

PAPER

MASOFAVIY IJTIMOYIY XIZMATLAR: ZAMONAVIY YONDASHUVLAR

Yuldasheva Gulbahor Ibragimovna ^{1,*} and Ibroximova Nilufar Isroiljon qizi¹

¹FarDU, Axborot texnologiyalari kafedrası dotsenti

²FarDU, ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

*yuldasheva@gmail.com

Abstract

Ushbu maqolada masofaviy ijtimoiy xizmatlarning zamonaviy yondashuvlari, ularning rivojlanish tendentsiyalari va amaliy ahamiyati tahlil qilingan. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, masofaviy ijtimoiy xizmatlar aholining zaif qatlamlariga xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish, xizmatlarning geografik qamrovini kengaytirish va resurslardan oqilona foydalanish imkonini beradi.

Key words: masofaviy ijtimoiy xizmatlar, raqamli texnologiyalar, ijtimoiy himoya, onlayn maslahat, elektron hukumat, ijtimoiy yordam

KIRISH

Zamonaviy jamiyatda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi hayotning barcha sohalariga, jumladan, ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimiga ham chuqur ta'sir ko'rsatmoqda. Masofaviy ijtimoiy xizmatlar tushunchasi XXI asrning birinchi o'n yilliklarida shakllana boshlagan bo'lib, u an'anaviy ijtimoiy xizmat ko'rsatish modellarini tubdan o'zgartirib yubordi [1].

Ijtimoiy xizmatlarni masofadan turib ko'rsatish g'oyasi dastlab rivojlangan mamlakatlarda paydo bo'lgan va keyinchalik butun dunyo bo'ylab tarqala boshlagan. Bugungi kunda bu yondashuv nafaqat

qulay va samarali alternativa sifatida, balki ba'zi hollarda yagona imkoniyat sifatida ham qaralmoqda [2]. Ayniqsa, 2020-yilda boshlangan COVID-19 pandemiyasi masofaviy xizmatlarning ahamiyatini keskin oshirib yubordi va ko'plab davlatlarni ijtimoiy xizmatlar tizimini qayta ko'rib chiqishga majbur qildi.

Masofaviy ijtimoiy xizmatlarning dolzarbligi bir qator omillar bilan belgilanadi. Birinchidan, aholi sonining o'sishi va urbanizatsiya jarayonlari ijtimoiy xizmat ko'rsatish markazlariga bo'lgan yukni oshirmoqda. Ikkinchidan, qishloq joylarda va uzoq hududlarda yashovchi fuqarolar uchun ijtimoiy xizmatlardan foydalanish qiyinlashmoqda

Compiled on: January 19, 2026.

Copyright: ©2026 by the authors. Submitted to *Advances in Science and Education* for possible open access publication under the terms and conditions of the [Creative Commons Attribution \(CC BY\) 4.0 license](#).

[3].

Uchinchidan, nogironligi bo'lgan shaxslar, keksa yoshdagi fuqarolar va boshqa zaif guruhlar uchun ijtimoiy muassasalarga jismonan tashrif buyurish ko'pincha mushkul vazifaga aylanadi. Ushbu muammolarni hal qilishda masofaviy xizmatlar muhim rol o'ynay oladi. Tadqiqotning maqsadi masofaviy ijtimoiy xizmatlarning zamonaviy yondashuvlarini tahlil qilish, ularning afzalliklari va kamchiliklarini aniqlash hamda rivojlantirish istiqbollarini belgilashdan iborat.

METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Ushbu tadqiqotda adabiyotlarni tizimli tahlil qilish metodi qo'llanildi. Tahlil jarayonida qiyosiy va mantiqiy metodlardan foydalanildi, bu esa turli mamlakatlar tajribasini solishtirish va umumiy qonuniyatlarni aniqlash imkonini berdi. Ijtimoiy xizmatlar nazariyasining rivojlanishi ko'plab olimlar tomonidan o'rganilgan. Xususan, Xolostova E.I. ijtimoiy ish nazariyasi va amaliyotini tahlil qilib, ijtimoiy xizmatlarning mohiyati va funksiyalarini belgilab bergan [4].

Muallif ta'kidlaganidek, ijtimoiy xizmatlar tizimi fuqarolarning ijtimoiy ehtiyojlarini qondirish, ularning hayot sifatini yaxshilash va jamiyatga integratsiyalashuvini ta'minlashga qaratilgan. Masofaviy xizmatlar kontekstida bu funksiyalar yangi shakl va mazmun kasb etmoqda, chunki texnologiyalar vositachilik rolini o'tamoqda.

