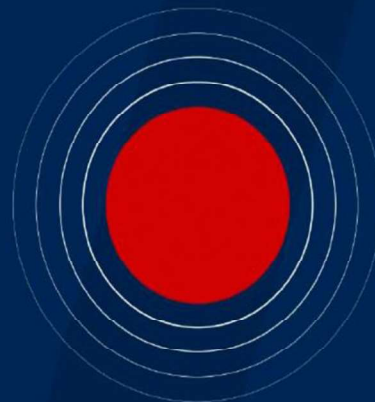


UZA | O'zbekiston
Milliy axborot
agentligi



**ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ
АХБОРОТ АГЕНТЛИГИ – ЎЗА
ИЛМ-ФАН БЎЛИМИ**
(ЭЛЕКТРОН ЖУРНАЛ)

2022 ЙИЛ МАЙ

ТОШКЕНТ – 2022

**ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ АХБОРОТ АГЕНТЛИГИ – ЎЗА
ИЛМ-ФАН БЎЛИМИ (ЭЛЕКТРОН ЖУРНАЛ)**

**Илмий нашр
2022 йил май ойи сони**

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги ОАК Раёсатининг 2019 йил 28 мартдаги 263/7.1 ва 263/7.4-сон қарорига биноан ташкил этилган.

Электрон журналга келган мақолаларга жавоб қайтарилмайди, журналда эълон қилинган мақолалардан олинган парчалар ЎЗА Илм-фан бўлими (электрон журнал)дан олинди, деб кўрсатилиши шарт.

Электрон журналга бир ярим оралиқдаги материаллар “Microsoft Word” редактори, “Times New Roman” шрифтида электрон версия шаклида қабул қилинади.

Тахрир кенгаши

А.Кўчимов
Қ.Ш.Омонов
А.С.Сагдуллаев
С.С.Ғуломов
Ф.Г.Назиров
Р.Д.Курбанов
М.Ҳ.Рустамбоев
Н.М.Маҳмудов
И.С.Саифназаров
Н.Х.Обломуродов

Б.А.Назаров
А.Асқаров
Д.Ю.Юсупова
А.Х.Саидов
Т.Ў.Арипова
Қ.Р.Аллаев
С.М.Туробжонов
Т.Қудратхўжа
Н.А.Хусанов
Г.А.Мардонова

Манзилимиз: Тошкент ш., 100000, Буюк Турон кўчаси 42-уй
Тел: (+99871) 233-09-21; (+99899) 833-62-71

Иқтисод

БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН КЎРСАТИШ ТИЗИМЛАРИНИНГ МЕТОДОЛОГИК АСОСЛАРИ

Зокир Тоштемирович МАМАДИЯРОВ

иқтисодиёт фанлари бўйича (PhD) фалсафа доктори

доцент

Тошкент давлат иқтисодиёт университети

Тошкент, Ўзбекистон

z.mamadiyarov@tsue.uz

Аннотация

Ушбу мақолада банк хизматларини масофадан кўрсатишни такомиллаштириш бўйича турли тадқиқотчилар ва муаллиф томонидан ишлаб чиқилган моделлар асосида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ривожлантиришга таъсир этувчи омиллар эконометрик таҳлил қилинган.

Таянч сўзлар: Мобил банкинг, ТАМ модели, чатбот, риск, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари.

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВ

Зокир Тоштемирович МАМАДИЯРОВ

доктор философии (PhD) по экономическим наукам

доцент

Ташкентский государственный экономический университет

Ташкент, Узбекистан

z.mamadiyarov@tsue.uz

Аннотация

В данной статье проводится эконометрический анализ факторов, влияющих на развитие систем дистанционного предоставления банковских услуг, на основе различных исследований и авторских моделей совершенствования предоставления дистанционных банковских услуг.

Ключевые слова: Мобильный банкинг, модель ТАМ, чат-бот, риск, дистанционное банковское обслуживание.

Ўзбекистон иқтисодиётининг рақамлашиб ривожланиб бораётганлиги, банklar ўртасида рақобатнинг ортиши, банк хизматлари сифатини ошириш муаммоси долзарблигини ошироқда. Банк фаолиятини ташкил этишда банк хизматлари сифатини баҳолаш ва бошқариш бўйича чора-тадбирлар тизимини ишлаб чиқиш масаласи кўтарилди, бу эса банкка стратегик ва тактик вазифаларни ҳал қилишда мавжуд ахборот, моддий ва молиявий ресурслар

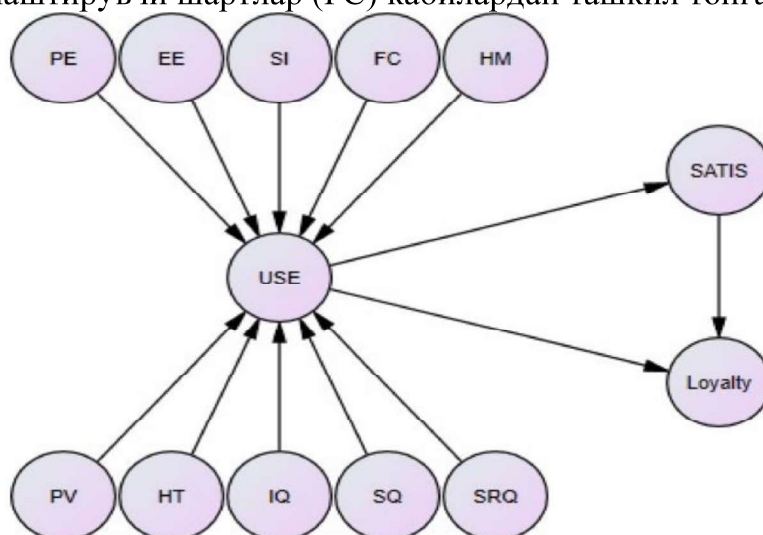
билан мақсадга эришиш имконини беради. Илмий нуқтаи назардан қараганда, сифат энди бошқарувнинг мутлақо янги объекти ҳисобланади.

