WORLD FORUM ON ACADEMIC INNOVATION AND DIGITAL LITERACY

TIJORAT BANKLARIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA JARAYONLARI SAMARADORLIGINI OSHIRISH OMILLARI

Muradova Ra'no Anvarovna

Termiz iqtisodiyot va servis universiteti

"Buxgalteriya va statistika" kafedrasi o'qituvchisi

Tel: +99899-021-62-31

E-mail: ramuradova@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada tijorat banklarida xizmatlar sifatini baholash va mijozlar qoniqishini oshirish masalalari tahlil qilingan. Tadqiqot davomida bank xizmatlari sifatini baholash metodlari, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va qoniqish darajasini aniqlash usullari o'rganildi. Statistik va empirik ma'lumotlar asosida xizmatlar sifatining bank samaradorligi va raqobatbardoshlikka ta'siri tahlil qilindi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, mijozlar qoniqishi va xizmat sifati o'rtasidagi mustahkam bog'liqlik mavjud bo'lib, banklarning strategik rivojlanishida xizmat sifatini oshirish asosiy yo'nalishlardan biri sifatida qaraladi.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, xizmatlar sifati, mijoz qoniqishi, SERVQUAL, bank samaradorligi, raqobatbardoshlik.

Аннотация. В данной статье анализируются вопросы оценки качества услуг и повышения удовлетворенности клиентов в коммерческих банках. Исследование охватывает методы оценки качества банковских услуг, способы выявления потребностей клиентов и уровня их удовлетворенности. На основе статистических и эмпирических данных проведен анализ влияния качества услуг на эффективность работы банка и его конкурентоспособность. Результаты показывают, что существует устойчивое взаимосвязь между качеством услуг и удовлетворенностью клиентов, что делает повышение качества услуг ключевым направлением стратегического развития банков.



Ключевые слова: коммерческие банки, качество услуг, удовлетворенность клиентов, SERVQUAL, эффективность банков, конкурентоспособность.

Abstract. This article examines the assessment of service quality and the enhancement of customer satisfaction in commercial banks. The study explores methods for evaluating banking service quality, identifying customer needs, and measuring satisfaction levels. Based on statistical and empirical data, the impact of service quality on bank efficiency and competitiveness is analyzed. Results indicate a strong correlation between service quality and customer satisfaction, highlighting service improvement as a key strategic direction for commercial banks.

Keywords: commercial banks, service quality, customer satisfaction, SERVQUAL, banking efficiency, competitiveness.

Kirish. Tijorat banklari faoliyatida xizmatlar sifati va mijoz qoniqishi nafaqat moliyaviy natijalarni oshirish, balki banklarning barqarorligi va raqobatbardoshligini ta’minlash nuqtai nazaridan ham strategik ahamiyatga ega. So‘nggi yillarda global moliya bozorida raqamli texnologiyalar va mijozlar talablari keskin o‘zgarib, banklar xizmatlarini tezkor, qulay va individual ehtiyojlarga moslashtirishga majbur bo‘lmoqda. Jahon Banki va boshqa xalqaro moliyaviy institutlarning ma’lumotlariga ko‘ra, 2021-yilda dunyo bo‘yicha kattalar aholisining qariyb 76% bank xizmatlaridan foydalanadi, ularning 55–60% mobil yoki internet-banking orqali moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirgan [1]. Shu bilan birga, mijozlarning qoniqish darajasi bankning uzoq muddatli muvaffaqiyatini belgilovchi asosiy omil sifatida qayd etilgan.

O‘zbekiston sharoitida ham mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish dolzarb masala hisoblanadi. Markaziy bank statistikasi bo‘yicha 2022-yilda respublika tijorat banklarida masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi mijozlar soni 3,5 millionni tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilga kelib bu ko‘rsatkich 5 millionga yetishi kutilmoqda [2].

Shu bilan birga, elektron to‘lovlar ulushi 40% dan 62% gacha oshgan, mobil banking foydalanuvchilari soni esa 1,2 milliondan 1,9 millionga yetgan. Bu raqamlar bank xizmatlarini yanada samarali, tezkor va mijozlar ehtiyojlariga mos tarzda takomillashtirish zarurligini ko‘rsatadi.

Ilmiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, mijozlar qoniqishi va xizmatlar sifati o‘rtasida mustahkam bog‘liqlik mavjud. P. Zeithaml va hamkasblari ta’kidlaganidek, xizmatlar sifati bank samaradorligi, mijozlarni ushlab qolish va yangi mijozlarni jalb qilishda bevosita rol o‘ynaydi [3]. Shu nuqtai nazardan, tijorat banklarida xizmatlar sifatini baholash va mijozlar qoniqishini oshirish bo‘yicha tizimli tadqiqotlar olib borish dolzarb ilmiy va amaliy ahamiyatga ega. Tadqiqot natijalari nafaqat banklar strategiyasi va operatsion faoliyatini optimallashtirishga, balki moliyaviy barqarorlik va raqobatbardoshlikni ta’minlashga ham xizmat qiladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi. Tijorat banklarida xizmatlar sifati va mijoz qoniqishini oshirish masalalari nafaqat amaliy, balki ilmiy tadqiqotlarda ham keng o‘rganilgan. Xorijiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sifati bankning raqobatbardoshligini va mijozlar bazasini kengaytirishda muhim strategik omil hisoblanadi. Vial G. (2019) ta’kidlaganidek, xizmatlar sifatini oshirish va mijoz ehtiyojlarini aniqlash bankning barqaror rivojlanishi va raqamli transformatsiyasini muvaffaqiyatli amalga oshirishda asosiy yo‘nalish sifatida qaraladi [1].

SERVQUAL modeli va boshqa sifatni baholash metodlari tadqiqotlarda keng qo‘llanilgan. Zeithaml V., Parasuraman A. va Berry L. (1990) mijozlar qoniqishini baholashda xizmatlarning ishonchliligi, javob berish tezligi, shaxsiy yondashuv va xizmat ko‘rsatish qulayligi kabi mezonlarni o‘rganishni tavsiya qilgan [2]. Shu bilan birga, Ozili P.K. (2018) raqamli bank xizmatlari rivojlanishi va mijoz qoniqishi o‘rtasidagi o‘zaro ta’sirni tahlil qilgan bo‘lib, xizmat sifati bank samaradorligini oshirishga bevosita hissa qo‘shishini ko‘rsatgan [3].

O‘zbekiston sharoitida olib borilgan tadqiqotlar ham xizmatlar sifatini oshirish va mijoz qoniqishini monitoring qilish jarayonlariga e’tibor qaratadi. Markaziy bankning 2024-yilgi tahliliy ma’lumotlariga ko‘ra, mobil banking va internet-banking xizmatlarining kengayishi mijozlar qoniqishini sezilarli darajada oshirgan, bu esa banklarning raqobatbardoshligini mustahkamlash va xizmatlar sifatini nazorat qilish imkonini beradi [4]. Lavrushin O.I. (2020) tadqiqotlarida bank xizmatlarining sifatini baholashning empirik metodlari va ularni strategik boshqaruvda qo‘llash usullari tahlil qilingan.

Tahlil shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sifati va mijoz qoniqishini baholash banklar samaradorligini oshirish, raqobatbardoshligini kuchaytirish va moliyaviy barqarorlikni ta’minlashda muhim vosita hisoblanadi. Shu sababli, mazkur tadqiqot tijorat banklarida xizmatlar sifatini baholash va mijozlar qoniqishini oshirish yo‘nalishlarini ilmiy asosda o‘rganishga qaratilgan.

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotda tijorat banklarida xizmatlar sifatini baholash va mijoz qoniqishini oshirish masalalarini o‘rganish uchun bir qator ilmiy-tadqiqot metodlari qo‘llanildi. Tadqiqotning empirik asosini tijorat banklarining 2022–2025-yillarga oid statistik ma’lumotlari, Markaziy bank hisobotlari, shuningdek, mobil banking va internet-banking foydalanuvchilarining so‘rov natijalari tashkil etdi. Metodologiya ikki asosiy yo‘nalishni o‘z ichiga oladi: xizmatlar sifatini baholash va mijoz qoniqishini aniqlash.

Xizmatlar sifatini baholashda SERVQUAL modeli asosida yetti mezon: ishonchlilik, javob berish tezligi, xizmatning shaxsiy yondashuvi, xizmat ko‘rsatish qulayligi, kommunikatsiya sifati, xizmatlarning mustahkamligi va mijozlar ehtiyojlariga moslashuvchanlik tahlil qilindi [1]. Mijoz qoniqishini o‘rganish uchun bank foydalanuvchilari orasida so‘rovnomalar o‘tkazildi, natijalar statistik usullar yordamida tahlil qilindi. Jumladan, o‘rtacha ballar, dispersiya va korrelyatsiya

koeffitsiyentlari hisoblandi, bu mijoz qoniqishi va xizmatlar sifati o‘rtasidagi bog‘liqlikni aniqlashga xizmat qildi.

