

RƏQƏMSAL XİDMƏTLƏRİN MAHİYYƏTİNƏ İQTİSADI-NƏZƏRİ BAXIŞ

Daxil olub: 23 fevral 2025-ci il
Qəbul olunub: 19 mart 2025-ci il

Received: 23 February 2025
Accepted: 19 March 2025

Nəriman Hacıyev
i.f.d., doktorant, UNEC
narimangd@yahoo.com
<https://orcid.org/0009-0008-8700-3904>

Xülasə

Məqalədə xidmət fenomeninin mahiyyətinə iqtisadi cəhətdən yanaşılaraq onun təsnifatı, növləri, xidmətlərin diferensiasiyası barədə məlumatlar verilmiş, bu xidmətlərin istehlakçılara daha əlçatan üsullarla çatdırılması və əsas məqsədin əhəlinin rifah halının yaxşılaşdırılmasına xidmət etməsi ön plana çəkilmişdir. Müasir dünya iqtisadiyyatında xidmət sektorunun payı, rəqəmsallaşa bilən və rəqəmsallaşması mümkün olmayan xidmətlər, rəqəmsal xidmətlərin inkişaf xüsusiyyətləri şərh edilmişdir. Həmçinin məqalədə çağdaş dövrdə xidmət sahəsində rəqəmsal platformalar və onların əsas funksiyalarından və elektron xidmətlərin əsas istiqamətləri kimi məsələlərdən də söz açılır. Bundan əlavə, transaksiya xidmətlərinin mahiyyəti, İKT-nin transaksiya xərclərinə göstərdiyi təsirlər təhlil edilmişdir. Azərbaycanda fiziki və hüquqi şəxslərə göstərilən elektron xidmətlərin səviyyəsi də qiymətləndirilmişdir.

Məqalədə bir sıra metodlardan, xüsusən də sistemli yanaşma, müqayisəli təhlil, ümumiləşdirmə və s. istifadə olunmuşdur. Məlumatların toplanması zamanı Respublikanın bir sıra qanunvericilik aktlarına, Avropa Komissiyasının, Birləşmiş Millətlər Təşkilatının, İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatının, Dünya İqtisadi Forumunun, Beynəlxalq Valyuta Fondunun, Dünya Bankının rəsmi sənəd və hesabatlarına müraciət edilmiş, yerli və xarici tədqiqatçıların mövzu ilə bağlı əsərlərinə istinad olunmuşdur.

Açar sözlər: *rəqəmsal xidmətlər, rəqəmsal xidmət platformaları, transaksiya xidmətləri, ÜDM, İKT.*

ECONOMIC-THEORETICAL VIEW ON THE ESSENCE OF DIGITAL SERVICES

Nariman Hacıyev
Ph.D. in Economics, UNEC

Abstract

The article approaches the essence of the service phenomenon from an economic perspective, provides information on its classification, types, and differentiation of

services, and emphasizes the delivery of these services to consumers in more accessible ways and the fact that the main goal is to improve the well-being of the population. The share of the service sector in the modern world economy, services that can and cannot be digitized, and the development characteristics of digital services have been comprehensively explained. The article also discusses issues such as digital platforms and their main functions in the service sector in the modern era, as well as the main directions of electronic services. In addition, the nature of transaction services and the impact of ICT on transaction costs were analyzed. The level of electronic services provided to individuals and legal entities in Azerbaijan was also assessed.

The article uses a number of methods, in particular a systematic approach, comparative analysis, generalization, etc. During the collection of data, a number of legislative acts of the republic, official documents and reports of the European Commission, the United Nations, the Organization for Economic Cooperation and Development, the World Economic Forum, the International Monetary Fund, and the World Bank were used, and references were made to the works of local and foreign researchers on the subject.

Keywords: *digital services, digital service platforms, transaction services, GDP, ICT.*

ЭКОНОМИКО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВЗГЛЯД НА СУЩНОСТЬ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ

Нариман Гаджиев
к.э.н., докторант, UNEC

Резюме

В статье рассматривается сущность феномена услуг с экономической точки зрения, дается информация о классификации, видах и дифференциации услуг, подчеркивается необходимость предоставления этих услуг потребителям более доступными способами и то, что главной целью является повышение благосостояния населения. Подробно рассмотрены доля сферы услуг в современной мировой экономике, услуги, которые можно и нельзя оцифровать, особенности развития цифровых услуг. В статье также рассматриваются такие вопросы, как цифровые платформы и их основные функции в сфере услуг в современную эпоху, а также основные направления электронных услуг. Кроме того, был проанализирован характер транзакционных услуг и влияние ИКТ на транзакционные издержки. Также была оценена степень предоставления электронных услуг физическим и юридическим лицам в Азербайджане. В статье использован ряд методов, в частности системный подход, сравнительный анализ, обобщение и др. При сборе данных использовались ряд законодательных актов республики, официальные документы и отчеты Европейской комиссии, ООН, Организации экономического

Сотрудничества и развития, Всемирного экономического форума, Международного Валютного фонда, Всемирного банка, а также делались ссылки на труды отечественных и зарубежных исследователей по данной тематике.

Ключевые слова: *цифровые услуги, платформы цифровых услуг, транзакционные услуги, ВВП, ИКТ.*

Giriş

Yaşadığımız müasir dövrün başlıca xüsusiyyətlərindən biri xidmət sahələrinin sürətli inkişaf etməsidir. Xidmət sektoru global iqtisadiyyatının əsas sütunlarından biri hesab edilir. Dünya dövlətlərində xidmət sferası iqtisadi artımın, məşğulluğun və innovasiyanın mühüm hərəkətverici qüvvəsidir. Təsadüfi deyildir ki, bu gün ölkələrin inkişaf meyarlarından biri kimi məhz xidmət sferasının tərəqqisi götürülür. ÜDM-in 50%-dən çox hissəsini xidmət sektorunun təşkil etdiyi ölkələrin əksəriyyəti inkişaf etmiş, qabaqcıl ölkələrdir. Cari tədqiqat işində xidmət sektoru, onun mahiyyəti, bu fenomenə tədqiqatçıların yanaşmaları, xidmət sektorunun dünya iqtisadiyyatında payı, həmçinin rəqəmsal xidmətlər kimi məsələlərin tədqiqi məqsəd olaraq seçilmişdir.

