ISSN:2308-5703
Impact factor:13.5 *International Multidisciplinary Online Journal* November, 2026

IJTIMOIY MENEJMENTDA KOMMUNIKATIV JARAYONLAR VA RAQAMLI AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI QO‘LLASH SAMARADORLIGI

Saidmurodova Yulduz
Qarshi davlat universiteti Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar fakulteti,
Ijtimoiy ish yo‘nalishi 3-kurs talabasi
Qudratova Durdona Umed qizi
Qarshi davlat universiteti Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar fakulteti,
Ijtimoiy ish yo‘nalishi 3-kurs talabasi
Ilmiy rahbar: **G‘aniyev Shahzod Shuhrat o‘g‘li**
Qarshi davlat universiteti “Iqtisodiyot” kafedrasi o‘qituvchisi
ORCID: 0009-0005-0823-0024,
e-mail: shaxzodganiyev46@gmail.com
doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.24392437

Annotatsiya. Maqolada ijtimoiy menejmentdagi kommunikativ jarayonlar va raqamli axborot texnologiyalarini qo‘llash samaradorligi ko‘rib chiqilgan. Xalqaro adabiyotlarning narrativ sharhi, O‘zbekistonning raqamli ijtimoiy xizmatlariga oid materiallarning kontent-tahlili hamda BMTning Elektron hukumatni rivojlantirish indeksi (EGDI) 2020–2024-yillardagi ko‘rsatkichlarini taqqoslash asosida raqamli vositalarning xizmatlardan foydalanish imkoniyati, mutaxassis va mijoz o‘rtasidagi o‘zaro hamkorlik sifati, axloqiy xavflar hamda raqamli tengsizlikka ta’sirining asosiy yo‘nalishlari aniqlangan. O‘zbekistonning umumiy indeksi 20,0 % ga, telekommunikatsiya infratuzilmasi indeksi — 85,2 % ga o‘sgani, onlayn xizmatlar va elektron ishtirok indekslari esa mos ravishda 2,2 % va 13,7 % ga pasaygani ko‘rsatib berilgan. Ijtimoiy boshqaruvda raqamli kommunikatsiya samaradorligini oshirishning konseptual modeli taklif etilgan. Tadqiqot natijalaridan raqamli ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirish va ijtimoiy ish bo‘yicha mutaxassislarni tayyorlashda foydalanish mumkin.
Kalit so‘zlar: ijtimoiy menejment; kommunikativ jarayonlar; raqamli texnologiyalar; ijtimoiy ish; elektron hukumat; raqamli kompetentlik; qayta aloqa.

Коммуникативные процессы в социальном менеджменте и эффективность применения цифровых информационных технологий

Аннотация. В статье рассматриваются коммуникативные процессы в социальном менеджменте и эффективность применения цифровых информационных технологий. На основе нарративного обзора международной литературы, контент-анализа материалов об узбекских цифровых социальных сервисах и сопоставления показателей Индекса развития электронного правительства ООН (EGDI) за 2020–2024 годы выявлены основные направления влияния цифровых инструментов на доступность услуг, качество взаимодействия специалиста и клиента, этические риски и цифровое неравенство. Показано, что общий индекс Узбекистана вырос на 20,0 %, индекс телекоммуникационной инфраструктуры – на 85,2 %, тогда как индексы онлайн-услуг и электронного участия снизились на 2,2 % и 13,7 %. Предложена концептуальная модель повышения эффективности цифровой коммуникации в социальном управлении. Результаты могут быть использованы при совершенствовании цифровых социальных сервисов и подготовке специалистов по социальной работе.
Ключевые слова: социальный менеджмент; коммуникативные процессы; цифровые технологии; социальная работа; электронное правительство; цифровая компетентность; обратная связь.

Communicative processes in social management and the effectiveness of digital information technologies

Abstract. The article examines communicative processes in social management and the effectiveness of digital information technologies. Drawing on a narrative review of international literature, a content analysis of materials on Uzbekistan's digital social services and a comparison of the United Nations E-Government Development Index (EGDI) for 2020–2024, the study identifies how digital tools affect service accessibility, the quality of practitioner–client interaction, ethical risks and the digital divide. Uzbekistan's overall index rose by 20.0% and its telecommunication infrastructure index by 85.2%, whereas the online service and e-participation indices declined by 2.2% and 13.7%. A conceptual model for improving the effectiveness of digital communication in social management is proposed. The findings may inform the development of digital social services and the training of social work professionals.

