



АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ РИВОЖЛАНАЁТГАН ДАВРДА БАНК ТИЗИМИДА ИЧКИ МОТИВАЦИЯНИНГ РОЛИ

Асланов Азиз Меҳмонович

ТДИУ мустақил изланувчиси

<https://www.doi.org/10.5281/zenodo.7854998>

ARTICLE INFO

Received: 13th April 2023

Accepted: 21th April 2023

Online: 22th April 2023

KEY WORDS

Банк, бошқарув, миқдор,
мотивация, инновация, KPI.

ABSTRACT

Мақоланинг асосий мақсади банк тизимида ходимларининг ички мотивация ролини синашдан иборат. Ички мотивацияни, қабул қилиш фойдаланиш қулайлиги ва идрок этилган фойдалилик банк тизимида рақамлаштириш жараёнида мавжуд бўлган веб ва иловалардан фойдаланиш ниятига бевосита таъсир кўрсатиши исботланган. Бундан ташқари, таклиф қилинган моделнинг билвосита таъсири ҳам ўрганилади, маълумотлар фойдаланиш қулайлиги ва идрок этилган фойдалилик муносабатларга тўлиқ воситачилик қилади.

Қириш

Технологик ва илмий-техникавий ислохотларнинг ҳозирги даври ахборот алмашувининг халқаро тармоқлари вужудга келиши билан тавсифланади, банк хизматлари соҳасини кенгайтириш алоҳида аҳамият касб этади. Янги иқтисодий шароитларда фойданинг доимий нормасини таъминлаш эса фаолиятни миқдорларнинг эҳтиёжлари ҳамда таклифларини аниқлаш ва деталлаштиришга йўналтиришни талаб этади. Банк капиталининг ҳисоб-китоб қилинган рентабеллиги ва ҳаракатининг самарадорлигини таъминлаган ҳолда хизмат истеъмолчиларининг эҳтиёжларини қондириш бошқарувнинг биринчи даражали вазифасига айланмоқда.

Инновацион ислохотлар жадаллик билан ривожланаётган бир пайтда, янги ахборот коммуникацион-технологияларни барча соҳаларда бўлгани каби банк тизимида ҳам кенг жорий этиш ишларини изчил давом эттириш зарурдир. Бунинг боиси шундаки, агар ана шу амалий ишлар хал қилувчи ислохот ва янгиликлардан бошламаса, ўз-ўзидан аёнки, биз кутаётган баркарор ўсиш суръатлари билан ривожланишни қўлга киритишни асло тасаввур этиб бўлмайди.

Бу ҳақда Президентимиз 2018 йилги мурожаатномасида ҳам. “Иқтисодиётнинг барча соҳаларини рақамли технологиялар асосида янгилашни назарда тутадиган рақамли иқтисодиёт миллий концепциясини ишлаб чиқишимиз керак. Шу асосда “Рақамли Ўзбекистон-2030” дастурини ҳаётга татбиқ этишимиз зарур. Рақамли иқтисодиёт ялпи ички маҳсулотни камида 30 фоизга ўстириш, коррупцияни кескин



камайтириш имконини беради. Нуфузли халқаро ташкилотлар ўтказган таҳлиллар ҳам буни тасдиқламоқда" деб таъкидлаб ўтдилар[1].

Банк томонидан ёш кадрлар малакасини ошириш бўйича бир қатор лойиҳалар амалга оширилмоқда, ходимларнинг чет тилларини ўрганиш истаги қўллаб-қувватланмоқда ва мунтазам равишда чет эллик мутахассислар иштирокида ўқув семинарлари ташкил этилмоқда. Банк тизимида ёш мутахассислар сони ошиб бормоқда. Бугунги кунда тизимда 2300 дан ортиқ мутахассис ишлайди, уларнинг 500дан ортиғи ёшлар ташкил этади.[2]

Адабиётлар шарҳи

XXI аср технология ва янгиликлар асри булгани учун ҳам мижозлар ҳар бир ҳизматни танлаётганларида унинг қулайлиги замонавийлиги, технологик асоси, сифати ва бошқа турли жиҳатларига эътибор қаратишади. Янги хилдаги хизматлар ва маҳсулотларни эса банк маркетинги мижозлар талаби - истаги ва бошқа рақобатчи банклар таклиф қилаётган турли - туман хизматларни ўрганиб уни ҳаётга тадбиқ этади[3]

Замонавий банк технологиялари республикада энг замонавий банк хизматларини жорий қилиб борилишига ҳам пухта замин яратди. Бундай хизмат турларининг биттаси – бу пластик карталар воситасида ҳисоб китиб қилиш тизимининг жорий қилиниши ва ривожлантирилишидир.[4]

Дарҳақиқат, технологияни рақамлаштириш ва қабул қилиш менежерлар ва сиёсатчиларнинг эътиборини тортди ва газеталар, журналлар ва амалиётчилар конференцияларида сарлавҳаларга айланди [5].