Хусусан, банк хизматларида сифат тушунчасини замонавий ифодалаш параметрлари бугунги кундаги бозор талабларига жавоб бермайди. Бу эса янги самарали шакл ва усулларни илмий тушуниш ва амалий ишлаб чиқиш, тегишли миқдорий воситалар тўплами орқали банк хизматлари сифатини баҳолашда услубий ёндашувларни шакллантиришни тақозо этади.

Банк хизматларини масофадан кўрсатишни ривожлантириш ва унга таъсир этувчи омилларни баҳолаш муаммосининг мураккаблиги ва кўп қиррали эканлиги, тижорат банкларида ташкилий-услубий воситалар ва ҳуқуқий асосларнинг етарли даражада ривожланмаганлиги билан боғлиқ бўлган кенг кўламли муаммолар билан боғлиқдир.

Ахборот тизимлари муваффақияти модели (information systems success model, IS муваффақият модели ёки Delone ва McLean IS муваффақият модели) ахборот тизимлари (IS) назарияси бўлиб, у энг муваффақиятли олти та омиллар ўртасидаги муносабатларни аниқлаш, тавсифлаш ва тушунтириш орқали АТ муваффақияти ҳақида кенг қамровли тушунча беради ва улар асосида ахборот тизимлари баҳоланади. Назариянинг дастлабки ривожланиши 1992 йилда Uilyam H. DeLone ва Efraim R. Maklin томонидан амалга оширилган. IS муваффақият модели минглаб илмий мақолаларда келтирилган ва замонавий ахборот тизимларини тадқиқ қилишда энг таъсирли назариялардан бири ҳисобланади.

Хусусан, Саудия Арабистоннинг King Abdulaziz University иқтисодчиси Abdullah M. Baabdullah томонидан мобил банкинг хизматидан фойдаланишига таъсир қилувчи омилларни аниқлаш учун иккита моделни (масалан, UTAUT2 ва Delone ва McLean IS муваффақият модели) бирлаштиради. Бундан ташқари, бундай тизимдан фойдаланиш натижасида миждозлар эҳтиёжини қондириш ва банкга содиқлигини аниқлашдир. 1-расмда кўриниб турибдики, UTAUT2 моделида мустақил омиллар ишонч (PE), қулай бўлиши (EE), фойдалилигини англаш (HM), нарх қиймати (PV), одатланиш (HT), ижтимоий таъсир (SI) ва осонлаштирувчи шартлар (FC) кабилардан ташкил топган [2].



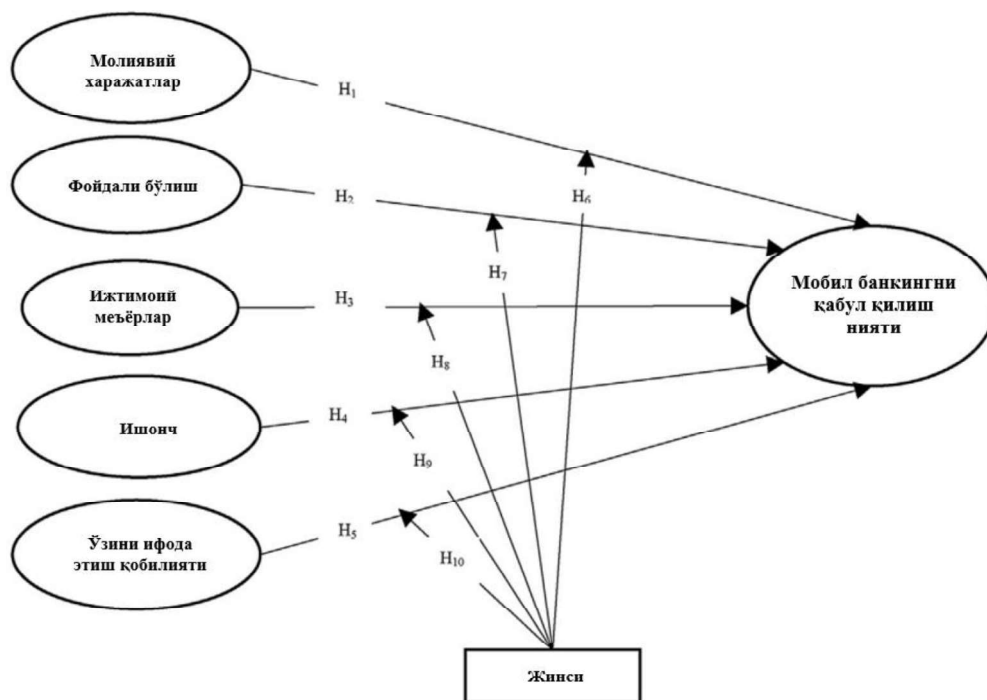
1-расм. Концептуал модел [1]

