

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

**МИРЗО УЛУҒБЕК НОМИДАГИ ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ
УНИВЕРСИТЕТИ**

**Қўлёзма ҳуқуқида
УДК 002.63:336.41 (548.4)**

Азимова Паризод Азамат қизи

***БАНК ТИЗИМЛАРИДА АХБОРОТ ХИЗМАТЛАРИНИНГ
ЎРНИ ВА ВАЗИФАЛАРИ***

(Микрокредит банк фаолияти 2011-2013 йиллар мисолида)

**5A220202 – Ахборот хизмати технологияси (фаолият турлари бўйича)
магистр
академик даражасини олиш учун ёзилган**

ДИССЕРТАЦИЯ

**Илмий раҳбар:
ф.ф.н. доц. Эшбеков Т.У.**

Тошкент - 2013

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	3-8
I БОБ. Жамоатчилик билан алоқаларнинг назарий ва ҳуқуқий асослари	
1.1. Банклар фаолиятида ошкораликни таъминлаш.....	9-19
1.2. “Микрокредитбанк” матбуот маркази фаолиятига бир назар.....	20-29
II БОБ. “Микрокредитбанк” ахборот хизмати фаолиятида илғор усуллар	
2.1. “Микрокредитбанк” фаолиятига оид ахборот манбалари	30-37
2.2. “Микрокредитбанк” томонидан ўтказилган матбуот анжуманлари ва бошқа оммавий тадбирлар таҳлили.....	38-47
III БОБ. Матбуот марказининг ОАВ билан ҳамкорлиги	
3.1. “Микрокредитбанк” фаолияти ҳақида ОАВда ёритилган материалларнинг қиёсий таҳлили.....	48-57
3.2. “Микрокредитбанк” матбуот маркази ходимининг ижодий маҳорати.....	58-68
ХУЛОСА.....	69-73
АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ.....	74-76

КИРИШ

Бугунги дунё глобаллашуви жараёнида жамоатчилик билан мустаҳкам алоқаларни йўлга қўйилиши тобора кўпроқ аҳамият касб этмоқда. Буни жаҳон тажрибасидан ҳам кузатишимиз мумкин. Бугун дунёнинг кўпгина ривожланган мамлакатларида мазкур соҳага катта миқдордаги маблағлар сарфланмоқда. Шундай экан, демократик жамият қуришни мақсад қилган Ўзбекистон жамоатчилик билан алоқаларни, бошқача қилиб айтадиган бўлсак, публик рилейшнзни ривожлантириши керак ва жуда муҳим. Чунки у мамлакат ҳаётининг барча жабҳаларини ривожлантирибгина қолмай, балки жамият ва бошқа ижтимоий институтлар орасидаги ишончли алоқани таъминлайди. Жамият эса, давлат ривожига энг асосий роль ўйнаши ҳеч кимга сир эмас. Зеро, Президент И.А.Каримов таъкидлаганидек “Мамлакатдаги ижтимоий-сиёсий барқарорлик жамоатчилик фикрининг ҳолатига етарли даражада боғлиқ”¹. Шундай экан, Ўзбекистонда ҳали бир мунча янги бўлган жамоатчилик билан алоқаларни фаолият даражасигача кўтариш энг долзарб масалалардан биридир. Асосийси, бу фаолият ҳам ижтимоий-сиёсий ҳам иқтисодий-молиявий соҳада амалда қўлланилса, жамиятнинг ҳар жиҳатдан тараққиётига замин яратилади.

Жамоатчилик билан алоқаларда ахборот очиқлиги, ошкоралиги, холислиги жуда муҳим аҳамият касб этади. Шу сабабли Юртбошимиз томонидан илгари сурилган “Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси”да ахборот соҳасини ислоҳ қилиш, ахборот ва сўз эркинлигини таъминлаш бўйича белгилаб берилган вазифалар ана шу мақсадлар рўёбида муҳим аҳамиятга эга. Чунки зарур ахборот билан ўз эҳтиёжини қондирган, ўз фикрини эркин ифода этадиган шахсина жамият тараққиётига ҳисса қўша олади. Бошқача айтганда, ахборот ва сўз эркинлиги мамлакатда демократик

¹ Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида: хавфсизликка таҳдид барқарорлик шартлари ва тараққиёт кафолатлари. - Т.:Ўзбекистон, 1997. Б.176.

ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантиришда муҳим омил ҳисобланади.

Юртбошимиз таклиф қилган янги қонунлар, шубҳасиз, жамиятга янада жўшқинлик бағишлайди. Масалан, “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиклиги тўғрисида”ги қонун, аввало, аҳолини давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятдан хабардор этса, айти пайтда аҳоли билан ҳокимият идоралари ўртасидаги ҳамкорликни мустаҳкамлайди. Бу эса жамоатчилик билан алоқалар тизимига янги вазибаларни юклайди.

Мавзунинг долзарблиги.

Президентимиз И.А.Каримов 2012 йилнинг асосий якунлари ва 2013 йилда Ўзбекистонни ижтимоий иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузасида жумладан шундай деди: “Ўтган йил якунларини сарҳисоб қилар эканмиз, авваламбор шуни таъкидлашимиз керакки, глобал жаҳон иқтисодиётида ҳали-бери сақланиб қолаётган жиддий муаммоларга қарамасдан, 2012-йилда Ўзбекистон ўз иқтисодиётини барқарор суръатлар билан ривожлантиришни давом эттирди, аҳоли турмуш даражасини изчил юксалтиришни таъминлади, дунё бозоридаги ўз позициясини мустаҳкамлади... 2010-йилда мамлакатимизнинг атиги 13 та тижорат банки ижобий халқаро рейтингга эга бўлган бўлса, айти пайтда уларнинг сони 28тага етди”².

Дарҳақиқат, бугун юртимизда молия-банк тизими барқарор ва ишончли фаолият юритмоқда. Ҳисобот йилида банк тизимининг жами капитали 24,3 фоизга, охириги уч йил ичида эса икки баробарга ошганлиги маълум. 2012 йилнинг декабр ойида Халқаро валюта жамғармасининг: “Ўзбекистон иқтисодиёти жадал суръатлар билан ўсмоқда. Солиқ-бюджет ва ташқи

² Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2012-йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ҳамда 2013-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2013. 19 январь.

фаолият соҳаларидаги мустаҳкам позиция, банк тизимининг барқарорлиги, давлат қарзининг камлиги ва ташқаридан қарз олишга эҳтиёткорлик билан ёндашиш мамлакатни глобал инқирознинг салбий оқибатларидан ҳимоя қилди”³, деб билдирган фикрлари юртимизнинг молия ҳолатига берилган юқори баҳоси бўлди.

Мамлакатимиз молия-банк тизимида доимий асосга эга бўлиб бораётган ижобий ўзгаришлар ҳамда халқимизнинг яратувчанлик ишларида барча тижорат банклари қатори “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банкининг ҳам ўзига хос ўрни бор. Бугунги кунда мазкур банк мамлакат микромолиялаш тизимининг асосий бўғини сифатида иштирок этиши билан бирга ижтимоий-иқтисодий ислохотларда муҳим аҳамият касб этиб бормоқда.