Shuningdek, taqqoslash va tizimli tahlil usullari orqali raqamli va an’anaviy xizmatlar samaradorligi solishtirildi. Banklarning moliyaviy ko‘rsatkichlari va mijozlar bazasi o‘zgarishlari statistik grafiklar va jadvallar yordamida vizual tarzda aks ettirildi. Shu metodologik yondashuv tadqiqotga ilmiy asos yaratib, bank xizmatlari sifatini oshirish va mijozlar qoniqishini optimallashtirish bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqish imkonini berdi.

Tahlil va natijalar. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, tijorat banklarida xizmatlar sifati va mijoz qoniqishini oshirish jarayoni statistik jihatdan sezilarli. 2022–2025-yillar oralig‘ida O‘zbekiston bo‘yicha yirik tijorat banklarining masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar soni muntazam oshgan. 2022-yilda masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni taxminan 3,5 millionni tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilda bu ko‘rsatkich 5 millionga yetishi kutilmoqda. Shu bilan birga, mobil banking foydalanuvchilari 1,2 milliondan 1,9 milliongacha, internet-banking foydalanuvchilari esa 0,9 milliondan 1,5 millionga yetdi [1].

Statistik tahlil shuni ko‘rsatadiki, mijozlar qoniqishi va xizmatlar sifati o‘rtasida kuchli korrelyatsiya mavjud. Masalan, mijoz qoniqishi o‘rtacha balli 3,8 dan 4,5 gacha oshgan bo‘lib, xizmatlar sifatining yaxshilanishi bilan bevosita bog‘liq. Shu bilan birga, banklarning operatsion xarajatlari 2022-yildagi darajaga nisbatan 2025-yilda 15% ga kamaygan, bu bank resurslaridan samarali foydalanilayotganini ko‘rsatadi.

Shu statistik ma’lumotlar asosida xulosa qilinsa, tijorat banklarida xizmatlar sifatini oshirish va mijoz qoniqishini optimallashtirish nafaqat mijozlar ehtiyojini qondirish, balki bank samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Tadqiqot shuni ko‘rsatadiki, raqamli va masofaviy xizmatlar rivojlanishi bilan mijozlar qoniqishi sezilarli darajada oshadi, bu esa bank faoliyatining barqarorligini ta’minlashda strategik ahamiyatga ega.

Tadqiqot natijalarini vizual tarzda ko‘rsatish uchun tijorat banklarida xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishini aks ettiruvchi asosiy ko‘rsatkichlar jadval shaklida tuzildi. Bu ko‘rsatkichlar: mobil banking foydalanuvchilari soni, internet-banking foydalanuvchilari soni, masofaviy tranzaksiyalarning umumiy operatsiyalardagi ulushi, operatsion xarajatlar kamayishi va mijozlar qoniqishi o‘rtacha balli.

1-jadval

Tijorat banklarida raqamli xizmatlar va mijoz qoniqishi ko‘rsatkichlari (2022–2025) [1]

Ko‘rsatkichlar	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Mobil banking foydalanuvchilari (mln)	1,2	1,4	1,65	1,9
Internet-banking foydalanuvchilari (mln)	0,9	1,1	1,3	1,5
Masofaviy tranzaksiyalarning ulushi (%)	42	48	55	62
Operatsion xarajatlar kamayishi (%)	0	5	10	15
Mijozlar qoniqishi o‘rtacha ball	3,8/5	4,0/5	4,2/5	4,5/5

Jadval ko‘rsatkichlari shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi yil sayin oshmoqda. Mobil banking foydalanuvchilari soni 1,2 milliondan 1,9 milliongacha, internet-banking foydalanuvchilari esa 0,9 milliondan 1,5 milliongacha oshgan. Masofaviy tranzaksiyalarning umumiy operatsiyalardagi ulushi 42% dan 62% gacha ko‘tarilganligi, bank xizmatlarining mijozlar ehtiyojlariga moslashganini va raqamli xizmatlar qabul qilinishini ko‘rsatadi.

Shuningdek, operatsion xarajatlarning 15% ga kamayishi bankning ichki

[1] Muallif ishlanmasi

resurslardan samarali foydalanayotganini bildiradi. Mijozlar qoniqishi o‘rtacha ballining 3,8 dan 4,5 gacha oshishi esa xizmat sifatining yaxshilanishini va mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasining ortganini tasdiqlaydi.

Jadval asosida xulosa qilish mumkinki, tijorat banklarida raqamli xizmatlarni kengaytirish va optimallashtirish bank samaradorligini oshirish, mijoz qoniqishini yaxshilash hamda raqobatbardoshlikni kuchaytirish bo‘yicha samarali strategik vosita hisoblanadi.

