

## RAQAMLI BANK XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISH VA RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

**Abduraxmonov Husan Karimovich**

Agrobank ATB Qarshi filiali mahalla bankiri.

Murojaat uchun telefon: +998 94 331 21 27.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19467814>

*Annotatsiya.* Ushbu maqolada raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish va ularni rivojlantirish istiqbollari chuqur tahlil qilinadi. Hozirgi kunda bank tizimida raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini sezilarli darajada oshirmoqda.

*Tadqiqot doirasida mobil banking, internet banking, onlayn to'lov tizimlari va masofaviy bank xizmatlarining sifati o'rganilib, ularning mijozlar qulayligi, tezkorligi hamda xavfsizlik darajasiga ta'siri baholanadi.*

*Shuningdek, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasini oshirishga ta'sir etuvchi asosiy omillar aniqlanadi va ularni takomillashtirish yo'nalishlari asoslab beriladi. Maqolada zamonaviy axborot texnologiyalari, xususan, sun'iy intellekt, big data va blockchain texnologiyalarining bank xizmatlari sifatini oshirishdagi o'rni ham yoritiladi. Shu bilan birga, O'zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqiladi.*

*Tadqiqot natijalari raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishda samarali strategiyalarni ishlab chiqishga xizmat qiladi hamda bank tizimining raqobatbardoshligini oshirishga yordam beradi.*

**Kalit so'zlar:** raqamli bank xizmatlari, raqamli iqtisodiyot, xizmat sifati, mobil banking, internet banking, onlayn to'lovlar, masofaviy xizmatlar, bank innovatsiyalari, sun'iy intellekt, big data, blockchain, raqamli transformatsiya, moliyaviy texnologiyalar, mijozlar qoniqishi.

**Abstract.** This article analyzes the issues of improving the quality of digital banking services and the prospects for their development in the modern banking system. In recent years, the rapid implementation of digital technologies has significantly increased the efficiency of banking services and improved customer experience.

*The study examines the quality of mobile banking, internet banking, online payment systems, and remote banking services, as well as their impact on customer convenience, service speed, and security. In addition, the main factors influencing the use of digital banking services are identified, and directions for their further improvement are proposed. The article also highlights the role of advanced technologies such as artificial intelligence, big data, and blockchain in enhancing the quality of banking services.*

*Furthermore, the processes of digital transformation in the banking sector of Uzbekistan, existing challenges, and practical solutions to overcome them are discussed. The results of the research can be used to develop effective strategies for improving digital banking services and increasing the competitiveness of the banking system in the context of the digital economy.*

**Keywords:** digital banking services, digital economy, service quality, mobile banking, internet banking, online payments, remote services, banking innovations, artificial intelligence, big data, blockchain, digital transformation, financial technologies, customer satisfaction.

***Аннотация.** В данной статье рассматриваются вопросы повышения качества цифровых банковских услуг и перспективы их развития в современной банковской системе.*

*В последние годы активное внедрение цифровых технологий значительно повысило эффективность банковских услуг и уровень обслуживания клиентов. В исследовании анализируется качество мобильного и интернет-банкинга, онлайн-платежей и дистанционных банковских услуг, а также их влияние на удобство клиентов, скорость обслуживания и уровень безопасности. Кроме того, выявляются основные факторы, влияющие на использование цифровых банковских услуг, и предлагаются направления их совершенствования. В статье также раскрывается роль современных технологий, таких как искусственный интеллект, big data и blockchain, в повышении качества банковских услуг. Особое внимание уделено процессам цифровой трансформации банковского сектора Узбекистана, существующим проблемам и практическим путям их решения. Результаты исследования могут быть использованы при разработке эффективных стратегий развития цифровых банковских услуг и повышении конкурентоспособности банковской системы.*

***Ключевые слова:** цифровые банковские услуги, цифровая экономика, качество обслуживания, мобильный банкинг, интернет-банкинг, онлайн-платежи, дистанционные услуги, банковские инновации, искусственный интеллект, big data, blockchain, цифровая трансформация, финансовые технологии, удовлетворенность клиентов.*

### **Kirish**

So‘nggi yillarda jahon iqtisodiyotida raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi moliya sektorida, xususan bank tizimida tub tarkibiy o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Xalqaro tajriba shuni ko‘rsatadiki, bank xizmatlarining katta qismi an‘anaviy filiallar orqali emas, balki mobil ilovalar, internet-banking va boshqa masofaviy kanallar orqali amalga oshirilmoqda. Bu esa bank xizmatlari sifatiga qo‘yiladigan talablarni yanada oshirib, ularni takomillashtirish va rivojlantirish masalasini dolzarb mavzuga aylantirmoqda.