Xidmət sahələrinin nəzəri konsepsiyaları və diferensiasiyası

Müasir dövrdə postinstitusional paradigma nöqteyi-nəzərindən xidmət sahələrinin inkişafının idarə olunmasının əsas nəzəri konsepsiyaları 1 saylı cədvəldə verilmişdir. Cədvəldən göründüyü kimi, xidmətlərin ilkin variantlarından başlayaraq müasir növlərinə qədər onların mahiyyəti xarici alimlər tərəfindən geniş və hərtərəfli şəkildə tədqiq edilmişdir. Başqa sözlə desək, əvvəlki mərhələlərdə ənənəvi xidmət sahələrinin səmərəliliyinin artırılması daha çox tədqiqat obyektinə olmuşdursa, son dövrlərdən başlayaraq rəqəmsal xidmətlər, startaplar, blokçeyn texnologiyaları və s. daha çox öyrənilməyə başlanılmışdır.

Cədvəl 1. Xidmət sahələrinin inkişafının idarə olunmasının əsas nəzəri konsepsiyaları

Müasir nəzəri konsepsiyalar	Xidmət sahəsi problemləri ilə məşğul olan müəlliflər	Xidmət sferasında tədqiqatlara yanaşmanın məzmunu
1. Xidmətlərin strateji idarə olunması nəzəriyyəsi	P.Akoff, İ.Ansoff, İ.Adizes, Q.B.Kleyner və b.	Strateji menecmentin xidmət sferasının inkişafı analizinə, müxtəlif tip sahə bazarlarında onların rəqəbətlik qabiliyyətlərinin təmini mexanizmlərinin optimallaşdırılmasına tətbiqi.
2. Ərazi klasterləri nəzəriyyəsi	M.Porter, T.V.Sixan, N.İ.Bukovski, N.S.Mroçkovski	Xidmətlər sferasının kiçik və orta kompaniyaların (nəqliyyat, informasiya, məsləhət və s.) ərazi klasterlərinin tərkibinə daha səmərəli inteqrasiyasının təmini üçün onların formalaşması və inkişafı proseslərinin səmərəliliyinin analizi.

3. Rəqəmsal xidmət nəzəriyyəsi	R.Akst, B.Qeyts, C.Livinston, Y.V.Lyandau, D.A.Xalilov	Postindustrial iqtisadi sistem çərçivəsində formalaşan innovasiya tipli xidmət kimi rəqəmsal xidmətlərin xüsusiyyətlərinin tədqiqi. Rəqəmsal xidmətlər bazarının müxtəlif seqmentlərində təklif və tələbatın xüsusiyyətlərinin analizi.
4. Kraudsorsinq, kraudfanding, kraudinvestinq konsepsiyaları	K.Kristensen, C.Mallins, C.Kardozo, M.Cordan	Startapların və layihələrin səmərəliliyini (kraudsorsinq), xidmətlər sahəsində birgə bölünmüş maliyyə startapları potensialını artırmaq (kraudfanding və kraudinvestinq) məqsədi ilə uzaq iqtisadi subyektlərin xidmətlərindən kollegial istifadə etmək imkanlarının analizi.
5. Virtual bazarlar və kriptoaktivlər nəzəriyyələri	R.Abrams, K.Xedjaketti, M.Piskorski, E.Romans və s.	Maliyyə ehtiyatlarının xidmətlər sferasında virtual bazarlara startapların və kompaniyaların cəlb edilməsi imkanlarının əsaslandırılması. Xidmətlər sferasında razılaşmaların səmərəliliyini artırmaq üçün blokçeyn və smartkontraktinq texnologiyalarının iqtisadi potensialından istifadə imkanlarının qiymətləndirilməsi.

Mənbə: [4, s.22-23].

Ayrı-ayrı tədqiqatçıların xidmət sahəsi ilə bağlı yanaşmaları diqqət çəkir. Abrams xidmətlər sahəsinin idarəçiliyinin idarəedilməsini *“xidmətlər sektorunda kompaniyaların səmərəli fəaliyyət göstərmələrini təmin edən istər təşkilati struktur-larının, istərsə də bazar infrastrukturalarının mexanizmlərinin uzunmüddətli kompleks modernizasiyası”* kimi izah edir [8, s.171].

Aduzes xidmətlər bazarının inkişafının strateji idarə edilməsinə makroiqtisadi tsiklin müxtəlif mərhələlərində təşkilatın xidmətlər bazarının rəqabətlik qabiliyyətini təmin edən tədbirlərin və mexanizmlərin kompleksinin prioriteti kimi baxır [3, s.24].

Kavanaugh bu barədə belə yazır: *“Xidmətlər sferasının inkişafı strategiyası özlüyündə bu sahənin iqtisadi subyektlərinin formalaşdırdığı və reallaşdırdığı texnoloji, təşkilati, maliyyə, məhsul və kadr innovasiyaları sistemidir”* [15, s.152].

✓ Sözün dar mənasında xidmətlər – fəaliyyət formasında təqdim edilən rifahdır. Fəaliyyət formasında olan xidmətlərin xüsusiyyəti ondan ibarətdir ki, o eyni vaxtda istehsal və istehlak olunur.

✓ Geniş anlamda xidmət dedikdə – təkcə fəaliyyət formasında göstərilən rifah deyil, eyni zamanda digər imkanlara, baza kapital rifaha əlçatanlıq başa düşülür.