Интернетнинг ривожланиши билан бир қаторда ноутбуклар, планшетлар ва смартфонлар каби турли хил гаджетлар кенг миқёсда ишлаб чиқилган ва ташкилотлар томонидан ўз бизнес операцияларида қабул қилинган[6].

Таҳлил ва натижалар

Ҳозирги кунда Банкда инсон ресурсларини бошқаришда етакчи компаниялар амалиётидан фойдаланган ҳолда турли хил тренинглар, давра суҳбатлари, музокарали учрашувлар ва бошқа бир қатор ташкилий ишлар амалга ошириб келинмоқда. Бу эса ходимларни моддий ва номоддий рағбатлантириш каби шаклларни жорий этишга замин яратмоқда. Ташкилий ишларнинг самараси шундаки, раҳбар ва лидер ўртасидаги фарқлар, ходимларни бошқаришнинг замонавий усуллари, жамоавий руҳни кучайтириш ва мотивация масалалари бўйича тушунчалар олишдан иборат.

Биламизки ҳар бир банк мижозга хизмат кўрсатишда қулайлик, чиройли муомала маданияти, тушунтириб бериш қобилияти, ишончлилиқ ва бир қанча усуллардан фойдаланган ҳолда фаолият юритади. Бу эса ўз мижозларини ва ўз ходимларини бирдек қадрлайдиган улар учун ҳар томонлама қулай ва мақбул шароитларни яратадиган замонавий бошқарувни талаб этади. Замонавий бошқарувда рақамлаштириш жараёнида мавжуд бўлган веб – сайтлар ва иловалардан фойдаланишни юқори даражада йўлга қўйиш соҳа ривож учун юқори самарадорликка эришишга замин яратади.

Бу борадаги сиёсат иш вазифаларини бажаришда рақамлаштиришдан олинган қийматни оширишга йўналтиради, масалан, рақамлаштириш сиёсатидан олинган



қулайлик, хавфсизлик ва иқтисодий фойдаларни оширишга таъсир этади. Бундан ташқари, ходимларни бошқаришда ва ўзгаришларга осонгина мослаша оладиган иш муҳитини тарғиб қилишга қаратилган муқобил вариантларни ишлаб чиқишга йўл кўрсатади.

Бунинг натижаси улароқ, банклар раҳбарияти ички мотивациянинг таъсири, фойдаланиш қулайлиги, банкларда технология тизимидан фойдаланиш ниятида идрок этиш қобилиятини шакллантиради.

Профессор М.Шарифходжаев мотивация тушунчасига қуйидагича таъриф берганлар – бу руҳий омил бўлиб, шахс фаоллигининг манбаи, сабаби, далили ва ҳар хил турли эҳтимолларидир. У ходимларни жонли меҳнат фаолиятига рағбатлантирувчи кучли воситадир.[7]

Профессор Н.Қ.Йўлдошевнинг фикрича – менежментнинг, инсон хулқининг мотивациясидан уни фаолиятини бошқариш амалиётида фойдаланишни кўзда тутувчи вазифаси. Ҳар бир кишининг хулқи мотивация, яъни кишининг маълум ҳаракатларини амалга оширишга ундовчи ички кучлар билан белгиланади. Мотивация унинг ички ҳолати омиллар ёки атроф муҳит, ташқи ҳолат вазият, шароитлар таъсирига жавоби кўринишида намоён бўлади.[8]

Бизнинг фикримизча, мотивация иш жараёнида ходимларга нисбатан қўлланиладиган энг муҳим туртки бўлиб ҳиобланади. Чунки ходимларни самарали рағбатлантириш рақамлаштириш жараёнида бошқарувчи –раҳбарлар олдига турган энг муҳим вазифалардан биридир.

Малакали менежер кўпроқ молиявий даромад олиш учун фақат банк ишига энг илғор технологияларни жорий этишнинг ўзи етарли эмаслигини яхши тушунади. Шунингдек, банк ишининг самарадорлиги инсон омили билан боғлиқ турли муаммоларни ҳал этиш, унга муносабат билдириш орқали ҳам ошади. ходимларни ўз фаолиятига, иш сифатини оширишга шахсий манфаатдорлик, муаммоларни ҳал қилишга ижодий ёндашиш билан. Бундай вазиятларда мақсадга эришиш учун замонавий раҳбар доимий равишда турли ички рағбатлантирувчи омилларга, ходимларнинг эҳтиёжлари ва йўналишларига эътибор қаратиши керак.