Keywords: social management; communicative processes; digital technologies; social work; e-government; digital competence; feedback.

KIRISH

Ijtimoiy boshqaruv tizimi axborot almashinuvisiz ishlay olmaydi. Nafaqa tayinlash ham, ehtiyojmand oilani aniqlash ham, mahalla bilan davlat idoralarining hamkorligi ham oxir-oqibat kommunikatsiya jarayoniga borib taqaladi. Axborot qanchalik tez, aniq va ishonchli yetib borsa, qabul qilinadigan ijtimoiy qarorlarning sifati shunchalik yuqori bo‘ladi. Raqamli texnologiyalar bu jarayonning shakli va tezligini o‘zgartirib, ijtimoiy xodimga ham, aholiga ham yangi aloqa kanallarini ochdi. Endi ariza berish uchun navbatda turish shart emas, oila holati haqidagi ma’lumot bir necha idoradan avtomatik yig‘iladi, xodim esa mijoz bilan messenjer orqali bog‘lana oladi. Shu sababli ijtimoiy menejmentda kommunikativ jarayonlarni tahlil qilish va ularni raqamli texnologiyalar bilan uyg‘unlashtirish masalasi so‘nggi yillarda nazariy va amaliy jihatdan dolzarb mavzuga aylandi.

O‘zbekistonda bu masala davlat siyosatida ham aks etgan. 2023-yilda tasdiqlangan «O‘zbekiston – 2030» strategiyasi davlat xizmatlarini raqamlashtirishni ustuvor vazifa sifatida belgiladi [1]. «Raqamli hukumat – 2028» strategiyasi esa ijtimoiy soha va davlat boshqaruvini jadal raqamlashtirishni, xizmatlarni yagona platformaga ulashni nazarda tutadi [2]. Biroq texnik infratuzilmaning kengayishi o‘z-o‘zidan samarali muloqotni kafolatlamaydi: kanal mavjud bo‘lsa-yu, mijoz xabarni tushunmasa yoki unga ishonmasa, tizim faqat hisobotlardagina yutuq bo‘lib qoladi.

Kommunikatsiyaning klassik modelida axborot manbadan kanal orqali qabul qiluvchiga uzatiladi va bu yo‘lda «shovqin» xabar mazmunini buzishi mumkin [3]. Xabermas esa muloqotning asl maqsadi tomonlarning bir-birini tushunishiga erishish ekanini ta’kidlaydi [4]. Ijtimoiy ish uchun ikkala qarash ham muhim: xodim va mijoz o‘rtasidagi aloqa texnik jihatdan uzluksiz, mazmunan esa ishonchga tayangan bo‘lishi kerak.

Xalqaro adabiyotda raqamli vositalar ikki yoqlama baholanadi. Reamer onlayn xizmatlar maxfiylik, kasbiy kompetentlik va chegaralar bilan bog‘liq axloqiy xatarlarni keltirib chiqarganini ko‘rsatgan [5]. Bullock va Colvin kommunikatsion texnologiyalar ham ma’muriy, ham terapevtik maqsadlarda qo‘llanayotganini yozadi [6]. Afrouz va Lucas xizmatdan foydalanish imkoniyati kengayganini, biroq kasbiy chegaralar va maxfiylik borasida noaniqlik saqlanayotganini qayd etgan [7]. Nordesjö va hammualliflar esa raqamlashtirish xodim–mijoz munosabatini ham mustahkamlashi, ham sinovga solishini aniqlagan; ular tahlil qilgan 50 ta maqolaning bittasidan boshqasi global shimolda o‘tkazilgan [8].

Demak, O‘zbekiston sharoitida kommunikativ jarayonlar va raqamli texnologiyalarning ijtimoiy boshqaruvga birgalikdagi ta’siri yagona tahliliy doirada kam yoritilgan. Maqsadimiz ijtimoiy menejmentda raqamli texnologiyalar samaradorligini baholash va uni oshirish yo‘nalishlarini asoslash. Tadqiqot farazi: raqamli infratuzilmaning o‘sishi ikki tomonlama muloqot sifatining o‘sishi bilan birga bormaydi. Vazifalar: xalqaro tajribani tizimlashtirish, raqamli ijtimoiy vositalarni tahlil qilish va elektron hukumat ko‘rsatkichlari dinamikasini o‘rganish.

