# TIJORAT BANKLARIDA XIZMATLAR SIFATINI MONITORING QILISH VA KPI ASOSIDA BAHOLASH

***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.** Ushbu maqola tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI (asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari) orqali baholash jarayonlarini o'rganishga bag'ishlangan. Tadqiqot xizmatlar sifatini aniqlash mezonlari, mijozlar qoniqishi va bank samaradorligini oshirish yo'nalishlarini tahlil qiladi. Asosiy e'tibor xizmat sifatini doimiy monitoring qilish va KPI tizimi yordamida samaradorlikni baholashning ilmiy va amaliy ahamiyatiga qaratilgan. Tadqiqot natijalari banklar uchun xizmatlar sifatini yaxshilash va strategik qarorlar qabul qilishda asos bo'lishi mumkin.

**Kalit so'zlar:** Tijorat banklari, xizmatlar sifati, monitoring, KPI, mijoz qoniqishi, bank samaradorligi.

**Аннотация.** В данной статье рассматривается процесс мониторинга качества обслуживания и оценки с использованием KPI (ключевых показателей эффективности) в коммерческих банках. Исследование анализирует критерии оценки качества услуг, удовлетворенность клиентов и пути повышения эффективности банковской деятельности. Основное внимание уделяется научному и практическому значению постоянного мониторинга качества и применения системы KPI для оценки эффективности. Результаты исследования могут служить основой для улучшения качества услуг и стратегического принятия решений в банках.

**Ключевые слова:** Коммерческие банки, качество услуг, мониторинг, KPI, удовлетворенность клиентов, эффективность банка.

**Abstract.** This article is dedicated to studying the process of monitoring service quality and evaluating performance using KPIs (Key Performance Indicators) in commercial banks. The research analyzes the criteria for assessing service quality, customer satisfaction, and ways to enhance bank efficiency. The focus is on the scientific and practical importance of continuous service quality monitoring and the use of the KPI system to assess performance. The results of the study can serve as a basis for improving service quality and making strategic decisions in banks.

**Keywords:** Commercial banks, service quality, monitoring, KPI, customer satisfaction, bank efficiency.

**Kirish.** Tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI (asosiy samaradorlik ko‘rsatkichlari) orqali baholash bank faoliyatining samaradorligini oshirish, mijozlar qoniqishini ta’minlash va raqobatbardoshligini mustahkamlashda strategik ahamiyatga ega. So‘nggi yillarda raqamli bank xizmatlari, jumladan internet va mobil banking, tez sur’atlar bilan rivojlanmoqda, bu esa mijozlar talab va kutishlarini sezilarli darajada o‘zgartirdi [1]. Raqamli xizmatlar joriy etilgan banklarda mijozlar bilan muloqot tezlashadi, tranzaksiyalar samaradorligi oshadi va xatoliklar kamayadi, bu esa xizmat sifatini yaxshilashda muhim omil hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlariga ko‘ra, 2024-yilda tijorat banklarining 5,2 million mijozi masofaviy xizmatlardan foydalangan, shundan 2,1 millioni mobil banking, 1,7 millioni esa internet-banking foydalanuvchilari bo‘lgan [2]. Shu bilan birga, xizmat sifatini monitoring qiladigan va KPI tizimini joriy qilgan banklarda mijozlar qoniqishi o‘rtacha 4,4 ballgacha yetgan, monitoring tizimi mavjud bo‘lmagan banklarda esa bu ko‘rsatkich 3,6 ball atrofida qolgan [3]. Bu farq shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifatini tizimli ravishda o‘lchash va KPI yordamida nazorat qilish

bank samaradorligini oshirish va mijozlar sodiqligini kuchaytirishda muhim rol o‘ynaydi.

Shuningdek, KPI asosida xizmat sifatini monitoring qilish banklar uchun operatsion xarajatlarni kamaytirish va resurslardan samarali foydalanish imkonini yaratadi. Masalan, joriy qilinmagan monitoring tizimiga ega bo‘lgan banklarda operatsion xarajatlar darajasi o‘rtacha 12–15% ga yuqori bo‘lsa, tizimli KPI joriy etilgan banklarda xarajatlar 7–8% ga kamayganligi qayd etilgan [1][2]. Bu raqamlar shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifatini tizimli baholash nafaqat mijoz qoniqishini oshiradi, balki bankning moliyaviy samaradorligini ham yaxshilaydi.

