UDK: 338.46:658.562:004.738.5(575.1)

RAQAMLI PLATFORMALAR ASOSIDA KO‘RSATILADIGAN XIZMATLAR SIFATINI BAHOLASH VA BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISH

Odiljonov Alibek
Samarqand pedagogika instituti assistenti
+998 93 806 04 64
alibekodiljonov123@gmail.com

Annotatsiya. *Tezisda an’anaviy xizmat sifati modellaridan elektron xizmat sifati modellariga o‘tish mantig‘i ko‘rib chiqilgan va platformadagi sifat boshqaruvi vositalari – reyting, sharh, kafolat, nizolarni hal etish va axborot ochiqligi tahlil qilingan. Raqobat qo‘mitasi ma’lumotlari asosida elektron tijorat platformalari bo‘yicha murojaatlar dinamikasi va tarkibi baholangan. Yetti o‘lchovli platforma xizmatlari sifatini baholash ko‘rsatkichlari tizimi va chegaraviy me’yorlar taklif etilgan.*

Kalit so‘zlar: *xizmat sifati, elektron xizmat sifati, raqamli platforma, reyting, sharh, nizolarni hal etish, iste’molchilar huquqlari, sifat ko‘rsatkichlari.*

Аннотация. *В тезисе рассмотрен переход от традиционных моделей качества услуг к моделям качества электронных услуг и проанализированы инструменты управления качеством на платформе – рейтинги, отзывы, гарантии, урегулирование споров и прозрачность информации. По данным Комитета по конкуренции оценены динамика и структура обращений потребителей по платформам электронной коммерции. Предложена семимерная система показателей оценки качества платформенных услуг с пороговыми нормативами.*

Ключевые слова: *качество услуг, качество электронных услуг, цифровая платформа, рейтинг, отзывы, урегулирование споров, права потребителей, показатели качества.*

Abstract. *The paper traces the shift from traditional service quality models to electronic service quality models and analyses platform quality governance tools: ratings, reviews, guarantees, dispute resolution and information disclosure. Using Competition Committee data, it assesses the dynamics and structure of consumer complaints against e-commerce platforms. A seven-dimension system of indicators with threshold norms is proposed for assessing the quality of platform-based services.*

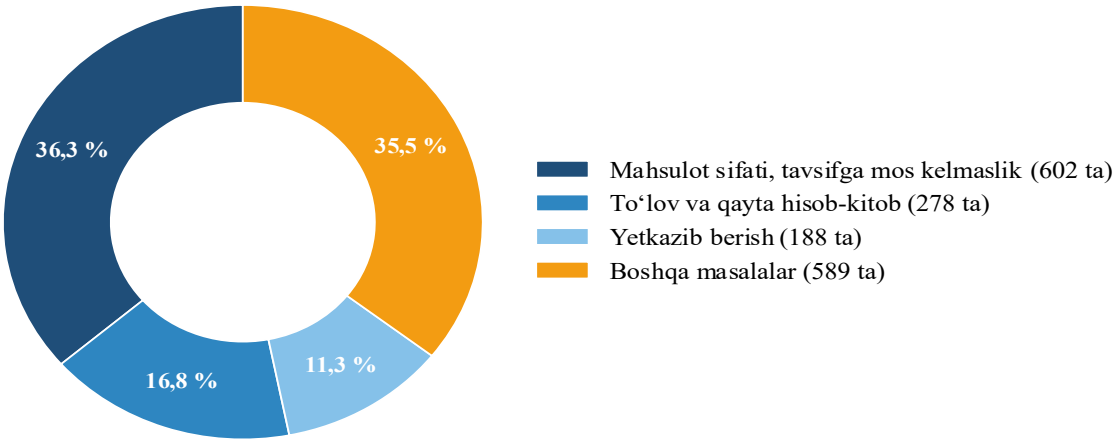
Key words: *service quality, e-service quality, digital platform, rating, reviews, dispute resolution, consumer rights, quality indicators.*

Raqamli platforma orqali ko‘rsatiladigan xizmatda iste’molchi uch tomon bilan muomala qiladi: xizmat provayderi, platforma operatori va yetkazib berish yoki to‘lov xizmatini ko‘rsatuvchi uchinchi shaxslar. Shu sababli tovar tavsifga mos kelmasa yoki pul qaytarilmasa, iste’molchi buni platformaning nuqsoni deb qabul qiladi.