Президентнинг 2006 йил 5 майдаги “Микрокредитбанк” акциядорлик-тижорат банкини ташкил этиш тўғрисида”ги ПФ-3750-сонли ва 2008 йил 10 ноябрдаги “Микрокредитбанк” акциядорлик-тижорат банкининг тадбиркорлик субъектларини қўллаб-қувватлаш борасидаги фаолиятини янада кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-4051 сонли Фармонлари бугунги кунда ушбу соҳада эришилган марраларнинг ҳуқуқий асоси ва йўналиш ўзагини белгилаб берди. Ўтган вақт давомида банк кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларига *1,2 трлн. сўм* миқдорида кредитлар ажратди, жумладан *707 миллиард сўмлик* микромолиявий хизматлар кўрсатди. Бу маблағлар эвазига республикамызда *530 мингта* янги ишчи ўринлари ташкил этилди.

Кўриб турганимыздек, банкнинг миждозлари сони кўплиги, акциядорлари мавжудлиги унинг жамоатчилик билан алоқа қилишга эҳтиёжини шакллантирди. 2010 йилда “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки тизимида матбуот маркази ўз ишини бошлади. Шу йилдан

³ Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2012-йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш яқунлари ҳамда 2013-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2013. 19 январь.

этиборан, банк тасарруфидаги ахборот оммалаша борди, унинг мижозлари сони кўпайди, у таклиф этаётган хизматлардан фойдаланувчилар, у эълон қилаётган танловларда иштирок этувчилар сони ортди. Банк фаолияти халқаро ташкилотлар томонидан ҳам эътироф қилина бошланди. Жаҳоннинг нуфузли рейтинг ва аудит компаниялари банк фаолиятини ижобий баҳоладилар ҳамда бир қатор халқаро ташкилотлар ва молия муассасалари билан ўзаро манфаатли ҳамкорлик алоқаларини ўрнатишга эришилди. Банк кўрсатаётган хизматлари сифати юқори даражада бўлганидан келиб чиқиб, “European Quality” (“Европа сифат кўрсаткичи”) халқаро мукофоти профессионал танловида иштирок этиш учун Европа бизнес ассамблеясининг Сократов Қўмитасидан таклиф олди. Бундай мавқега эришишда банк Матбуот марказининг ҳам хизмати бор. Айни шу жиҳатларни тадқиқ этиш, бугунги молия тизимлари фаолиятида ахборот сиёсатининг бошқарилиши ва жамоатчилик билан алоқалар самараси борасида янги хулосаларга асос бўлади.

Тадқиқотнинг мақсад ва вазифалари.

Мазкур ишимизда молия муассасалари тизимида жамоатчилик билан алоқаларнинг ўрни, вазифалари, ОАВ билан ҳамкорлик шакллари ва усуллари тадқиқ этишни мақсад қилиб олдик. Тадқиқот олдига қўйилган бу мақсадга эришишда, қуйидаги вазифаларни бажариш кўзда тутилади:

- молия муассасалари тизимида ахборот сиёсатини олиб бориш заруратини ўрганиш;
- “Микрокредитбанк” матбуот маркази фаолияти билан яқиндан танишиш;
- банк фаолиятига оид ахборот манбаларини тадқиқ этиш;
- “Микрокредитбанк” томонидан ўтказилган матбуот анжуманлари ва бошқа оммавий тадбирларни таҳлил қилиш;
- ОАВда ёритилган банк фаолияти ҳақидаги материалларни кузатиш ва ўрганиш;

- банк матбуот маркази ходимларининг ижодий маҳоратларини тадқиқ этиш.

Мавзунинг ўрганилганлик даражаси.

Айнан молия муассасаларида жамоатчилик билан алоқалар фаолияти ҳақида Н.Горгидзенинг “Связи с общественностью в банках”⁴ қўлланмаси чоп этилган. Иқтисод ва молия соҳасидаги PR фаолиятининг кўп қирралари бир қатор рус олим ва тадқиқотчилар томонидан муфассал ўрганилгани маълум. Хусусан, А.П.Кузякин, М.А.Семичевнинг “Реклама и ПР в мировой экономике”, Е.Пашенцевнинг “Паблик рилейшнз: от бизнеса до политики”, И.В.Алёшинанинг “Паблик рилейшнз для менеджеров”⁵ илмий асарларида ишлаб чиқариш, савдо-сотиқ, молия ва бошқа тадбиркорлик соҳаларида PR кўринишлари, ўзига хос хусусиятлари ва қўллаш механизмлари ҳақида маълумотлар берилади. Шунингдек, В.М.Шепелнинг “Имиджелогия. Как нравиться людям”, Н.В.Ушакова, А.Ф.Стрижованинг “Имиджелогия”⁶ китобларида корпоратив имиж яратиш технологиялари ҳақида фикр юритилган. Биз яхши биламиз, PR ва реклама бир-биридан фарқ қилувчи фаолият турлари, шундай бўлса-да, улар айрим ҳолларда бирга қўлланилади ва бир-бирини тўлдириб туради. Е.В.Роматнинг “Реклама”⁷ китобида PR ва реклама акциялари фарқи ва ўхшаш жиҳатлари ўрганилган, шунингдек, брендинг масаласига ойдинлик киритилган. Иқтисодий, молиявий таназзул ҳолатларида жамоатчилик билан алоқаларнинг роли ва аҳамияти борасида А.С.Ольшевскийнинг “Антикризисный PR и консалтинг”⁸ номли тадқиқот ишида муфассал маълумотлар жой олган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги.

⁴ Горгидзе Н. Связи с общественностью в банках. - Москва, 2008. // www.koob.ru

⁵ Кузякин А.П., Семичев М.А. Реклама и ПР в мировой экономике. – М., 2002.; Пашенцев Е. Паблик рилейшнз: от бизнеса до политики. - М.: Рефл-Бук, 2001.; Алёшина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров. - М.: ГАУ, 2003. // www.koob.ru

⁶ Шепель В.М. Имиджелогия. Как нравиться людям. - М.: Народное образование, 2002.; Ушакова Н.В. Стрижова А.Ф. Имиджелогия. Учебное пособие, - М.: 2008.

⁷ Ромат Е.В. Реклама. (Краткий курс). – С.Питербург: 2002.

⁸ Ольшевский А.С. Антикризисный PR и консалтинг. –М., 2007.

Паблик рилейшнз фан сифатида бугунги кун жамиятининг коммуникациялар, яъни алоқалар маконини шакллантиришни ўрганади. Айнан бугун жамиятдаги вазият кўп жиҳатдан коммуникациялар (алоқалар)нинг қанчалик фаол шаклланганлигига боғлиқдир. Молия соҳаларида мазкур коммуникацион алоқаларнинг мавжудлиги бу тизим тараққиётини белгилайди. Шу жиҳатдан, мазкур тузилмаларда жамоатчилик билан алоқалар фаолиятининг аҳамияти ҳамда ўзига хос жиҳатларини тадқиқ этиш долзарбдир. Мазкур иш учун танланган мавзу ўзининг янгилиги билан аҳамиятли десак, хато бўлмайди.

Тадқиқотнинг амалий аҳамияти.

Молия муассасаларида жамоатчилик билан алоқаларнинг аҳамияти, молиявий ахборот манбаларини яратиш зарурати, ОАВ билан ҳамкорлик шакллари ва самарасини илмий-назарий манбаларга суянган ҳолда ўрганиб чиқдик. “Микрокредитбанк” Матбуот маркази фаолияти илғор усуллари, ютуқ ва камчиликлари атрофлича таҳлил қилинди ва керакли хулосалар чиқарилди. Диссертация иши хулосаларидан PR фаолияти билан қизиқувчилар, журналистика факультети талабалари фойдаланишлари мумкин.

Тадқиқотнинг тузилиши.

Диссертация иши кириш, олти фаслдан таркиб топган уч боб, хулоса ва фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат.