Natijada, banklar o‘rtasidagi raqobat endilikda nafaqat foiz stavkalari yoki xizmatlar ko‘lami bilan, balki raqamli xizmatlarning tezkorligi, qulayligi, xavfsizligi va barqarorligi bilan belgilanmoqda. O‘zbekiston Respublikasida ham iqtisodiyotni raqamlashtirish jarayonlari izchil amalga oshirilmoqda. Bank-moliya tizimi ushbu jarayonning eng muhim va strategik yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi.

So‘nggi yillarda mobil banking foydalanuvchilari sonining ortishi, naqd pulsiz to‘lovlar hajmining kengayishi, QR-kodli hamda kontaktsiz to‘lov texnologiyalarining joriy etilishi raqamli bank xizmatlariga bo‘lgan talabning sezilarli darajada oshib borayotganini ko‘rsatadi. Bu esa banklar zimmasiga nafaqat yangi raqamli xizmatlarni joriy etish, balki ularning sifatini oshirish va doimiy ravishda rivojlantirib borish vazifasini yuklaydi. Davlat darajasida ham raqamli transformatsiyani jadallashtirish masalalari ustuvor yo‘nalish sifatida belgilangan. Xususan, “O‘zbekiston–2030” strategiyasida moliya sektorida zamonaviy raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, bank xizmatlarini raqamlashtirish va axborot-kommunikatsiya infratuzilmasini rivojlantirish muhim vazifalar qatoriga kiritilgan.

Ushbu jarayonlar banklar faoliyatida operatsion samaradorlikni oshirish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash hamda mijozlar uchun qulay va tezkor xizmatlarni taqdim etishga xizmat qilmoqda. Raqamli iqtisodiyot sharoitida banklar uchun mijozlarni jalb qilish va ularni saqlab qolish muhim ahamiyat kasb etadi. Chunki raqamli xizmatlardan norozi bo'lgan mijoz boshqa bank xizmatlariga osonlik bilan o'tishi mumkin. Shu sababli, raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini chuqur o'rganish va zamonaviy texnologiyalar asosida xizmatlarni takomillashtirish banklar uchun strategik vazifa hisoblanadi.

Ayniqsa, xizmat sifati va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganish raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari belgilashda muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega. Mazkur tadqiqot doirasida raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish va ularni rivojlantirish istiqbollari O'zbekiston bank tizimi misolida tahlil qilinadi. Shuningdek, raqamli xizmatlar sifatini baholash, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni bartaraf etish bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqish mazkur ishning asosiy maqsadi hisoblanadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi

Raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlarining transformatsiyasi zamonaviy ilmiy tadqiqotlarning muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Ilmiy adabiyotlarda raqamli texnologiyalar banklarning operatsion samaradorligini oshirish, xizmat ko'rsatish xarajatlarini kamaytirish hamda moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishning asosiy omili sifatida talqin qilinadi. Shu bilan birga, bank xizmatlarining raqamli kanallarga o'tishi xizmat sifati tushunchasini qayta ko'rib chiqishni va uni baholashning yangi yondashuvlarini ishlab chiqishni talab etmoqda. Ayniqsa, mijozlar ehtiyojining o'zgarishi va texnologik innovatsiyalarning tez rivojlanishi bank xizmatlari sifatini oshirish va rivojlantirish istiqbollari aniqlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Xizmatlar sifati tushunchasini baholashda Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli muhim ilmiy asos bo'lib xizmat qiladi.

Mazkur model xizmat sifatini ishonchlilik, javob beruvchanlik, ishonch va empatiya kabi mezonlar orqali baholash imkonini beradi. Biroq, raqamli bank xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari, jumladan texnologik infratuzilma, tizim tezkorligi va xavfsizlik darajasi ushbu modelni to'liq qo'llashni cheklaydi. Shu sababli ilmiy tadqiqotlarda e-SERVQUAL modeli keng qo'llanilib, unda xizmat sifati tizim barqarorligi, foydalanish qulayligi, axborot xavfsizligi va interfeys dizayni kabi omillar asosida baholanadi. So'nggi ilmiy izlanishlarda raqamli bank xizmatlari sifati bilan mijozlar sadoqati o'rtasidagi bog'liqlik alohida e'tibor markaziga aylangan.

