



## ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ ТУРИЗМНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИМКОНИАТЛАРИ

**Хуррамов Ортикжон Каюмович**

*Бухоро давлат университети “Сервис соҳаси иқтисодиёти”  
кафедраси доценти. Бухоро, Ўзбекистон. [o.k.xurramov@buxdu.uz](mailto:o.k.xurramov@buxdu.uz)*

**DOI:** [https://doi.org/10.55439/EIT/vol10\\_iss3/a44](https://doi.org/10.55439/EIT/vol10_iss3/a44)

### **Аннотация**

Ушбу мақолада Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш имкониятлари баён этилган. Рақамли туризм нафақат пулни, балки асабни ва қимматли вақтингизни тежашнинг ажойиб усули бўлиб, саёҳатчиларга саёҳатдан олдин, саёҳат давомида ва ундан кейин тақдим этиладиган электрон хизматлардир. Мақолада мавзуга оид адабиётлар таҳлили билан биргаликда муаллифнинг фикр-мулоҳазалари, хулоса ва таклифлари берилган.

**Калит сўзлар:** туризм, рақамли туризм, туризм инфотузилмаси, хизматлар иқтисодиёти, рақамли иқтисодиёт

### **Аннотация**

В данной статье описаны возможности развития цифрового туризма в Узбекистане. Цифровой туризм - это отличный способ сэкономить не только деньги, но и нервы, и драгоценное время благодаря электронным услугам, предоставляемым путешественникам до, во время и после поездки. В статье приводятся авторские комментарии, выводы и предложения, а также анализ соответствующей литературы.

**Ключевые слова:** туризм, цифровой туризм, инфраструктура туризма, экономика услуг, цифровая экономика

### **Abstract**

This article describes the opportunities for the development of digital tourism in Uzbekistan. Digital tourism is a great way to save not only money, but also nerves and precious time thanks to the electronic services provided to travelers before, during and after the trip. The article provides copyright comments, conclusions and suggestions, as well as an analysis of the relevant literature.

**Keywords:** tourism, digital tourism, tourism info structure, service economy, digital economy

### **Кириш**

Мамлакатимизда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш, электрон давлат хизматларини кўрсатишнинг яхлит тизимини яратиш, давлат органларининг аҳоли билан мулоқот қилишининг янги механизмларини жорий этиш юзасидан катта ишлар олиб бориляпти. Иқтисодий муносабатлар тизимига инновацияларни жорий қилиш билан бир қаторда Ўзбекистонда рақамли маконни шакллантириш ҳамда рақамли иқтисодиётни иқтисодий-ижтимоий жиҳатдан илмий тадқиқ этиш заруратини белгилаб берди. Қолаверса, бугунги кунда рақамли иқтисодиётни жорий қилиш ва такомиллаштириш

масалалари ҳар бир ривожланиб бораётган давлатнинг устувор ва муҳим вазифасига айланиб бормоқда.

Республикаимиз Марказий Осиёнинг энг йирик туристик масканларидан бири сифатида иқтисодийнинг мазкур тармоғини ривожлантиришда катта потенциалга эга ҳисобланади. Мамлакатимизда сўнгги 5 йилда туризм соҳасидаги норматив-ҳуқуқий базанинг янада ривожлантирилиши, туристик инфратузилма ривожини, сайёҳлик салоҳияти тарғиботи, кадрлар салоҳиятини кучайтиришга катта эътибор қаратилди. Бу каби амалга оширилаётган туризм соҳасидаги ислохотлар албатта туристлар сонини оширишга хизмат қилади.

Ҳозирги босқичда глобал туризм индустриясининг ривожланиш тенденцияларидан бири Интернет технологияларининг ривожланиши, бошқача айтганда, туризмнинг замонавий ривожланиши рақамли иқтисодийда кечмоқда. Яъни рақамлаштириш жараёни жуда кўплаб соҳалар каби туризм индустриясини ҳам четлаб ўтмади.

