



MEHNAT IQTISODIYOTI VA INSON KAPITALI

ISSN: 3030-3117

<https://laboreconomics.uz/>



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ирматова Азиза Бахрамовна

д.э.н., профессор кафедры Экономика труда и
стратегический менеджмент РЭУ им Г.В.Плеханова в г.Ташкенте

Doi: <https://doi.org/10.55439/lehc/vol5iss2/295>

Аннотация: В статье исследуются современные направления цифровой трансформации трудовых отношений в условиях развития электронного государственного управления. Рассмотрены теоретические основы цифровизации государственного регулирования сферы труда, особенности внедрения цифровых технологий в систему оказания государственных услуг, а также предпосылки использования интеллектуальных цифровых сервисов для консультирования населения по вопросам занятости и трудового законодательства. Особое внимание уделено анализу результатов социологического исследования, проведенного среди населения Республики Узбекистан с целью определения наиболее востребованных направлений цифровых консультационных сервисов в сфере трудовых отношений. Исследование охватило 2344 респондента и позволило выявить уровень информированности населения о трудовом законодательстве, наиболее распространенные проблемы при взаимодействии с государственными органами, а также степень готовности граждан использовать цифровые сервисы, основанные на технологиях искусственного интеллекта. Полученные результаты свидетельствуют о высокой востребованности цифровых инструментов консультирования, способных обеспечить оперативный доступ к информации о трудовых правах, занятости, социальных гарантиях и механизмах защиты работников. Сделан вывод о необходимости дальнейшего развития интеллектуальных цифровых платформ в сфере регулирования социально-трудовых отношений.

Ключевые слова: цифровизация, государственные услуги, трудовые отношения, рынок труда, цифровое государственное управление, искусственный интеллект, электронное правительство, трудовое законодательство, Республика Узбекистан.

DAVLAT XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH SHAROITIDA MEHNAT MUNOSABATLARINING RAQAMLI TRANSFORMATSIYASI

Irmatova Aziza Baxramovna

Iqtisodiyot fanlari doktori, professor

G.V. Plexanov nomidagi RIU Toshkent shahridagi filiali
“Mehnat iqtisodiyoti va strategik menejment” kafedrasi

Annotatsiya. Maqolada elektron davlat boshqaruvini rivojlantirish sharoitida mehnat munosabatlarini raqamli transformatsiya qilishning zamonaviy yo‘nalishlari tadqiq etilgan. Mehnat sohasini davlat tomonidan tartibga solishni raqamlashtirishning nazariy asoslari, davlat xizmatlarini ko‘rsatish tizimiga raqamli texnologiyalarni joriy etish

xususiyatlari, shuningdek, aholiga bandlik va mehnat qonunchiligi masalalari bo'yicha maslahat berishda intellektual raqamli servislar yordamidan foydalanishning omillari ko'rib chiqilgan. Mehnat munosabatlari sohasida eng talab yuqori bo'lgan raqamli maslahat xizmatlari yo'nalishlarini aniqlash maqsadida O'zbekiston Respublikasi aholisi o'rtasida o'tkazilgan sotsiologik tadqiqot natijalari tahliliga alohida e'tibor qaratilgan. Tadqiqot 2344 nafar respondentni qamrab olib, aholining mehnat qonunchiligi to'g'risidagi xabardorlik darajasini, davlat organlari bilan o'zaro hamkorlikda eng ko'p uchraydigan muammolarni, shuningdek, fuqarolarning sun'iy intellekt texnologiyalariga asoslangan raqamli servislardan foydalanishga tayyorlik darajasini aniqlash imkonini berdi. Olingan natijalar mehnat huquqlari, bandlik, ijtimoiy kafolatlar va xodimlarni himoya qilish mexanizmlari to'g'risidagi ma'lumotlardan tezkor foydalanishni ta'minlaydigan raqamli maslahat vositalariga talab yuqori ekanligidan dalolat beradi. Ijtimoiy-mehnat munosabatlarini tartibga solish sohasida intellektual raqamli platformalarni yanada rivojlantirish zarurligi to'g'risida xulosa chiqarilgan.