METODLAR

Tadqiqot nazariy-tahliliy xarakterda bo‘lib, uchta usulni birlashtiradi. Birinchidan, xalqaro ilmiy manbalar narrativ sharh asosida o‘rganildi: ijtimoiy ishda raqamli texnologiyalar va kommunikatsiya masalalarini bevosita yoritgan, ilmiy jurnalda yoki ishonchli rasmiy platformada chop etilgan sharhlar va asosiy nazariy ishlar tanlandi, topilmalar tematik tahlil yordamida toifalarga ajratildi. Ikkinchidan, O‘zbekistonning raqamli ijtimoiy himoya vositalariga oid strategiyalar, rasmiy axborotlar va ochiq manbalar kontent-tahlil qilindi. Uchinchidan, BMTning elektron hukumat rivojlanish indeksi (EGDI) va uning tarkibiy qismlari bo‘yicha 2020, 2022 va 2024-yillar qiymatlari taqqoslandi; nisbiy o‘zgarish (oxirgi qiymat – dastlabki qiymat) / dastlabki qiymat × 100 formulasi bilan hisoblandi. Xalqaro manbalar 2013–2026-yillar oralig‘ida chop etilgan ishlar bilan cheklandi, chunki aynan shu davrda ijtimoiy ishda raqamli vositalar keng tarqaldi. O‘zbekistonga oid ma’lumotlar davlat organlari saytlari, xalqaro tashkilotlar materiallari va ilmiy nashrlardan olindi. Raqamli ko‘rsatkichlar BMT bazasi va O‘zbekiston raqamli hukumat portalidagi ma’lumotlar bilan o‘zaro solishtirib tekshirildi. Nazariy asos sifatida Shannon va Weaver kommunikatsiya modeli, Xabermasning kommunikativ harakat nazariyasi hamda texnologiyani qabul qilish va qo‘llashning yagona nazariyasi (UTAUT) [9] olindi. Birlamchi so‘rov o‘tkazilmagan, EGDI esa ijtimoiy sohani emas, umumiy elektron hukumatni o‘lchaydi; shu bois xulosalar yo‘nalishni ko‘rsatuvchi sifatida talqin qilinadi. Konseptual model ushbu uch nazariya va empirik topilmalarni umumlashtirish yo‘li bilan, tizimli-strukturaviy modellashtirish usulida ishlab chiqildi.

NATIJALAR

Xalqaro adabiyot tahlili beshta takrorlanuvchi yo‘nalishni ajratdi (1-jadval). Eng izchil topilma shundaki, raqamli vositalar xizmatlarni masofa va vaqt cheklovlaridan xoli qilib, qamrovni kengaytiradi [7; 8]. Mijoz bilan munosabat masalasida manzara bir xil emas: ayrim tadqiqotlarda raqamli aloqa ishonch va hamkorlikni kuchaytirgan, boshqalarida esa muloqot qisqa va standartlashgan bo‘lib qolgan [8]. Axloqiy jihatdan maxfiylik, rozilik va kasbiy chegaralar eng ko‘p tilga olinadi [5; 10]. Zhang va Yang tahliliga ko‘ra, texnologiyadan foydalanish kutilayotgan foyda, qulaylik, ijtimoiy ta’sir va yordamchi sharoitlar bilan belgilanadi [11]. Raqamli tafovut masalasi alohida yo‘nalish sifatida ajraldi: xizmat raqamli shaklga o‘tganda, ko‘nikmasi past mijozlar va ba’zan xodimlarning o‘zi ham qiyinchilikka duch keladi, shuning uchun sharhlarda zarur hollarda yuzma-yuz yordamni saqlab qolish tavsiya etiladi [8].