Шунингдек, ва Delone ва McLean IS муваффақият моделидан олинган мустақил ўзгарувчилар учта омилни (масалан, хизмат сифати (SRQ), ахборот сифати (IQ) ва тизим сифати (SQ)) ўз ичига олади. Ушбу тадқиқот олдинги барча мустақил ўзгарувчилар иккита моделга тегишли бўлган фойдаланиш таъсир қилувчи ўзгарувчилардан иборат [3]. Бундан ташқари, ушбу тадқиқот мобил банкингдан фойдаланишга таъсир қилувчи ўзгарувчи сифатида қониқишни (SATIS: Satisfaction) қабул қилади ва бу омил Delone ва McLean IS муваффақият моделидан олинган.

Бразилиянинг de Uberlândia федерал университети профессори Rodrigo F.Malaquias ва АҚШ нинг DePaul университети профессори Yujong Hwang лар ўз тадқиқотларида АКТга оид кўрсаткичлардаги, шунингдек, мобил банкинг технологияларини қабул қилиш ва улардан фойдаланишга таъсир қилиши мумкин бўлган фойдалилигини англаш, ишонч, ижтимоий таъсир, фойдаланиш қулайлиги респондент жинси ва ёши каби омилларни ўрганган ва улар устида таҳлиллар олиб борган. Тадқиқот натижасига кўра мобил банкингдан фойдаланишда ишонч ва фойдаланишда қулай бўлиши муҳим омиллар эканлиги аниқланган [4].

Технологияни қабул қилиш модели (Technology Acceptance Model, TAM) банк тадқиқотларини қабул қилиш хоҳишининг асосий модели саналади. Сўнгги вақтларда кўплаб тадқиқотларда кенгайтирилган TAM модели қўлланилганлиги бу моделнинг мақсадга мувофиқлиги ва мантиқийлигини кўрсатади. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини такомиллаштириш бўйича ўтказилган тадқиқотларнинг 40% дан ортиғида TAM модели ёки TAM моделининг кенгайтирилган версияларидан фойдаланган.

Янги Зеландиялик тадқиқотчи T.Goh ва S.Sun томонидан олиб борилган ушбу тадқиқотда TAM модели қўлланилган. Мобил банкингдан фойдаланишга эндоген ўзгарувчи хулқ-атвор, мобил банкингдан фойдаланиш ниятига таъсир қилувчи экзоген ўзгарувчилар: молиявий харажатлар, фойдалилигини англаш, ижтимоий меъёрлар, ишонч ва ўзини ифода қилиш каби омиллар ўрганилган (2-расм).



2-расм. Кенгайтирилган ТАМ модели [6]

Яқин йилларда банк мижозлари ҳаёт тарзига муаммосиз интеграциялашувини кутиш мумкин. Натижада, фойдаланувчилар ўз банклари билан ўзаро алоқада бўлганда автоматлаштирилган, интуитив ва қулай жараёнлар ташкил этилиши натижасида вақт ва кучни минималлаштиришни кутишади. Улар банкларга ишонч, киберхавфсизликнинг йўлга қўйилганлиги ва улар мижознинг молиявий контекстини фаол равишда бошқариб, маҳсулот ва тушунчаларни таклиф қилишларини кутишади. Сунъий интелект, рақамли валюталар, очиқ банк фаолияти имкониятлари ва истеъмолчиларнинг хатти-ҳаракатларини ўрганиш банкларнинг келгусидаги бизнес ва операцион моделларида ҳисобга олиниши лозим.

Тадқиқотимизда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсир этувчи омилларни аниқлаб олдик ва банк хизматларини масофадан кўрсатишга таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезаларни кенгайтирилган концептуал модели асосида эконометрик таҳлиллар олиб бордик. Булар:

- хизматлар ҳақида хабардор бўлиш (Xb);
- хизматларга риск даражаси таъсири (R);
- хизматлардан фойдаланишдаги қулайлик (Q);
- хизматларнинг фойдали эканлигини англаш (FA);
- хизматлардан фойдаланиш нархи (N);
- хизматларга бўлган ишонч (I)
- хизматлар хавфсизлиги (Xf).

Юқорида келтирилган банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллар шу бугунги кунгача

турли мамлакатларда кўплаб тадқиқотчилар томонидан ўрганилган. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллардан бири бўлган “хизматлар ҳақида хабардорлик” бўйича Riquelme H., ва Rios R., Oliveira T., Faria M., Thomas M.A., Popovic A., Kleijnen M., Wetzels M., De Ruyter, Jalilvand M.R., Samiei N., Velázquez B.M., Blasco M.F., Gil Saura I. ва бошқа кўплаб иқтисодчи олимлар алоҳида тадқиқотлар олиб борилган.

