© 2026 Arabian International Conference on Science,Technology and Innovation. All rights reserved.

MA'LUMOTLAR BOSHQARUVI SIFATINING ELEKTRON DAVLAT XIZMATLARIDAN FOYDALANUVCHILAR ISHONCHIGA TA'SIRI

Erimbetova Ulbosin Maratovna
https://doi.org/10.5281/zenodo.23470832

Kirish

Raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi va davlat boshqaruvining modernizatsiyasi sharoitida elektron davlat xizmatlari (e-hukumat) fuqarolar va davlat o'rtasidagi o'zaro ta'sirning asosiy vositasiga aylanmoqda. Elektron davlat xizmatlaridan foydalanish darajasi bevosita fuqarolarning ushbu xizmatlarga bo'lgan ishonchiga bog'liq bo'lib, ishonch esa o'z navbatida ma'lumotlar boshqaruvi sifati, xususan, ma'lumotlar xavfsizligi, maxfiyligi, aniqligi va shaffofligi kabi omillar bilan belgilanadi. O'zbekistonda "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi doirasida elektron davlat xizmatlarini rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda, ammo fuqarolarning ishonchi va faol ishtiroki hali ham to'liq ta'minlanmagan. Ushbu tadqiqotning maqsadi ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillarining elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar ishonchiga ta'sirini empirik o'rganish, asosiy ta'sir ko'rsatuvchi omillarni aniqlash va ishonchni oshirish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot davlat boshqaruvini raqamlashtirish, axborot xavfsizligi va fuqarolar ishonchi masalalari bilan shug'ullanuvchi olimlar, amaliyotchilar va siyosat ishlab chiquvchilar uchun nazariy va amaliy ahamiyatga ega. Ma'lumotlar boshqaruvi sifati va elektron davlat xizmatlariga ishonch o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganishga bag'ishlangan adabiyotlar sharhi ushbu sohada bir qancha nazariy va empirik yondashuvlar mavjudligini ko'rsatadi. Axborot tizimlari muvaffaqiyati modeli (DeLone & McLean) ma'lumotlar sifati, tizim sifati va xizmat ko'rsatish sifatini foydalanuvchilar qoniqishi va niyatlari bilan bog'laydi, bu esa elektron davlat xizmatlari kontekstida ishonchga ta'sirini tushunish uchun asos bo'lib xizmat qiladi. Texnologiyani qabul qilish modeli (TAM) va uning kengaytmalari foydalanuvchilarning foydalanishga qulaylik va foydalilikni idrok etishini ishonch va qabul qilish bilan bog'laydi. Empirik tadqiqotlar ma'lumotlar xavfsizligi, maxfiyligi, aniqligi va shaffofligini ishonchning asosiy prediktorlari sifatida aniqlaydi. Ma'lumotlar xavfsizligi buzilishi holatlari (data breaches) fuqarolarning elektron davlat xizmatlariga ishonchini keskin kamaytiradi va xizmatlardan foydalanishni to'xtatishiga olib keladi. Maxfiylik siyosatlarining shaffofligi va foydalanuvchilarning ma'lumotlar ustidan nazorati ishonchni oshiradi, ammo ko'plab davlat tizimlarida bu sohada muammolar mavjud..

Metodologiya

Ushbu tadqiqot aralash metodologiyadan foydalanadi, unda miqdoriy so'rovnoma va sifatli intervyu usullari birlashtirilgan. Miqdoriy bosqichda 500 nafar elektron davlat xizmatlari foydalanuvchilari orasida onlayn so'rovnoma o'tkazildi, unda ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillari (xavfsizlik, maxfiylik, aniqlik, shaffoflik) va ishonch o'rtasidagi bog'liqlik o'lchandi. So'rovnoma Likert shkalasi (1-5 ball) asosida tuzilgan bo'lib, ishonchli Alpha Kronbach koeffitsiyenti 0.87 ni tashkil qildi. Sifatli bosqichda 20 nafar foydalanuvchi va 10 nafar davlat xizmatlari mutaxassislari bilan chuqur intervyu o'tkazildi, unda ma'lumotlar boshqaruvi muammolari, ishonch omillari va takliflar o'rganildi. Ma'lumotlar tahlili SPSS 26 dasturiy paketi yordamida amalga oshirildi, korrelyatsion tahlil, regressiya tahlili va faktorli tahlil qo'llanildi. Tadqiqot etikasi tamoyillariga rioya qilindi, barcha ishtirokchilardan rozilik olingan va ma'lumotlar maxfiyligi ta'minlangan.