Потенциал сайёҳлар томонидан веб-ресурслардан кенг фойдаланиш рақамли туризм пайдо бўлишига, мижозларга саёҳат йўналишини ва туризм соҳасидаги қарорларни қабул қилишга ёрдам берадиган тавсияларни ишлаб чиқиш учун интеллектуал веб-сервисларнинг ривожланишига олиб келди.

Жумладан, Республика иқтисодийда туризмни стратегик даражага кўтариш, ички туризм хизматларини диверсификация қилиш ва ҳажминини кескин кўпайтириш, фуқароларни мамлакатимизнинг туризм салоҳияти билан таништириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш, тақдим этилаётган туризм хизматлари сифатини яхшилаш ва жаҳон бозорларида рақобатбардошлигини ошириш, туризм соҳасида фаолият юритаётган тадбиркорлик субъектлари учун қўшимча имкониятлар яратиш, замонавий хизматлар инфратузилмасини жадал ривожлантириш мақсадида электрон платформа ва мобил иловалардан фойдаланиш белгиланган [1].

#### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Илғор ахборот технологиялари ва телекоммуникацион тизимларнинг жадал ривожланиши туризм соҳасини рақамлашувини юза келтирди. Бу борада дунёдаги кўплаб олимлар ўз фикрларини баён этишган. Масалан, Абовд Г. ва бошқа олимлар (1997) саёҳат пайтида смартфонингизда ўрнатган мобил гиддан фойдаланишни таъкидлашган бўлса [2], Ардиссоно Л. ва бошқалар (2003) фикрига кўра туристик фаолиятдан олдин, фаолият давомида ва фаолиятдан кейин рақамли қўллаб қувватлашлар бўлиб, бу саёҳат пайтида муносиб турар жой топиш имконини берувчи тавсиялар тизимларидир [3], деб таъкидлашган.

Уриелй Н.(2005) ўз мақоласида технологияларни қўллаш орқали мақсад сайёҳлик тажрибасининг сифатини ёки даражасини янада оширишдир [4], деб ёзган.

Де Каролис Б. ва бошқа бир гуруҳ олимлар (2009) сайёҳлар диққатга сазовор жойларни томоша қилиш, эсдалик совғаларини излаш ва харид қилиш каби жараёнларида интерфаол хариталар, сайёҳлик ёрдамчилари каби турли хил восита ва ечимлардан фойдаланишини, ушбу восита ва ёндашувлар рақамли туризм соҳасидаги лойиҳалашни англатиши бўйича мулоҳаза қилишган [5].

Дуррант А. ва бошқалар(2011) яна бир тадқиқотларида рақамли туризмни музейлар, қишлоқ жойлари, ҳайвонот боғлари ва тематик боғлар каби турли йўналишларда қўлланилиш афзалликларига эътибор қаратишган [6].

Счинке Т. ва бошқалар (2010), Ватанабе А. (2012) каби яна бир гуруҳ олимлар тадқиқотларида туризмда мобил қурилмаларнинг аҳамиятли жиҳатларига эътиборни қаратиб, сайёҳлик ва геолокацион иловалар, виртуал ҳақиқат (virtual reality) иловалари қанчалик туристик манзилларни намойиш қилишда муҳимлигини таъкидлаб ўтишган [7], [8].

Бенён Д. ва бошқалар (2014) тадқиқотларида рақамли туризмнинг маъносига эътибор қаратиб, уни рақамли воситалар орқали туризм тажрибасини қўллаб-қувватлаш деб таъкидлаган. Рақамли туризм - бу ахборот-коммуникация воситаси, IT-ечим туристларнинг эҳтиёжларини қондиришга ёрдам берадиган ва туризм соҳасида ташкилотлар ва корхоналарнинг рақобатдошлигини оширадиган воситадан фойдаланишни англатади [9].

Рақамли туризм бўйича етук мутахассислардан бири Буюк Британия Борнмут университети профессори Дмитриос Бухалис бўлиб, у рақамли туризмни электрон туризм, смарт туризм атамалари билан бир хил эканини таъкидлаб, электрон туризм бу ташкилотларга туризм, саёҳат, меҳмондўстлик ва умумий овқатланиш соҳаларидаги самарадорликни оширишга имкон берадиган барча жараён ва хизмат занжирларини рақамлаштиришдир, деб таъкидлаган [10].