O‘zbekistonda bu muammo statistikada ham ko‘rina boshladi. Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasiga (keyingi o‘rinlarda – Raqobat qo‘mitasi) elektron tijorat bo‘yicha murojaatlar 2024-yilda 1 328 tani, 2025-yilda 3 100 taga yaqinni tashkil etgan, 2026-yilning I choragida esa 1 657 ta murojaat qayd etilgan. “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonun va “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonunning 28^1-moddasi onlayn savdoda minimal talablarni belgilaydi, ammo platformada sifat qanday o‘lchanishi va qaysi daraja me’yor hisoblanishi ochiq qolmoqda.

Tezisning maqsadi – elektron xizmat sifati nazariyasi va murojaatlar statistikasi asosida platforma xizmatlari sifatini baholash ko‘rsatkichlari tizimini ishlab chiqish va sifatni boshqarish bo‘yicha takliflar berish.

Platforma xizmatlari sifatini bevosita o‘lchaydigan rasmiy statistika yo‘q, ammo murojaatlar sifat nuqsonlarining kuzatiladigan qismidir, chunki ular platformaning ichki mexanizmi muammoni hal eta olmaganda yo‘llanadi. Avval murojaatlarning sifat o‘lchovlari bo‘yicha tarkibi ko‘rib chiqildi (1-rasm).



1-rasm. Elektron tijorat sohasidagi iste’molchilar murojaatlarining mavzular bo‘yicha tarkibi, 2026-yil I chorak (jami 1657 ta)

1-rasmdagi eng katta guruh – mahsulot sifati va tavsifga mos kelmaslik (36,3 %) – E-S-QUAL modelidagi “buyurtmani bajarish” o‘lchoviga, ya’ni platformadagi axborot haqqoniyligiga tegishli. To‘lov va qayta hisob-kitob (16,8 %) xavfsizlik va moliyaviy shaffoflik o‘lchoviga, yetkazib berish (11,3 %) muddatga rioya qilish o‘lchoviga mos keladi. Bu uch guruh murojaatlarning 64,4 % ini qamraydi. Chorakda 983 ta murojaat (60 %) ijobiy hal etilgan.

Murojaatlarni hal etish natijalari platformalar kesimida 1-jadvalda keltirilgan; unga ikki yil davomida qo‘mita ro‘yxatida bo‘lgan to‘rt platforma kiritildi.

1-jadval

Ayrim elektron tijorat platformalariga nisbatan iste’molchilar murojaatlari va ularning hal etilishi, 2024-2025-yillar

Platforma	Murojaat, 2024, ta	Murojaat, 2025, ta	O‘sish, %	Ijobiy hal, 2024, %	Ijobiy hal, 2025, %	Hal etilmagan, 2025, ta
Uzum Market	526	851	161,8	60,2	72,7	232

Uzum Nasiya	86	842	979,1	66,3	71,9	237
Alif Shop	131	150	114,5	67,2	75,3	37
ZoodMall	80	54	67,5	81,0	79,6	11
Jami	**823**	**1 897**	**230,5**	**64,0**	**72,7**	**517**

Qo‘mita 2024-yil uchun platformalar kesimida faqat ulushlarni e’lon qilgani sababli shu yilgi murojaatlar soni jami murojaatlarga (1328 ta) ulushni ko‘paytirib, hal etilmagan murojaatlar esa murojaatlar sonidan ijobiy hal etilgan qismni ayirib hisoblandi. 1-jadvalga ko‘ra to‘rt platformaga nisbatan murojaatlar bir yilda 2,3 baravar ko‘paygan, o‘sishning asosiy qismi muddatli to‘lov (nasiya) xizmati – Uzum Nasiya hissasiga to‘g‘ri keladi (86 tadan 842 taga). Tortilgan ijobiy hal etish darajasi 64,0 % dan 72,7 % ga oshgan, biroq hal etilmagan murojaatlar soni qariyb 296 tadan 517 taga ko‘paygan: ulushdagi yaxshilanish murojaatlar o‘sishini qoplamagan. Ro‘yxatdagi eng past daraja taksi va yetkazib berish xizmatlarini ko‘rsatuvchi Yandeks platformasida (63,5 %) qayd etilgan.