Одамлар бирор нарса сотиб олишда ва хизматлардан фойдаланишдан олдин рискни минималлаштириш учун бошқалардан суриштиради ва маълумот олишади [7]. Ҳақиқатдан ҳам, истеъмолчилар юқори рискли фаолиятни олиб боришда ва синалмаган янги технологиядан фойдаланишда кўпроқ оғзаки нутққа мурожаат қилишади ва ишонишади [8]. Оғзаки нутқ маълумотларни тўғридан-тўғри, шахсий хатти-ҳаракатлар билан ишончли тарзда етказди. Шу нуқтаи назардан, бадиий адабиётларда сўзнинг ўта даражада кучли эканлиги, истеъмолчилар хатти-ҳаракати рекламадан ҳам кўра кучлироқ эканлиги тан олинган.

Шунинг учун ҳам, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ҳақида аҳолининг хабардор бўлиши бу тизимлардан фойдаланишга туртки бўлиши муҳим деб ҳисобладик. Шу нуқтаи назардан, қуйидаги гипотезалар ишлаб чиқилди:

1-Гипотеза. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ҳақида хабардор бўлиш (X_b) бу хизматлардан фойдаланишга (F) ижобий таъсир кўрсатади.

2-Гипотеза. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ҳақида хабардор бўлиш (X_b) бу хизматларнинг фойдали эканлигини англашга (F_A) ижобий таъсир кўрсатади.

Luarn and Lin, Koenig-Lewis, N.Palmer, A.Moll, Luarn P., Lin H., Cruz P., Neto L., Munoz-Gallego, Laukkanen T., Wessels L., Drennan J., Singh S., Srivastava V., Srivastava R., Bakshi T. Sarkar B., Sathye M. ва бошқа кўплаб тадқиқотчилар томонидан банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга тизимдан фойдаланиш нархи омили бўйича тадқиқотлар олиб борилган.

Яъни, янги технологияларни банк тизимига жорий қилишда тўсиқлардан бири уни сотиб олиш бўлса, иккинчиси ундан фойдаланиш харажатларидир. Улардан фойдаланиш нархларининг юқорилиги банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ривожига ҳам салбий таъсир кўрсатаётганлиги аниқланди. Бошқа томондан, арзон нархлар мижозларнинг банк хизматларидан масофадан фойдаланишни рағбатлантиради [9]. Бошқача айтганда, масофавий банк хизматларидан фойдаланганлик учун сарф-харажатлар қанчалик юқори бўлса, ундан фойдаланувчилар кам бўлади. Шу нуқтаи назардан гипотеза қуйидагича ифодаланди:

3-Гипотеза. Нархнинг юқори бўлиши (N) банк хизматларидан масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсатади.

4-Гипотеза. Нархнинг юқори бўлиши (N) банк хизматларидан масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдали эканлигини англашга (FA) салбий таъсир кўрсатади.

Koenig-Lewis N., A.Palmer, A. Moll, Oliveira T., M.Faria, M.A.Thomas, A. Popović, Azad M.A.K., Malaquias F.F., Y.Hwang, Afshan S., A.Sharif, Alalwan A.A., Y.K.Dwivedi, N.P.Rana каби кўплаб иқтисодчи олимлар ишонч омилнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари билан ижобий боғлиқлиги борлиги борасида тадқиқотлар олиб борган.

Банк хизматларини масофадан кўрсатиш учун тизимлар хусусан мобил иловалар ишончли бўлиши керак [10]. Натижада мижозларни мобил банкингдан фойдаланишда молиявий йўқотишлар хавфи камлигига ишонтириш орқали мижозларни жалб қилишлари ва сақлаб қолишлари мумкин. Истеъмолчиларнинг онлайн харидларга бўлган ишончи мобил тўловларни амалга ошириш истагига ижобий таъсир кўрсатади [11].

Мижозлар хавфсизлик ва махфийлик билан боғлиқ муаммоларга дуч келишади, шунинг учун улар ўз фаолиятини ривожлантириш учун ишончли технологияларни кутишади [12]. Шунингдек, ишонч фойдаланувчиларнинг мобил банкингдан қониқишига таъсир қилади [13] ва мижозлар томонидан мобил банкингни қўллашни кучайтиради [14].

Шунинг учун биз банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларига бўлган ишонч бундай технологияларни қабул қилиш билан ижобий боғлиқлигини таъкидлаймиз ва тадқиқот моделимизнинг навбатдаги гипотезаси:

5-Гипотеза. Ишонч (I) банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга ижобий таъсир кўрсатади.

6-Гипотеза. Ишонч (I) банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари хавфсизлиги билан ижобий боғлиқлигини таъкидлаймиз.

Davis, F.D., Wessels, L., Drennan, J., Mohammadi H., Hanafizadeh P., Behboudi M., Khoshksaray A., Shirkhani Tabar M., Chitungo S.K., Munongo S., Teo A., Tan G.W., Cheah C., Ooi K., Yew K., Alavi S. ва V. Ahuja, Liébaná-Cabanillas F., M. Alonso-Dos-Santos, Y. Soto-Fuentes, V. A. Valderrama-Palma ва бошқа иқтисодчилар томонидан банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдаланишда қулай бўлиши омили тадқиқотларида ўрганилган.