I БОБ. Жамоатчилик билан алоқаларнинг назарий ва ҳуқуқий асослари

1.1. Банклар фаолиятида ошкораликни таъминлаш

Президентимиз И.А.Каримов 2012 йилнинг асосий якунлари ва 2013 йилда Ўзбекистонни ижтимоий иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузасида “Мамлакатимиз молия-банк тизими барқарор ва ишончли фаолият юритиб, юқори кўрсаткичларни намоён этиб келмоқда... 2012-йилда иқтисодиётнинг реал секторига йўналтирилган кредитлар ҳажми 2011-йилга нисбатан 1,3 баробар ошди. Ажратилган кредитларнинг 76 фоиздан зиёди уч йилдан ортиқ муддатга берилган узоқ муддатли кредитлар экани, айниқса, эътиборга молик”⁹, деб таъкидлади. Юртбошимиз томонидан банк молия тизимида содир бўлаётган ижобий ўзгаришларнинг алоҳида тилга олиниши бежиз эмас, албатта. Зеро, мамлакатимизда кейинги йилларда мазкур тизимни такомиллаштириш, молия муассасаларининг мижозлар билан ишлаш жараёнини янада яхшилаш борасида амалга оширилаётган ислохотлар кўлами ниҳояда кенгаймоқда. Бу борада “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки томонидан амалга оширилаётган ишлар ҳам мисол бўла олади.

Банк ўзининг сал кам етти йиллик фаолияти давомида барқарор ва ишончли молиявий ташкилот сифатида юртдошларимизнинг тўла ишончини қозонди, десак хато бўлмайди. Негаки, кўплаб молиявий муассасалар қаторида мазкур банк мамлакат иқтисодиёти ва ижтимоий турмуши

⁹ Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислом Каримовнинг 2012-йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ҳамда 2013-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2013. 19 январь.

фаровонлигининг мустаҳкам негизига айланди. Президентимиз ташаббуси ва 2006 йил 5 майдаги “Микрокредитбанк” акциядорлик тижорат банкини ташкил этиш тўғрисида”ги Фармони асосида иш бошлаган мазкур молиявий муассаса фаолият кўламини энг аввало юртимизнинг чекка туманлари, олис қишлоқ ва овуллари аҳолисини барча турдаги банк хизматлари билан қўллаб-қувватлашга қаратди. Натижада банк ўзининг барча турдаги хизматлари билан республикамизнинг энг олис ҳудудларигача кириб борди. Бугунга келиб эса унинг *83 та филиали, 234 та минибанки* ва кўплаб агентликлари орқали турли мулкчилик шаклидаги хўжалик субъектлари ва жисмоний шахсларга кенг кўламдаги банк хизматлари кўрсатиб келинмоқда. Жумладан, 2012 йил якунларига кўра, банкнинг жами *мижозлари сони 200 мингдан зиёдни* ташкил этди¹⁰.

Банк фаолиятида асосий эътибор иқтисодий - ижтимоий йўналишдаги вазифалар ижросига, жумладан ресурслардан самарали фойдаланган ҳолда ажратилган кредитлар ҳисобига яратиладиган маҳсулот ҳажмига, кўрсатиладиган хизмат турлари ҳамда янги иш ўринларининг яратилишига, бунда уй меҳнатига асосланган иш ўринларининг салмоқли қисмини миллий ҳунармандчиликнинг азалий марказлари ҳисобланган ҳудудларда ташкил этилишига ҳамда меҳнат бозорига илк бор кириб келаётган ёшларнинг тадбиркорлик фаолиятларини молиявий қўллаб-қувватлаш орқали амалга оширилишига қаратилди. Бугунги кунда банк тадбиркорлик билан шуғулланишга иштиёқи бўлган мамлакатимизнинг барча ҳудудларида яшовчи аҳолининг таянчига айланди, десак муболаға бўлмайди. Тадбиркорликни ташкилий ва молиявий қўллаб-қувватлаш мақсадида қатор лойиҳалар амалга ошириб келинмоқда.

Банк томонидан кредитлар ажратиш кўлами барқарор ўсиб, иқтисодиётнинг реал секторига ажратилган кредитлар миқдори *381,9 млрд. сўмни* ҳамда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик

¹⁰ “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки. // “Микрокредитбанк” фаолиятига бағишланган Банк Матбуот маркази томонидан чоп этилган буклет, 2013.

субъектларига кўрсатилган имтиёзли микромолиявий хизматлар 204,7 млрд. сўмни ташкил этди. Мазкур кредитлар ҳисобига 105 мингдан зиёд янги иш ўринлари яратилди.

“Мустаҳкам оила йили” ҳам банк учун ўзига хос йил бўлди. Бу йилда “Оила фаровонлиги учун” янги хизматлар мажмуаси тақдим этилди. Бу хизматлар келажак учун сармоя бўлиб, таълим олиш, компьютер саводхонлиги ва хорижий тилларни ўрганиш учун молиявий кўмак, коллеж битирувчилари учун бошланғич сармоялар, томорқа ободончилиги учун микрокредитлар, оилавий ҳунармандчилик учун сармоялардан ташкил топган. Республика вилоятлари ўрта махсус касб-ҳунар коллежи таълим бошқармалари билан ҳамкорликда “Банк ва коллеж ҳамкорлиги” лойиҳаси амалга оширилди ва қарийиб 3 минг 100 га яқин коллеж битирувчиларига 9,8 млрд сўм миқдорида имтиёзли микрокредитлар ажратилди ҳамда 4 минг 142 та янги иш ўринлари ташкил этилди. Бу йўналишдаги муваффақиятли фаолияти учун “Банк экспо - 2013” кўргазмасида “Таълим муассасалари битирувчиларини қўллаб-қувватловчи энг яхши банк” номинацияси ғолиби бўлди¹¹.

Аёллар фаоллигини ошириш ва тадбиркорлигини молиявий қўллаб-қувватлаш бўйича БМТ аёллар ривожланиш жамғармаси (UNIFEM) билан ҳамкорликда “Аёлларнинг иқтисодий ҳуқуқларини ошириш” лойиҳаси, Германия жамғарма кассалари фонди билан ҳамкорликда манзилли кредитлаш лойиҳаси, ишсизлик даражаси юқори бўлган республикамизнинг 28 та туманида банк хизматлари ва тадбиркорларни молиявий қўллаб-қувватлаш учун яратилган мавжуд имкониятлар тўғрисида тўлиқ маълумот берувчи “Тадбиркорлик – оила фаровонлигининг муҳим омили” лойиҳалари амалга ошириб келинди. Шу тариқа, аёллар тадбиркорлигига йўналтирилган

¹¹ Таълим муассалари битирувчиларини қўллаб-қувватловчи энг яхши банк. // www.mikrokreditbank.uz (Матбуот маркази янгиликлари рукни) 12.04.2013.

кредитлар 43 млрд. сўмга етиб, 18 минг 600 та янги иш ўринлари ташкил этилди¹².

Тадбиркорлик субъектлари учун Жаҳон банкининг “Қорақалпоғистон Республикасида пиллачилиқни ривожлантириш”, Халқаро Тараққиёт уюшмасининг “Қишлоқ хўжалиғи корхоналарини қўллаб-қуватлаш II-босқич”, БМТ Тараққиёт дастурининг “Худудларни комплекс ривожлантириш”, Германия жамғарма кассалари фондининг аёл тадбиркорларни молиявий қўллаб-қувватлаш лойиҳалари самарали амалга ошириб келинмоқда.