2-jadval

Raqamli platformalar orqali ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini baholash ko‘rsatkichlari tizimi (muallif taklifi)

Sifat o‘lchovi	**Ko‘rsatkich**	**Ma’lumot manbai**	**Me’yor**
Tavsifga muvofiqlik	Sifat shikoyatlari, 1000 buyurtmaga	Shikoyatlar jurnali	≤ 2
Muddatga rioya	Muddatida yetkazilgan buyurtmalar, %	Logistika tizimi	≥ 95 %
Javob tezligi	Birinchi javob vaqti (median)	Qo‘llab-quvvatlash	≤ 24 soat
Qaytarish shaffofligi	Pulni qaytarish muddati (o‘rtacha)	Eskrou hisob	≤ 3 ish kuni
Xavfsizlik	Firibgarlik, 10000 tranzaksiyaga	To‘lov provayderi	< 1
Nizolarni hal etish	10 kunda hal etilgan nizolar, %	Nizolar moduli	≥ 90 %
Reyting haqqoniyligi	Tasdiqlangan xarid sharhlari, %	Sharh moduli	≥ 95 %

Adabiyotlardagi o‘lchovlar, murojaatlar tarkibi va qonundagi muddatlar asosida sifatni baholash tizimi ishlab chiqildi (2-jadval). Tizimni qurishda ikki tamoyilga amal qilindi. Birinchidan, me’yorlar qonun talablaridan yuqori darajada belgilandi: “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonunning 25-moddasida muddat ko‘rsatilmagan yetkazib berish uchun 30 kun, 26-moddasida nuqsonli tovarni almashtirish uchun 7 kun, 27-moddasida pulni kech qaytarganlik uchun har bir kunga 1 % penya nazarda tutilgan. Ikkinchidan, ko‘rsatkichlar yagona indeksga birlashtirilmaydi, aks holda bir o‘lchovdagi yuqori natija boshqasidagi nuqsonni yashirib qo‘yadi.

2-jadvaldagi yetti o‘lchovning har biri chegaraviy usulda alohida baholanadi: me’yorga erishilgan, undan 20 % gacha past va 20 % dan ortiq past natijalar “yashil”, “sariq” va “qizil” toifaga kiritiladi. Nizolar bo‘yicha natija Raqobat qo‘mitasi statistikasi bilan tekshiriladi.

Xulosa

Platformada xizmat sifati provayder, operator va yordamchi xizmatlar zanjirida shakllanadi; to‘rt yirik platformada ijobiy hal etish darajasi oshgan bo‘lsa-da, hal etilmagan murojaatlar 517 taga yetgan. Shu asosda quyidagilar taklif etiladi:

birinchidan, 2-jadvaldagi yetti o‘lchovli tizimni yiliga 100 tadan ortiq murojaat kelib tushgan platformalar uchun har chorakda e’lon qilinadigan “xizmat sifati kartasi” shaklida joriy etish;

ikkinchidan, hal etilmagan murojaatlar ulushini Uzum Market va Uzum Nasiyadagi 27-28 % dan 2028-yilgacha 15 % gacha kamaytirishni maqsad qilib belgilash;

uchinchidan, 10 kunlik onlayn nizolarni hal etish modulini majburiy qilish va eskrou hisob-kitobni (Qonunning 24-moddasi) nasiya xizmatlariga tatbiq etib, to‘lov bo‘yicha murojaatlar ulushini 16,8 % dan 10 % gacha pasaytirish;

to‘rtinchidan, faqat tasdiqlangan xarid sharhlariga ruxsat berish va reytingi uch oy 3,5 balldan past sotuvchilarni cheklash orqali tavsifga mos kelmaslik bo‘yicha murojaatlar ulushini 36,3 % dan 25 % gacha kamaytirish;

beshinchidan, tizimni Samarqand viloyatidagi yashash, ovqatlanish va turizm platformalarida sinovdan o‘tkazish.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O‘zbekiston Respublikasining 2022-yil 29-sentabrdagi O‘RQ-792-son “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonuni. – https://lex.uz/docs/6213382

2. O‘zbekiston Respublikasining 1996-yil 26-apreldagi 221-I-son “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni (amaldagi tahriri). – https://lex.uz/acts/-4704

3. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 64, No. 1. – P. 12-40.

4. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Malhotra A. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality // Journal of Service Research. – 2005. – Vol. 7, No. 3. – P. 213-233.

5. Ibroximov I.Sh. Jismoniy shaxslarga yo‘naltirilgan bank xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy metodologiyasi // Marketing. – 2026. – № 3. – B. 30-39.

6. Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi. Elektron tijorat sohasida o‘tkazilgan o‘rganishlar (2024-yil). 29.01.2025. – https://raqobat.gov.uz

7. Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi. Raqobat qo‘mitasi tomonidan elektron tijorat sohasidagi murojaatlar asosida 7,3 mlrd so‘m mablag‘ fuqarolar foydasiga qayta hisob-kitob qilinishi ta’minlandi. 11.02.2026. – https://raqobat.gov.uz

8. Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi. Raqobat qo‘mitasining elektron tijorat bozorida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish, mavjud muammolar va ularning yechimlari yuzasidan takliflari. 27.04.2026. – https://raqobat.gov.uz