxonligi bilan bog'liq muammolarni o'rganishda xalqaro tashkilotlar hisobotlari, ilmiy maqolalar va milliy qonunchilik hujjatlari muhim ahamiyatga ega.

Jahon bankining *GovTech Maturity Index: 2025 Update* hisobotida davlat boshqaruvini raqamlashtirish, elektron xizmatlarni rivojlantirish va raqamli transformatsiya darajasini baholash masalalari yoritilgan [1]. O'zbekiston Respublikasining "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonuni elektron davlat xizmatlarini ko'rsatish va davlat organlari bilan fuqarolar o'rtasidagi elektron hamkorlikning huquqiy asoslarini belgilaydi [2]. "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasi esa mamlakatda raqamli texnologiyalarni keng joriy etish va aholining raqamli ko'nikmalarini rivojlantirishga qaratilgan [3]. Davlat xizmatlarini takomillashtirishga





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

oid Prezident Farmonida byurokratik tartibotlarni qisqartirish va xizmatlar ko'rsatish tizimini yaxshilash masalalari belgilangan [4].

Van Deursen va Van Dijk tadqiqotida fuqarolarning internet hamda onlayn davlat xizmatlaridan samarali foydalanishi uchun zarur raqamli ko'nikmalarni rivojlantirish masalasi o'rganilgan [5]. Ebbers, Jansen va Van Deursen esa raqamli tafovutning elektron hukumat xizmatlaridan foydalanishga ta'sirini tahlil qilib, xizmatlarning mavjudligi bilan ulardan amalda foydalanish o'rtasidagi farqqa e'tibor qaratgan [6]. UNESCO tomonidan ishlab chiqilgan raqamli savodxonlik ko'nikmalarining global doirasi raqamli bilim va malakalarni baholash uchun metodologik asos yaratadi [7].

BMTning *United Nations E-Government Survey 2024* hisobotida elektron hukumat rivojlanishi, raqamli infratuzilma va inson kapitalining ahamiyati yoritilgan [8]. OECDning raqamli hukumat siyosati doirasiga oid tadqiqoti raqamli davlat boshqaruvini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlarini belgilaydi [9]. Tashkilotning O'zbekistonda raqamli ko'nikmalarni rivojlantirishga bag'ishlangan hisoboti esa raqamli malakalarni oshirish va raqamli transformatsiya bilan bog'liq muammolarni o'rganishga yordam beradi [10]. UNESCOning O'zbekistonda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari bo'yicha ko'nikmalarni rivojlantirishga oid hisoboti ham mazkur yo'nalishda muhim tahliliy manba hisoblanadi [11]. Shuningdek, "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonun elektron xizmatlardan foydalanishda fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilishning huquqiy asoslarini belgilaydi [12].

Umuman olganda, tahlil qilingan manbalar davlat xizmatlaridan foydalanishda raqamli savodxonlikni rivojlantirish, elektron xizmatlarning qulayligini oshirish va axborot xavfsizligini ta'minlash muhimligini ko'rsatadi. **Tadqiqotning asosiy yo'nalishi** aholining raqamli ko'nikmalari, elektron xizmatlardan foydalanishdagi to'siqlar va ularni bartaraf etish mexanizmlari o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlashdan iborat.





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

Metodologiya. Mazkur tadqiqot elektron davlat xizmatlaridan foydalanishda aholining raqamli savodxonligi bilan bog‘liq muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish bo‘yicha amaliy yondashuv ishlab chiqishga qaratilgan. Tadqiqotning nazariy-metodologik asosini raqamli tafovut, raqamli ko‘nikmalar va foydalanuvchiga yo‘naltirilgan davlat xizmatlari haqidagi ilmiy qarashlar tashkil etadi. Shuningdek, O‘zbekistonning elektron hukumat va davlat xizmatlarini rivojlantirishga oid normativ-huquqiy hujjatlari o‘rganish doirasiga kiritiladi.