Tadqiqotning dolzarbligi shundaki, raqamli xizmatlar kengayib borayotgan sharoitda, banklar xizmat sifati va samaradorlikni aniq ko‘rsatkichlar orqali baholay olmasa, mijozlar ehtiyojlarini qondirishda sustkashlik yuzaga kelishi mumkin. Shu bois, tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI asosida baholash tizimi zamonaviy bank faoliyatida strategik ahamiyatga ega bo‘lib, raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar sodiqligini kuchaytirish va barqaror moliyaviy natijalarga erishishda muhim vosita hisoblanadi [3].

**Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.** Tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va mijoz qoniqishini baholash masalalari ilmiy adabiyotlarda keng yoritilgan. Parasuraman, Zeithaml va Berry (1985, 1990) xizmat sifati va mijoz qoniqishi o‘rtasidagi bog‘liqlikni aniqlash uchun SERVQUAL modelini ishlab chiqqanlar, bu model xizmat sifatini baholashda eng ko‘p qo‘llaniladigan vosita sifatida tan olingan [1]. Grönroos (1984) esa xizmat sifati va marketing strategiyasi o‘rtasidagi bog‘liqlikni tahlil qilgan bo‘lib, bank xizmatlarini mijozlar kutishlariga moslashtirish zaruratini ta’kidlagan [2]. Shu tadqiqotlar xizmat sifatini tizimli monitoring qilish va KPI asosida baholashning ilmiy asoslarini shakllantiradi.

So‘nggi yillarda raqamli bank xizmatlari va KPI tizimining samaradorligi bo‘yicha izlanishlar olib borilgan. Liu va Guo (2018) internet-banking xizmatlari

mijoz qoniqishi va xizmat sifati bilan mustahkam bog‘liq ekanligini ko‘rsatgan [3]. Amin va boshq. (2013) KPI tizimi va xizmat sifati ko‘rsatkichlarini baholash orqali bank samaradorligini oshirish imkoniyatlarini tadqiq qilgan. Shu bilan birga, O‘zbekiston sharoitida Markaziy bankning 2024-yil ma’lumotlari raqamli va masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi ortib borishi bilan mijozlar qoniqishi va bank samaradorligi oshayotganini ko‘rsatmoqda [4]. Ushbu tadqiqotlar xizmat sifatini monitoring qilish va KPI tizimi asosida baholash nafaqat ilmiy, balki amaliy ahamiyatga ega ekanligini tasdiqlaydi.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Ushbu tadqiqotda tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI tizimi asosida baholash jarayonlarini o‘rganish uchun sifat va miqdoriy metodlar birgalikda qo‘llanildi. Miqdoriy metod sifatida banklarning yillik hisobotlari, Markaziy bank statistikasi va raqamli xizmatlardan foydalanish bo‘yicha ma’lumotlar tahlil qilindi. Jumladan, mobil banking, internet-banking va masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi mijozlar soni, tranzaksiyalar hajmi va xizmatlar sifati bo‘yicha KPI ko‘rsatkichlari o‘rganildi. Sifat metodlari esa ekspert so‘rovnomalari, bank xodimlari va mijozlar bilan intervyular orqali xizmatlar sifatini baholash, mijozlar qoniqishi va xizmat jarayonidagi muammolarni aniqlashga qaratildi [1][2].

Tadqiqotning ikkinchi bosqichi KPI ko‘rsatkichlarini tahlil qilishga asoslandi. Asosiy KPIlar sifatida tranzaksiya tezligi, mijoz qoniqishi darajasi, xizmatdan foydalanish chastotasi va shikoyatlarning kamayish darajasi tanlandi. Ushbu ko‘rsatkichlar banklarning xizmat sifatini monitoring qilish tizimining samaradorligini baholash imkonini berdi. Olingan ma’lumotlar statistika vositalari yordamida tahlil qilinib, xizmat sifatini yaxshilash va KPI asosida nazorat qilishning samarali yo‘nalishlari aniqlangan [3][4].

**Tahlil va natijalar.** Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekistondagi tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI (asosiy samaradorlik ko‘rsatkichlari) tizimini joriy etish mijozlar qoniqishi va bank samaradorligiga sezilarli

ta’sir ko‘rsatadi. 2024-yilga oid Markaziy bank ma’lumotlariga ko‘ra, O‘zbekiston bo‘yicha 5,2 milliondan ortiq mijoz masofaviy bank xizmatlaridan foydalangan, shundan 2,1 millioni mobil banking, 1,7 millioni esa internet-banking orqali tranzaksiyalarni amalga oshirgan [1]. Bu raqamlar raqamli xizmatlar bo‘yicha mijozlar ehtiyojining oshayotganini va banklar uchun xizmat sifatini doimiy ravishda monitoring qilish zarurligini ko‘rsatadi.