1-jadval. Xalqaro adabiyotdagi asosiy topilmalar sintezi

Yo‘nalish	Asosiy topilma	Manba
Xizmatdan foydalanish imkoniyati	Masofa va vaqt cheklovlari kamayadi, qamrov kengayadi	[7; 8]
Mijoz bilan munosabat	Ishonch kuchayishi mumkin; muloqot qisqa va standartlashib qolishi xavfi bor	[8]
Axloqiy xatarlar	Maxfiylik, rozilik, kasbiy chegaralar, hujjatlashtirish	[5; 10]
Raqamli tafovut va kompetensiya	Mijoz va xodim uchun raqamli ko‘nikma, zarur holda yuzma-yuz yordam	[8]

Yo‘nalish	Asosiy topilma	Manba
Qabul qilish omillari	Kutilayotgan foyda, qulaylik, ijtimoiy ta’sir, yordamchi sharoitlar	[9; 11]

Manba: ko‘rsatilgan manbalar asosida muallif tomonidan tuzilgan.

1-jadvaldagi yo‘nalishlar bir-biriga bog‘liq: raqamli kompetensiya past bo‘lsa, imkoniyat kengayganday tuyulsa-da, amalda ayrim mijozlar chetda qolishi mumkin [8]. Boshqacha aytganda, texnologiya foyda keltirishi uchun uning atrofida qo‘llab-quvvatlovchi muhit bo‘lishi shart. O‘zbekiston amaliyotida esa kommunikativ zanjirning asosiy bo‘g‘inlari raqamli vositalar bilan almashtirilmoqda. Ijtimoiy himoya yagona reyestri orqali 1,8 million oilaning ahvoli baholangan, ulardan 739 mingi reyestrga kiritilib, nafaqa va moddiy yordam bilan ta’minlangan [12]. Tizim kam ta’minlangan oilalarga nafaqa tayinlashni to‘liq avtomatlashtirgan [13]. Yagona reyestr, «Inson» markazlari va ish yuritish (case management) vositalari birgalikda avvalgi tarqoq tizimdan ancha ilgarilagan arxitekturani tashkil etadi [14]. «Raqamli hukumat – 2028» strategiyasida platformadagi xizmatlar sonini 700 taga yetkazish rejalashtirilgan [2], my.gov.uz portali esa raqamli hukumat infratuzilmasining markazida turadi [15]. Bizning talqinimizcha, bu vositalar asosan aloqaning «kirish» qismini, ya’ni ma’lumot to‘plash va xizmatga ulanishni tartibga soladi; mijoz fikrini qayta qabul qilish mexanizmlari haqida esa kamroq ma’lumot uchraydi. Bolalarni himoya qilish bo‘yicha yagona elektron platforma yaratish rejasi [12] esa bu tamoyillarni yangi sohada sinab ko‘rish imkonini beradi.

Elektron hukumat ko‘rsatkichlari dinamikasi notekis manzarani ko‘rsatadi (2-jadval va 1-rasm). O‘zbekistonning umumiy EGDI qiymati 2020-yildagi 0,6665 (87-o‘rin) dan 2024-yilda 0,7999 (63-o‘rin) ga oshgan va mamlakat indeksning «juda yuqori» guruhiga kirgan [16; 17].

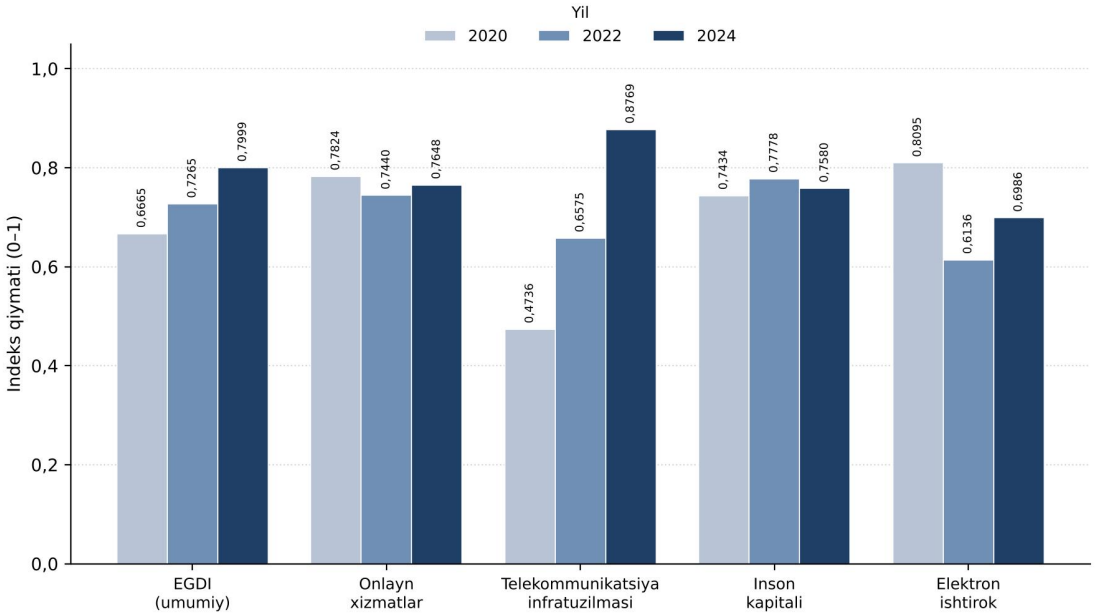
2-jadval. O‘zbekistonning EGDI ko‘rsatkichlari dinamikasi (2020–2024-yillar)