Kalit so'zlar: raqamlashtirish, davlat xizmatlari, mehnat munosabatlari, mehnat bozori, raqamli davlat boshqaruvi, sun'iy intellekt, elektron hukumat, mehnat qonunchiligi, O'zbekiston Respublikasi.

DIGITAL TRANSFORMATION OF LABOR RELATIONS IN THE CONTEXT OF PUBLIC SERVICES DEVELOPMENT

Irmatova Aziza Bakhramovna

Doctor of Economics, Professor of the Department of

"Labor Economics and Strategic Management",

Tashkent Branch of Plekhanov Russian University of Economics

Abstract. This article investigates contemporary directions in the digital transformation of labor relations within the context of electronic public administration development. It examines the theoretical foundations of digitalizing state regulation in the labor sphere, the specifics of integrating digital technologies into the public service delivery system, and the prerequisites for utilizing intelligent digital services to counsel the population on employment issues and labor legislation. Particular attention is dedicated to analyzing the results of a sociological study conducted among the population of the Republic of Uzbekistan, aimed at identifying the most sought-after domains for digital advisory services in labor relations. The study surveyed 2344 respondents, enabling the assessment of public awareness regarding labor legislation, the most prevalent challenges encountered when interacting with government bodies, and citizens' readiness to adopt digital services driven by artificial intelligence technologies. The findings demonstrate a high demand for digital consulting tools capable of providing rapid access to information on labor rights, employment, social guarantees, and worker protection mechanisms. The study concludes with the necessity of further developing intelligent digital platforms within the sphere of social and labor relations regulation.

Keywords: digitalization, public services, labor relations, labor market, digital public administration, artificial intelligence, electronic government, labor legislation, Republic of Uzbekistan.

Введение

В последние годы цифровая трансформация стала одним из ключевых факторов модернизации государственного управления и социально-экономического развития большинства стран мира. Активное внедрение информационно-коммуникационных технологий,

искусственного интеллекта, больших данных и облачных платформ принципиально изменяет механизмы предоставления государственных услуг, повышая их доступность, прозрачность и эффективность. Особенно заметны данные изменения в сфере регулирования трудовых отношений, где цифровые технологии становятся важнейшим инструментом взаимодействия государства, работодателей и работников.

По оценкам Организации Объединенных Наций, уровень цифровизации государственного управления ежегодно возрастает, а электронные государственные услуги становятся одним из важнейших индикаторов эффективности государственного управления. В большинстве развитых стран цифровые платформы уже обеспечивают электронное оформление трудовых отношений, регистрацию безработных, дистанционное предоставление консультаций, автоматизированный контроль соблюдения трудового законодательства и сопровождение процессов занятости населения.

Развитие цифровой экономики сопровождается существенной трансформацией рынка труда. Появляются новые формы занятости, основанные на дистанционной работе, платформенной экономике и использовании цифровых сервисов. Одновременно возрастают требования к скорости получения информации, качеству государственных услуг и доступности правовой помощи. В этих условиях традиционные механизмы консультирования населения становятся недостаточно эффективными вследствие высокой нагрузки на государственные органы, бюрократических процедур и территориальной удаленности части населения.

Для Республики Узбекистан данные процессы приобретают особую актуальность в связи с реализацией масштабной государственной политики цифровой трансформации. В последние годы осуществляется последовательное внедрение электронного правительства, расширяется перечень государственных услуг в цифровом формате, совершенствуются информационные системы Министерства занятости и сокращения бедности, развивается Единая национальная система труда. Вместе с тем сохраняется высокий спрос населения на оперативные консультации по вопросам трудового законодательства, занятости, оформления трудовых отношений, выплаты заработной платы, социальных гарантий и разрешения трудовых споров.

Несмотря на значительное количество исследований, посвященных цифровизации государственного управления, вопросы формирования интеллектуальных цифровых сервисов в сфере регулирования трудовых отношений остаются недостаточно разработанными применительно к условиям Республики Узбекистан. В научной литературе основное внимание уделяется правовым аспектам цифровизации либо вопросам электронного правительства, тогда как потребности населения в

цифровых консультационных сервисах и возможности их интеграции в систему государственного управления исследованы недостаточно полно.