Dövlət xidmətləri dövlət orqanlarının bütövlükdə cəmiyyətə, eləcə də əhaliyə və ayrı-ayrı təşkilatlara göstərdikləri vacib və mühüm xidmətlərdir. Bu xidmətlər ictimai rifah olub, cəmiyyətin bütün subyektlərinə və təbəqələrinə əlçatandır.

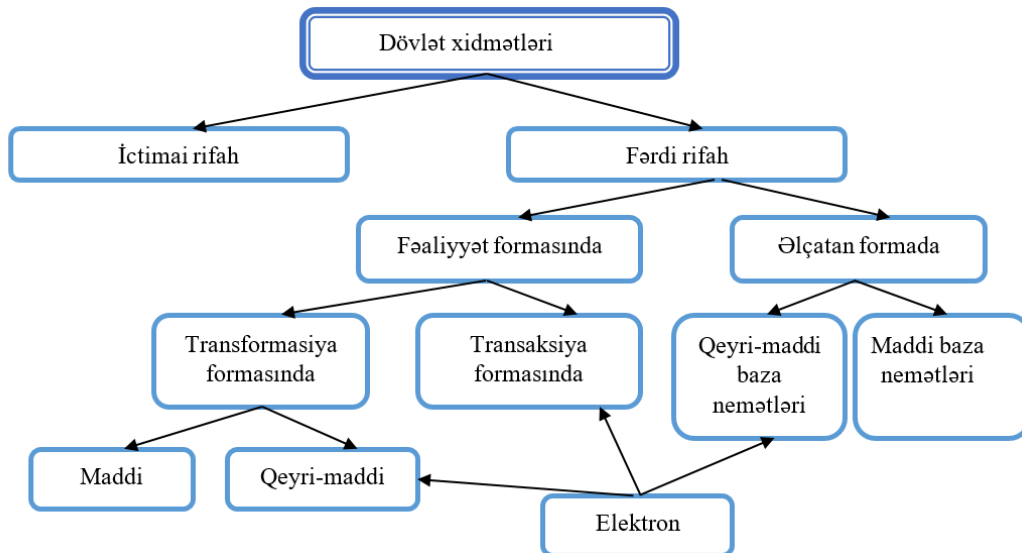
Təyinatına görə maddi və qeyri-maddi (sosial-mədəni) xidmətlər ayırd edilir:

- ❖ Maddi xidmətlər istehlakçının maddi-məişət tələbatlarını ödəyir (məs. nəqliyyat xidmətləri, ictimai iaşə xidmətləri, məişət xidmətləri və s.).
- ❖ Qeyri-maddi (sosial-mədəni) xidmətlər istehlakçının mənəvi-intellektual tələbatını ödəyir və normal həyat tələbatını dəstəkləyir.

Fəaliyyət formasında olan xidmətlər isə transformasiya və transaksiya xidmətlərinə bölünürlər.

- ❖ Transformasiya xidmətləri – hər hansı bir tələbatı ödəyən, yaxud yeni bir rifah halı yaradan, ya da mövcud rifahı təkmilləşdirən xidmətlərdir (məs. həkimlərin, bərbərlərin, artistlərin göstərdikləri xidmətlər).
- ❖ Transaksiya xidmətləri – hüquq və azadlıqların yenidən bölüşməsi ilə əlaqəli xidmətlərdir, yəni vasitəçilik xidmətləridir [5, s.31].

Dövlət elektron xidmətləri – dövlətin informasiya cəmiyyətinin inkişafına yönəltdiyi xidmətlərdir (Qrafik 1). Elektron xidmətlər özlüyündə həftənin 7 günü ərzində sutkanın 24 saatında onlayn rejimdə dövlət informasiyalarının, proqramların, strategiyasının və servislərinin elektron çatdırılmasını əks etdirir.



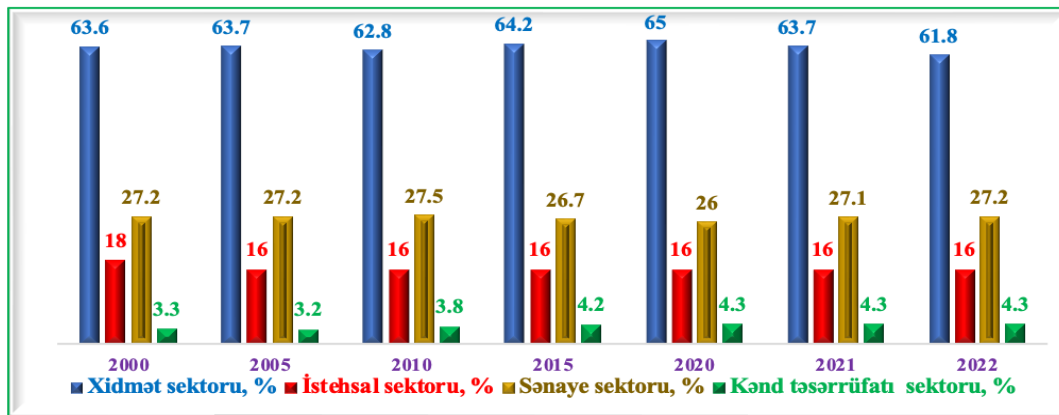
Qrafik 1. Dövlət xidmətlərinin növləri
Mənbə: [5, s.36].

Dünya iqtisadiyyatında xidmət sektorunun payı

Hazırda xidmət sahəsi dünya iqtisadiyyatında aparıcı yerlərdən birini tutmaqdadır. 1 sayılı Diaqramda 2000-2022-ci illər ərzində dünya ÜDM-ində iqtisadiyyatın bəzi sahələrinin xüsusi çəkisi haqqında statistik göstəricilər təsvir edilmişdir.