Ушбу соҳага оид адабиётлар таҳлили натижасида, фикримизча рақамли туризм деганда саёҳатни режалаштириш, ташкил этиш, назорат қилиш ва ундан баҳра олиш жараёнларида рақамли воситалардан фойдаланиш бўлиб, бунда саёҳатчиларга саёҳатдан олдин, саёҳат давомида ва ундан кейин тақдим этиладиган электрон хизматлар мажмуаси муҳим аҳамият касб этади [11].

#### **Тадқиқот методологияси**

Ушбу тадқиқот томонидан қўлланилган методология мавзуга оид адабиётларни ўрганиш ва уларни таҳлил қилишга асосланди. Бунда интеграциялашган адабиётларни кўриб чиқиш усулидан фойдаландик. Тадқиқот давомида иқтисодиёт соҳаларининг рақамлашуви, рақамли туризм, электрон туризмга эътибор қаратган ҳолда олдин олиб борилган ва ҳозирда олиб борилаётган тадқиқотлар ўрганилди. Ушбу соҳани ўрганишга бағишланган маърузалар, конференция материаллари, Интернет нашрлари ва журналлар, шунингдек мавзу бўйича янги адабиётлар ва истиқболли лойиҳа маълумотлари ўрганилиб, таҳлил, синтез, танқидий фикрлаш, умумлаштириш каби усуллар қўлланилди.

#### **Таҳлил ва натижалар**

Ўзбекистон Республикасининг сайёҳлик салоҳияти жадал ривожланмоқда. Сўнгги йилларда мамлакат миллий иқтисодиётининг стратегик тармоқларидан бири сифатида туризмни ривожлантириш бўйича комплекс чора-тадбирлар изчил амалга оширилмоқда, бу эса унинг тез ривожланиши, янги иш ўринларини яратиш, даромадларни кўпайтириш, аҳоли турмуш даражаси ва сифатини юксалтириш, шунингдек, инвестицион жозибadorлигини оширишга қаратилган.

Шуни таъкидлаш лозимки, туризм соҳасида рақамли трансформациянинг муҳим тенденциялари пайдо бўлмоқда ва ушбу технологияларнинг туризм маҳсулотлари ва хизматларига интеграцияси рақамли туризмга олиб борадиган инновацион жараённинг асосий элементи саналади.

Туризм саноатининг ҳозирги ҳолати кўп жиҳатдан Интернет тармоғига уланиш, тармоқ орқали тақдим этиладиган электрон транзакциялар ва хизматларга боғлиқ, шу

муносабат билан рақамли ечимлардан фойдаланишни кенгайтириш сайёҳлик корхоналарини бизнес эҳтиёжларига мослаштириш учун зарур шартдир.

Шунга ўхшаш вазият иқтисодиётнинг бошқа тармоқларида ҳам содир бўлаётганлиги аниқ, аммо шуни таъкидлаш керакки, туризм саноати ўзига хослиги билан бошқа соҳалардан ажралиб туради, шунинг учун бу ерда Интернет технологияларидан фойдаланиш зарурати ортиб бормоқда.

“Internet live stats” маълумотида кўра, бугунги кунда дунёда қарийб 5,3 миллиард киши Интернет-ресурсларидан фойдаланиш имкониятига эга. Улар томонидан бир кунда 178 миллиарддан ортиқ электрон хатлар юборилмоқда, 5,5 миллиарддан ортиқ гугл орқали қидирувлар амалга оширилмоқда, 549,5 миллиондан ортиқ хабар твиттер орқали жўнатилмоқда, 5,2 миллиарддан ортиқ видео ютуб орқали томоша қилинмоқда, 63,7 миллиондан ортиқ расмлар инстаграм орқали юклаб олинмоқда ва эътиборли жиҳати бу рақамлар кун сайин янада ортиб бормоқда [17]. Шу билан бирга, Интернет фойдаланувчилари турли ёшдаги, турлича даромадли ва ижтимоий мавқега эга бўлган одамлардир. Шуниси қизиқки, Интернет ресурсларидан фаол фойдаланувчилар орасида ҳар йили ижтимоий тармоқларда мулоқот қиладиган ва маълумот қидириш учун Интернетдан фойдаланадиган кекса одамлар кўпайиб бормоқда.