Научная новизна настоящего исследования заключается в комплексном рассмотрении цифровой трансформации трудовых отношений через призму развития государственных услуг и использовании результатов масштабного социологического исследования населения для формирования концепции интеллектуального чат-бота в сфере трудовых отношений.

Литературный обзор

Вопросы цифровой трансформации государственного управления и регулирования социально-трудовых отношений в последние годы находятся в центре внимания как отечественных, так и зарубежных исследователей. Развитие цифровой экономики, широкое внедрение технологий искусственного интеллекта, больших данных (Big Data), облачных вычислений и обработки естественного языка (Natural Language Processing, NLP) формируют принципиально новые подходы к организации государственных услуг и взаимодействию государства с гражданами.

В исследованиях Всемирного банка (World Bank) [1], Организации экономического сотрудничества и развития (OECD) [2], Организации Объединенных Наций (United Nations) [3] и Международной организации труда (ILO) [4] подчеркивается, что цифровизация государственного управления является одним из ключевых факторов повышения эффективности государственного сектора, прозрачности административных процедур и доступности государственных услуг для населения. Особое внимание уделяется переходу от традиционной модели оказания государственных услуг к цифровым платформам, обеспечивающим круглосуточный доступ граждан к необходимой информации и государственным сервисам.

Современные исследования в области цифрового государственного управления показывают, что внедрение интеллектуальных цифровых технологий способствует сокращению административных барьеров, снижению транзакционных издержек и повышению качества принимаемых управленческих решений. По мнению E. Brynjolfsson и A. McAfee [5], искусственный интеллект становится одним из важнейших факторов трансформации государственных институтов, позволяя автоматизировать выполнение типовых функций, ускорить обработку информации и повысить производительность труда специалистов государственного сектора. В свою очередь, M. Janssen, Y. Charalabidis и A. Zuidervijk [6] отмечают, что цифровая трансформация должна рассматриваться не только как внедрение современных информационных технологий, но и как комплексное изменение

механизмов государственного управления, ориентированное на удовлетворение потребностей граждан.

Значительный вклад в исследование цифровизации государственного управления внесли J. Voss и T. Rego [7] и другие авторы, рассматривающие цифровые платформы как инструмент формирования открытого и клиентоориентированного государственного управления. По их мнению, эффективность цифровых государственных сервисов определяется не только уровнем технологического развития, но и способностью государственных институтов адаптировать предоставляемые услуги к реальным запросам пользователей. В этой связи особое значение приобретают исследования, основанные на анализе потребностей населения и оценке пользовательского опыта при взаимодействии с цифровыми сервисами.

Отдельное направление исследований посвящено влиянию цифровизации на трансформацию рынка труда и системы трудовых отношений. В научных работах отмечается, что цифровая экономика способствует распространению новых форм занятости, дистанционной работы, платформенной занятости и гибких трудовых отношений. Одновременно возрастает потребность в совершенствовании механизмов государственного регулирования занятости, развитии цифровой инфраструктуры рынка труда и внедрении интеллектуальных инструментов консультирования населения по вопросам трудового законодательства, социальной защиты и профессионального развития.

В последние годы все большее внимание уделяется использованию технологий искусственного интеллекта и чат-ботов при предоставлении государственных услуг. Исследования показывают, что интеллектуальные цифровые помощники способны обеспечить оперативное консультирование граждан, снизить нагрузку на государственных служащих, повысить доступность правовой информации и обеспечить единообразие предоставляемых консультаций. Вместе с тем большинство опубликованных работ посвящено преимущественно техническим аспектам разработки цифровых платформ, тогда как вопросы формирования их содержательной базы на основе анализа реальных потребностей населения остаются недостаточно изученными.

Анализ отечественной научной литературы свидетельствует, что исследования цифровой трансформации трудовых отношений в Республике Узбекистан в основном сосредоточены на совершенствовании трудового законодательства, развитии электронного правительства и внедрении цифровых государственных услуг. Однако недостаточно внимания уделяется вопросам разработки интеллектуальных консультационных систем, основанных на эмпирическом изучении информационных потребностей граждан и

использовании технологий искусственного интеллекта для повышения эффективности государственного регулирования социально-трудовых отношений.