2009-2012 йиллар давомида БМТ Тараққиёт Дастури билан ҳамкорликда гуруҳ кафиллиғи асосида кредит ажратиш лойиҳаси муваффақиятли амалга ошириб келинди. Лойиҳа самарасидан келиб чиқиб, БМТ Тараққиёт Дастури Кенгаши қарорига биноан дастлабки келишувга мувофиқ жалб қилинган 222,9 минг АҚШ доллари миқдоридаги маблағларни грант сифатида банк ихтиёрида қолдирилди. Ушбу маблағлар ҳисобидан республикамизнинг бошқа ҳудудларида ҳам гуруҳ кафиллиғи асосида кредит ажратиш йўлга қўйилди.

Мана неча йилдирки “Fitch Ratings” компанияси халқаро қабул қилинган мезонларга мувофиқ Микрокредитбанкка ижобий баҳо бериб келмоқда. 2012 йилнинг август ойида мазкур рейтинг компанияси банкнинг “B” “Барқарор” рейтингини қайта тасдиқлади. Банк фаолияти Молиявий ҳисоботлар халқаро стандартларига мувофиқ ташкил этилаётганлигини “Deloitte and Touche” халқаро аудиторлик компанияси ижобий баҳоламоқда.

2012 йил 28 ноябр куни “The Banker” нашри томонидан “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банки “Ўзбекистонда йилнинг энг яхши банки - 2012” номинациясида ғолиб деб топилганлигини эълон қилди¹³.

¹² Барқарор тараққиёт сарҳисоби. // www.mikrocreditbank.uz (Матбуот маркази янгиликлари рукни) 25.03.2013.

¹³ Йилнинг энг яхши банки. // www.mikrocreditbank.uz (Матбуот маркази янгиликлари рукни) 10.12.2012.

Бутунжаҳон микромолиявий ташкилотларининг ахборот алмашинуви бўйича “MIX-MARKET” агентлигининг 2012 йилдаги рейтинига кўра Микрокредитбанк микромолиявий хизматлар кўрсатишда юқори шаффофликни таъминлаб бермоқда ҳамда 5 олмосли микромолиявий хизматлар кўрсатувчи банк сифатида қайта эътироф этилди.

2012 йилнинг 3-4 апрель кунлари Голландиянинг Амстердам шаҳрида бўлиб ўтган “Ёшларнинг молияларини ривожлантириш ташкилоти”нинг биринчи Халқаро Саммити ва тақдирлаш маросимида Ўзбекистон Республикасининг “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки ёшларга молия хизматлари кўрсатиш ва таълим дастурлари учун шарт-шароит яратиш бўйича етакчи ўринда эканлиги, шунингдек болалар ва ёшлар молияси каби йўналишларни ташкил этаётган биринчи банк сифатида эътироф этилди¹⁴.

Умуман олганда, банкнинг ёшларни иш билан таъминлаш, халқимизнинг ҳаёт даражасини ошириш, юртимизда барқарорликни мустаҳкамлашда ўзига хос вазифани бажариб келаётганлиги ҳамда мамлакат микромолиялаш тизимида муҳим аҳамият касб этиши таҳсинга лойиқ. Табиий савол туғилади. Мазкур банк қисқа муддат ичида бу қадар муваффақиятларга қандай эришди? Албатта, банк муассислари, акциядорлари, ҳамда бошқарув тизимида малакали раҳбарлар фаолият юритиши, ходимлар ҳам молия соҳасининг асл мутахассислари эканлигига шубҳа қилмаймиз. Бу муваффақиятнинг бир тарафи бўлса, иккинчи тарафи банкнинг олиб борган ахборот сиёсати, банк ахборотининг ошкоралиги, банк томонидан ташкил қилинган лойиҳалар, тадбирларнинг оммавийлиги, мақсадли аудитория манфаатларининг устиворлиги, қисқа қилиб айтадиган бўлсак, банк тизимида жамоатчилик билан алоқалар фаолиятига эътибор қаратилганлигидадир.

¹⁴ “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки. // “Микрокредитбанк” фаолиятига бағишланган Банк Матбуот маркази томонидан чоп этилган буклет, 2013.

“Паблик Рилейшнз – аниқ, ҳаққоний ахборотларга асосланган, ўзаро бир-бирини тушуниш тўғрисидаги фан ва санъатдир”¹⁵, деб бу фаолиятга таъриф берган инглиз олими Сэм Блэк. “PR – ташкилотлар ва жамоатчилик ўртасида мунтазам алоқа ўрнатишга ёрдам беради. Ошкоралик, ҳақиқат, самимийлик бўлган жойдагина PRнинг ҳақиқий самарасини кўриш, яъни, ташкилот ва жамоатчилик ўртасидаги икки томонлама мулоқотга ва ўзаро ишончга эришиши мумкин”¹⁶, деб ёзади Т.Эшбеков. Бу фикрлардан шу нарса маълум бўладики, ахборот воситасида бошқариш, ўзаро ҳамкорлик ўрнатиш PR тузилмалари фаолиятини белгилайди.

Ахборот мамлакат тараққиётининг кўзгуси, кишилар тафаккури, ҳукукий маданияти, сиёсий фаоллигини оширишнинг муҳим омили бўлиб, у шахс, жамият ва давлат ҳаётининг муҳим жиҳатларидан бирига айланган. Ҳозирги ахборот асри замонида ахборотга эгалик, замонавий ахборот тизимининг шаклланганлиги ҳар қандай давлатнинг салоҳияти ва тараққиётини белгилаб бериши ҳеч кимга сир эмас. Мамлакатимизни сиёсий модернизация қилиш борасида олиб борилаётган ислоҳотларнинг янги босқичида муҳим дастуруламал ҳужжат бўлиб хизмат қилаётган “Мамлакатимизда демократик ислоҳотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси”да Юртбошимиз томонидан белгиланган муҳим олти йўналишдан бири ҳам ахборот соҳасини ислоҳ қилиш, ахборот ва сўз эркинлигини таъминлашга қаратилган.

Дарҳақиқат, ахборотни эркин олиш ҳукуқи демократик давлатнинг фундаментал асосларидан бирини ташкил этади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат ахборот ресурсларидан бемалол фойдалана олиш ҳукуқи жамоатчилик назоратини амалга оширишнинг асосини ташкил этади, давлат органлари фаолиятининг шаффофлигини ошириш билан белгиланади. Президент томонидан тақдим этилган концепцияда “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиқлиги тўғрисида” Қонун қабул

¹⁵ Блэк С. Введение в паблик рилейшнз. - Ростов-на-Дону, 1998. Б. 10.

¹⁶ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.7.

қилиш зарурлиги айтиб ўтилгани бежиз эмас. Ушбу қонун давлат ҳокимияти органлари фаолияти ҳақида жамоатчиликни хабардор қилиб бориш тартибларини аниқ белгилаб бериши, аҳолининг давлат ҳокимияти органлари томонидан қабул қилинаётган қарорлар, авваламбор фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликлари, қонуний манфаатлари билан боғлиқ қарорлар ҳақидаги ахборотлардан кенг хабардор бўлиб боришини таъминлаши лозимлиги таъкидланди. Шунингдек, давлат ва жамоат бирлашмалари ахборот хизматлари, медиа-тузилмалар ишини фаоллаштириш бўйича кенг кўламли чора-тадбирларни кўзда тутиш лозимлиги қайд этилди¹⁷.