Ko‘rsatkich	2020-yil	2024-yil	Nisbiy o‘zgarish, %
Umumiy EGDI	0,6665	0,7999	+20,0
Telekommunikatsiya infratuzilmasi indeksi	0,4736	0,8769	+85,2
Onlayn xizmatlar indeksi	0,7824	0,7648	–2,2
Elektron ishtirok indeksi	0,8095	0,6986	–13,7
Reytingdagi o‘rin (umumiy)	87	63	+24 pog‘ona

Manba: [16; 17] ma’lumotlari asosida muallif hisob-kitoblari.

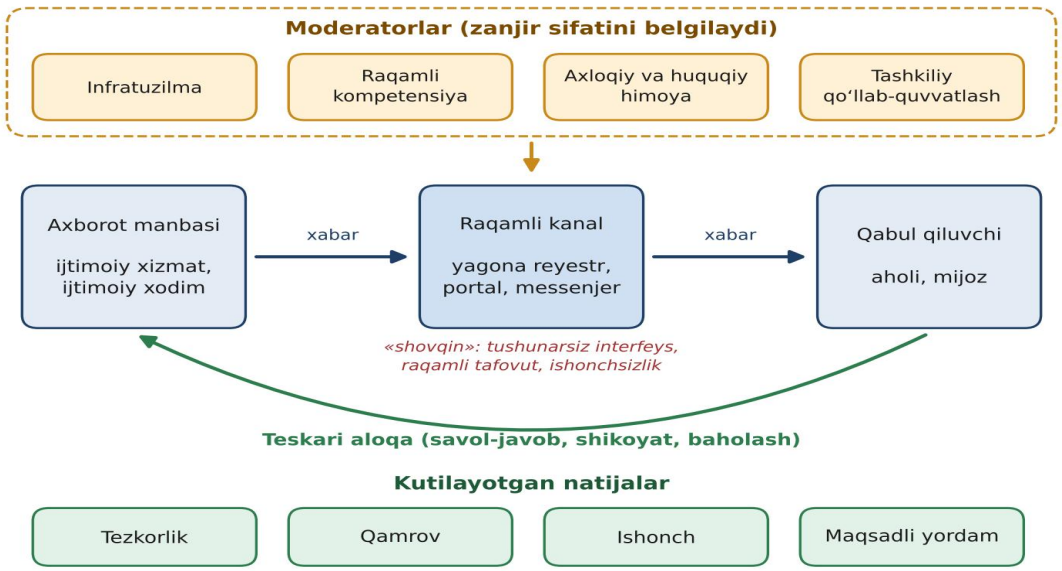
2-jadvaldan ko‘rinib turibdiki, eng katta sakrash telekommunikatsiya infratuzilmasi indeksida kuzatilgan (85,2 %), inson kapitali indeksi esa atigi 2,0 % ga yaxshilangan. Onlayn xizmatlar indeksi 2,2 %, elektron ishtirok indeksi esa 13,7 % ga pasaygan. Oddiyroq aytganda, axborot o‘tadigan «quvur» tez kengaygan, ikki tomonlama muloqot va fuqarolar ishtirokini aks ettiruvchi ko‘rsatkichlar esa bu sur’atga yetmagan. Infratuzilma bo‘yicha o‘rin 123-dan 68-ga ko‘tarilgan, onlayn xizmatlar bo‘yicha esa 46-dan 59-ga tushgan [17]. Bu farq muhim, chunki onlayn xizmatlar va elektron ishtirok indekslari davlat bilan fuqaro o‘rtasidagi aloqaning ikki tomonlama jihatiga yaqinroq turadi, infratuzilma indeksi esa asosan tarmoq imkoniyatlarini o‘lchaydi. 1-rasmda uch yillik dinamika ko‘rsatilgan: 2022-yildagi oraliq qiymat (0,7265; 69-o‘rin) o‘sish bir tekis bo‘lganini tasdiqlaydi.