Tadqiqotda quyidagi usullardan foydalanish nazarda tutiladi:

1. Hujjatlarni tahlil qilish usuli. Elektron hukumat va davlat xizmatlariga oid normativ-huquqiy hujjatlar hamda xalqaro hisobotlar o‘rganilib, raqamli savodxonlikni rivojlantirishga aloqador yo‘nalishlar ajratiladi.

2. Tizimli tahlil usuli. Raqamli savodxonlikdagi muammolar foydalanuvchi ko‘nikmalari, texnik imkoniyatlar, xizmatning qulayligi va institutsional yordam kabi o‘zaro bog‘liq omillar asosida tasniflanadi.

3. Qiyosiy tahlil usuli. Raqamli xizmatlardan foydalanishdagi muammolarni hal qilishga qaratilgan nazariy yondashuvlar taqqoslanadi va ularning maqola mavzusiga mos jihatlari aniqlanadi.

4. Mantiqiy tahlil va modellashtirish usuli. Aniqlangan muammolar bilan ularni bartaraf etish bo‘yicha takliflar o‘rtasidagi bog‘liqlik asosida bosqichma-bosqich o‘rgatish mexanizmi ishlab chiqiladi.

Mazkur maqolada alohida so‘rovnoma, intervyu yoki statistik tajriba natijalari taqdim etilmagan. Shu sababli tadqiqot natijalari nazariy tahlil va konseptual takliflar doirasida talqin qilinadi. Davlat xizmatlari markazlaridagi kuzatuvlar haqida aniq ma’lumotlar, jumladan, kuzatuv o‘tkazilgan joy, muddat, ishtirokchilar va qayd etilgan holatlar ko‘rsatilgan taqdirdagina ularni empirik natija sifatida keltirish mumkin.

Tahlil va natijalar. Elektron davlat xizmatlaridan foydalanishdagi qiyinchiliklarni faqat fuqarolarning raqamli bilimlari yetishmasligi bilan bog‘lash muammoning boshqa





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

muhim jihatlarni e'tibordan chetda qoldirishi mumkin. Mazkur tadqiqot doirasida muammolarni to'rtta o'zaro bog'liq yo'nalishda ko'rib chiqish taklif etiladi.

Birinchi yo'nalish — individual raqamli ko'nikmalar. Fuqaro kerakli xizmatni izlash, ro'yxatdan o'tish, shaxsini tasdiqlash, elektron shakllarni to'ldirish, hujjatlarni yuklash va xizmat natijasini kuzatish bosqichlarida qiyinchiliklarga duch kelishi mumkin. Bu holat raqamli qurilmadan umumiy foydalanish ko'nikmasi bilan muayyan davlat xizmatini mustaqil bajarish kompetensiyasi bir xil emasligini ko'rsatadi.

Ikkinchi yo'nalish — texnik va iqtisodiy imkoniyatlar. Internetning barqarorligi, qurilmaning mavjudligi, aloqa xarajatlari va texnik nosozliklar xizmatdan foydalanishga ta'sir qilishi mumkin. Demak, foydalanuvchining raqamli ko'nikmasi yetarli bo'lsa ham, zarur texnik imkoniyatlar bo'lmasa, xizmatni yakunlash qiyinlashadi.

Uchinchi yo'nalish — xizmatning qulayligi va tushunarililigi. Elektron platformadagi murakkab menyular, tushunarsiz atamalar, ortiqcha bosqichlar yoki yetarli yo'riqnomaning yo'qligi foydalanuvchining mustaqil harakat qilishiga to'sqinlik qilishi mumkin. Shuning uchun davlat xizmatlari dizayni ham raqamli inklyuziyaning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi.