Банк ходимларини рағбатлантириш тизими ҳар қандай ташкилотдаги бошқа ҳар қандай иш тизими билан бир қаторда ушбу компаниянинг ишлаб чиқилган стратегиясига, ташкилотнинг ресурсларига, тузилмасига ва корпоратив маданиятига тўлиқ ва аниқ мос келиши керак. Агар хўжайин ўз ташкилотига бир қатор малакали ва масъулиятли одамларни жалб қилишни ва ушлаб туришни хоҳласа, у бўйсунувчилардан асосий мотивацияни топишга ҳаракат қилиши керак. Ходимларни рағбатлантиришда “меҳнатини рағбатлантириш” ва “молиявий иш ҳақи билан рағбатлантиш” орқали ҳам қилиш мумкин. 1-жадвал.

Банк ходимларининг тўғри мотивацияси банк ходимларининг ўз ҳаракатларида етарли эркинликка эга бўлиши, раҳбарият томонидан қўйилган оператив ва стратегик вазифаларни ҳал қилиш усуллари мустақил танлаш имкониятига эга бўлиши кераклигини англатади. Шу билан бирга, ходимларнинг барча ҳаракатлари белгиланган технологиялар ва қоидаларга аниқ мос келиши керак. Қўл остидаги ходимлар нафақат фаолият ва ишдаги мақсадларини, балки бутун иш бўлими ёки



идорасининг мақсадларини, шунингдек, банкнинг кўплаб мақсадлари ёки устуворликларини яхши тушунишлари керак.

1 – жадвал

Банк ҳодимларини рағбатлантириш усуллари

№	Рағбат (Motivation)	
1	Меҳнатни рағбатлантириш	бу ҳар бир алоҳида ходимни ёки барча одамлар гуруҳини умумий ишлаб чиқариш мақсадларига эришишга қаратилган самарали фаолиятга рағбатлантиришнинг муҳим жараёни.
2	Молиявий иш ҳақи билан ходимларни рағбатлантириш	бу рағбатлантириш муҳим рол ўйнайди, лекин сиз унга тўлиқ таянмаслигингиз керак, чунки бу ходимларни ушлаб турадиган ягона омил эмас. Агар ташкилотда корпоратив маданият ёки ёмон ва ноқулай ички микроиқлим билан боғлиқ муаммолар мавжуд бўлса, унда сиз ходимларни мукофотлар ёки қўшимча бонуслар билан узоқ вақт хизматда ушлаб туролмайсиз. Улар бошқа компанияга осонгина боришлари мумкин, у эрда иш ҳақи ҳатто пастроқ бўлиши мумкин, аммо агар ноқулай муҳит ва қийин иш муҳити ўзгарган бўлса.

Муаллиф ишланмаси

Шунинг учун банкдаги мотивация, биринчи навбатда, турли кўрсаткичлар тизими сифатида ҳисобга олиниши керак, унга таъсир қилиш орқали менежер максимал иш самарадорлигига эришади.

Ҳозирги ахборот технологиялари ривожланган ва янгиликларга бой бўлган даврда ходимлар ўз устида ишлаши ва самарадорликка эришиши бу орқали компания самарадорлигини кўтариши мақсадида КПИ (Key performance indicators) асосий самарадорлик кўрсаткичлари платформаси яратилган. Бунда ходим ўз устида ишлайди ва юқори натижа кўрсатса компания томонидан рағбатлантирилади.

Асосий ишлаш кўрсаткичи (КПИ) нима?

Асосий самарадорлик кўрсаткичлари (КПИ) компаниянинг умумий узоқ муддатли фаолиятини баҳолаш учун ишлатиладиган миқдорий ўлчовлар тўпламини англатади. КПИлар компаниянинг стратегик, молиявий ва операцион ютуқларини аниқлашга ёрдам беради, айниқса бир хил сектордаги бошқа корхоналар билан солиштирганда.