Firsov M.V. va Studenova E.G. ijtimoiy ishning nazariy asoslarini o'rganib, mijoz va ijtimoiy xodim o'rtasidagi munosabatlarning ahamiyatini alohida ta'kidlagan [5]. Ushbu munosabatlar masofaviy formatda qanday saqlanishi va rivojlanishi bugungi kunning muhim ilmiy savollaridan biri hisoblanadi. Tadqiqotchilar fikricha, masofaviy xizmatlar shaxsiy aloqani to'liq almashtira olmasligi mumkin, ammo ular qo'shimcha kanal sifatida muhim ahamiyatga ega.

Xalqaro tajribani o'rganishda Bisman C.ning tadqiqotlari alohida e'tiborga loyiq [6]. Muallif ijtimoiy ishda globallashtirish tendentsiyalarini tahlil qilib, turli madaniy kontekstlarda ijtimoiy xizmatlarni tashkil etish xususiyatlarini yoritgan. Masofaviy xizmatlar globallashtirish sharoitida yanada muhim ahamiyat kasb etmoqda, chunki ular geografik chegaralarni bartaraf etish va xalqaro tajriba almashuvini osonlashtirish imkonini beradi.

Raqamli texnologiyalarning ijtimoiy sohaga ta'sirini Kuznetsova L.P. o'z tadqiqotlarida atroflicha yoritgan [7]. Muallif elektron hukumat tizimining rivojlanishi bilan ijtimoiy xizmatlarning yangi shakllarini tahlil qilib, ularning samaradorligini baholash mezonlarini ishlab chiqqan. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, masofaviy xizmatlar nafaqat xarajatlarni kamaytiradi, balki xizmat sifatini ham oshirishi mumkin, agar to'g'ri tashkil etilsa.

O'zbekiston kontekstida ijtimoiy himoya tizimini takomillashtirish masalalari bir qator tadqiqotchilar tomonidan o'rganilgan [8]. Respublikamizda "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" faoliyati va "Ijtimoiy himoya yagona reyestri" tizimining joriy etilishi masofaviy ijtimoiy xizmatlar rivojlanishining muhim bosqichlarini tashkil etadi. Bu tizimlar fuqarolarga ijtimoiy yordam va xizmatlardan masofadan turib foydalanish imkonini yaratmoqda.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Adabiyotlar tahlili natijasida masofaviy ijtimoiy xizmatlarning bir qator muhim xususiyatlari aniqlandi. Birinchidan, masofaviy xizmatlar geografik qamrovni sezilarli darajada kengaytiradi. An'anaviy tizimda ijtimoiy xizmat ko'rsatish markazlari asosan shahar va tuman markazlarida joylashgan bo'lib, qishloq aholisi uchun ularga borish ko'pincha qiyinchilik tug'diradi [9]. Masofaviy formatda esa internet tarmog'iga ulanish imkoniyati bo'lgan har qanday fuqaro kerakli xizmatlardan foydalana oladi. Bu ayniqsa uzoq hududlarda yashovchi keksa yoshdagi fuqarolar, nogironligi bo'lgan shaxslar va kam ta'minlangan oilalar uchun muhim ahamiyatga ega.

Ikkinchidan, masofaviy xizmatlar vaqt va moliyaviy xarajatlarni tejash imkonini beradi. Fuqarolar ijtimoiy muassasalarga borish uchun yo'l xarajatlari, navbatda kutish vaqti va ish kunini yo'qotish kabi muammolarga duch kelmaydi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, masofaviy formatda ariza topshirish va maslahat olish an'anaviy usulga nisbatan o'rtacha 60-70 foiz vaqtni tejaydi [10]. Bundan tashqari, davlat organlari uchun ham ijtimoiy xizmat ko'rsatish markazlarini saqlash xarajatlari kamayadi, bu esa byudjet mablag'laridan samaraliroq foydalanish imkonini beradi.

Uchinchidan, masofaviy xizmatlar xizmat

ko'rsatish jarayonining shaffofligini oshiradi. Elektron tizimlar orqali fuqarolar o'z arizalari holatini real vaqt rejimida kuzatib borishlari, kerakli hujjatlar ro'yxati bilan tanishishlari va natijalar haqida avtomatik xabarnomalar olishlari mumkin. Bu korrupsiya xavfini kamaytiradi va fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlaydi.