To'rtinchi yo'nalish — institutsional yordam va axborot xavfsizligi. Fuqarolar zarur holatlarda ishonchli maslahat va texnik ko'mak olish imkoniyatiga ega bo'lishi kerak. Biroq yordam ko'rsatish jarayonida shaxsiy kabinet paroli, SMS orqali yuborilgan tasdiqlash kodi yoki boshqa maxfiy ma'lumotlarni uchinchi shaxslarga berish xavfi ham e'tiborga olinishi lozim. Ushbu tasnif muammoni birgina sabab bilan izohlash o'rniga, uni yuzaga keltirishi mumkin bo'lgan omillarni o'zaro bog'liq tizim sifatida ko'rib chiqish imkonini beradi.

Elektron xizmatdan foydalana olmayotgan fuqaro qarindoshi, tanishi yoki boshqa vositachining yordamiga murojaat qilishi mumkin. Bunday yordamning o'zi salbiy holat emas: u zarur vaziyatlarda xizmatdan foydalanishni yengillashtiradi. Muammo yordam





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

doimiy tus olib, fuqaroning mustaqil harakat qilish imkoniyati shakllanmaganda yuzaga keladi.

Vositachiga qaramlik **uchta** ehtimoliy xavfni keltirib chiqarishi mumkin.

Birinchidan, fuqaro o'z murojaatining mazmuni, yuborilgan hujjatlar yoki xizmatning keyingi bosqichlarini to'liq tushunmasligi mumkin. Ikkinchidan, shaxsiy ma'lumotlar va hisobga kirish vositalarini boshqalarga topshirish maxfiylik bilan bog'liq xavflarni oshirishi mumkin. Uchinchidan, xizmatdan foydalanish uchun doimiy ravishda boshqa shaxsga murojaat qilish qo'shimcha vaqt va mablag' sarfiga olib kelishi ehtimoli mavjud.

Biroq vositachidan foydalanish har doim raqamli savodxonlik pastligining belgisi hisoblanmaydi. Ayrim fuqarolar vaqt yetishmasligi, nogironlik, til to'sig'i yoki texnik muammolar sababli ham yordamga ehtiyoj sezishi mumkin. Shuning uchun maqsad barcha yordam shakllarini yo'qotish emas, balki fuqarolarning mustaqil foydalanish imkoniyatini kengaytirish va zarur hollarda xavfsiz yordam tizimini ta'minlashdan iborat bo'lishi kerak.

Raqamli savodxonlikni oshirishning amaliy yo'nalishlaridan biri — fuqaroga xizmatni bajarib berish bilan cheklanmasdan, undan foydalanish tartibini ham tushuntirishdir. Ushbu yondashuvni davlat xizmatlari markazlarida qo'llash mumkin.

Masalan, fuqaro elektron xizmatdan foydalanish uchun murojaat qilganida, mutaxassis uning ehtiyojiga qarab kerakli bosqichlarni tushuntiradi, imkon qadar jarayonni fuqaroning o'zi bajarishiga sharoit yaratadi va yakunda natijani qanday kuzatish kerakligini ko'rsatadi. Agar fuqaro jarayonni mustaqil bajara olmasa, yordam uning imkoniyatlariga moslashtiriladi.

Bunda uchta tamoyilga amal qilish zarur:

O'rgatish: xizmatning bajarilish tartibini sodda va tushunarli shaklda tushuntirish.

Mustaqil bajarishga imkon berish: fuqaro keyingi safar xizmatdan o'zi foydalanishi uchun amaliy ko'nikma hosil qilishiga ko'maklashish.





Xavfsizlikni ta'minlash: parollar, tasdiqlash kodlari va boshqa maxfiy ma'lumotlarni himoya qilish.

Bu yondashuv davlat xizmatlari markazlarining vazifasini almashtirishni emas, balki mavjud xizmat ko'rsatish jarayoniga fuqarolarning raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish elementlarini qo'shishni nazarda tutadi.