Göründüyü kimi, Dünya Bankının məlumatlarına əsasən, xidmət sektorunun dünya ÜDM-nin formalaşmasındakı üstün paya malik olması ilə seçilir. Belə ki, təhlil dövründə xidmət sahəsinin ÜDM-də payı 60%-in üstündə olmuşdur. 2022-ci ildə bu

göstərici 61,8% təşkil etmişdir. Həmin il xidmət sektorunda yaradılan əlavə dəyərin ümumi həcmi isə ən yüksək həddə – 62,86 trilyon dollara çatmışdır [22]. Xidmət sektoru sənaye, istehsal və kənd təsərrüfatı sahələrini bir neçə dəfə üstələmişdir (Diaqram 1).



Diaqram 1. Dünya iqtisadiyyatında xidmət, sənaye və kənd təsərrüfatı sektorunun payı, %, (2000-2022-ci illər)

Mənbə: [18; 19; 20; 21].

Tədqiqatlar dünya ölkələrində, xüsusilə də inkişaf etmiş ölkələrdə xidmət sferasının ÜDM-də payının yüksək olduğunu göstərir. İnkişaf etmiş ölkələrdə xidmət sektorunun ÜDM-də payı adətən 60-80% arasında olur [11]. Nümunə kimi, 2023-cü ildə Lüksemburqu (80,6%), Birləşmiş Krallığı (72,5%), Sinqapuru (72,4%), İsveçrəni (71,9%) göstərmək olar [21]. Avropa Komissiyasının məlumatlarına görə, Avropa İttifaqı ölkələrində xidmət sahəsi ÜDM-in təxminən 75%-ni təşkil edir [10]. Bəzi ölkələrdə xidmət sektorunun ÜDM-in formalaşmasındakı payı daha çoxdur. Məsələn, 2023-cü ildə Honkonq (91,5%), Makao (91,4%), Monakoda (88,5%) nəzərəcarpacaq göstəricilər qeydə alınmışdır [21].

Aparılmış tədqiqatların nəticəsinə əsasən, ÜDM-də xidmət sahəsinin payının 1% artması, digər bərabər şərtlər daxilində orta ömür müddətini 0,48%, həyat keyfiyyətini isə əhəmiyyətli dərəcədə artırır [4; 6, s.27].

Rəqəmsal xidmətlərin inkişaf xüsusiyyətləri

Rəqəmsallaşma iqtisadiyyatın bütün sektorlarını əhatə edir [17, s.32]. Xidmət sektoru kənd təsərrüfatı və istehsal sektorları ilə müqayisədə daha çox yeni rəqəmsal texnologiyaların meydana çıxmasından təsirlənmişdir [16, s.8]. Bu da nəticə etibarilə xidmətlərin bir növü olan rəqəmsal xidmətlərin geniş yayılması ilə nəticələnmişdir. Ümumiyyətlə qeyd edilməlidir ki, bəzi xidmət növləri vardır ki, onlar rəqəmsallaşma bilmir. Bununla belə, hazırda əhaliyə göstərilən xidmətlərin əksəriyyəti rəqəmsallaşma bilər. Rəqəmsallaşması mümkün olan və rəqəmsallaşma bilməyən xidmət növlərinin təsnifatı 2 sayılı Cədvəldə verilmişdir.

Bilavasitə rəqəmsallaşması mümkün olmayan xidmətlər o xidmətlərdir ki, onlar fiziki iştirakı tələb edir (məsələn, bərbərxana və ya gözəllik xidmətləri, cərrahiyyə, fizioterapiya kimi xəstə ilə birbaşa təmas tələb edən tibbi xidmətlər və s.). Bunun əksinə olaraq, səmərəli rəqəmsallaşma bilən xidmətlər isə ya tam rəqəmsallaşma bilir, ya da onun fəaliyyəti hibrid formada təşkil edilə bilər (məsələn, onlayn kurslar, distant təhsil kimi təhsil xidmətləri, ASAN xidmət, elektron imza kimi dövlət xidmətləri, hüquq, psixoloji konsultasiya kimi məsləhət xarakterli xidmətlər və s.). Belə bir təsnifat xidmət sahələrində rəqəmsallaşma imkanlarının mümkünliyünü və bu sahədəki çətinlikləri daha aydın şəkildə görməyə imkan verir.

Cədvəl 2. Rəqəmsallaşma potensialından istifadə oluna bilən xidmətlərin diferensiasiyası

Bilavasitə rəqəmsallaşması mümkün olmayan xidmətlər	Səmərəli rəqəmsallaşma bilən və virtual analoqu olan xidmətlər
➤ Bərbərxana və digər analoji xidmətlər. ➤ Kimyəvi təmizləmə, camaşırxana və əhaliyə göstərilən digər məişət xidmətləri. ➤ Xəstə ilə birbaşa təmas tələb edən tibbi xidmətlər.	❖ Məsləhət verilmə ilə bağlı tibbi xidmətlər. ❖ Təhsil xidmətləri. ❖ Bank və sığorta xidmətlərinin bütün növləri. ❖ Məsləhət xarakterli xidmətlər. ❖ İnformasiya xidmətləri, o cümlədən emal olunmuş xidmətlərin silinməsi ilə bağlı. ❖ Malların (əşyaların) o cümlədən market pleyslərlə həyata keçirilən xidmətlərin uzağa çatdırılma xidmətləri. ❖ Dövlət xidmətləri.

Mənbə: [4, s.31].

Rəqəmsal xidmətlərə onlayn xidmətlərin böyük kateqoriyası daxildir. Bu növ xidmətlərin də həcmi ilbəil artmaqdadır. 2012-ci il ilə müqayisədə 2020-ci ildə rəqəmsal xidmətlərin dünya bazarında həcmi 9,92 dəfə artmışdır [4, s.31].