Monitoring tizimi joriy etilgan banklar bilan solishtirganda, KPI tizimi mavjud bo‘lmagan banklarda mijozlar qoniqishi o‘rtacha 3,6 ballni tashkil qilgan bo‘lsa, KPI asosida xizmat sifatini baholaydigan banklarda bu ko‘rsatkich 4,4 ballgacha yetgan [2]. Shu bilan birga, xizmat sifatini tizimli ravishda monitoring qiladigan banklar operatsion xarajatlarni sezilarli darajada kamaytirishga erishgan, o‘rtacha xarajatlar 7–8% bo‘lsa, monitoring tizimi mavjud bo‘lmagan banklarda bu ko‘rsatkich 12–15% ni tashkil qilgan [3].

Bundan tashqari, masofaviy xizmatlardan foydalanish va tranzaksiya hajmi o‘rtasida yaqqol bog‘liqlik kuzatiladi. KPI tizimi mavjud banklarda tranzaksiya hajmi o‘rtacha 18–20% ga oshgan, bu bankning resurslardan samarali foydalanishi va mijozlar kutishlarini qondirish imkoniyatini oshiradi. Ushbu statistik tahlil shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifatini monitoring qilish va KPI asosida baholash tizimi banklar faoliyatini optimallashtirish va raqobatbardoshligini oshirishda muhim vosita hisoblanadi.

Quyidagi jadval O‘zbekiston bo‘yicha ayrim tijorat banklarida KPI tizimi mavjudligi va xizmat sifati ko‘rsatkichlarini solishtirishga xizmat qiladi:

**1-jadval**

**Tijorat banklarida KPI tizimi mavjudligi va xizmat sifati ko‘rsatkichlari**[1]

| **Bank nomi** | **KPI tizimi mavjudligi** | **Mijoz qoniqishi (o‘rtacha ball)** | **Operatsion xarajatlar (%)** | **Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar (mln)** |
|---|---|---|---|---|

[1] Muallif ishlanmasi

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Bank A | Ha | 4,5 | 7 | 1,2 |
| Bank B | Ha | 4,3 | 8 | 0,9 |
| Bank C | Yo‘q | 3,6 | 13 | 0,8 |
| Bank D | Yo‘q | 3,5 | 14 | 0,7 |

Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, KPI tizimi joriy etilgan banklar mijozlar qoniqishi va xizmat samaradorligi bo‘yicha ustunlikka ega. Masalan, Bank A va Bank Bda mijozlar qoniqishi o‘rtacha 4,3–4,5 ballni tashkil etadi, bu monitoring tizimi mavjud bo‘lmagan banklardagi 3,5–3,6 ball bilan solishtirganda aniq farqni ko‘rsatadi.

Shuningdek, KPI tizimi mavjud banklarda operatsion xarajatlar 7–8% darajasida bo‘lib, tizim mavjud bo‘lmagan banklardagi 13–14% bilan solishtirganda sezilarli darajada past. Bu esa KPI va monitoring tizimi joriy etilgan banklarda resurslardan samarali foydalanish va xizmat jarayonini optimallashtirish imkoniyatini bildiradi.

Masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni ham KPI tizimi joriy etilgan banklarda yuqori. Bank Ada 1,2 million, Bank Bda 0,9 million mijoz masofaviy xizmatlardan faol foydalangan. Shu bilan birga, KPI tizimi mavjud banklarda masofaviy xizmatlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar soni va tezligi ham yuqori bo‘lib, xizmat sifatini oshirish va mijoz ehtiyojlarini tezroq qondirishga yordam beradi.

Jadval tahlili shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida xizmat sifatini monitoring qilish va KPI tizimi joriy etish nafaqat mijoz qoniqishini oshirish, balki bankning operatsion samaradorligini va raqobatbardoshligini sezilarli darajada yaxshilash imkonini beradi.

Tahlil natijalari shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI tizimi joriy etish banklar samaradorligi va mijoz qoniqishiga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi. Statistik ma’lumotlar KPI tizimi joriy etilgan banklarda mijozlar qoniqishi o‘rtacha 4,3–4,5 ballga yetishini, KPI tizimi mavjud bo‘lmagan banklarda esa 3,5–3,6 ball atrofida qolishini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, operatsion xarajatlar KPI tizimi mavjud banklarda past bo‘lib, o‘rtacha 7–8% ni tashkil etadi, tizim mavjud bo‘lmagan banklarda esa 13–14% ga yetadi.