Таким образом, проведенный анализ научной литературы позволяет сделать вывод о наличии исследовательского пробела. Несмотря на значительное количество работ, посвященных цифровизации государственного управления и развитию цифровой экономики, вопросы формирования интеллектуальных цифровых сервисов в сфере трудовых отношений на основе результатов масштабных социологических исследований остаются недостаточно разработанными. Настоящее исследование направлено на восполнение данного пробела посредством комплексного анализа теоретических аспектов цифровой трансформации трудовых отношений и результатов социологического исследования населения Республики Узбекистан, положенных в основу разработки цифрового чат-бота «Трудовые отношения».

Методология

Методологическую основу исследования составил комплекс взаимодополняющих общенаучных и специальных методов исследования. Теоретическая часть базируется на системном, институциональном и сравнительном подходах, позволяющих комплексно исследовать процессы цифровой трансформации государственного управления и регулирования социально-трудовых отношений.

В работе использованы методы анализа и синтеза научной литературы, сравнительно-правовой анализ международного опыта цифровизации государственных услуг, методы логического обобщения, систематизации и научной абстракции.

Эмпирическую основу исследования составили результаты социологического опроса населения Республики Узбекистан, проведенного в рамках научного проекта по разработке цифрового сервиса «Трудовые отношения». Объектом исследования выступило экономически активное население страны, а предметом исследования — потребности граждан в получении цифровых консультационных услуг в сфере трудовых отношений, занятости, трудового законодательства, безработицы и профессионального обучения.

В исследовании приняли участие 2344 респондента, что обеспечивает статистическую надежность полученных результатов и позволяет объективно оценить существующие тенденции формирования спроса на цифровые государственные услуги в сфере труда.

В процессе исследования применялись методы анкетирования, статистического анализа, группировки, сравнительного анализа, а также интерпретации полученных эмпирических данных. Дополнительно

использовались элементы контент-анализа наиболее распространенных вопросов граждан, что позволило определить структуру информационных потребностей населения и сформировать основу будущей базы знаний интеллектуального чат-бота.

Комплексное использование теоретических и эмпирических методов позволило обеспечить высокую достоверность результатов исследования и сформировать научно обоснованные выводы относительно перспектив цифровой трансформации системы регулирования трудовых отношений в Республике Узбекистан.

Результаты

Важным этапом настоящего исследования стало проведение социологического опроса, направленного на выявление потребностей населения в цифровых государственных услугах в сфере трудовых отношений и определение наиболее востребованных направлений разработки интеллектуального чат-бота. Исследование позволило оценить существующие проблемы получения консультационной помощи, уровень информированности граждан о трудовом законодательстве, а также готовность населения использовать цифровые технологии при взаимодействии с государственными органами.

Социологическое исследование проводилось среди населения Республики Узбекистан. В опросе приняли участие 2344 респондента, что обеспечивает репрезентативность выборки и позволяет использовать полученные результаты для оценки общих тенденций развития цифровых государственных услуг в сфере регулирования трудовых отношений. Выборка включала представителей различных возрастных групп, регионов проживания, уровня образования и видов занятости, что позволило получить объективную картину существующих информационных потребностей населения. Исследование было направлено на выявление наиболее актуальных вопросов, возникающих у граждан при взаимодействии с системой регулирования трудовых отношений, а также определение потенциала внедрения интеллектуального цифрового консультанта.

Полученные результаты показали, что большинство обращений граждан связано не с разрешением сложных юридических споров, а с необходимостью оперативного получения достоверной информации относительно реализации своих трудовых прав. Это свидетельствует о существовании значительного информационного дефицита, который может быть существенно сокращен посредством внедрения интеллектуальных цифровых сервисов.

Анализ ответов респондентов позволил выделить несколько наиболее востребованных направлений консультирования.