Массачусеттс Технология Университети доктори Фред Давис банк хизматларидан масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдаланувчи учун осон ва қулай бўлиши фойдаланувчи хохиши учун ҳеч қандай куч сарфламасдан эришилишини таъкидлаган [15]. Капе Товн Университети доктори Ирвин Томас Жозеп Бровн банк хизматларидан масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдаланишда осон бўлиши бу тизимни фойдали деб билишга таъсир кўрсатади. Бошқа жиҳатдан мобиль банкингнинг фойдаланишда осон бўлиши яъни кичик бир қурилма орқали банк операцияларини амалга ошириш мураккаб тизимдан кўра фойдалидир. Олиб борилган тадқиқотларга кўра, банк хизматларидан масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдаланишда осон

бўлиши бу хизматлардан фойдаланишга ҳам сезиларли ижобий таъсир кўрсатади [16]. Шу нуқтаи назардан, қуйидаги гипотезалар ишлаб чиқилган:

7-Гипотеза. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишда қулай бўлиши (Q) ушбу хизматлардан фойдаланишга ижобий таъсир кўрсатади.

8-Гипотеза. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишда қулай бўлиши (Q) ушбу хизматларнинг фойдали эканлигини англашга (FA) ижобий таъсир кўрсатади.

Shah M.H., Peikari H.R., Yasin N.M., Ashrafi M., Ng S., Schierz P.G., Schilke O., Wirtz B.W., Mathew M., M.M.Sulphrey ва J.Prabhakaran, Yu C.S. ва W.Chantatub, Gupta S., Svilar A., J.Zupančič ва бошқа тадқиқотчилар томонидан банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишда шахсий маълумотларининг хавфсиз бўлишини ўз тадқиқотларида ўрганган.

Гарчи банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдали жиҳатларидан (фойдаланишдаги қулай бўлиши ва фойдали эканлиги) ташқари, бу янги технологик хизматларда махфий маълумотлар, миждозларнинг шахсий маълумотлари ва транзакциялари билан боғлиқ бўлган айрим хавфларни келтириб чиқаради [17]. Шунинг учун, хавфсизлик ва рискни англаш электрон тўлов тизимида асосий жиҳат саналади [18]. Бундай технологияларнинг муваффақиятли бўлиши ва янги тўлов тизими платформаларини қабул қилишда хавфсизликни назорат қилиб боришимиз лозим [19]. Шунинг учун қуйидаги гипотезаларни таклиф қиламиз:

9-Гипотеза. Хавфсизликни (Xf) таъминлаш банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) ижобий таъсир кўрсатади.

10-Гипотеза. Хавфсизликни (Xf) таъминлаш банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларида вужудга келиши мумкин бўлган рискларни (R) минималлаштиришга ижобий таъсир кўрсатади.

Ramayah T., Lo M.Ch., Alafeef M., Singh D., Ahmad K., Natarajan T., S.A.Balasubramanlan, S. Manickavasagam, Riquelme H.E., R.E.Rios, Kazi A.K., M.A.Mannan, Azad M.A., Lin H.F., Song H.L., Goh T.T., S.Sun, Liébana-Cabanillas F., M.Alonso-Dos-Santos, Y.Soto-Fuentes, V.A.Valderrama-Palma, V.Ahuja ва бошқа тадқиқотчилар томонидан банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдали эканлигини англаш банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсири ижобий ёки салбий эканлиги гипотезалари сўровнома натижалари асосида эконометрик таҳлиллар ўтказилган.

Малайзиянинг Саинс Менежмент мактаби университети доценти Т.Рамаях масофавий банк хизматларининг фойдалилигини англашни ташқи омил деб ҳисоблаган ва унинг фақат самара келтиришига ишора қилган [20]. Иорданиянинг Жераш Университети доценти Муҳаммад Алафееф масофавий банк хизматларини фойдали деб қабул қилиши бу – шахснинг маълум бир тизимдан фойдаланиш учун унинг иш фаолиятини яхшилашига ишониш даражасидир [21]. Тайван миллий океан университети профессори Хсиу Фен

Лин фикрича, мобил алоқа кундалик хаётда қанчалик фойдали бўлгани каби, мобил-банкнинг хизматидан фойдаланиш ҳам истеъмолчилар учун фойдали эканлигини англатади. Истеъмолчилар бундай хизматларни кундалик ва бизнес хаётида бевосита фойдаланиши банк хизматларини масофадан кўрсатишнинг фойдалилигини англашга ижобий таъсир кўрсатади [14].

Шундан келиб чиқиб, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан таъсирчан конструкция сифатида фойдаланишда истеъмолчига фойдали эканлигини кўриш мумкин. Шу нуқтаи назардан, қуйидаги гипотеза ишлаб чиқилган:

11-Гипотеза. Банк хизматларини масофадан кўрсатишнинг фойдали эканлигини англаш (FA) – банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) бевосита ижобий таъсир кўрсатади.

Laforet L., Li X., Wessels L., Drennan J., Cruz P., L.B.F.Neto, P.Muñoz-Gallego, T.Laukkanen, Natarajan T., S.A.Balasubramanian, S.Manickavasagam, Sripalawat J., M.Thongmak, A.Ngramyarn, Dasgupta S., R.Paul, S.Fuloria, Kazi A.K., M.A.Mannan, Malaquias F.F., Y.Hwang, Gupta S., H.Yun, H.Xu, H.W.Kim, A.Yadav ва бошқа кўплаб иқтисодчи олимлар томонидан сўнгги йилларда рискнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларига таъсири бўйича кўплаб тадқиқотлар олиб борилган.