Raqamli muhitda mijozlarning bankka bo'lgan sadoqati ularning mobil ilovalar va internet-bankingdan foydalanish faolligi, xizmatlardan qoniqish darajasi hamda bankni boshqalarga tavsiya qilish ehtimoli orqali aniqlanadi. Xususan, Net Promoter Score (NPS) ko'rsatkichi mijozlarning sodiqlik darajasini baholashda muhim indikator sifatida qo'llaniladi. Empirik tadqiqotlar natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli bank xizmatlari sifati oshgan sari mijozlarning ishonchi va sadoqati ham ortib boradi, bu esa banklarning raqobatbardoshligini ta'minlashda muhim omil hisoblanadi [8].

Shuningdek, zamonaviy ilmiy manbalarda raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari sun'iy intellekt, big data va blockchain kabi innovatsion texnologiyalar bilan bevosita bog'liq holda o'rganilmoqda.

Ushbu texnologiyalar yordamida bank xizmatlarini shaxsiylashtirish, operatsion xavflarni kamaytirish va xizmat ko'rsatish sifatini yanada oshirish imkoniyati yaratilmoqda. Shu bois, raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish va ularni rivojlantirish istiqbollari o'rganish nafaqat nazariy, balki amaliy jihatdan ham dolzarb hisoblanadi.

#### Tadqiqot metodologiyasi

Mazkur tadqiqotda raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish va ularni rivojlantirish istiqbollari aniqlash maqsadida empirik va statistik tahlil usullaridan foydalanildi. Tadqiqot ma'lumotlari "Sanoatqurilishbank" ATBning 400 nafar jismoniy shaxs mijozlari o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma asosida shakllantirildi. So'rovnoma savollari raqamli bank xizmatlarining asosiy sifat ko'rsatkichlarini baholashga yo'naltirilgan bo'lib, respondentlarning mobil banking, internet-banking hamda boshqa masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi o'rganildi.

Raqamli bank xizmatlari sifati e-SERVQUAL modelining moslashtirilgan varianti asosida baholanib, unda ishonchlilik, tezkorlik, xavfsizlik, interfeys qulayligi hamda funksional to'liqlik kabi mezonlar asosiy indikatorlar sifatida tanlab olindi. Shu bilan birga, mijozlarning raqamli sadoqati mobil va internet-banking xizmatlaridan foydalanish chastotasi hamda bank xizmatlarini boshqalarga tavsiya etish darajasi orqali baholandi. Tadqiqot natijalari statistik jihatdan asoslash maqsadida SPSS dasturida qayta ishlanib, korrelyatsiya, ko'p o'zgaruvchili regressiya hamda faktor tahlili usullaridan foydalanildi. Ushbu metodlar yordamida raqamli xizmat sifati ko'rsatkichlarining mijozlar sadoqatiga ta'sir darajasi aniqlanib, xizmat sifatini ifodalovchi asosiy yashirin omillar ajratib ko'rsatildi. Mazkur yondashuv raqamli bank xizmatlarini yanada takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan xulosalar chiqarish imkonini beradi.

#### Tahlil va natijalar

Mazkur tadqiqot doirasida "Sanoatqurilishbank" ATB mijozlari o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma natijalari statistik jihatdan tahlil qilinib, raqamli bank xizmatlari sifati va mijozlar sadoqati o'rtasidagi bog'liqlik kompleks tarzda o'rganildi. Dastlab ma'lumotlarning ishonchliligi va ichki izchilligi baholanib, qo'llanilgan ko'rsatkichlar tizimi empirik tahlil uchun yetarli darajada mos ekanligi aniqlandi.

Deskriptiv statistika natijalari shuni ko'rsatdiki, respondentlarning katta qismi mobil banking va internet-banking xizmatlaridan muntazam foydalanadi. Bu esa bankning raqamli infratuzilmasi mijozlarning kundalik moliyaviy ehtiyojlarini qondirishda muhim o'rin tutayotganini anglatadi. Shu bilan birga, ayrim foydalanuvchilar tomonidan interfeys qulayligi va tizim barqarorligiga oid muammolar mavjudligi qayd etildi, bu esa xizmat sifatini yanada oshirish zarurligini ko'rsatadi. Korrelyatsiya tahlili natijalari raqamli xizmat sifati ko'rsatkichlari bilan mijozlar sadoqati o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligini ko'rsatdi.