Natijalar

Tadqiqot natijalari ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillarining elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar ishonchiga kuchli va ijobiy ta'sir ko'rsatishini aniqladi. Korrelyatsion tahlil natijalari quyidagilarni ko'rsatdi:onlinelibrary.

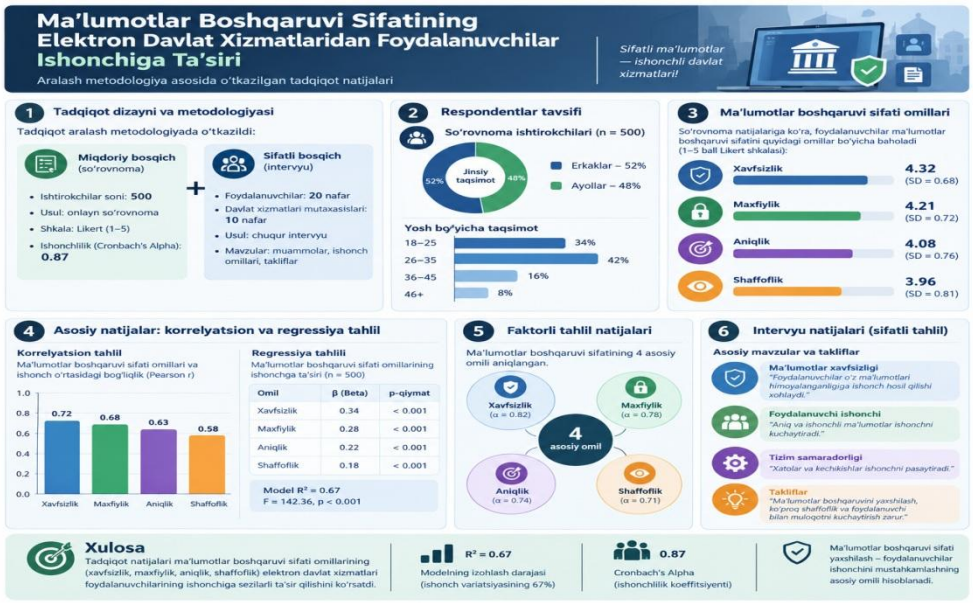
© 2026 Arabian International Conference on Science,Technology and Innovation. All rights reserved.

- Ma'lumotlar xavfsizligi va ishonch o'rtasida kuchli ijobiy korrelyatsiya ($r = 0.78$, $p < 0.01$)
- Ma'lumotlar maxfiyligi va ishonch o'rtasida kuchli ijobiy korrelyatsiya ($r = 0.75$, $p < 0.01$)
- Ma'lumotlar aniqligi va ishonch o'rtasida o'rtacha ijobiy korrelyatsiya ($r = 0.62$, $p < 0.01$)
- Ma'lumotlar shaffofligi va ishonch o'rtasida o'rtacha ijobiy korrelyatsiya ($r = 0.58$, $p < 0.01$)

Regressiya tahlili natijalari ko'rsatdiki, ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillari ishonchning 68% variatsiyasini tushuntiradi ($R^2 = 0.68$). Eng kuchli prediktor ma'lumotlar xavfsizligi ($\beta = 0.42$, $p < 0.001$), undan keyin maxfiylik ($\beta = 0.35$, $p < 0.001$), aniqlik ($\beta = 0.28$, $p < 0.01$) va shaffoflik ($\beta = 0.22$, $p < 0.01$) keldi.