Жаҳон тенденциясига ҳамоҳанг равишда Ўзбекистонда ҳам интернет фойдаланувчиларининг умумий сони 27,2 миллиондан ошди. Шундан мобил интернет фойдаланувчилари сони 25,3 миллион кишини ташкил этмоқда. Бугунги кунга келиб 95 фоиз аҳоли масканлари мобил интернет билан қамраб олинган, 54 фоиз уй хўжаликларига юқори тезликдаги интернетга уланиш имкони яратилган [18]. Шунингдек, мобил алоқа база станциялари сони ошириши ва маълумотлар ўтказиш халқаро тармоғининг ўтказувчанлик қобилияти янада тезлашмоқда. Бу мамлакатимиз иқтисодиётидаги рақамлашув кўрсаткичлари Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш заруратини юзага чиқармоқда.

Туризмни жадал ривожлантириш, туристларга муносиб инфратузилма яратиш, хизматлар сифатини янада ошириш, ҳудудларнинг туристик салоҳиятидан унумли фойдаланиши ва янги иш ўринлари ташкил этиш, миллий туризм маҳсулотлари ишлаб чиқаришни кўпайтириш учун аниқ мақсадга йўналтирилган ишлар давом эттирилмоқда.

Фикримизча Ўзбекистонда туризмни янада тараққий эттириш учун зарурий туризм инфратузилмаси билан биргаликда **туризм инфотузилмасини** ҳам такомиллаштириш зарур.

**Туристтик инфотузилма**-туризмга таалуқли барча турдаги хизматлар тўғрисидаги маълумотлар мажмуасидир. Туризм ривожига таалуқли барча соҳаларда инновацион маълумот олиш манбаларини жорий қилиш ва уларни жадал такомиллаштириш **рақамли маконни** шакллантириб, ундан самарали фойдаланиш нафақат маҳаллий саёҳатчилар, балки хорижий сайёҳлар учун ҳам муҳим омиллардан бири саналади. Бунда хизматлар тўғрисидаги нафақат анъанавий шаклдаги буклет, флаер, варақа, брошюра ва баннерларни тайёрлаш, балки рақамли кўринишдаги веб саҳифа ва порталлар, ижтимоий тармоқлар (Facebook, Instagram,...)даги саҳифалар, мессенжер (WhatsApp, Telegram)лардаги канал ва ботлар, видео портал (You Tube, Rutube,

Mytube)лардаги профиллар, смартфон ва планшетлар учун мобил илова ва QR-кодларга устуворлик берилади (1-расм).

## ТУРИЗМ ИНФОТУЗИЛМАСИ



Туризм соҳасига таалуқли анъанавий шаклдаги буклет, флаер, варақа, брошюра, баннерлар, ...



Туризм соҳасига таалуқли рақамли кўринишдаги:

- веб саҳифа, порталлар,
- ижтимоий тармоқлар (Facebook, Instagram,...)даги саҳифалар,
- мессенжер (WhatsApp, Telegram)лардаги канал ва ботлар,
- видео портал (You Tube, Rutube, Mytube)лардаги профиллар,
- смартфон ва планшетлар учун мобил иловалар, QR-код, ...