Ümumdünya Ticarət Təşkilatının hesablamalarına görə, rəqəmsal xidmətlərin həcmində 2005-2022-ci illər ərzində təxminən dörd dəfə artım qeydə alınmış və təhlilin sonuncu ilində 3,82 trilyon dollar təşkil etmişdir. Həmin il rəqəmsal xidmətlərin ümumi xidmətlər ixracında payı 54% olmuşdur. Qlobal rəqəmsal xidmətlər ticarətinin ümumi qlobal ticarətdə payı isə 12%-ə çatmışdır. Qeyd edilən dövr ərzində rəqəmsal xidmətlərin həcmi orta hesabla ildə 8,1% artmışdır ki, bununla da orta illik artım tempi ilə mal ixracını (5,6%) və digər xidmətlər ixracını (4,2%) üstələmişdir [14, s.6].

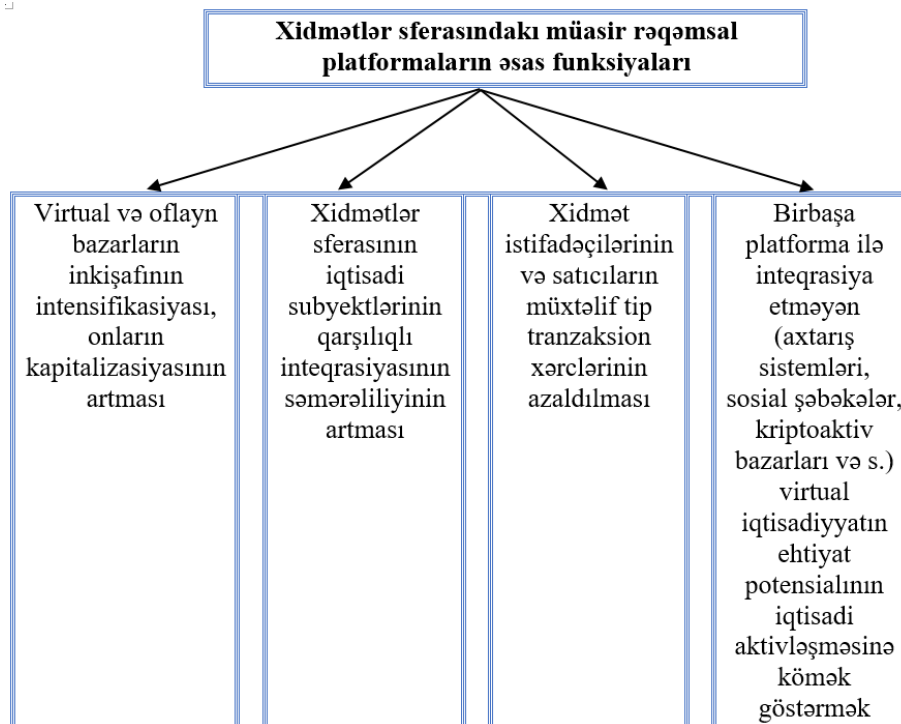
Rəqəmsal xidmətlərin ixracında yüksək gəlirli və bir neçə inkişaf etməkdə olan ölkələr üstünlük təşkil edir. Məsələn, 2022-ci ildə rəqəmsal xidmətlərin qlobal ixracının 82%-dən çoxu dünyanın qabaqcıl iqtisadiyyata malik dövlətlərinin payına düşmüşdür. Onlar arasında ilk sıralarda Avropa İttifaqı (37%), ABŞ (16%) və Böyük Britaniya (9%) dayanır. Orta gəlirli ölkələrdən Çin və Hindistanın payı müvafiq olaraq 6% və 5% təşkil edir [14, s.10].

Xidmətlərin rəqəmsallaşması səviyyəsinin artması, öz növbəsində, rəqəmsal iqtisadiyyatın da sürətli inkişafına gətirib çıxarır. Rəqəmsal iqtisadiyyat rəqəmsal texnologiyalarla idarə olunan iqtisadiyyatdır. Aparılmış təhlillər rəqəmsal iqtisadiyyatın həm inkişaf etmiş, həm inkişaf etməkdə olan, həm də zəif inkişaf etmiş ölkələrin iqtisadiyyatının inkişafında böyük rol oynadığını göstərir. Dünya Bankının statistikasına əsasən, hazırda rəqəmsal iqtisadiyyat qlobal ÜDM-in 15%-dən çoxunu təşkil edir [2, s.287-288]. Proqnozlara əsasən, 2025-ci ilədək bu rəqəmin 24,3%-ə çatacağı təxmin edilir [13, s.2]. Bu gün rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafı baxımından ilk altı ölkə ABŞ, Çin, Böyük Britaniya, Yaponiya, Almaniya və Cənubi Koreyaadır.

Rəqəmsal platformaların əsas funksiyaları və xidmətlərin təsnifatı

Dünya İqtisadi Forumunun mütəxəssislərinin hesablamalarına görə, qlobal iqtisadiyyat sürətlə rəqəmsallaşdıqca, qarşıdakı onillikdə yaradılan yeni dəyərin təxminən 70%-i rəqəmsal olaraq aktivləşdirilmiş platforma biznes modellərinə əsaslanacaq [23].

Müasir dövrdə xidmət sferasındakı rəqəmsal platformaların əsas sosial-iqtisadi funksiyaları 2 sayılı qrafikdə verilmişdir.



Qrafik 2. Rəqəmsal platformaların əsas funksiyaları

Mənbə: [9].

Xidmət sektorunda mövcud olan müasir rəqəmsal platformaların əsas funksiyalarının mahiyyəti aşağıdakı kimi izah edilə bilər:

Virtual və oflayn bazarların inkişafının intensivləşdirilməsi e-ticarət və s. bazarın böyüməsinə və onların dəyərinin artmasına təkan verir.