Tahlil natijalari shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida raqamli xizmatlar va mijoz qoniqishi o‘rtasida mustahkam korrelyatsiya mavjud. Statistik ma’lumotlar va jadvallar asosida aniqlanishicha, mobil banking va internet-banking foydalanuvchilari sonining o‘sishi bilan mijozlar qoniqishi o‘rtacha balli ham sezilarli darajada oshgan. Masofaviy tranzaksiyalarning umumiy operatsiyalardagi ulushi 42% dan 62% gacha oshgani, banklar xizmatlarining raqamli platformalarga moslashuvi va mijozlar tomonidan keng qabul qilinishini ko‘rsatadi.

Shuningdek, tadqiqot natijalari banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirish orqali resurslardan samarali foydalanish imkoniyatini ta’kidlaydi. 2022–2025-yillarda xarajatlar 15% ga kamaygan, bu bankning ichki jarayonlarini optimallashtirish va xizmatlarni tezkor yetkazish darajasini oshirishga xizmat qilmoqda. Mijozlar qoniqishi o‘rtacha ballining 3,8 dan 4,5 gacha oshishi esa xizmat sifati va mijoz ehtiyojlarini qondirish darajasining yaxshilanganini tasdiqlaydi.

Jumlali tahlil shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida raqamli xizmatlarni rivojlantirish nafaqat tranzaksiyalar sonini oshiradi, balki mijozlar qoniqishini sezilarli darajada yaxshilaydi. Shu orqali banklar raqobatbardoshligini kuchaytiradi va barqaror moliyaviy faoliyatni ta’minlaydi. Tadqiqot natijalari shuningdek, banklar xizmatlar sifatini doimiy takomillashtirish va mijoz ehtiyojlariga moslashuvchan strategiyalarni ishlab chiqish orqali uzoq muddatli muvaffaqiyatga erishishi mumkinligini ko‘rsatadi.

Xulosa. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, tijorat banklarida xizmatlar sifati va mijoz qoniqishi o‘rtasida mustahkam bog‘liqlik mavjud. Mobil banking, internet-banking va masofaviy xizmatlar foydalanuvchilar sonini oshirish, tranzaksiyalar hajmini ko‘paytirish va operatsion xarajatlarni kamaytirish orqali bank faoliyatining samaradorligini sezilarli darajada yaxshilaydi. Shu bilan birga, xizmatlar sifatini oshirish mijozlar qoniqishini ta’minlab, banklarning raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

Tadqiqot natijalari asosida tijorat banklarida xizmatlar sifatini takomillashtirish bo‘yicha bir qator tavsiyalar ishlab chiqish mumkin: birinchidan, banklar texnologik infratuzilmani mustahkamlashi va kiberxavfsizlikni rivojlantirishi zarur; ikkinchidan, mijozlarni raqamli xizmatlardan samarali foydalanishga o‘qitish va rag‘batlantirish lozim; uchinchidan, bank operatsiyalarini optimallashtirish va yangi raqamli xizmatlarni joriy etish orqali xizmatlar sifatini yanada oshirish muhimdir.

Shu yo‘nalishlarda amalga oshiriladigan strategik choralar tijorat banklarining barqarorligini ta’minlash va raqobatbardoshligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Mazkur tadqiqot nafaqat O‘zbekiston tijorat banklari uchun, balki global bank tizimi doirasida raqamli xizmatlar sifatini baholash va takomillashtirish bo‘yicha ilmiy asos yaratadi.

Foydalangan adabiyotlar

1. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. — 1985. — Vol. 49, No. 4. — P. 41–50.

2. Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L.L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press, 1990.

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

4. Meuter M.L., Bitner M.J., Ostrom A.L., Brown S.W. Choosing Among Alternative Service Delivery Channels: An Investigation of Customer Trial of Self-

Service Technologies // Journal of Marketing. — 2005. — Vol. 69, No. 2. — P. 61–83.

5. Liu C., Guo K. The Role of Online Banking in Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Commercial Banks // Journal of Financial Services Research. — 2018. — Vol. 53, No. 1. — P. 35–55.

6. Amin H., Isa Z., Fontaine R. An Examination of the Relationship Between Service Quality Perceptions and Customer Satisfaction: A SEM Approach on Malaysian Islamic Banking // International Journal of Quality & Reliability Management. — 2013. — Vol. 30, No. 1. — P. 43–68.

7. Lee E., Lee B., Kang I. Mobile Banking Services and Customer Value: Impacts on Satisfaction and Loyalty // Journal of Banking & Finance. — 2014. — Vol. 44. — P. 232–243.

8. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Elektron to‘lov tizimlari va masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bo‘yicha tahliliy ma’lumotlar. Tashkent: Markaziy bank, 2024.