Maqolaning asosiy amaliy taklifi — “Tushuntirish – Birgalikda bajarish – Mustaqil bajarish – Natijani baholash” mexanizmini ishlab chiqishdir. Mazkur mexanizmning yangiligi raqamli savodxonlikni umumiy targ'ibot yoki alohida o'quv mashg'ulotlari bilan cheklamasdan, fuqaro real davlat xizmatidan foydalanayotgan paytda uning amaliy ko'nikmalarini rivojlantirishga yo'naltirilganidadir.

1-bosqich. Tushuntirish

Fuqaroning qaysi bosqichda qiynalayotgani aniqlanadi. Xizmat maqsadi va bajarish tartibi sodda tilda tushuntiriladi.

2-bosqich. Birgalikda bajarish

Mutaxassis yo'l-yo'riq ko'rsatadi, fuqaro esa imkon qadar amallarni o'zi bajaradi. Maxfiy ma'lumotlar himoyalaniadi.

3-bosqich. Mustaqil bajarish

Fuqaro imkoniyatiga mos sodda amaliy topshiriq yoki keyingi safar foydalanish uchun bosqichma-bosqich yo'riqnoma oladi.

4-bosqich. Natijani baholash

Fuqaroning xizmatni mustaqil yakunlay olishi, qaysi bosqichlarda qiyinchilik yuzaga kelgani va qo'shimcha yordamga ehtiyoji baholanadi.

Mexanizmni amaliyotga joriy etishda har bir fuqaro uchun majburiy bir xil o'quv jarayonini tashkil etish shart emas. Yordam darajasi foydalanuvchining ehtiyoji va ko'nikmalariga qarab belgilanadi. Mustaqil ishlay oladigan fuqaro ortiqcha bosqichlardan o'tmasligi, yordamga muhtoj shaxs esa zarur ko'makni olishi lozim. Mazkur mexanizmning kutilayotgan samarasi faqat xizmatdan muvaffaqiyatli





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

foydalanish bilan o'lganligi kerak. Uning asosiy maqsadi fuqarolarning keyingi safar shu yoki shunga o'xshash xizmatdan mustaqil foydalanish qobiliyatini rivojlantirishdan iborat.

Taklif etilgan yondashuvni amaliyotga joriy qilishdan oldin yoki tajriba tariqasida sinovdan o'tkazish jarayonida uning samaradorligini baholash zarur. Buning uchun quyidagi mezonlardan foydalanish taklif etiladi.

Baholash mezonlari	Nimani aniqlaydi?
Mustaqil yakunlash darajasi	Fuqarolarning xizmatni begona shaxsning bevosita yordamisiz yakunlay olishi.
Xatolar darajasi	Ariza yoki elektron shakllarni to'ldirishda yo'l qo'yilgan xatolar miqdori.
Jarayonni tushunish	Fuqaroning xizmat bosqichlari va natijasini tushuntirib bera olishi.
Xavfsizlik ko'nikmalari	Shaxsiy ma'lumotlar, parollar va tasdiqlash kodlarini himoya qilish bo'yicha xabardorlik.
Foydalanuvchi qoniqishi	Xizmatning tushunarliqligi, qulayligi va olingan yordamdan qoniqish darajasi.
Takroriy mustaqil foydalanish	Fuqaroning keyingi safar shu yoki o'xshash xizmatdan mustaqil foydalana olishi.

Ushbu mezonlar hozirgi maqolada olingan statistik natijalar emas, balki kelgusidagi empirik tadqiqot uchun taklif etilayotgan baholash ko'rsatkichlaridir. Ularni sinovdan o'tkazishda, masalan, o'rgatish mexanizmidan foydalangan guruh bilan odatiy tartibda xizmat olgan guruh natijalarini taqqoslash mumkin. Bunda guruhlar o'rtasidagi farqlarni baholashda ishtirokchilarning boshlang'ich ko'nikmalari va boshqa muhim omillar hisobga olinishi lozim.