“Ахборот хизмати фаолиятида ошкоралик ғоят муҳим ўрин тутаетди, деб ёзади Т.Эшбек, - Айни пайтда ахборот хизмати ташкилот фаолиятида ошкораликни таъминлашга хизмат қилади. ОАВ ходимларининг хоҳлаган пайтда ташкилот фаолиятига оид ахборот олишлари учун у идора эшигини очиб қўяди. Шу билан бир қаторда ОАВнинг ташкилотга нисбатан муносабатини изчил ўрганиб, тегишли мутасаддилар эътиборига ҳавола этиб боради”¹⁸.

Бутунжаҳон Паблик Рилейшнз Ассамблеяси мутахассисларининг эътироф этишича, жамоатчилик билан ишлаш ташкилот ва муассасаларнинг қизиқишларига хизмат қилувчи, унинг натижаларини олдиндан айтувчи, раҳбариятга маслаҳатчи, режалаштирилган дастурларни татбиқ қилувчи ижтимоий фан ва санъатдир. Бу муайян соҳа бўйича аниқ манзилга эга бўлган жамоатчилик фикри билан омукта бошқарув фаолияти бўлиб, у расмий буйруқбозлик, зўрлик бошқарувидан холидир. Шу боис, у аниқ, ҳаққоний ахборотларга суянади.

Жамият бошқарувида нотўғри, ноаниқ, далилланмаган ахборот энг аввало, жамоатчилик фикрига жуда салбий таъсир кўрсатади. Иккинчидан ахборот етказувчи муассасанинг нуфузи-имижини туширади. Натижада

¹⁷ Каримов И.А. Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. – Т.: Ўзбекистон, 2010.

¹⁸ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.14.

икки томонлама муносабатларда ишонч йўқолади. Бу эса Паблик Рилейшнзнинг энг устувор асосига зиддир. Чунки ўзаро ишонч, жамоатчилик фикрини шакллантиришдаги асос саналади¹⁹.

Шиддаткор ахборот асри ҳар бир ташкилотнинг матбуот хизмати олдига улкан вазифалар қўймоқда. Матбуот хизмати ўз ташкилотининг ахборот оқимини вужудга келтириши, ўзи ишончли ахборот манбаига айланиши, ОАВ вакиллари ташкилотга тегишли ҳар қандай ахборотни матбуот хизматидан тезкорлик билан олишига имкон яратиши лозим.

Иқтисод ва молия соҳасида паблик рилейшнз - маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи ёки хизмат кўрсатувчи ташкилотга нисбатан ижобий муносабатни шакллантиришга қаратилган тадбирлар мажмуаси бўлиб, режавий фаолият асосида амалга оширилишини биламиз. Ғарб мамлакатлари PR мутахассисларининг маълумотларига кўра, ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш корхона раҳбарлари вақтларининг 3/4 қисмини паблик рилейшнз билан боғлиқ ишларга сарфлар эканлар. Демак, маркетинг объекти бўлмиш ишлаб чиқариш ҳамда хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий-молиявий ишлар билан бирга ахборот-коммуникатив ишлар ҳам катта аҳамият касб этиб бормоқда. Чунки рақобатчилик шароити нафақат маҳсулот ёки хизматни сифатли ҳавола этиш, балки улар борасидаги ахборотни ҳам чиройли тақдим этишда биринчи бўлишни тақозо қилмоқда. Корхона раҳбарларининг ижтимоий ҳаётдаги иштироки, турли хил маросим, тақдимот ва бошқа ижтимоий тадбирларни ташкил этиш, сиёсий доираларда ҳозир бўлиш - компанияларнинг нуфузига сезиларли таъсир кўрсатмоқда. Демак, бизнес ва молия соҳасида ҳам паблик рилейшнзнинг аҳамияти ортиб, у маҳсулот ва хизматларнинг бозордаги ҳаракатига ҳам бевосита таъсир қилаётгани кузатилади²⁰.

Биз тадқиқ қилаётган “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банки матбуот маркази шу жиҳатдан самарали фаолият олиб бормоқда, дея

¹⁹ Почепцов Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов. - М.: Рефл-бук, 1999. С.55.

²⁰ Горгидзе Н. Связи с общественностью в банках. - Москва, 2008. // www.koob.ru

оламиз. Банк олиб бораётган сиёсат, лойиҳалар, танловлар, акционерлар билан учрашув, йиллик ҳисоботлар – булар ҳақидаги маълумотларнинг бари матбуот маркази томонидан банк сайтига ўз вақтида жойлаштириб бориляпти.

2012 йилда тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган микромолиявий хизматлар сифати ва самарадорлигини ўрганиш мақсадида “Ижтимоий фикр” жамоатчилик фикрини ўрганиш Маркази томонидан “Микрокредитбанк жамоатчилик кўзгусида” (май ва октябр ойларида) ижтимоий сўрови ташкил этилди. Марказ томонидан ёшларнинг банк тўғрисидаги фикр-мулоҳазалари ўрганилди. Ушбу ижтимоий сўровда 1000 дан ошиқ респондентлар жалб этилди ҳамда 50 дан ортиқ коллежлардан 800 дан ошиқ битирувчилар қамраб олинди. Марказ томонидан “жамоатчиликнинг, айти ёш тадбиркорларнинг деярли ҳаммаси (98,5 фоиз) микрокредитлашнинг энг имтиёзли турлари ҳақида билиши аён бўлди” деган якуний хулоса берилди²¹. Бундай хулоса банк ўз мижозлари, мақсадли аудиторияси билан доимий мулоқотда бўлиши, мижозлар манфаатини кўзлаши ва ўз ахборотларини вақтида улар эътиборига ҳавола этишидан далолат беради.

Бугунги кунда банкнинг барча филиалларида “Тадбиркорлар хонаси” мавжуд бўлиб, маслаҳат ва зарурий маълумотлар бериш мақсадида юқори малака ва тажрибага эга бўлган масъул ходимлар бириктирилган. Фуқароларнинг фикр-мулоҳаза ва эътирозлари “Банк ва Мижоз: жонли мулоқот” кунларида мунтазам ўрганиб борилмоқда. “Тадбиркорлар бурчаги” йил давомида тадбиркорликка оид сўнги қабул қилинган Қонун, Фармон, Қарор ҳамда кредитлаш билан боғлиқ тегишли Тартиб ва Низомлар билан тўлиқ таъминланиб борилмоқда.

Банк фаолиятининг шаффофлиги таъминланган, шу жиҳатдан ҳам банкнинг мижозлари кўп, у тақдим қилаётган лойиҳалар иштирокчилари

²¹ Микрокредитбанк жамоатчилик кўзгусида. // www.mikrokreditbank.uz (Матбуот маркази янгиликлари рукни) 12.11.2012.

талайгина, унинг Республиканинг барча вилоятларида бўлимлари борлиги муваффақиятли фаолиятидан далолат беради. Бутунжаҳон микромолиявий ташкилотларининг ахборот алмашинуви бўйича “MIX-MARKET” агентлигининг 2012 йилдаги рейтингига кўра Микрокредитбанк микромолиявий хизматлар кўрсатишда юқори шаффофликни таъминлаб бермоқда ҳамда 5 олмосли микромолиявий хизматлар кўрсатувчи банк сифатида қайта эътироф этилди.

Юқори рақобатга эга бўлган Ўзбекистон банк-молия бозорида бундай мавқени эгаллаш ўз мижозлари талабини ўрганиш, улар билан яқиндан алоқани ўрнатиш ҳамда ахборот сиёсатини самарали олиб бориш билан белгиланади, албатта. Бу эса публик рилейшнз фаолияти билан муштарак.