ISSN:2308-5703
Impact factor:13.5 *International Multidisciplinary Online Journal* November, 2026



1-rasm. O‘zbekistonning elektron hukumat indeksi va uning tarkibiy qismlari (2020, 2022, 2024-yillar). Manba: [16; 17] asosida muallif hisob-kitoblari.

Olingan natijalar asosida ijtimoiy menejmentda raqamli kommunikatsiya samaradorligining konseptual modeli taklif etildi (2-rasm). Modelda xabar axborot manbasidan raqamli kanal orqali qabul qiluvchiga yetib boradi va teskari aloqa orqali qaytadi. Zanjir sifatini to‘rtta moderator belgilaydi: infratuzilma, raqamli kompetensiya, axloqiy va huquqiy himoya hamda tashkiliy qo‘llab-quvvatlash. Kutilayotgan natijalar tezkorlik, qamrov, ishonch va maqsadli yordamdir. Modelning asosiy g‘oyasi oddiy: eng zamonaviy kanal ham moderatorlar yetarli bo‘lmasa, kutilgan natijani bermaydi. Bundan tashqari, model har bir bo‘g‘inni alohida kuzatish va o‘lchash imkonini beradi.



2-rasm. Ijtimoiy menejmentda raqamli kommunikatsiya samaradorligining konseptual modeli. Manba: [3; 4; 9] g‘oyalari asosida muallif ishlanmasi.

MUHOKAMA

Natijalarning eng muhim jihati texnik imkoniyat bilan kommunikativ sifat o‘rtasidagi farqdir. Infratuzilma 85 % ga o‘sgan davrda onlayn xizmatlar va elektron ishtirok ko‘rsatkichlarining pasayishi kanal kengayishi muloqot sifatini avtomatik oshirmasligini anglatadi. Bu holat Shannon va Weaver modelidagi «shovqin» tushunchasi bilan yaxshi izohlanadi [3]: shovqin faqat texnik nosozlik emas, u tushunarsiz interfeys, raqamli savodxonlikning pastligi yoki xizmatga ishonchsizlik shaklida ham namoyon bo‘ladi. Xabermas nuqtai nazaridan esa platforma axborot yetkazish bilan cheklansa, u o‘zaro tushunishni emas, faqat ma’muriy topshiriqni ta’minlaydi [4]. EGDI umumiy elektron hukumatni o‘lchagani uchun bu xulosani sabab emas, yo‘nalish belgisi sifatida qabul qilish to‘g‘ri.

Natijalar xalqaro tadqiqotlarga ko‘p jihatdan mos keladi. Zhang va Yang texnologiyani qabul qilishni «tanlab integratsiya» jarayoni deb ta’riflaydi, unda xodimning kompetensiyasi, tashkiliy qo‘llab-quvvatlash va mijozlarning raqamli imkoniyati muhim rol o‘ynaydi [11]. UTAUT ham foydalanishni yordamchi sharoitlar belgilashini ta’kidlaydi [9]. Bullock va Colvin ham texnologiyani qabul qilish modelini ijtimoiy ishda kommunikatsion texnologiyalarni joriy etishning nazariy asosi sifatida ko‘rib chiqadi [6], bu bizning yondashuvimizga mos keladi. O‘zbekistonda «Inson» markazlari aynan shunday yordamchi sharoit sifatida qaralishi mumkin, inson kapitali indeksining atigi 2 % ga o‘sgani esa kompetensiya yo‘nalishida zaxira borligini ko‘rsatadi.