Наибольшее количество вопросов связано с порядком трудоустройства, оформлением трудового договора и процедурой

приема на работу. Для значительной части населения именно начальный этап вступления в трудовые отношения вызывает наибольшее количество вопросов, что объясняется постоянным обновлением законодательства, разнообразием форм занятости и недостаточным уровнем правовой информированности граждан.

Вторую по значимости группу составляют вопросы, связанные с прекращением трудового договора. Респонденты проявляют высокий интерес к основаниям увольнения, процедурам расторжения трудового договора, порядку оформления документов и защите своих прав при прекращении трудовых отношений. Это свидетельствует о необходимости предоставления гражданам оперативных разъяснений, позволяющих минимизировать риск возникновения трудовых конфликтов.

Значительное количество обращений касается вопросов начисления и своевременной выплаты заработной платы. Респонденты отмечают потребность в получении информации относительно сроков выплаты заработной платы, порядка расчета отпускных, компенсационных выплат, удержаний и ответственности работодателя за нарушение законодательства. Данная категория вопросов является одной из наиболее чувствительных, поскольку непосредственно влияет на уровень материального благополучия населения.

Еще одним востребованным направлением стали консультации по вопросам ежегодных трудовых отпусков, социальных гарантий и компенсаций. Полученные результаты свидетельствуют, что значительная часть работников недостаточно информирована о своих правах в области предоставления отпусков, дополнительных социальных гарантий и компенсационных выплат.

Отдельный блок вопросов связан с международной трудовой миграцией. Участников исследования интересовали порядок оформления разрешительных документов, условия трудоустройства за рубежом, особенности защиты трудовых прав трудовых мигрантов, а также требования, предъявляемые к иностранным специалистам при осуществлении трудовой деятельности в Республике Узбекистан.

Таким образом, результаты исследования позволили сформировать типологию наиболее распространенных информационных запросов населения (рис. 1).

Как показано на рисунке 1, результаты социологического исследования позволили систематизировать основные направления информационных запросов граждан в сфере трудовых отношений. Наиболее востребованными оказались вопросы, связанные с порядком приема на работу, оформлением и прекращением трудового договора, начислением заработной платы, предоставлением ежегодных отпусков, социальными гарантиями работников, разрешением трудовых споров, вопросами занятости и безработицы, трудовой миграцией, а также

профессиональным обучением и переподготовкой. Представленная типология отражает наиболее проблемные области взаимодействия населения с системой государственного регулирования трудовых отношений и позволяет определить приоритетные направления цифрового консультирования.



Рисунок 1. Наиболее востребованные направления консультаций граждан в сфере трудовых отношений

Полученные результаты свидетельствуют о том, что значительная часть обращений граждан носит типовой и повторяющийся характер, что создает предпосылки для их автоматизированной обработки с использованием технологий искусственного интеллекта. Выделенные тематические блоки легли в основу структуры базы знаний разрабатываемого чат-бота «Трудовые отношения», обеспечивая логичную классификацию пользовательских запросов и формирование алгоритмов предоставления консультаций. Такой подход позволяет повысить доступность государственных услуг, сократить время получения правовой информации, снизить административную нагрузку на специалистов государственных органов и обеспечить более эффективное взаимодействие государства с гражданами в цифровой среде. Полученные результаты имеют принципиальное значение при проектировании базы знаний интеллектуального чат-бота, поскольку позволяют определить приоритетность наполнения его контента в соответствии с реальными запросами пользователей.

Данный вывод имеет существенное практическое значение. В традиционной системе консультирования граждан вынужден

обращаться непосредственно в государственные органы, ожидать приема специалистов и самостоятельно искать необходимые нормативные документы. В условиях цифровой экономики подобная модель становится недостаточно эффективной. Использование интеллектуального чат-бота позволяет существенно сократить временные затраты, обеспечить круглосуточный доступ к информации и одновременно снизить административную нагрузку на государственные органы.