Xidmət sektorunda iqtisadi subyektlərin qarşılıqlı inteqrasiyasının səmərəliliyinin yüksəldilməsi ayrı-ayrı xidmət təminatçılarının və bu xidmətlərdən istifadə edənlərin vahid bir ekosistemdə birləşdirilməsini, eləcə də biznesin əlaqələndirilməsini gücləndirir.

Xidmət istifadəçilərinin və satıcıların müxtəlif növ tranzaksiya xərclərinin azaldılması isə öz növbəsində xidmətlərin alqı-satqısı prosesində həyata keçirilən ödənişlər, sifarişlər, logistika və s. kimi xərclərin optimallaşdırılmasına imkan verir.

Virtual iqtisadiyyatın ehtiyat potensialının iqtisadi aktivləşməsinə kömək göstərmək funksiyası axtarış sistemləri, sosial şəbəkələr və s.-dən istifadə edərək iqtisadi fəaliyyətin genişləndirilməsini stimullaşdırır (Qrafik 2).

Rəqəmsal (elektron) xidmətlər informasiya-kommunikasiya texnologiyaları (İKT) vasitəsilə dövlət (G), biznes (B) və cəmiyyətin (C) ehtiyaclarını qarşılamaq üçün inkişaf edən bir ekosistemdir. Ölkədə göstərilən elektron xidmətlərin əsas istiqamətləri 3 saylı cədvəldə verilmişdir.

Cədvəl 3. Elektron xidmətlərin əsas istiqamətləri

Sıra sayı	Xidmətlərin növü	Xidməti alanlar
1.	Elektron toplamda informasiyanın saxlanması	C, B, G
2.	Öhdəliklərin elektron üsullarla icrası	C, B
3.	Əmlakın elektron üsullarla idarə edilməsi	C, B
4.	Hüququn elektron qeydiyyatı	C, B
5.	Qəbula yazılmanın və növbənin elektron tənzimlənməsi	C, B
6.	Elektron sorğular və informasiyanın təqdimi	C, B
7.	Elektron sənəd dövriyyəsi	B
8.	Elektron razılaşma	B, G
9.	Elektron sənəd rəsmiləşdirilməsi	C, B
10.	Elektron ticarət	B
11.	Elektron məsləhət	C, B
12.	Elektron əmək birjası	C, B
13.	Elektron səsvermə	C
14.	Elektron sorğu	C, B
15.	Normativ sənədlərin elektron müzakirəsi	C

Mənbə: [5, s.23].

Göründüyü kimi, elektron xidmətlərin kiçik bir qismi həm dövlət, həm biznes, həm də cəmiyyət üzvlərinə yönəlmişdir. Ümumiyyətlə, Cədvəl 3-də yer alan elektron xidmət növlərindən yalnız ikisi dövlət bölməsi, qalan əksəriyyəti isə biznes və əhali üçün əlçatandır.

Hər bir dövlət iqtisadi sahədə transaksiya xərclərinin azaldılması istiqamətində məqsədyönlü fəaliyyət göstərir. Məhz iqtisadi sahədə dövlətin transaksiya xərclərinə İKT əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərir (Cədvəl 4).

Cədvəl 4-ün göstəricilərinin daha aydın təhlili göstərir ki, İKT:

- ❖ bəzi tranzaksiya xərclərini azaldır (məsələn, alternativin müəyyən edilməsi, vasitəçilik xərcləri və s.);
- ❖ bəzi xərcləri artırır (məsələn, informasiya təhlükəsizliyi və identifikasiya);
- ❖ bəzi xərcləri həm artırır, həm də azalda bilər (məsələn, hüququn qorunması, danışıqların aparılması və s.).

Cədvəl 4. İKT-nin tranzaksiya xərclərinə göstərdiyi təsirlər

Sıra sayı	Xərclərin növü	Azaldır	Artırır
1.	Alternativin müəyyən edilməsi xərcləri	+	
2.	Ölçülmə xərcləri	+	+
3.	İnformasiyanın asimmetriya xərcləri	+	
4.	Coğrafi giriş xərcləri	+	
5.	Müvəqqəti giriş xərcləri	+	
6.	Vasitəçilik xərcləri	+	
7.	İnterpretasiya (başla düşülməmə) xərcləri		+
8.	Danışıqlar aparılması xərcləri	+	+
9.	Özünü aparmağın reorientasiya xərcləri	+	
10.	Mənəvi risklərdən qorunma xərcləri	+	
11.	Fırıldaqla, şantajla pul qoparılmasından qorunma xərcləri	+	
12.	İcra edilmənin gözlənilmə xərcləri	+	
13.	İcra edilmənin monitorinq xərcləri	+	+
14.	Hüququn spesifikasişməsi xərcləri	+	+
15.	Hüququn qorunması xərcləri	+	+
16.	İstifadəçinin identifikasiyası xərcləri		+
17.	İnformasiyanın qorunması xərcləri		+
18.	Üçüncü şəxslərdən qorunma xərcləri		+
19.	İnformasiyanın itirilməsi (təhrif edilməsi) xərcləri		+

Azərbaycanda fiziki və hüquqi şəxslərə göstərilən elektron xidmətlərin səviyyəsi

Müasir dövrdə dünya ölkələri dövlət idarəçiliyini təkmilləşdirməyə, yerli resuslardan daha səmərəli istifadəyə, göstərilən xidmətlərin sayını artırmağa, onların keyfiyyətini yüksəltməyə çalışırlar [12]. Azərbaycan da bu baxımdan istisna təşkil etmir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2025-ci il 16 yanvar tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasında Rəqəmsal İnkişaf Konsepsiyası” ölkədə rəqəmsal texnologiyaların geniş şəkildə tətbiqi ilə dövlət idarəetməsinin təkmilləşdirilməsini, iqtisadi inkişafın sürətlənməsini, eləcə də vətəndaşların həyat keyfiyyətinin artırılmasını hədəfləyir [1, s.3].