Хусусан, Кардиф Унверситети доценти Коенинг Люиз банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланиш хоҳишига рискнинг таъсирини ўрганиб чиқди ва хоҳиш ва риск ўртасида ижобий муносабат мавжудлигини аниқлади [22]. Одамларнинг янги технологияни қабул қилишда инсонлар рискни инобатга олиши муҳимдир [23]. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларида риск омили жуда муҳим саналади, чунки масофавий банк хизматларида банк ҳисобварақларига масофадан уланганлиги сабабли бошқа хизматларга нисбатан кўпроқ хавф мавжуд. Л.Весселс ва Ж.Дреннан банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсир этадиган омилларни ўрганиб рискнинг ушбу хизматлардан фойдаланишга салбий таъсир кўрсатганлиги ҳақида хулосага келган. Яъни янги технологияларни қўллашда хавф қанчалик баланд бўлса, фойдаланувчиларга салбий таъсир кўрсатади [16]. Шундай қилиб қуйидаги гипотезалар шакллантирилган:

12-Гипотеза. Риск (R) фойдаланувчиларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсатади.

Респондентларнинг демографик хусусиятига кўра ёши ва жинси бўйича табақалаштирилди. Жинс бўйича фарқлаш ҳам муҳим қарорлар қабул қилишда аҳамиятли ва турли вазиятларда уларнинг хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсатиши мумкин [24]. Респондентларнинг жинси бўйича ўрганиш электрон хизматларда энг кўп ўрганилаётган истеъмолчи демографияларидан биридир. Компьютердан фойдаланишда ташвишга тушиш кўпроқ аёлларга хос [25] ва банк амалиётларини амалга оширишда янги технологияларни қўллашда эркаклар аёлларга нисбатан кўпроқ фойдаланиши кузатилган. Онлайн

ҳаридлар вақтидаги рискни ҳис қилиш борасида ҳам аёллар эркакларга нисбатан эътиборсизроқ [25].

Улардан бошқа Malaquias F.F., Y.Hwang, Azad M.A., Laukkanen T., Goh T.T., S.Sun, Warsame M.H., Ileri E.M., Riquelme H.E., R.E.Rios каби тадқиқотчилар банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ва янги технологиялардан фойдаланишда жинс ва ёш омилларининг таъсирини ўрганган.

Ёшлар янги технологияларни қўллаш ва қабул қилишда кўпроқ мосланувчандир. Чунки улар янги технологияларга асосланган хизматларда рискни паст даражада идрок этади [26]. Катта ёшли истеъмолчилар эса янги технологиялардаги рискни кўпроқ англайди ва фойдаланишга эҳтиёткорлик билан ёндошади.

Шунинг учун демографик хусусиятларни инобатга олиб қуйидаги гипотезаларни шакллантирдик:

13-Гипотеза. Жинс (эркак) банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) ижобий таъсир кўрсатади.

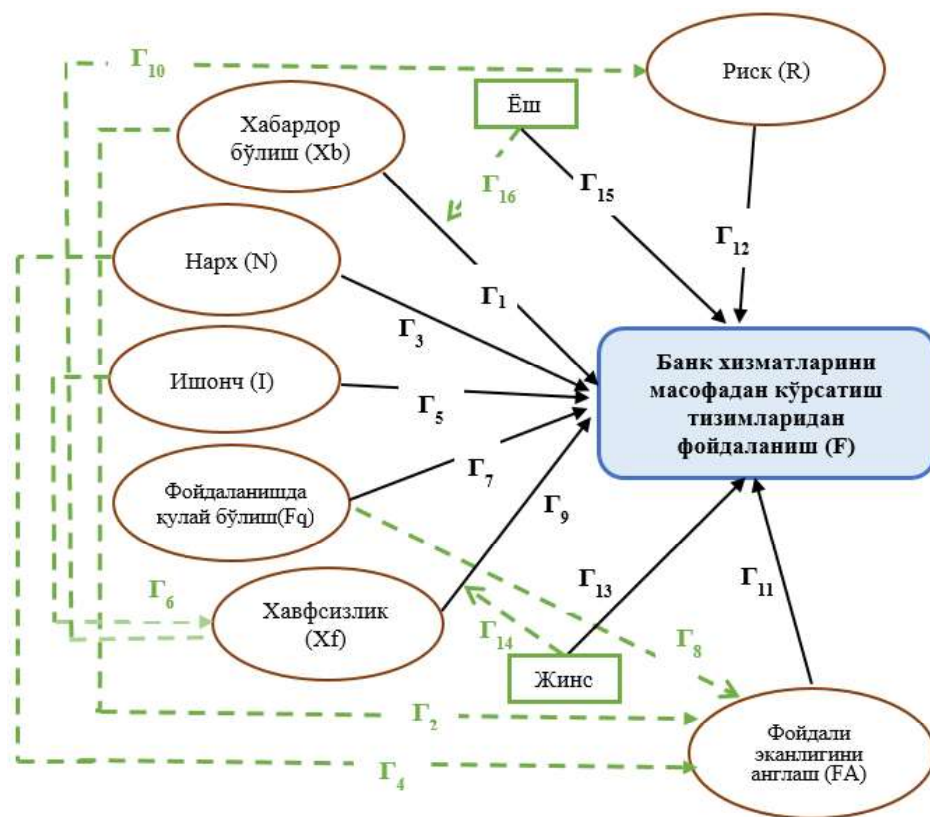
14-Гипотеза. Жинс (эркак) банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари хавфсизлиги (Xf) билан ижобий боғлиқликка эга.