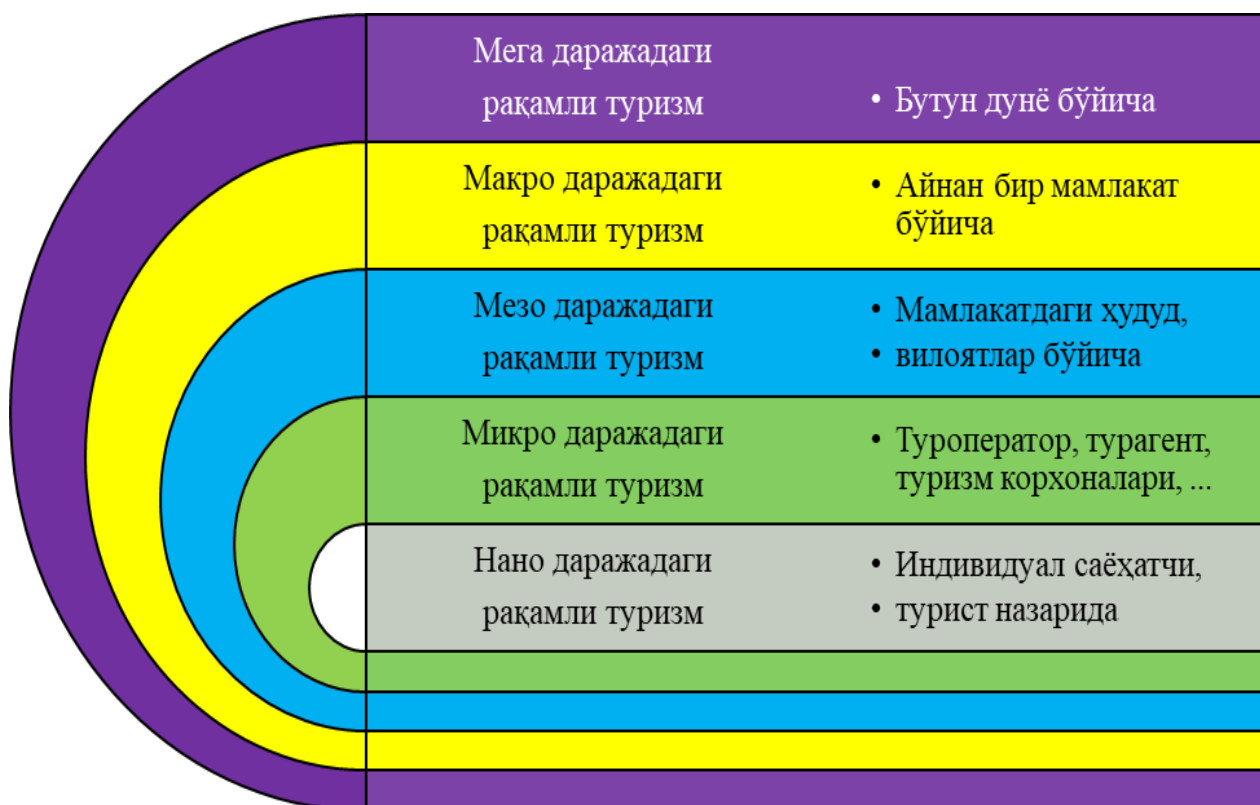
### 1-расм. Туризм инфотузилмаси

*Манба: Изланишлар натижасида муаллиф томонидан тайёрланди*

Европа ва АҚШда ташкил этилмаган (яъни ҳеч қандай туроператор ва турагентларсиз) туризмнинг кескин ривожланиши айнан рақамли туризм ҳиссасига тўғри келади. Турист ҳали бирор туристик дестинацияни танлашидан олдин, мустақил равишда уйдан чиқмасдан ўша жой ҳақида интернет орқали (ҳатто 360 даражали ва панорамик кўринишлар орқали) батафсил маълумотга эга бўлади, ўзига қулай йўналишлар бўйича электрон авиа (темир йўл, автобус) чипталарини харид қилади, хоҳишига кўра меҳмонхона туриларида бирини жуда кўплаб интернет порталлар таклифларидан танлаб олади, ижтимоий тармоқларда саёҳат тўғрисидаги ўзига ўхшаган туристларнинг тавсиялари ва шарҳларини кўриб бориб, ўз фикрларини билдириб боради, саёҳати давомида эса Google Maps, Maps.me каби онлайн ва офлайн хариталардан, геолокацион сервислар, мобил илова, QR код технологияларидан унумли фойдаланиб максимал даражадаги қониқишга эришади.