Elektron xidmət sahəsində dönüşə nail olmaq vətəndaş, biznes və dövlət maraqlarının nəzərə alınmasını tələb edir. Məhz bu maraqların nəzərə alınması hesabına “xidmətlər şəffaflaşır, dövlət pərakəndə “xidmətlərinin təqdim edilməsində vahid

“verilənlər hovuzu” və onlarla iş alqoritmlərinə əsaslanan çevik idarəçiliyə keçid edir [1, s.7]. Rəqəmsal dövlət xidmətləri vətəndaşa göstərilən xidmətin keyfiyyətinin yüksəlməsinə, nəticədə, xidmət sahəsinin iqtisadi səmərəliliyinin artmasına gətirib çıxaracaqdır.

Elektron xidmətlər 4 müxtəlif səviyyələrdə göstərilir:

❖ A – birinci səviyyə (onlayn informasiya): hər hansı bir ofis və onun göstərdiyi xidmətlər barədə onun saytında məlumat axtarışı imkanı;

❖ B – ikinci səviyyə (birtərəfli qarşılıqlı əlaqə): ofisin saytında informasiya axtarışının və həmin saytdan doldurulmaq üçün rəsmi blankın yüklənməsi imkanı;

❖ C – üçüncü səviyyə (ikitərəfli qarşılıqlı əlaqə): doldurulmalı materiallar barədə məlumatın əldə edilməsi və həmin doldurulmuş formanın internetdən qaytarılması imkanı;

❖ D – dördüncü səviyyə (sövdələşmə): rəsmi məsələnin elektron formada həllinin bütün vacib addımlarının mümkünlüyü.

Qeyd edilən səviyyələr faiz şkalasında bu göstərilən rəqəmlərə müvafiq gəlir:

- ✓ A=0-25% (informasiya səviyyəsi);
- ✓ B=26-50% (doldurmaq üçün yükləmə imkanı);
- ✓ C=51-75% (formanı doldurmaq və müəssisəyə göndərmək imkanı);
- ✓ D=76-100% (internet vasitəsi ilə xidmətlərin tam göstərilməsi) [5, s.135-136].

5 sayılı cədvəldə göstərilən xidmətlərə əlçatanlıq (Θ) cavab olaraq B (bəli) və ya X (xeyr) şəklində və xidmətlərin səviyyəsi (S) müvafiq olaraq A, B, C, D kimi qeyd edilmişdir.

Cədvəl 5. Azərbaycanda fiziki şəxslərə göstərilən elektron xidmətlərin inkişaf səviyyəsi

Göstərilən xidmətlər	Xidmətin mövcudluğu və səviyyəsi		
	Ə	S	%
Hamiləliyə və doğuma görə müavinətlə bağlı haqq-hesab cədvəlinin təqdim edilməsi	B	D	100
Banklarda hesabların açılması üçün şəhadətnamə-dublikatın verilməsi	B	D	100
Elektron bəyannamənin qəbulu	B	D	97
Namizədlərin elektron ixtisas seçimi ərizələrinin onlayn qəbulu	B	D	93
Namizədlərə onların cavab kartlarının qrafik təsvirlərinin internet vasitəsilə verilməsi	B	D	85
Vətəndaşlara elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatların verilməsi	B	D	75
Təhsil sənədlərinin həqiqiliyinin onlayn yoxlanılması	B	C	70
Namizədlərin (abituriyentlərin, bakalavrların, namizədlərin (rezidenturaya sənəd verənlər)) ərizələrinin onlayn qəbulu	B	D	94
İş yerinə dair arayışın verilməsi	B	D	90
Fiziki şəxslərin vergi uçotuna alınması	B	D	100
Elektron imzanın verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	B	D	100
Ünvanlı sosial yardımla bağlı müraciətin edilməsi		D	90
Dövlət qulluğuna qəbul üzrə qeydiyyat üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	B	D	89

Mənbə: müəllif tərəfindən keçirilən sorğunun nəticələri əsasında hazırlanmışdır.

Təxminən 200 nəfər arasında aparılan sorğunun nəticələri Azərbaycanda fiziki şəxslərə göstərilən elektron xidmətlərin böyük qisminin dördüncü (D), az hissəsinin isə üçüncü (C) səviyyəyə uyğun olduğunu göstərir (Cədvəl 5). Xidmətlərin faiz dərəcəsiindən də görünür ki, əhali ən çox istifadə edilən elektron xidmətlərin əlçatanlığından razıdır. Bütün bunlar isə ölkədə dövlətin elektron xidmətlərinin kifayət qədər inkişaf etdirildiyini sübut edir.

Nəticə

Məqalə xidmət sektoru və onun mahiyyəti, bu anlayışa ayrı-ayrı tədqiqatçıların yanaşmaları və verdiyi təriflərin şərh, dövlət xidmətlərinin təsnifatı, xidmət sferasının dünya iqtisadiyyatındakı rolu, qlobal, eləcə də dünya ölkələrinin ÜDM-dəki payı kimi məsələlərin araşdırılmasına həsr edilmişdir.

Təhlillər hazırda iqtisadiyyatın digər sektorları ilə müqayisədə xidmət sahəsinin dünya ÜDM-nin formalaşmasında yüksək paya sahib olduğunu göstərir. Ümumiyyətlə, bu gün xidmət sektoru dünya iqtisadiyyatının ən böyük, sürətlə tərəqqi edən sektorunu təmsil edir. Xidmətlərin bir növü olan rəqəmsal xidmətlərin də son illərdə artımı sürətlənməkdədir. Bu isə rəqəmsal texnologiyaların tətbiqinin genişlənməsi ilə əlaqədardır. Bütün bunlar da öz növbəsində rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafına təkan verir. Araşdırmalar dünyanın qabaqcıl ölkələrinin bu sahədə irəlidə olduğunu deməyə əsas verir. Yaxın bir neçə il ərzində rəqəmsal iqtisadiyyatın qlobal ÜDM-in təxminən beşdə bir hissəsinin yaradılmasında rol oynacağı da təxmin edilir.