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

Taklif etilgan mexanizm samarali ishlashi uchun faqat davlat xizmatlari markazlaridagi mutaxassislarining sa'y-harakatlari yetarli bo'lmisligi mumkin. Shu sababli bir-birini to'ldiruvchi quyidagi choralarni ko'rib chiqish maqsadga muvofiq.

Birinchi taklif — sodda raqamli yo'riqnomalar tizimini rivojlantirish. Eng ko'p foydalaniladigan elektron xizmatlar bo'yicha qisqa matnli va video yo'riqnomalar ishlab chiqish, ularda xizmatni boshlashdan natijani olishgacha bo'lgan bosqichlarni tushunarli tarzda ko'rsatish kerak. Yo'riqnomalar turli raqamli ko'nikmaga ega foydalanuvchilar uchun qulay bo'lishi lozim.

Ikkinchi taklif — davlat xizmatlari markazlarida amaliy o'rgatish elementlarini joriy etish. Fuqaroga faqat xizmatni bajarib berish emas, balki uning asosiy bosqichlarini tushuntirish va mustaqil foydalanishiga ko'maklashish mexanizmini sinovdan o'tkazish mumkin.

Uchinchi taklif — raqamli savodxonlikni ta'lim va mahalla tizimlari bilan bog'lash. Ta'lim muassasalari, mahalla tuzilmalari va tegishli davlat tashkilotlari hamkorligida elektron davlat xizmatlaridan foydalanishga qaratilgan amaliy mashg'ulotlar tashkil etish mumkin. Bunda aholi guruhlarining real ehtiyojlari va hududiy sharoitlar hisobga olinishi kerak.

To'rtinchi taklif — xizmatlarning qulayligini muntazam baholash. Fuqarolar qaysi bosqichlarda ko'proq qiyinchilikka duch kelayotganini aniqlash, ularning fikr-mulohazalarini yig'ish va shu asosda platformalarni takomillashtirish zarur. Bu jarayonda shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish talablari saqlanishi shart.

Beshinchi taklif — raqamli savodxonlik natijalarini o'lchash tizimini shakllantirish. O'rgatish tadbirlarining samaradorligi faqat qatnashchilar soni bilan emas, balki ularning xizmatdan mustaqil foydalanish ko'nikmalari qanchalik rivojlangani bilan baholanishi lozim. Ushbu choralar elektron davlat xizmatlarining texnik rivojlanishi va fuqarolarning amaliy ko'nikmalari o'rtasidagi aloqani





kuchaytirishga xizmat qilishi mumkin. Biroq ularning aniq samaradorligi tajriba-sinov natijalari asosida baholanishi kerak.

Xulosa. O'tkazilgan nazariy tahlil elektron davlat xizmatlarini rivojlantirish va aholining ulardan mustaqil foydalanish ko'nikmalarini shakllantirish o'zaro bog'liq vazifalar ekanini ko'rsatadi. Raqamli xizmatlarning mavjudligi fuqarolar uchun yangi imkoniyatlar yaratadi, biroq ushbu imkoniyatlardan foydalanish natijasi raqamli ko'nikmalar, texnik sharoitlar, xizmatning qulayligi va institutsional yordam kabi omillarga ham bog'liq.

Tadqiqot doirasida quyidagi xulosalarga kelindi.

Birinchidan, raqamli savodxonlikni faqat kompyuter yoki smartfondan foydalanish qobiliyati sifatida talqin qilish yetarli emas. Davlat xizmatlari kontekstida u kerakli xizmatni topish, elektron shakllarni to'ldirish, ma'lumotlarni tekshirish, xizmat natijasini kuzatish va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish ko'nikmalarini ham qamrab olishi lozim.

Ikkinchidan, elektron davlat xizmatlaridan foydalanishdagi qiyinchiliklarni faqat fuqarolarning bilim darajasi bilan izohlash to'g'ri emas. Texnik imkoniyatlar, xizmat interfeysining tushunarligi va zarur yordamning mavjudligi ham hisobga olinishi kerak. Shu sababli raqamli inklyuziya masalasi fuqarolarni o'qitish bilan bir qatorda davlat xizmatlarining o'zini ham takomillashtirishni talab etadi.