КПИ афзалликлари:

- Асосий самарадорлик кўрсаткичлари (КПИ) мақсадлар, мақсадлар ёки соҳадаги тенгдошлар тўпламига нисбатан компаниянинг муваффақиятини ўлчайди.
- КПИ молиявий бўлиши мумкин, шу жумладан соф фойда (ёки пастки чизик, ялпи фойда маржаси), даромадлар минус маълум харажатлар ёки жорий нисбат (ликвидлик ва нақд пул мавжудлиги).
- Мижозларга йўналтирилган КПИ одатда ҳар бир мижознинг самарадорлиги, мижозлар эҳтиёжини қондириш ва мижозларни ушлаб туришга қаратилган.
- Жараёнга йўналтирилган КПИлар ташкилот бўйлаб операцион самарадорликни ўлчаш ва кузатишга қаратилган.



- Корхоналар одатда аналитик дастурий таъминот ва ҳисобот воситалари орқали КПИъларни ўлчайдилар ва кузатиб борадилар.

Банклар энди ўз стратегиясини фақат молиявий кўрсаткичларга асослай олмайди. Ривожланаётган тенденцияларни, мумкин бўлган жавоб стратегияларини ва тегишли КПИларни қўллаш орқали рақобат муҳитида бардош бера олиши мумкин. Компания операцион мукамалликни хоҳлаши мумкин; бу ҳолда, у ўзининг ички технология бўлими қандай ишлашини кузатиши ва КПИлар ходимларнинг қониқишини яхшироқ тушунишга ёки ИТ бўлимида ходимлар етарли даражада таъминланганлигини рағбатлантириши мумкин. ИТ КПИ мисолларига қуйидагилар киради:

Умумий тизим тўхтаб қолиш вақти: Бу КПИ тизимни янгилаш ёки таъмирлаш учун турли хил тизимларни офлайн режимга ўтказиш вақтини ўлчайди. Тизимлар ишламай қолганда, мижозлар буюртма бера олмаслиги ёки ходимлар маълум вазифаларни бажара олмаслиги мумкин (яъни, бухгалтерия ахборот тизими ишламай қолганда).

Чипталар сони: Бу КПИ мижозларга хизмат кўрсатиш КПИларига ўхшайди. Бироқ, бу чипталар ва қарорлар аппарат ёки дастурий таъминот эҳтиёжлари, тармоқ муаммолари ёки бошқа ички технология муаммолари каби ходимларнинг ички сўровларига тааллуқлидир.

Муҳим хатолар сони: Бу КПИ тизимлар ёки дастурлардаги муҳим муаммолар сонини ҳисоблайди. Кичик ва катта хатоликларни ташкил қилиш учун компания ўзининг ички стандартларига эга бўлиши керак.

Захиралаш частотаси: Бу КПИ муҳим маълумотларнинг қанчалик тез-тез такрорланиши ва хавфсиз жойда сақланишини ҳисоблайди. Ёзувларни сақлаш талабларига мувофиқ, бошқарув маълумотларнинг турли битлари учун турли мақсадларни белгилаши мумкин.

Хулоса қилиб айтганда, банк тизимида мотивациянинг жорий этилиши ходимнинг ташкилотдаги роли унинг қобилиятига мос келиши ва истаклар, инновацияларни жорий этиш босқичма-босқич амалга оширилиши, ходимларга тушунтириш, муайян янгилик қандай ва нима учун танланганлиги ва ундан қандай фойда олишлари, уюшмалар ва уларнинг таъсирини ҳисобга олиш, ўз фикрини билдиришдан қўрқмайдиганларни қўллаб-қувватлаш керак.

References:

1. Мирзиёев Ш.М. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Олий Мажлис Мурожатномаси 2018 йил.
2. <https://kun.uz/uz/12694637?q=%2F12694637>
3. И. Тоймухамедов. “Тулов тизими ва банк хавфсизлиги”. Дарслик. - Т.: IQTISODIYOT”, 2019. - 328 бет.
4. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раиси, Ўзбекистонда хизмат кўрсатган иқтисодчи Ф.М. Муллажонов таҳрири остида. “O'zbekiston” НМИУ, 2011



5. Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Bohmann, T., Drews, P., Ahlemann, F., 2017. € Digitalization: opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. Business Info. Syst. Eng. 59 (4), 301–308
6. Dasgupta, S., Gupta, B., 2019. Espoused organizational culture values as antecedents of internet technology adoption in an emerging economy. Inf. Manag. 56 (6), 103142.
7. М.Шарифходжаев, Ё.Абдуллаев “Менежмент” Тошкент “Ўқитувчи” 2001 й.
8. Н.Қ.Йўлдошев. Менежментга кириш. Дарслик. - /Т: “Инновацион ривожланиш нашрёт – матбаа уйи”, 2021. 392 бет.