15-Гипотеза. Ёш (кексалик) эса банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга (F) салбий таъсир кўрсатади.

16-Гипотеза. Ёш (кексалик) эса банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан хабардор бўлишга (Xb) салбий таъсир кўрсатади.

Ўзбекистон банк тизимида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ривожлантиришда аҳамиятли бўлган юқорида келтирилган 16 та гипотезаларнинг таъсири эконометрик таҳлил қилиш, натижада мавжуд муаммоларни аниқлаш ва уларнинг ечимини топиш мақсадида республика бўйлаб кенг миқёсда банк мижозлари ҳамда ходимлари ўртасида сўровнома ўтказилди.

Демак, банк хизматларини масофадан кўрсатишни такомиллаштириш учун аҳолининг ушбу хизматлардан хабардорлигини (Xb) ошириш, хизматларнинг фойдаланишда қулай бўлишини (Q) таъминлаш, хусусан фойдаланувчи мижоз учун тушунарли тилларга тизимни мослаштириш, тизимдаги хавфсизликни (Xf) таъминлаш, фойдаланувчилар учун вақтни ва харажатларини тежашда фойдалилигини англаши (FA), хизматларга бўлган ишонч (I), банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишда нархнинг (N) ҳар икки томон учун оптимал қийматини топиш, тизимлардаги рискларни (R) минималлаштириш ва фойдаланувчилар жинси ва ёшини инобатга олган ҳолда улар учун қулай платформа яратиш лозим. Шундагина банк мижозларининг келгусида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишни (F) давом эттиради ва тўлиқ молиявий транзакцияларида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга бўлган муносабати ўзгаради. Муаллиф томонидан яратилган кенгайтирилган концептуал модел орқали ушбу гипотезалар эконометрик таҳлили кўриб чиқилади (3-расмга қаранг).



3-расм. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезаларнинг кенгайтирилган концептуал модели [27]

Ушбу омилларни тадқиқот қилиш натижасида олинган хулосаларни инобатга олган ҳолда банк хизматларини масофадан кўрсатишни ташкил этиш ва янги банк технологияларни жорий этиш лозим. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларни амалиётга жорий этишда финтех компаниялари ёки йирик технология компаниялари кўмагидан жойдаланиш мақсадга мувофиқ.

Банк хизматларини масофадан кўрсатишни ташкил этишда янги рақамли технологияларни жорий қилишда банк мижозлари, жисмоний ва юридик шахсларнинг бу янги технология ва хизматлар бўйича кўникмасини ошириш учун фойдаланиш тартиби ва имкониятлари бўйича видео роликлар, қўлланмалар ва семинарлар ташкил этиш лозим. Натижада аҳолининг молиявий саводхонлиги ошиб боришига хизмат қилади.

Банкнинг молиявий хизматларига янги рақамли технологияларни жамғариш фаолиятига агрегаторни, инвестиция фаолиятига маслаҳатчи роботларни, тўлов тизимига мобил тўлов ва P2P тўлов, молиялаштириш йўналишига кроудфондинг ва кроудлендинг, суғурталаш фаолиятига Pay-Per-Use (PPU) тўлов моделини жорий қилиш ва бошқа рақамли технологиялардан самарали фойдаланиш натижасида янги автоматлаштирилган платформалар вужудга келади. Бу эса келгусида ходимлар сонининг камайишига, харажатларнинг тежалишига, хизматлар тезлиги ва шаффофлиги ошишига ва

кўплаб имкониятлар яратилишига олиб келади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
2. Abdullah M. Baabdullaha Ali Abdallah Alalwanb , Nripendra P. Ranac, Hatice Kizginc , Pushp Patil. Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. International Journal of Information Management Volume 44, February 2019, Pages 38-52
3. Dwivedi, Y.K., Shareef, M.A., Simintiras A.C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). A generalised adoption model for services: A cross-country comparison of mobile health (m-health). *Government Information Quarterly*, 33(1), 174–187.
4. Rodrigo F. Malaquiasa, Yujong Hwang (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management Volume 44*, February 2019, Pages 132-140
5. Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
6. Goh, T.-T., & Sun, S. (2014). Exploring gender differences in Islamic mobile banking acceptance. *Electronic Commerce Research*, 14(4), 435–458.
7. Jalilvand, M.R., Samiei, N., 2012. Perceived risks in travelling to the Islamic republic of Iran. *J. Islamic Market*. 3 (2), 175–189.
8. Velázquez, B.M., Blasco, M.F., Gil Saura, I., 2015. ICT adoption in hotels and electronic word-of-mouth. *Academia Revista Latinoamericana de Administración* 28 (2), 227–250.
9. Sathye, M., 1999. Adoption of internet banking by Australian consumers: an empirical investigation. *International Journal of Bank Marketing* 17 (7), 324–334.
10. Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. *Computers in Human Behavior*, 54, 453–461.
11. O’Reilly, P., Duane, A., & Andreev, P. (2012). To M-Pay or not to M-Pay-realising the potential of smart phones: Conceptual modeling and empirical validation. *Electronic Markets*, 22(4), 229–241.
12. Wonglimpiyarat, J. (2014). Competition and challenges of mobile banking: A systematic review of major bank models in the Thai banking industry. *Journal of High Technology Management Research*, 25, 123–131.
13. Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean’s model perspective. *Interacting with Computers*, 21, 385–392
14. Lin, H.-F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International Journal of Information Management*, 31, 252–260.
15. Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user

acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13 (3), 318–339

16. Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. *International Journal of Bank Marketing* 28 (7), 547–568.