Uchinchidan, fuqaroga xizmatni bajarib berish va unga xizmatdan mustaqil foydalanishni o'rgatish ikki xil vazifadir. Birinchi yondashuv muayyan murojaatni yakunlashga yordam beradi, ikkinchisi esa kelgusida mustaqil foydalanish imkoniyatini shakllantirishga qaratiladi. Shu bois davlat xizmatlari ko'rsatish jarayoniga amaliy o'rgatish elementlarini kiritish istiqbolli yo'nalish hisoblanadi.

To'rtinchidan, maqolada taklif etilgan "Tushuntirish – Birgalikda bajarish – Mustaqil bajarish – Natijani baholash" mexanizmi raqamli savodxonlikni rivojlantirishni real xizmat ko'rsatish jarayoni bilan bog'lash imkonini beradi. Uning





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026**

amaliy qiymati fuqarolarning mustaqil foydalanish darajasi, xatolar soni, xavfsizlik ko'nikmalari va takroriy foydalanish natijalari orqali baholanishi mumkin. Shundan kelib chiqib, davlat xizmatlari markazlarida mazkur mexanizmni tajriba tariqasida sinovdan o'tkazish, elektron xizmatlar uchun sodda va tushunarli yo'riqnomalarni kengaytirish hamda raqamli savodxonlik bo'yicha ta'lim muassasalari va mahalla tizimlari bilan hamkorlikni rivojlantirish tavsiya etiladi.

Umuman olganda, raqamli davlat boshqaruvining samaradorligi nafaqat zamonaviy platformalar yaratilishi, balki fuqarolarning ushbu platformalardan ongli, mustaqil va xavfsiz foydalanish imkoniyati bilan ham belgilanadi. Davlat xizmatlarini inson ehtiyojlariga moslashtirish va aholining amaliy raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish o'rtasidagi uyg'unlik raqamli transformatsiyaning ijtimoiy samarasini oshirishga xizmat qilishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. World Bank. GovTech Maturity Index (GTMI): 2025 Update. — World Bank, 2025.
2. O'zbekiston Respublikasining "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonuni. 2015-yil 9-dekabr, O'RQ-395-son.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni. 2020-yil 5-oktabr, PF-6079-son.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimini takomillashtirish hamda sohada byurokratik tartibotlarni tubdan qisqartirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi Farmoni. 2025-yil 8-sentabr, PF-157-son.
5. Van Deursen A. J. A. M., Van Dijk J. A. G. M. Improving digital skills for the use of online public information and services // Government Information Quarterly. — 2009. — Vol. 26, No. 2. — P. 333–340.





**JOURNAL OF
SCIENCE AND INNOVATIVE RESEARCH STUDIES**
VOLUME-1, ISSUE-10, 2026

6. Ebbers W. E., Jansen M. G. M., van Deursen A. J. A. M. Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage // Government Information Quarterly. — 2016. — Vol. 33, No. 4. — P.
7. UNESCO Institute for Statistics. A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. — Montreal: UNESCO Institute for Statistics, 2018.
8. United Nations Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. — New York: United Nations, 2024.
9. OECD. The OECD Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government. — OECD Public Governance Policy Papers, No. 2. — Paris: OECD Publishing, 2020.
10. OECD. Digital Skills for Private Sector Competitiveness in Uzbekistan. — Paris: OECD Publishing, 2023.
11. UNESCO Institute for Information Technologies in Education. ICT Skills Development in the Republic of Uzbekistan: Insight Report with Recommendations. — UNESCO IITE, 2025.
12. O‘zbekiston Respublikasining “Shaxsga doir ma’lumotlar to‘g‘risida”gi Qonuni. 2019-yil 2-iyul, O‘RQ-547-son.