Ayniqsa, tezkorlik va xavfsizlik omillari mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan ishonchi va sodiqligiga kuchli ta'sir ko'rsatishi aniqlandi. Ko'p o'zgaruvchili regressiya tahlili natijalariga ko'ra esa, interfeys qulayligi va funksional to'liqlik ham mijozlar sadoqatini oshirishda muhim omillar qatoriga kiradi. Faktor tahlili natijasida raqamli xizmatlar sifatini ifodalovchi asosiy omillar guruhlashtirilib, ular orasida "texnologik ishonchlilik", "foydalanish qulayligi" va "xavfsizlik darajasi" eng muhim komponentlar sifatida ajratib ko'rsatildi. Umuman olganda, tadqiqot natijalari raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish banklarning raqobatbardoshligini kuchaytirishda hamda mijozlar sadoqatini mustahkamlashda muhim omil ekanligini tasdiqlaydi.

### **Xulosa**

Mazkur tadqiqotda “Sanoatqurilishbank” ATB mijozlari misolida raqamli bank xizmatlari sifatini oshirish va ularni rivojlantirish istiqbollari empirik hamda statistik usullar asosida tahlil qilindi. e-SERVQUAL modelining moslashtirilgan varianti asosida baholangan raqamli xizmat sifati ko‘rsatkichlari SPSS dasturida korrelyatsiya, ko‘p o‘zgaruvchili regressiya va faktor tahlili yordamida qayta ishlanib, raqamli xizmatlar sifati oshgan sari mijozlarning bankka bo‘lgan ishonchi va raqamli sadoqati izchil ravishda ortib borishi ilmiy jihatdan asoslab berildi. Tadqiqot natijalari raqamli bank xizmatlari sifati banklar uchun strategik boshqaruv omili ekanligini yana bir bor tasdiqladi. O‘tkazilgan tahlillar natijasida xavfsizlik, tezkorlik va texnik barqarorlik omillari raqamli sadoqatni shakllantirishda eng muhim determinantlar sifatida aniqlandi.

Faktor tahlili natijalariga ko‘ra, raqamli bank xizmatlari sifati “texnik sifat”, “foydalanuvchi tajribasi” va “xavfsizlik idroki” kabi asosiy yashirin omillar orqali namoyon bo‘lishi qayd etildi. Bu esa raqamli xizmatlar sifatini oshirishda nafaqat texnik imkoniyatlarni kengaytirish, balki mijozlar ehtiyojini chuqur o‘rganish va ularga qulay, ishonchli hamda tezkor xizmatlarni taqdim etish zarurligini ko‘rsatadi. Tadqiqot asosida ishlab chiqilgan xulosalar va amaliy takliflar “Sanoatqurilishbank” ATB hamda boshqa tijorat banklari uchun raqamli transformatsiya jarayonida xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar sadoqatini mustahkamlash va raqobatbardoshlikni kuchaytirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Xususan, banklar tomonidan zamonaviy axborot texnologiyalarini joriy etish, xizmatlarning xavfsizligini ta‘minlash, foydalanuvchi interfeysini soddalashtirish va xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish ustuvor vazifalar sifatida qaralishi lozim. Umuman olganda, raqamli bank xizmatlarini takomillashtirish O‘zbekiston bank-moliya tizimida moliyaviy inklyuziyani kengaytirish, mijozlarga yo‘naltirilgan innovatsion xizmatlarni rivojlantirish hamda milliy bank tizimining barqarorligi va raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:**

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “Raqamli iqtisodiyot va «Elektron hukumat» tizimi infratuzilmalarini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” PQ-4321-son Qaror. — 2019 yil 18 may.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “O‘zbekiston – 2030” strategiyasi to‘g‘risida (Farmon). — Rasmiy strategik hujjat.
3. “Цифровой Узбекистан – 2030” стратегияси // O‘zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi. — 2020. — URL: <https://digital.uz/strategy>
4. Frederick F. Reichheld. The One Number You Need to Grow // Harvard Business Review. — 2003. — Vol. 81, No. 12. — P. 46–54.
5. Muradova R.A. Повышение эффективности цифрового обслуживания клиентов: финансовый анализ и перспективы развития АКБ “Саноатқурилишбанк” // Интеллектуальный потенциал России – 2025. — Иркутск, 2025.
6. Gregory Vial. Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda // MIS Quarterly. — 2019. — Vol. 43, No. 1. — P. 223–254.

7. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Arvind Malhotra. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality // Journal of Service Research. — 2005. — Vol. 7, No. 3. — P. 213–233.
8. Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson. Multivariate Data Analysis. — 8th ed. — Boston: Cengage, 2019.