17. Shah, M.H., Peikari, H.R., Yasin, N.M., 2014. The determinants of individuals' perceived e-security: evidence from Malaysia. *Int. J. Inf. Manag.* 34, 48–57.

18. Ashrafi, M., Ng, S., 2008. Enabling privacy-preserving e-payment processing. *Inst. For Infocomm. Res.* 4947, 596–603.

19. Schierz, P.G., Schilke, O., Wirtz, B.W., 2010. Understanding consumer acceptance of mobile payment services: an empirical analysis. *Electron. Commer. Res. Appl.* 9 (3), 209–216.

20. Ramayah, T., Lo, M.Ch., 2007. Impact of shared beliefs on «perceived usefulness» and «ease of use» in the implementation of an enterprise resource planning system. *Journal of Management Research News*, 30(6).

21. Alafeef, M., Singh, D., Ahmad, K., 2011. Influence of demographic factors on the adoption level of mobile banking applications in Jordan. *Res. J. Appl.Sci.* 6 (6), 373–377

22. Koenig-Lewis, N., Palmer, A., Moll, A., 2010. Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing* 28 (5), 410–432.

23. Laforet, L., Li, X., 2005. Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China. *International Journal of Bank Marketing* 23 (5), 362–380.

24. Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115–139.

25. Garbarino, E., & Strahilevitz, M. (2004). Gender differences in the perceived risk of buying online and the effects of receiving a site recommendation. *Journal of Business Research*, 57, 768–775

26. Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, 49, 222–234.

27. Mamadiyarov, Z. (2021). ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING REMOTE BANKING SERVICES IN THE PROCESS OF BANK TRANSFORMATION IN UZBEKISTAN. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 1(36), 14-26

МУНДАРИЖА

Инновацион зоялар ва ишланмалар

- Н.ОБЛОМУРОДОВ.** Иккинчи жаҳон уруши йилларида ўзбекистонлик жангчиларнинг жанг майдонларида кўрсатган жасоратлари.....3
У.ҲАМДАМОВ. XX аср ўзбек шеърларида ижтимоий мавзу тадрижи.....10

Иқтисод

- З.Т.МАМАДИЯРОВ.** Банкларни трансформация қилиш шароитида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг методологик асослари.....17
Ғ.А.САФАРОВ, С.Ш.РАИМБЕРДИЕВ. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятини кредитлаш механизмини такомиллаштириш.....29
А.Т.МАМАЖОНОВ. М.Н.НУМАНЖОНОВ. Автосервис хизматларини кўрсатувчи субъектларда ички аудитнинг вазифалари ва объектлари.....38
З.Х.МАККАМОВ. Божхона аудитида имтиёзларни назорат қилиш механизмини такомиллаштириш масалалари.....45

Юридик

- С.А.ГАФУРОВА.** Зарубежная практика осуществления консульской защиты.....53
Ж.А.ИБРОҲИМОВ. Хорижий мамлакатларда шахсни гаров сифатида тутқунликка олиш учун жиноий жавобгарликнинг ўзига хос хусусиятлари.....61
Ш.М.САИДОВ. Хорижий мамлакатлар прокуратура органларининг ҳуқуқ ижодкорлиги жараёнидаги иштирокининг қиёсий-ҳуқуқий таҳлили.....67
Ж.Ў.ХОЛБАЕВ, Д.А.ЛАПАСОВ. Ўзбекистон Республикаси давлат бошқарувида Олий Мажлиснинг тутган ўрни.....73
А.Я.ЯШНАРБЕКОВ. Юридик-техник нормалар тушунчаси, моҳияти ва ҳуқуқий табиати80
А.Б.АКИМОВ. Кибержиноятларни тергов қилиш ва расмийлаштириш тартибини такомиллаштириш.....89
Р.М.ҚУРБОНОВ. Хорижий ва миллий ҳуқуқда “ULTRA VIRES” доктринаси: қиёсий-ҳуқуқий таҳлил.....96

Филология

- И.А.ИСМОИЛОВ.** Алишер Навоийнинг Низомий ва унинг «Хамса»сига муносабати.....115
Ш.А.ҚАҲҲОРОВА. Фано мақомида юз берадиган ҳоллар талқини.....126
А.Й.МАҲМУДОВ. Диний бағрикенгликнинг қиёсий таҳлили (Г.Э.Лессинг ва Э.Воҳидов ижоди мисолида).....132
Н.Н.СУЛТОНОВА. Ўзбек романларида бадиий модификация кўринишлари140