Банк фаолияти барча сегментдаги мижозлар талаб ва истакларини қондиришга йўналтирилган. Мижозлар билан муносабатларини *“Мижоз банк учун эмас, Банк мижоз учун”* тамойили асосида ривожлантиради. Банк маркетингининг самарадорлиги турли сегментлардаги мижозларни қамраб олиш ва ҳар бир мижозга кўрсатилган наъмунали хизматдан максимал даражада даромад олиш билан белгиланади. Бунда, ҳар бир мижоздан максимал даражада даромад олишда битта хизмат тури учун юқори нарх белгиланмайди, балки “кросс-сотиш”, яъни мижоз ҳисоб рақам очганда ёки битта хизмат турига мурожаат этганда унга бошқа турдаги хизматларни ҳам таклиф этиш орқали даромад оширилади.

Мавжуд ва потенциал мижозларни сегментларга ажратиш банк фаолиятининг келгуси режаларини тузиш, янги турдаги хизматларни жорий этиш ҳамда фаолият натижасини ва иқтисодий самарадорлигини баҳолашда қулай омил ҳисобланади. Демак, мақсадли аудиторияни ўрганиш, сегментлаш унга таъсир қилиш имкониятларини ҳам беради. Бунинг учун эса жамоатчилик фикрини доим ўрганиб бориш керак.

“Одамларнинг фикрлари, таклифларини ўрганиб бормаган ёки беътибор қолдирган, улар билан етарли даражада алоқа ўрнатмаган ташкилот

фаолияти заифлашиб, сустлашиб қолаверади”²², деб тўғри таъкидлайди устозимиз Т.Эшбеков. Бу борада банк матбуот маркази самарали фаолият юритаётганига яна бир мисол. Аҳоли талаб ва истакларини ўрганган ҳолда янги жозибали омонат турларини жорий этишга алоҳида эътибор қаратилди. Жорий этилган омонат турлари ва уларнинг қулайликлари юзасидан оммавий ахборот воситаларида кенг тарғиб ва ташвиқот ишлари амалга оширилиши натижасида аҳолининг қизиқиш ва омонатларга бўлган ишончининг ошишига эришилди. 2012 йил мобайнида аҳолига таклиф этилаётган омонат турлари 19 тани ташкил этди.

Хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, банкнинг бош мақсади бўлмиш республикамизнинг барча ҳудудларида тадбиркорликни ривожлантириш орқали аҳоли даромадини ошириш, уларнинг турмуш тарзини ўзгартириш экан, бу соҳадаги сайъ-ҳаракатни давом эттиришда банк матбуот маркази унга ҳамроҳ бўлади.

²² Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.23.

1.2. Микрокредит банк матбуот маркази фаолиятига бир назар

2006 йил 22 сентябрда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат ва хўжалик бошқаруви органларининг жамоатчилик билан алоқаларини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори қабул қилинди. Мазкур қарорни ахборот хизматларининг шаклланаётган ҳуқуқий асоси, десак тўғри бўлади. Ахборот хизматлари фаолиятини таҳлил этар эканмиз, бу қарорнинг қай даражада бажарилганлигини кузатиш, мазкур тизим мақсад ва вазифаларига ойдинлик киритиш мумкин. Қарорда ахборот хизматларининг вазифалари қуйидагича ифода этилган:

“идора раҳбарияти томонидан белгиланадиган ахборот сиёсатини шакллантириш ва амалга оширишда қатнашиш;

идора фаолияти соҳасидаги норматив-ҳуқуқий ҳужжатларнинг миллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинишини таъминлаш;

миллий ва хорижий оммавий ахборот воситаларида идора фаолиятининг долзарб жиҳатларини, тегишли соҳадаги ягона давлат сиёсатини амалга ошириш масалаларини ёритиш;

интернет тармоғида идора веб-ресурсларини ташкил этиш, уларнинг самарали фаолиятини таъминлаш;

идора фаолиятига нисбатан ижтимоий фикрнинг аҳволини ҳамда миллий ва хорижий оммавий ахборот воситалари позициясини таҳлил қилиш ва улар тўғрисида идора раҳбариятини хабардор қилиш”²³.

Шунингдек, қарорда таъкидланишича, ахборот хизматининг ҳуқуқий асосларини, мақсад ва вазифаларини белгиловчи Низоми ишлаб чиқилиши ва мутасадди ташкилот раҳбарияти томонидан тасдиқланган бўлиши шарт.

“Ахборот хизмати” деган атаманинг мазмунидан кўриниб турибдики, у журналистика соҳасида ёзига хос битта йўналиш. Ахборот хизматида матбуот фаолиятдан бохабар, муайян билим ва тажрибага, қалам тебратиш маҳоратига эга бўлган, шунингдек, радио ва телевидение билан ҳамкорлик қила оладиган етук журналист фаолият кўрсатиши мумкин. “Матбуот котиби ОАВ ходимларининг саволларига жавоб беришдан тортиб улар билан алоқа ўрнатишни ташкил этиш, журналистлар билан мулоқот ва учрашувлар, матбуот конференциялари уюштириш каби муҳим вазифаларни қай даражада уддалаши, матбуотда, телекўрсатув ҳамда радиоэшиттиришларда чиқишлари орқали ўз имижини яратади”²⁴, деб ёзади Т.Эшбеков.

Шунча серқирра фаолиятни олиб бориш масъулияти юкланган ташкилотда ахборот хизматини йўлга қўйиш учун нималарга эътибор бериш зарур? Биринчиси, ахборот хизмати ҳуқуқий асосларини, мақсад ва вазифаларини белгиловчи Низоми ёки Йўриқномаси ишлаб чиқилиши ва мутасадди ташкилот раҳбарияти томонидан тасдиқланган бўлиши шарт.

Иккинчиси, ташкилот биносида ахборот хизмати учун алоҳида хоналар ажратилиши ва уларда стол-стуллар ва бошқа зарур жиҳозлар билан бир

²³ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат ва ҳўжалик бошқаруви органларининг жамоатчилик билан алоқаларини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 203-қарори. //Ахборот ва ахборотлаштиришга оид норматив ҳуқуқий ҳужжатлар тўплами. –Т.: Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, 2008, Б.152-157.

²⁴ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.37.

қаторда факсли телефон, компьютер (принтер ва сканери билан), телевизор, радио, видео, видеокамера, диктафон ва бошқа зарур ашёлар бўлиши зарур.

Учинчиси, ахборот хизмати ходими республикаимиз етакчи газета-журналларини мунтазам кузатиб бориш имконига эга бўлиши лозим. Бу борада ташкилотга обуна йўли билан келадиган нашрларнинг тахламлари иложи борица ахборот хизмати хонасида туриши мақсадга мувофиқдир.

Тўртинчиси, ахборот хизматига ушбу ихтисосликка эга бўлган журналист-кадрлар ишга қабул қилиниши мақсадга мувофиқдир. Журналистикадан беҳабар, газета таҳририятлари, ахборот агентликлари, радио ва телевидение ишини тушунмайдиган шахс ахборот хизматида фаолият кўрсата олмайди.

Тадқиқотимиз объекти бўлган “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банкининг 2010 йил 13 апрелдаги 88-сонли буйруғига асосан Матбуот маркази бўлими ташкил этилди. Бугунги кунда мазкур бўлим фаолияти юқоридаги талабларга жавоб бера оладими? Аввало, банк тизимидаги Матбуот марказига ажратилган хона ва жиҳозлар талабга мувофиқ, дея оламиз. Барча турдаги техник жиҳозлар, ишлаш учун етарли шароитлар, имкониятлар мужассам. Бу ерда барча газета ва журналларнинг тахламлари мавжуд. Фикримизча, банк мижозлари турли соҳа ҳамда ижтимоий қатлам вакиллари бўлгани боис ҳам бу ердаги нашрлар тури ҳар хил.