Следует отметить, что проведенное исследование имеет ряд особенностей, отличающих его от большинства опубликованных работ. Во-первых, впервые для Республики Узбекистан разработка цифрового консультационного сервиса базируется на масштабном социологическом исследовании населения, а не исключительно на экспертных оценках. Во-вторых, полученные эмпирические данные непосредственно использованы при формировании структуры базы знаний интеллектуального чат-бота. В-третьих, предложенный подход позволяет перейти от традиционного информационного консультирования к интеллектуальной системе поддержки принятия решений в сфере трудовых отношений.

Вместе с тем исследование имеет определенные ограничения. Социологический опрос отражает состояние информационных потребностей населения на момент проведения исследования. По мере дальнейшего развития цифровой экономики, изменений трудового законодательства и распространения технологий искусственного интеллекта структура пользовательских запросов будет трансформироваться. Поэтому база знаний чат-бота должна регулярно обновляться с учетом изменений законодательства, статистики обращений пользователей и результатов повторных социологических исследований.

Перспективным направлением дальнейших исследований является разработка интеллектуальных моделей прогнозирования обращений граждан с использованием технологий машинного обучения, больших данных и обработки естественного языка. Это позволит перейти от реактивной модели консультирования к проактивной системе цифрового сопровождения трудовых отношений.

Выводы

Проведенное исследование позволяет сделать ряд научно обоснованных выводов.

Во-первых, цифровая трансформация государственного управления объективно обуславливает необходимость модернизации системы регулирования трудовых отношений и формирования новых механизмов взаимодействия государства, работодателей и работников.

Во-вторых, результаты социологического исследования показали высокий уровень общественного запроса на цифровые

консультационные сервисы в сфере занятости, трудового законодательства, оплаты труда, социальных гарантий и защиты трудовых прав. Основными информационными потребностями населения являются вопросы трудоустройства, заключения и прекращения трудового договора, начисления заработной платы, предоставления отпусков, разрешения трудовых споров и трудовой миграции.

Научная новизна исследования заключается в разработке концептуального подхода к формированию интеллектуального цифрового сервиса на основе результатов масштабного социологического исследования населения. В отличие от существующих исследований предложенный подход ориентирован на реальные информационные потребности граждан и обеспечивает научно обоснованное проектирование цифровых государственных услуг.

Практическая реализация предложенного подхода будет способствовать развитию цифрового государственного управления, повышению эффективности регулирования социально-трудовых отношений и формированию современной цифровой экосистемы рынка труда Республики Узбекистан.

Список литературы

1. World Bank. GovTech: The New Frontier in Digital Government Transformation. – Washington, DC: World Bank, 2020. – 52 p.
2. OECD. Digital Government Index: 2023 Results. – Paris: OECD Publishing, 2023.
3. United Nations. United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. – New York: United Nations, 2020. – 364 p.
4. International Labour Office. World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. – Geneva: ILO, 2021.
5. Brynjolfsson E., McAfee A. The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. – New York: W.W. Norton & Company, 2014. – 306 p.
6. Janssen M., Charalabidis Y., Zuiderwijk A. Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government // *Information Systems Management*. – 2015. – Vol. 29, No. 4. – P. 258–268.
7. Voss E., Rego R. *Digitalization and Public Services: A Labour Perspective*. Brussels: Public Services International (PSI), Friedrich-Ebert-Stiftung (FES), 2019. 96 p. URL: [Digitalization and Public Services: A Labour Perspective](#)

8. Ирматова А.Б. Государственные услуги и цифровая трансформация трудовых отношений в Республике Узбекистан // Материалы научного исследования. – Ташкент, 2026.

9. Республика Узбекистан. Трудовой кодекс Республики Узбекистан (в новой редакции). – Ташкент: Адолат, 2023.

10. Республика Узбекистан. Стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030». – Ташкент, 2020.

11. Республика Узбекистан. Закон «Об электронном правительстве». – Ташкент, 2015 (с последующими изменениями и дополнениями).

12. Республика Узбекистан. Закон «Об искусственном интеллекте» (при наличии действующей редакции либо нормативные документы по развитию технологий искусственного интеллекта). – Ташкент.

13. Материалы социологического исследования по разработке цифрового чат-бота «Трудовые отношения». – Ташкент, 2026. – 2344 респондента.