Рақамли туризм хизматлари саёҳатчига маршрутни режалаштиришда ёрдам бериш учун керакли турар жойни топиш бўйича маслаҳат бериши мумкин. Бундан ташқари, улар ўз мобил телефонларига мобил илова қўлланма сифатида ўрнатиш имкониятига эга бўлишади.

Туристик бизнесни рақамлаштириш шароитида мижоз ўзи маълум бир тур ҳақида маълумот қидиради, маълум бир компанияни танлайди ва хизматларнинг нархларини таққослайди. Жараён мижозга ўзи ёқтирган турни сотиб олиш билан яқунланади ва хизматлар унга кечаю кундуз тақдим этилади, бу эса хизмат сифатини яхшилади ва мижознинг қониқишини оширади. Эътибор беринг, рақамли имкониятлар доимий равишда кенгайиб бормоқда ва ундан фойдаланиш имконияти ошмоқда.



2-расм. Турли даражадаги рақамли туризмнинг ўзаро боғлиқлик концептуал модели[12]

Сайёҳлик соҳаси учун рақамли трансформациянинг афзалликларига сайёҳнинг дам олиш ва саёҳат жойлари тўғрисида батафсил маълумот бериш орқали билимларини ошириш, оқилона тўлов механизмларининг мавжудлиги ва мижоз ўзи томонидан истеъмол қилинган хизматлар учун тўловларни тез ва қулай амалга ошириш имкониятларини санаб ўтишимиз мумкин.

#### Хулоса ва таклифлар

Шундай қилиб, рақамли туризм технологияга асосланган қидирувлар асосида саёҳат тўғрисидаги маълумотларнинг мавжудлиги ва хилма-хиллиги, айнан бир дестинация ҳақида ундан фойдаланганларнинг фикр-мулоҳазалари, фото сурат ва видео роликлари ўша манзилни танлаш ёки танламасликка қарор қабул қилишга, режалаштиришга ҳамда уни амалга оширишга ёрдам беради.

Мамлакатимизда рақамли туризмни ривожлантиришнинг қуйидаги устувор йўналишларини белгилаб олиш мақсадга мувофиқдир:

а) Туристтик инфратузилма билан биргаликда туристик инфотузилмани ривожлантириш.

б) мамлакатимиздаги туроператор ва турагентлар, мехмонхона ва ресторанлар, транспорт ва бошқа хизмат кўрсатувчи туристик корхоналарнинг мутахассис ва ходимларини бугунги кундаги рақобатбардошлигини ошириш мақсадида, рақамли маркетинг, электрон бизнес имкониятлари, GoogleAnalytics, Яндекс.Метрика, Ижтимоий медиа, Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram имкониятлари, e-mail маркетинг, мобил маркетинг (QR код, мобил илова), интернет рекламанинг инновацион усуллари каби рақамли билимлар ва замонавий ахборот технологиялари бўйича маҳаллий соҳа мутахассислари ва хорижий экспертларнинг ўқув семинарлари ва тренингларида мунтазам қатнашишини таъминлаш зарур. Натижада тренингларда

замонавий билимларни эгаллаган ходимлар ўз фаолиятларидаги камчиликларни аниқлаб, уларни бартараф этиш ва ҳамда истиқболли амалий тавсия ва таклифлар ишлаб чиқиб, соҳаларини яна ривожлантира олишади.

в) Мамлакатимиздаги туристик корхона, ташкилот ва муассасаларнинг иқтисодий муносабат ва бошқарув соҳасида замонадан ортда қолишини бартараф этиш учун истеъмолчилар билан коммуникация қилиш, электрон тўловларнинг янги шакллари жорий этиш орқали секин асталик билан билан бўлсада фаолиятларини трансформация(он-лайн режим) қилишлари талаб этилади.

г) Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш бўйича илмий изланишлар, амалий тадқиқотлар олиб бориш, дарслик, ўқув қўлланма ва кўрсатмалар яратишни қўллаб қувватлаш ушбу соҳани янада такомиллаштиришга хизмат қилади.

Туризмдаги рақамлаштириш сайёҳлик бизнесини нафақат замонамизнинг воқеларига мослашувчан, балки ривожланаётган "рақамли дунё"да янада рақобатбардош қилишга мажбур қилади. Мамлакатимизда рақамли туризмни ривожланиши биз мижозларга жуда катта қулайликлар, манфаатлар беради ва ўз навбатида туристик корхоналарнинг эгаларига эса янада юқори даромад олиш имконини берувчи вазиятларни таъминлашга ёрдам беради.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати**

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 30.04.2022 йилдаги ПҚ-232-сонли “Ички туризм хизматларини диверсификация қилишга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори. <https://lex.uz/docs/5991928>
2. Abowd GD, Atkeson CG, Hong J, Long S, Kooper R, Pinkerton M (1997) Cyberguide: a mobile context-aware tour guide. *Wireless Networks* 3, 5, pp 421–433
3. Ardissono L, Goy A, Petrone G, Segnan M, Torasso P (2003). Intrigue: personalized recommendation of tourist attractions for desktop and handset devices. *Applied artificial intelligence, special issue on artificial intelligence for cultcommunities of agents*
4. Uriely Natan (2005) The tourist experience: conceptual developments. *Ann Tour Res* 32(1):199–216
5. De Carolis B, Novielli N, Plantamura V, Gentile E (2009) Generating comparative descriptions of places of interest in the tourism domain. In *Proceedings of the third ACM conference on recommender systems (RecSys '09)*. ACM, New York, pp 277–280
6. Durrant A, Golembewski M, Kirk D, Benford S, Fischer J, Rowland D, McAuley D (2011) Automics: souvenir generating photo ware for theme parks. In: *Proceedings of the 2011 annual conference on Human factors in computing systems (CHI '11)*. ACM, New York, pp 1767–1776
7. Schinke, T., Henze, N., & Boll, S. (2010, September). Visualization of off-screen objects in mobile augmented reality. In *Proceedings of the 12th international conference on Human computer interaction with mobile devices and services* (pp. 313-316).
8. Watanabe A. (2012) Inside ‘world’s first augmented reality hotel’. Retrieved on 14 Mar 2012
9. Benyon, D., Quigley, A., O’Keefe, B., & Riva, G. (2014). Presence and digital tourism. *AI & society*, 29(4), 521-529.
10. Buhalis, D. (2003): *eTourism: Information technology for strategic tourism*

*management*, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London ISBN 0582357403.

11. Xurramov O.K. Raqamli turizm. Darslik. Buxoro: “Sadriddin Salim Buxoriy” Durdoni, 2021.16-bet.

12. Kayumovich K. O. et al. Directions for improvement digital tourism and tourism info structure in Uzbekistan //Journal of Critical Reviews. – 2020. – T. 7. – №. 5. – С. 366-369.

13. Navruz-Zoda B. N., Khurramov O. K. The role of information technologies in digital tourism //International scientific review of the problems of economics, finance and management. – 2020. – С. 22-36.

14. Navruz-zoda B. N., Khurramov O. K. Features and opportunities of digital tourism and its development in Uzbekistan //European research: innovation in science, education and technology. – 2020. – С. 22-24.

15. Khurramov O. K. The role of the tourism sector in the digitalization of the service economy //Economics and Innovative Technologies. – 2020. – T. 2020. – №. 1. – С. 6.

16. Хуррамов О.К. Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш истиқболлари. “Сервис” илмий-амалий журнал. 2020 йил 2-сон. Б. 34-39

17. <https://www.internetlivestats.com/> веб саҳифаси

18. <https://review.uz/oz/post/ozbekistonda-internet-xizmatidan-foydalanuvchilar-soni-272-milliondan-oshdi>