Банк Матбуот маркази Низоми 2010 йил 15 май куни “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки бошқаруви раиси томонидан тасдиқланган бўлиб, унда умумий қоида сифатида шундай ёзилган: “Матбуот хизмати бўлими “Микрокредитбанк” ОАТБ марказий аппаратининг таркибий бўлинмаси ҳисобланади.... Бўлим ўз фаолиятини идоранинг ҳудудий ва таркибий бўлинмалари ҳамда республиканинг бошқа вазирликлари ва идоралари, тегишли хизматлари билан ўзаро яқин

ҳамкорликда амалга оширади”. Шунингдек, Низомда матбуот марказининг функциялари шу тарзда қайд этилган:

- Бўлим олдида турган вазифаларни самарали ҳал этиш учун зарур бўлган ахборотларни банкнинг барча филиал ва минибанклари билан ўзаро ҳамкорликда тўплаш ва ишлаш;

- оммавий ахборот воситалари учун хабарларни (пресс-релизлар, бюллетенлар, обзорлар ва шу кабиларни) тайёрлаш ва тарқатиш;

- банк фаолиятига, унинг хизмат турларига, хусусан банкнинг тадбиркорликка кўмаклашишга доир масалалар бўйича босма материалларни тайёрлаш ҳамда миллий ва хорижий нашрларда эълон қилиш, теле ва радиоэшиттиришларни ташкил этиш, тегишли соҳадаги давлат сиёсатини амалга ошириш;

- банк раҳбарияти ва ходимларининг оммавий ахборот воситалари вакиллари билан матбуот конференциялари, брифинглари, мусоҳабалари ва бошқа учрашувларини ташкил этиш;

- банк фаолиятига доир масалалар бўйича ижтимоий фикрни ҳамда миллий ва хорижий оммавий ахборот воситалари позициясини ўрганишга доир таҳлилий ишларни амалга ошириш. Банк раҳбариятига ахборот бериш учун эълон қилинган долзарб материаллар шарҳларини тайёрлаш;

- оммавий ахборот воситалари билан ахборот-маълумотнома ишларини амалга ошириш учун банк фаолиятининг асосий йўналишлари бўйича таҳлилий, статистик ва бошқа материалларнинг тизимлаштирилган маълумотлар банкни ташкил этиш;

- банк фаолиятини энг тўлиқ ва холисона ёритиш мақсадида миллий ва хорижий оммавий ахборот воситалари ҳамда журналистлар билан ўзаро ҳамкорликни амалга ошириш;

- интернет тармоғида банкнинг веб-сайтини ташкил этишга ва уни замонавий даражада сақлашга кўмаклашиш.

6. Бўлим ўз ваколатлари доирасида миллий ва хорижий ахборот агентликлари ҳамда оммавий ахборот воситаларининг банк фаолияти тўғрисидаги материалларни тайёрлашда кўмаклашиш борасидаги буюртманомалари ва сўровларини кўриб чиқади²⁵.

Ахборот хизматида қанча ходим ишлаши уни ташкил этган ташкилотга боғлиқдир. Жаҳон амалиётида камида уч нафардан ўн беш кишигача ишлаши маълум. Ривожланган мамлакатларнинг етакчи ташкилотларида ҳатто 50 нафаргача ходим ишлаши кузатилган. Ҳар бир ходимнинг ўз вазифаси бор. Яъни, бири – фақат босма нашрларни кузатиб борса, иккинчиси – радиони, учинчиси – телекўрсатувларни, тўртинчиси – интернетни кузатиб боради ва ташкилотга оид зарур ахборотларни тўплаш (ва шу йўл билан ҳам жамоатчилик фикрини ўрганиш), мониторинг қилиш билан шуғулланадилар. Айни пайтда улар ана шу ОАВ орқали ўз ахборотларини ҳам тарқатиб борадилар.

Республикаимизнинг қатор етакчи ташкилотларида асосан уч нафардан ходим фаолият кўрсатиши маълум. “Микрокредитбанк” Матбуот марказида тўрт нафар ходим фаолият юритади – Матбуот маркази раҳбари, бош мутахассис ва икки нафар етакчи мутахассис. “Бўлим ходимлари сони марказий аппарат ва вилоятлар штат жадвалига асосан белгиланади” деб қайд этилган Матбуот маркази Низомида. Матбуот маркази раҳбари – ташкилот раҳбарининг матбуот котиби ҳисобланади. У барча масалаларда ташкилот раҳбари билан бевосита мулоқотда бўлиб, бу соҳада унинг яқин маслаҳатчиси, таъбир жоиз бўлса, ёрдамчиси бўлиб ҳам хизмат қилади.

“Микрокредитбанк” Матбуот маркази раҳбари – Авлақулова Дилфуза. Низомда “Бўлим раҳбари айти бир вақтда банк бошқаруви раисининг матбуот котиби ҳисобланади”, деб қайд этилган. Матбуот котиби масъул ходим ҳисобланади. У ташкилотнинг ахборот хавфсизлигини таъминлашга ҳам масъулдир. Матбуот котиби “матбуот анжуманларида, брифингларда

²⁵ Қаранг: “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банкининг матбуот (ахборот) хизмати Низом. // 2010 йил 15 майда “Микрокредитбанк”и бошқаруви раиси томонидан тасдиқланган.

ҳамда ОАВ вакиллари билан суҳбатларда ташкилот раҳбари номидан гапириши, турли саволларга жавоб бериши, ахборот тарқатиши, раддия бериши мумкин. Бу ишларнинг барчаси ташкилот раҳбари билан келишилган ҳолда қилиниши шарт”²⁶.

“Микрокредитбанк” Матбуот маркази Низомига илова шаклида бўлим ходимларининг лавозим мажбуриятлари тўғрисидаги маълумот қайд этилган. Унда хусусан, шундай ёзилган:

Матбуот хизмати бўлими бошлиғининг лавозим

мажбуриятлари:

- банк фаолияти ривожини таъминлаш, ахборот сиёсатини шакллантириш ва тарғибот ишларининг амалга оширилишини фаоллаштириш;
- Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, Республика Президенти фармон ва қарорлари, Давлат дастурлари, Ҳукумат қарорлари ва Комплекс чора-тадбирлар буйича амалга оширилаётган ишларни жамоатчиликка етказиш;
- банк фаолияти ошқоралигини таъминлаш, кенг жамоатчилик ва аҳолининг барча қатламлари ўртасида юртимизда амалга оширилаётган иқтисодий ва ижтимоий ислохотларнинг тарғиботчиси сифатида, оммавий ахборот воситалари орқали банкимиз фаолиятининг долзарб жиҳатларини ёритиш, унга нисбатан ижтимоий фикрнинг шакллантириш бўйича фаол ишлар олиб бориш;
- банк тарғиботи юзасидан турли давлат ва жамоатчилик ташкилотлари билан яқиндан ҳамкорлик ўрнатиш, келган таклифлар хатларни ўрганиб чиқиш ва жавоблар қайтариш;
- турдош реклама ташкилотлари билан ўзаро ҳамкорликда банк тарғиботини олиб бориш каби вазифаларни амалга ошириш;

²⁶ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.34-35.