Strategiyada BMT indeksida dastlabki 30 ta davlat qatoriga kirish maqsadi belgilangan [2], hozirgi 63-o‘rin esa [16] bu masofa hali uzoqligini ko‘rsatadi. Indeks onlayn xizmatlar va inson kapitalini ham o‘z ichiga olgani uchun bu yo‘lda xizmat sifati va aholining raqamli savodxonligi hal qiluvchi bo‘ladi. Taklif etilgan model menejerga qaysi bo‘g‘in zaif ekanini tekshirish uchun diagnostik vosita beradi: onlayn xizmatlar indeksi pasaygan bo‘lsa, avvalo interfeys qulayligi va teskari aloqa bo‘g‘ini tekshirilishi lozim. Infratuzilmani yana kengaytirish esa bunday holatda ikkinchi darajali masalaga aylanadi, chunki muammo kanalning sig‘imida emas, undan foydalanish sifatida.

Axloqiy xatarlar alohida e’tiborga loyiq. Yagona reyestr kabi tizimlar katta hajmdagi shaxsiy ma’lumotlarni to‘playdi; raqamli amaliyotda maxfiylik, rozilik va kasbiy chegaralar eng sezgir nuqta bo‘lib qoladi [10]. Devlieghere va Roose elektron axborot tizimlari ijtimoiy ishni sof texnik amaliyotga aylantirib qo‘yishi mumkinligini ko‘rsatgan [18], Mishna va hammualliflar esa COVID-19 davrida xodimlarning AKT’dan foydalanishida yangi tendensiyalar paydo bo‘lganini aniqlagan [19]. Demak, avtomatlashtirish xodimning o‘rnini egallamasligi, aksincha uni qog‘ozbozlikdan bo‘shatib, mijoz bilan chuqur muloqotga vaqt ajratishga xizmat qilishi kerak. Farazimizcha, mahalla va oilaviy aloqalar kuchli jamiyatda ijtimoiy xodimning shaxsiy tashrifi ishonchning asosiy vositasi bo‘lib qoladi, raqamli kanal esa uni to‘ldiradi. Nordesjö va hammualliflar axloqiy masalalarga bag‘ishlangan 16 ta maqolada mijozlarning o‘z ovozi eshitilmaganini qayd etgan [8]. Bizning tahlilimiz ham bu cheklovdan xoli emas: aholining raqamli xizmatlardan qoniqishi bevosita o‘lchanmadi, 1,8 million va 739 ming kabi raqamlar esa hisobot ma’lumoti sifatida qabul qilindi; kelgusida mijozlar va xodimlar o‘rtasida so‘rovnoma va intervyu o‘tkazish tavsiya etiladi.

XULOSA

Tadqiqot ijtimoiy menejmentda raqamli texnologiyalarning samaradorligi vositalar sonidan ko‘ra ularning muloqot sifatiga qanchalik xizmat qilishiga bog‘liqligini ko‘rsatdi. Xalqaro adabiyotda raqamli vositalar imkoniyatni kengaytiruvchi omil sifatida baholanadi, biroq mijoz bilan munosabat, maxfiylik va raqamli tafovut bilan bog‘liq xatarlar saqlanib qoladi. O‘zbekistonda yagona reyestr, «Inson» markazlari va yagona portal qamrov va tezkorlikni oshirdi: 1,8 million oila baholandi, 739 ming oila reyestrga kiritildi. 2020–2024-yillarda umumiy EGDI 20,0 %, infratuzilma indeksi 85,2 % o‘sgan bo‘lsa, onlayn xizmatlar (–2,2 %) va elektron ishtirok (–13,7 %) ko‘rsatkichlari orqada qolgan. Taklif etilgan model samaradorlikni infratuzilma, kompetensiya, axloqiy himoya va tashkiliy qo‘llab-quvvatlash uyg‘unligi bilan bog‘laydi.