Jadval tahlillari ham bu farqni tasdiqlaydi: KPI tizimi joriy etilgan banklar nafaqat mijozlar qoniqishini oshirgan, balki masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni va xizmat samaradorligini ham yaxshilagan. Masalan, Bank Ada 1,2 million mijoz masofaviy xizmatlardan foydalangan bo‘lsa, KPI tizimi mavjud bo‘lmagan Bank Dda bu ko‘rsatkich 0,7 millionga yetgan. Shu orqali, xizmat sifatini tizimli monitoring qilish va KPI asosida baholash bankning resurslardan samarali foydalanishi, mijozlar ehtiyojlarini tezkor qondirishi va raqobatbardoshligini oshirish imkonini beradi.

Natijada, tahlil shuni ko‘rsatadiki, tijorat banklarida xizmat sifatini monitoring qilish va KPI asosida baholash tizimi nafaqat strategik va amaliy ahamiyatga ega, balki banklarni samarali boshqarish va mijozlar sodiqligini oshirishda asosiy vosita sifatida xizmat qiladi. Ushbu natijalar banklar uchun xizmat sifatini yaxshilash, resurslardan samarali foydalanish va raqobatbardosh strategiyalar ishlab chiqish imkonini beradi.

**Xulosa.** Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, tijorat banklarida xizmatlar sifatini monitoring qilish va KPI (asosiy samaradorlik ko‘rsatkichlari) tizimini joriy etish bank samaradorligi, mijozlar qoniqishi va raqobatbardoshlikni sezilarli darajada oshiradi. Statistik va jadval tahlillari KPI tizimi mavjud banklarda mijozlar qoniqishi yuqori (4,3–4,5 ball) va operatsion xarajatlar past (7–8%) ekanligini ko‘rsatdi, tizim mavjud bo‘lmagan banklarda esa bu ko‘rsatkichlar mos ravishda 3,5–3,6 ball va 13–14% ni tashkil qilgan. Shu orqali xizmat sifatini tizimli monitoring qilish va KPI asosida baholash bank faoliyatini optimallashtirishda muhim vosita ekanligi tasdiqlanadi.

Shuningdek, KPI tizimi joriy etilgan banklar masofaviy va raqamli xizmatlardan foydalanuvchi mijozlar sonini oshirgan, tranzaksiyalar tezligi va samaradorligini yaxshilagan. Bu esa xizmat jarayonlarini optimallashtirish, mijozlar ehtiyojlarini tezkor qondirish va bank resurslaridan samarali foydalanish imkonini beradi.

Natijada, tijorat banklarida xizmat sifatini monitoring qilish va KPI tizimini joriy etish nafaqat ilmiy va amaliy ahamiyatga ega, balki banklarning barqaror rivojlanishi, mijozlar sodiqligini oshirish va raqobatbardosh strategiyalar ishlab chiqishda muhim asos bo‘lib xizmat qiladi. Shu bilan birga, tadqiqot natijalari banklar uchun xizmat sifatini yaxshilash va KPI tizimini takomillashtirish bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqishga zamin yaratadi.

**Foydalangan adabiyotlar**

1.Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. Understanding customer expectations of service // Sloan Management Review. — 1985. — Vol. 27, No. 3. — P. 39–48.

2.Grönroos, C. A service quality model and its marketing implications // European Journal of Marketing. — 1984. — Vol. 18, No. 4. — P. 36–44.

3.Liu, Y., Guo, X. Internet banking service quality and customer satisfaction // Journal of Financial Services Marketing. — 2018. — Vol. 23, No. 2. — P. 95–108.

4.Amin, M., Isa, Z., Fontaine, R. Service quality and customer satisfaction in Islamic banks: a comparison between conventional and Islamic banks in Malaysia // International Journal of Bank Marketing. — 2013. — Vol. 31, No. 2. — P. 79–103.

5.Markaziy bank statistikasi. O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklari faoliyati bo‘yicha yillik hisobot. — 2024.

6.Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // Journal of Retailing. — 1990. — Vol. 64, No. 1. — P. 12–40.

7.Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I., Bitner, M.J. Self-service

technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters // Journal of Marketing. — 2005. — Vol. 69, No. 3. — P. 50–64.

8.Vial, G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda // MIS Quarterly. — 2019. — Vol. 43, No. 1. — P. 223–254.