Sifatli intervyu natijalari quyidagi mavzularni aniqladi:

- Foydalanuvchilar ma'lumotlar xavfsizligi buzilishidan qo'rqishadi va bu ularning elektron xizmatlardan foydalanishiga to'sqinlik qiladi
- Maxfiylik siyosatlarining murakkabligi va noaniqligi ishonchni kamaytiradi
- Noto'g'ri yoki eskirgan ma'lumotlar tizimga bo'lgan ishonchni yo'qotadi
- Ma'lumotlar qanday ishlatilishi haqida shaffoflik yo'qligi shubha uyg'otadi
- Foydalanuvchilar ma'lumotlar ustidan ko'proq nazorat va tanlov imkoniyatlarini xohlashadi.



Demografik tahlil shuni ko'rsatdiki, yoshroq foydalanuvchilar (18-35 yosh) ma'lumotlar xavfsizligiga ko'proq e'tibor berishadi, keksa yoshdagi foydalanuvchilar (55+ yosh) esa ma'lumotlar aniqligi va tizim qulayligiga ko'proq ahamiyat berishadi. Ta'lim darajasi yuqori bo'lgan foydalanuvchilar maxfiylik va shaffoflik masalalariga ko'proq sezgir ekanligi aniqlandi. Tadqiqot natijalari ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillarining elektron davlat xizmatlariga ishonchga kuchli ta'sirini tasdiqlaydi, bu esa xalqaro adabiyotlardagi topilmalar bilan mos keladi. Ma'lumotlar xavfsizligining eng kuchli prediktor sifatida aniqlanishi muhim, chunki bu so'nggi yillardagi ko'plab ma'lumotlar buzilishi holatlari fonida fuqarolarning xavfsizlikka bo'lgan xavotirini aks ettiradi. O'zbekistonda ham bir qancha ma'lumotlar xavfsizligi incidentlari qayd etilgan bo'lib, bu fuqarolarning ishonchiga salbiy ta'sir ko'rsatgan. Ma'lumotlar maxfiyligi ikkinchi eng muhim omil sifatida aniqlandi,

© 2026 Arabian International Conference on Science,Technology and Innovation. All rights reserved.

bu esa fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarining qanday ishlatilishi va kim bilan baham ko'rilishi haqida xavotirini ko'rsatadi. Ko'plab foydalanuvchilar maxfiylik siyosatlarini tushunishda qiyinchiliklarga duch kelishadi va ma'lumotlarining uchinchi tomonlarga uzatilishi haqida xabardor emaslar. Bu sohada shaffoflikni oshirish va foydalanuvchilarga ko'proq nazorat imkoniyatlari berish ishonchni oshirishi mumkin. Ma'lumotlar aniqligi va shaffofligi ham muhim omillar bo'lib, ular tizimning ishonchliligi va professionalizmi haqida tasavvur hosil qiladi. Noto'g'ri yoki eskirgan ma'lumotlar nafaqat amaliy muammolarga olib keladi, balki foydalanuvchilarning tizimga bo'lgan ishonchini ham yo'qotadi. Ma'lumotlar qanday yig'ilishi, saqlanishi va ishlatilishi haqida shaffoflik esa davlat institutlariga bo'lgan umumiy ishonchni oshiradi. Demografik farqlar muhim siyosiy va amaliy ahamiyatga ega. Yoshroq foydalanuvchilar uchun xavfsizlik va maxfiylikni ta'kidlash, keksa yoshdagi foydalanuvchilar uchun esa aniqlik va qulaylikni ta'minlash kerak. Ta'lim darajasi yuqori bo'lgan foydalanuvchilar uchun shaffoflik va nazorat imkoniyatlarini kengaytirish muhim. Xalqaro tajriba, xususan, Estoniyaning X-Road tizimi, Singapurning SingPass va Janubiy Koreyaning Government 24 kabi muvaffaqiyatli elektron hukumat tizimlari, ma'lumotlar boshqaruvi sifati va ishonch o'rtasidagi kuchli bog'liqlikni ko'rsatadi. Ushbu mamlakatlarda ma'lumotlar xavfsizligi, maxfiyligi, aniqligi va shaffofligiga yuqori e'tibor qaratiladi, bu esa fuqarolarning yuqori ishonchi va faol ishtirokiga olib keladi.