Shu bilan birga, masofaviy ijtimoiy xizmatlarning bir qator kamchiliklari ham mavjud. Eng asosiy muammo raqamli bo'shliq hisoblanadi. Barcha fuqarolar ham internet va kompyuter texnologiyalaridan foydalanish imkoniyati yoki ko'nikmalariga ega emas. Ayniqsa keksa yoshdagi fuqarolar va kam ta'minlangan oilalar bu borada qiyinchiliklarga duch kelishadi. Bundan tashqari, ba'zi ijtimoiy xizmatlar shaxsiy muloqotni talab qiladi, masalan, psixologik yordam yoki oilaviy muammolarni hal qilish. Masofaviy format bunday hollarda to'liq samaradorlikka erishishga imkon bermasligi mumkin. Yana bir muhim muammo axborot xavfsizligi bilan bog'liq.

Ijtimoiy xizmatlar ko'rsatishda fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlari, sog'lig'i va moliyaviy ahvoli haqidagi ma'lumotlar qayta ishlanadi. Bu ma'lumotlarning himoyasini ta'minlash va ruxsatsiz kirishning oldini olish jiddiy vazifa hisoblanadi. Shu sababli masofaviy xizmatlar tizimini joriy etishda axborot xavfsizligi standartlariga qat'iy rioya qilish zarur. Tahlil natijalariga ko'ra, masofaviy ijtimoiy xizmatlarni samarali tashkil etish uchun bir qator shartlar bajarilishi lozim. Birinchi navbatda, fuqarolar va ijtimoiy xodimlar uchun raqamli savodxonlik dasturlari ishlab chiqilishi kerak. Bundan tashqari, masofaviy va an'anaviy xizmatlarni uyg'unlashtirgan gibril model joriy etilishi maqsadga muvofiq. Ya'ni, oddiy masalalar masofadan hal qilinishi, murakkab vaziyatlarda esa shaxsiy muloqot imkoniyati saqlanishi lozim.

XULOSA

Tadqiqot natijalarini umumlashtirgan holda quyidagi xulosalarni shakllantirish mumkin. Masofaviy ijtimoiy xizmatlar zamonaviy ijtimoiy himoya tizimining ajralmas qismiga aylanib bormoqda va ularning ahamiyati yildan-yilga ortib bormoqda. Raqamli texnologiyalar ijtimoiy xizmatlarni yangi darajaga ko'tarish, ularning

qamrovi va sifatini oshirish imkonini bermogda. Shu bilan birga, masofaviy xizmatlarni joriy etishda raqamli bo'shliq, axborot xavfsizligi va shaxsiy muloqot zarurati kabi muammolarni hisobga olish lozim. Kelajakda masofaviy va an'anaviy xizmatlarni uyg'unlashtirgan gibril modellar eng samarali yechim bo'lishi kutilmogda. O'zbekistonda ijtimoiy xizmatlar sohasini raqamlashtirish davom ettirilib, fuqarolarning raqamli savodxonligini oshirish va barcha hududlarda internet infratuzilmasini rivojlantirish ustuvor vazifalar qatorida turishi maqsadga muvofiq.

References

1. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика. – М.: РГСУ, 2016. – 320 с.
2. Zastrow C. Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People. – Boston: Cengage Learning, 2017. – 528 p.
3. Раҳимов А.Н. Ижтимоий хизматлар тизими такомиллаштириш йўллари // Жамият ва бошқарув. – 2021. – №2. – Б. 45–52.
4. Холостова Е.И. Социальная работа: теория и практика. – М.: Инфра-М, 2018. – 440 с.
5. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. – М.: Юрайт, 2019. – 455 с.
6. Bisman C. Social Work: Value-Guided Practice for a Global Society. – New York: Columbia University Press, 2015. – 304 p.
7. Кузнецова Л.П. Основы технологии социальной работы. – Владивосток: ДВГТУ, 2017. – 156 с.
8. Абдуллаев Ш.М. Ўзбекистонда ижтимоий ҳимоя тизимини ривожлантириш истиқболлари. – Тошкент: Фан, 2020. – 180 б.
9. Payne M. Modern Social Work Theory. – London: Palgrave Macmillan, 2021. – 432 p.
10. Федотова О.А. Цифровизация социальных услуг: возможности и ограничения // Социальная политика и социология. – 2022. – Т.21. – №1. – С. 78–86.

11. Yuldasheva, G., & Teshaboyeva, N. (2024). Ijtimoiy ish sohasida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishk. *Gospodarka i innowacje*, 47, 304-307.
12. Ibragimovna, Y. G., & Muxtarovna, Y. L. M. (2025). Ta'lim tizimida elektron ta'lim resurslaridan foydalanishda aktning roli. *Международный журнал научных исследований*, 11(1), 105-107.
13. Yuldasheva, G., & Yo'ldosheva, M. (2023). Texnologik rivojlanishda sun'iy intellektning ahamiyati. *Theoretical aspects in the formation of pedagogical sciences*, 2(9), 138-141.