Demak, keyingi bosqichda asosiy e'tibor kanal sonidan ko'ra muloqot sifatiga qaratilishi lozim. Amaliy takliflarimiz: har bir raqamli kanalga teskari aloqa mexanizmini (savol-javob, shikoyat, baholash) qo'shish; ijtimoiy xodimlarning raqamli va kommunikativ kompetensiyasini muntazam oshirish va texnologiya ishlab chiquvchilari bilan hamkorlikni kuchaytirish [7]; shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va rozilik olish tartiblarini tushunarli tilda belgilash; raqamli tafovutga duch kelgan guruhlar uchun yuzma-yuz xizmat kanallarini saqlash [8]. Umuman olganda, raqamli texnologiyalar o'z-o'zidan maqsad emas, balki muloqotni tezlashtirish va yordamni adolatli yetkazish vositasidir. Shu bois samaradorlikni faqat xizmatlar soni bilan emas, mijozning tushunishi, ishonchi va qoniqishi bilan ham o'lchash maqsadga muvofiq. Natijalar ijtimoiy ish mutaxassislarini tayyorlashda va raqamli ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirishda foydalanilishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son «"O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida»gi Farmoni. – URL: https://lex.uz/docs/6600413
2. «Digital Government – 2028» Strategy. – Tashkent: Ministry of Digital Technologies of the Republic of Uzbekistan. – URL: https://dgov.uz/en/egov-strategy/
3. Shannon C.E., Weaver W. The Mathematical Theory of Communication. – Urbana: University of Illinois Press, 1949.
4. Habermas J. The Theory of Communicative Action. Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society. – Boston: Beacon Press, 1984.
5. Reamer F.G. Social work in a digital age: ethical and risk management challenges // Social Work. – 2013. – Vol. 58, No. 2. – P. 163–172. – DOI: 10.1093/sw/swt003
6. Bullock A.N., Colvin A.D. Communication technology integration into social work practice // Advances in Social Work. – 2015. – Vol. 16, No. 1. – DOI: 10.18060/18259
7. Afrouz R., Lucas J. A systematic review of technology-mediated social work practice: benefits, uncertainties, and future directions // Journal of Social Work. – 2023. – Vol. 23, No. 5.
8. Nordesjö K., Scaramuzzino G., Ulmestig R. The social worker–client relationship in the digital era: a configurative literature review // European Journal of Social Work. – 2022. – Vol. 25, No. 2. – P. 303–315. – DOI: 10.1080/13691457.2021.1964445
9. Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D. User acceptance of information technology: toward a unified view // MIS Quarterly. – 2003. – Vol. 27, No. 3. – P. 425–478.
10. Reamer F.G. Clinical social work in a digital environment: ethical and risk-management challenges // Clinical Social Work Journal. – 2015. – Vol. 43, No. 2. – P. 120–132. – DOI: 10.1007/s10615-014-0495-0
11. Zhang Y., Yang H. Digital technology adoption in frontline social work practice: a scoping review // Research on Social Work Practice. – 2026. – DOI: 10.1177/10497315261464543
12. Prezident O'zbekiston ijtimoiy qamrovni kengaytirish masalalarini ko'rib chiqdi // Dunyo axborot agentligi. – URL: https://dunyo.info/en/news/prezident-uzbekistana-rassmotrel-voprosy-rasshireniya-ohvata-socialnyh
13. Uzbekistan on the path to developing a strong social policy // O'zbekiston Respublikasi Tashqi ishlar vazirligi. – 2024. – URL: https://kyrgyzstan.mfa.uz/news/26291
14. Uzbekistan's experience in poverty reduction and the formation of a new social protection model. – 13.10.2025. – URL: https://gk-usbekistan.de/de/2025/10/13/deutsch-english-uzbekistans-experience-in-poverty-reduction-and-the-formation-of-a-new-social-protection-model/
15. From paperwork to platforms: Uzbekistan accelerates digital governance // Euronews. – 25.12.2025. – URL: https://www.euronews.com/2025/12/25/from-paperwork-to-platforms-uzbekistan-accelerates-digital-governance

16. United Nations Department of Economic and Social Affairs. E-Government Knowledgebase: Uzbekistan country data. – URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/186-Uzbekistan
17. E-government rating: Uzbekistan's position in the UN EGDI (2020–2024) // Digital Government portal of Uzbekistan. – URL: https://dgov.uz/en/ratings/detail/
18. Devlieghere J., Roose R. Electronic information systems: in search of responsive social work // Journal of Social Work. – 2018. – Vol. 18, No. 6. – P. 650–665. – DOI: 10.1177/1468017318757296
19. Mishna F., Milne E., Bogo M., Pereira L.F. Responding to COVID-19: new trends in social workers' use of information and communication technology // Clinical Social Work Journal. – 2021. – Vol. 49. – P. 484–494. – DOI: 10.1007/s10615-020-00780-x