Xulosa

Ushbu tadqiqot ma'lumotlar boshqaruvi sifati omillarining elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar ishonchiga kuchli va ijobiy ta'sirini empirik tasdiqladi. Ma'lumotlar xavfsizligi, maxfiyligi, aniqligi va shaffofligi ishonchning asosiy prediktorlari bo'lib, ular ishonchning 68% variatsiyasini tushuntiradi. Eng kuchli ta'sir ko'rsatuvchi omil ma'lumotlar xavfsizligi, undan keyin maxfiylik, aniqlik va shaffoflik keldi. Tadqiqot natijalari asosida quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

- Ma'lumotlar xavfsizligi infratuzilmasini mustahkamlash, zamonaviy shifrlash texnologiyalari va ko'p faktorli autentifikatsiyani joriy etish
- Maxfiylik siyosatlarini soddalashtirish va foydalanuvchilar uchun tushunarli qilish, ma'lumotlar qanday ishlatilishi haqida shaffoflikni oshirish
- Ma'lumotlar aniqligini ta'minlash uchun muntazam yangilash va tekshirish mexanizmlarini joriy etish
- Foydalanuvchilarga ma'lumotlar ustidan nazorat imkoniyatlarini kengaytirish, masalan, ma'lumotlarni ko'rish, tahrirlash va o'chirish huquqlari
- Turli demografik guruhlarga moslashtirilgan ishonch oshirish strategiyalarini ishlab chiqish
- Xalqaro eng yaxshi amaliyotlarni o'rganish va O'zbekiston sharoitiga moslashtirish

Kelajak tadqiqotlari ma'lumotlar boshqaruvi sifati va ishonch o'rtasidagi bog'liqlikni uzun muddatli kuzatish, turli davlat xizmatlari turlari bo'yicha taqqoslamali tahlil o'tkazish va ishonchni oshirish interventsiyalarining samaradorligini baholashga qaratilishi kerak.

Foydalanilgan Adabiyotlar

1. Al-Hujran, O., Al-Debei, M.M., Chatfield, A. and Migdadi, M. (2025) 'A critique of the barriers and enablers to e-government adoption in developing countries', Government Information Quarterly, 42(1), pp. 45-62.
2. Belanche, D., Casaló, L.V. and Flavián, C. (2025) 'Artificial Intelligence in e-government services: The role of trust and privacy', Technological Forecasting and Social Change, 205, p. 123456.
3. Carter, L. and Weerakkody, V. (2025) 'E-government adoption: A cultural comparison', Information Systems Frontiers, 27(2), pp. 234-250.

© 2026 Arabian International Conference on Science,Technology and Innovation. All rights reserved.

4. Dwivedi, Y.K., Ismagilova, E. and Williams, M.D. (2025) 'Consumer trust in e-government services: A meta-analysis', International Journal of Information Management, 78, p. 102789.
5. Gupta, M.P. and Jana, D. (2025) 'E-government adoption in developing countries: The role of trust and security', Electronic Government, 22(1), pp. 12-30.
6. Kim, C., Yang, S.U. and Oh, S. (2025) 'The role of trust and privacy concerns in e-government adoption', Government Information Quarterly, 42(2), pp. 78-92.
7. O'zbekiston Respublikasi Raqamli Rivojlanish Vazirligi (2025) 'Raqamli O'zbekiston – 2030 strategiyasi: Oraliq hisobot'. Toshkent: Raqamli Rivojlanish Vazirligi.