Tədqiqatlar Azərbaycanda da elektron xidmətlərin əlçatanlıq səviyyəsinin yüksəldiyini, rəqəmsal xidmətlərin əhatə dairəsinin genişləndiyini deməyə əsas verir. Ümumiyyətlə, son illərdə bu sahənin tərəqqisi təkmil qanunvericilik bazasının yaradılması da daxil olmaqla, dövlət tərəfindən bu istiqamətdə həyata keçirilən məqsədyönlü tədbirlərin nəticəsi kimi qiymətləndirilə bilər.

Ədəbiyyat

1. Azərbaycan Respublikasında Rəqəmsal İnkişaf Konsepsiyası. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. Bakı şəhəri, 16 yanvar 2025-ci il. 25 s. https://static.president.az/upload/Files/2025/01/16/7b72d9ce4de45ac4fee0c4b1c8ffb392_5253488.pdf
2. Fətəliyeva G., 2024. Rəqəmsal iqtisadiyyatın iqtisadi inkişafda rolu. Gəncə Dövlət Universiteti. Ümummilli Lider Heydər Əliyevin anadan olmasının 101-ci ildönümünə həsr olunmuş “Müasir təbiət və iqtisad elmlərinin aktual problemləri” mövzusunda beynəlxalq elmi konfransın materialları. Gəncə, 03-04 may 2024-cü il. V hissə, 356 s., s.287-291. Gəncə Dövlət Universitetinin nəşriyyatı. (<https://gdu.edu.az/konfrans-materiallari/>).
3. Адизес И., 2021. Управление жизненным циклом корпораций / И. Адизес. – М.: Манн, Иванов и Фербер.
4. Андреевна Г.П., 2022. Стратегическое управление экономическими системами сферы услуг. Санкт-Петербург. 168 с.

5. Банасиковская Я., 2017. Система отношений государства и общества в сфере государственных услуг в условиях цифровой экономики, Москва, 2017.
[<https://www.dissercat.com/content/sistema-otnoshenii-gosudarstva-i-obshchestva-v-sfere-gosudarstvennykh-uslug-v-usloviyakh-tsi>].
6. Кузанкин Д.А., 2017. Стратегическое развитие предприятия сферы услуг: методика управления. Москва, 2017.
7. Меннинг Н., Парисон Н., 2006. Реформа государственного управления: международный опыт. Москва.
8. Abrams R., 2015. Entrepreneurship: A Real-World Approach / R. Abrams. Redwood City: Planning Shop.
9. Conley, J.P., 2017. Blockchain and the Economics of Crypto-tokens and Initial Coin Offerings. Vanderbilt University Department of Economics Working.
[<https://www.accessecon.com/pubs/VUECON/VUECON-17-00008.pdf>].
10. European Commission, 2024. New global rules to simplify trade in services enter into force in the WTO. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_24_1141].
11. Fataliyeva G., 2025. The role of the service sector in economic development. Центр Перспективных Научных Публикаций. Материалы II международной научно-практической конференции «Современные исследования и инновации в науке и образовании». Российская Федерация, г. Москва, 12 февраля 2025 г. 157 с., с.106-111.
[<https://co-nf.ru/ii-mnpk-sovremennye-issledovaniya-i-innovaczi-v-nauke-i-obrazovanii-12-fevralya-2025-g.html>].
12. Hacıyev N., 2024. Information and communication technologies as the primary driving force of the information society. Центр Перспективных Научных Публикаций. Материалы II международной научно-практической конференции «Современная наука: будущее и цели устойчивого развития». Российская Федерация, г. Москва, 30 июня 2024 г. 96 с., с.89-96.
[<https://co-nf.ru/mnpk-sovremennaya-nauka-budushhee-i-czeli-ustojchivogo-razvitiya-30-iyunya-2024-g.html>].
13. Huawei, 2017. Measuring the true impact of the digital economy. 56 p.
[https://www.huawei.com/minisite/gci/en/digital-spillover/files/gci_digital_spillover.pdf].
14. IMF, OECD, UNCTAD, WTO, World Bank, 2023. Digital trade for development. 52 p.
[https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/dtd2023_e.pdf].
15. Kavanaugh, J., 2018. Consulting Essentials / J. Kavanaugh. – NY: Lioncrest Publishing.
16. Matthes, M. and Kunkel, S. (2020), 'Structural Change and Digitalization in Developing Countries: Conceptually Linking the Two Transformations', Technology in Society 63:101428.
[<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X20303973>].
17. OECD, 2024. The OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier. 158 p. [https://www.oecd.org/en/publications/oecd-digital-economy-outlook-2024-volume-1_a1689dc5-en.html].
18. World Bank, 2023. Agriculture, forestry, and fishing, value added (% of GDP) – [<https://data.worldbank.org/indicator/NV.AGR.TOTL.ZS?end=2023&start=2000>]
19. World Bank, 2023. Industry (including construction), value added (% of GDP) – [<https://data.worldbank.org/indicator/NV.IND.TOTL.ZS?end=2023&start=2000>]
20. World Bank, 2023. Manufacturing, value added (% of GDP) – [<https://data.worldbank.org/indicator/NV.IND.MANF.ZS?end=2023&start=2000>]
21. World Bank, 2023. Services, value added (% of GDP). [<https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TOTL.ZS>].
22. World Bank, 2023. Services, value added current US\$) – [<https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TOTL.CD?end=2023&start=2000&year=2022>].
23. World Economic Forum, 2025. The digital economy.
[<https://intelligence.weforum.org/topics/a1Gb0000001SH21EAG>]