- банкнинг ҳар чорак, ярим йиллик ҳамда йил якунлари юзасидан ҳисоботларини оммавий ахборот воситалари орқали тарғиб қилиб бориш;
- халқаро миқёсда қўлга киритилган ютуқ ва натижаларни кенг жамоатчиликка етказиш;
- вилоятлардаги оммавий ахборот воситалари орқали олиб борилаётган тарғибот ва ташвиқот ишларини жонлантириш ва назорат қилиш;
- банкнинг барча турдаги тарғибот материалларини жамоатчиликка етказиш юзасидан Республика матбуот нашрлари, телевидение, радио ва бошқа турдош ташкилотлар шунингдек, даврий нашрларнинг ўз вақтида етказилиши юзасидан обуна ташкилотлари билан тижорий шартномалар тузиш юзасидан таклифлар бериш.

Матбуот хизмати бўлими бош мутахассиснинг лавозим

мажбуриятлари:

- Республикамизда кундалик чиқаётган матбуот нашрларини таҳлил қилиб бориш ва ижтимоий-иқтисодий соҳаларда юз бераётган янгиликлардан бохабар қилиб бориш;
- матбуот таҳририятлари учун реклама ва эълонлар матнларини тайёрлаш ва чоп эттириш;
- банкнинг асосий кўрсаткичлари бўйича маълумотларни олиб, ҳисоботлар асосида таҳлилий мақолалар тайёрлаш;
- банк томонидан ташкил этиладиган турли тадбирлар учун пресс-релизлар тайёрлаш, оммавий ахборот воситалари вакиллари таклиф этиш ҳамда уларни тарқатма материаллар билан таъминлаш.

Матбуот хизмати бўлими етакчи мутахассиснинг лавозим

мажбуриятлари:

- банкимиз мижозлари бўлган тадбиркорлар фикр мулоҳазаларига эътибор қаратган ҳолда телевидение ва радио эшиттиришлар орқали чиқишларни уюштириш;

- оммавий ахборот воситалари орқали чиққан банк материалларини кундалик сарҳисоб қилиш;
- телевидение учун суратга олиш ишларини ташкил этиш учун жойларга чиқиш;
- банк веб-сайти ва бошқа интернет сайтларини кузатиб бориш ва улар учун информациялар тайёрлаш;
- банк томонидан ташкил этиладиган турли тадбирларда иштирок этиш ва фотолавҳалар олиш²⁷.

Кўриб турганимиздек, мазкур ҳужжатда Матбуот маркази ходимларининг лавозим мажбуриятлари бўйича вазифалари алоҳида қайд этилган. Демак, ҳар бир ходим ўз вазифаси билан яхши таниш ва масъулият билан ёндашишга мажбур.

“Жамоатчилик билан алоқалар ўрнатаётган ташкилот ўз фаолияти давомида шундай иш қилиши керакки, унинг дастурлари жамоатчиликда катта қизиқиш уйғотсин. Ахборот хизмати жамоатчиликка шуни кўрсата олиши керак. Яъни, жамоатчилик шу ташкилот фаолиятига қизиқсагина унга эътибор беради. Акс ҳолда, у ҳақда етарлича ахборот ё маълумотга эга бўлмаса, жамоатчилик бепарво ўтиб кетаверади”, деб таъкидлайди Т. Эшбеков²⁸. Бу фикр Матбуот марказида фаолият юритувчи ходимлар банк сиёсати ва фаолиятини жамоатчиликка қизиқарли тарзда, фойдали жиҳатларга урғу берган ҳолда ёритиши керак, бу эса маҳорат ва малакани талаб этади.

Ахборот хизмати тизимини ривожлантирмасдан бугунги ахборий жамиятида ҳар қандай ташкилот, муассаса, вазирлик ва қўмиталар фаолияти равақ топиши мушкул. Ахборот хизматига ижобий муносабатда бўлмаслик ва унга керакли ёрдамни кўрсатмаслик муассаса ва ташкилотларнинг эртаги фаолиятини таъминлай олмаслик билан тенг.

²⁷ Қаранг: “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки Матбуот хизмати бўлими ходимларининг лавозим мажбуриятлари тўғрисида маълумот // “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банкининг матбуот (ахборот) хизмати Низомига илова.

²⁸ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.39.

Маргерит Салливаннинг “Масъул матбуот хизмати” китобида иқтибос келтирилишича: “Бизнинг ишимиз, ҳар ҳолда, фақат ахборот тарқатишдан иборат эмас, - деб ҳисоблайди Давлат ахборот хизматлари ходимлари миллий ассоциацияси президенти Йони Инман, - Биз ҳукуматларимиз билан халқимиз ўртасидаги алоқани амалга ошириб ҳамда ҳукумат чиқараётган ахборотни жамоатчилик фойдаланиши учун осон шаклга солибгина қолмаймиз, балки теварагимизда, атроф воқеликда нималар бўй бераётганини билишимиз ҳамда бу ахборотни ҳукуматдаги амалдорларга етказашимиз ҳам зарур”²⁹.

Демак, бу жараён ҳамيشа бирдек осон кечмайди. Унинг уддасидан чиққанлар эса тараққиёт чўққиларини забт этиб яшашга мушаррафдирлар. Дунёвий фан – PRнинг амалиётдаги меваси шу. Ахборот хизмати ташкилотлар ва жамоатчилик ўртасида алоқа ўрнатар экан, бундай алоқа фикр алмашиш, ахборот олиш ва тарқатиш, ўзаро муносабатларни мустаҳкамлаш билан изоҳланади. Ҳар бир ташкилот ва муассаса фаолияти халқнинг сиёсий, иқтисодий, маърифий ҳамда маданий ҳаётини яхшилашга қаратилган бўлиши шарт. Шу ўринда ҳам PR ўзига хос тафаккур майдонини вужудга келтирган ҳолда самарали натижаларга эришишга хизмат қилади. Машҳур инглиз олими Сэм Блэк ёзганидек, PR – кундалик ҳаётимиз ишчанлиги, бошқарувчанлиги ва бошқа томонларининг зарур қисми бўлиб қолди³⁰.

Биз тадқиқ қилаётган “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки Матбуот маркази ўз фаолиятини бошлаганига эндиgina уч йил бўлди. Шу давр ичида у олиб борган ахборот сиёсати банкнинг самарали фаолиятига замин яратди, десак муболаға бўлмайди. Мазкур бўлим “Микрокредитбанк” фаолияти ошкоралигини таъминлаш, кенг жамоатчилик ва аҳоли учун яратилган турли кўринишдаги молиявий имкониятларни тарғиб этиш, банк янгиликлари, лойиҳалари, танловлари ҳақида мижозларни

²⁹ Салливан М. Масъул матбуот хизмати. –Т.: Regional Program Office. Vienna. RPO. 2002. Б.5.

³⁰ Блэк С. Введение в публик рилейшнз. - Ростов-на-Дону, 1998. С.28.

мунтазам хабардор қилиш, миллий оммавий ахборот воситаларида банк фаолиятининг долзарб жиҳатларини ёритиш, банк фаолиятига нисбатан ижтимоий фикрни шакллантириш борасида самарали иш олиб бормоқда.

Юртимиз мустақилликка эришиб, бозор иқтисодиётининг маълум босқичларини босиб ўтган даврда PR хизматлари қандай кўриниш касб этди? Унда маъно-мазмун жиҳатидан туб ўзгаришлар содир бўлдимиди? Бир жиҳатдан, PR алоҳида тизим сифатида шаклланишга муҳтож. Яна бошқа тарафдан бугун PRнинг илғор кўринишлари пайдо бўла бошлади ва маълум муддатдан сўнг у тўлиқ кучга айланиши мумкин. Демак, ижобий жиҳатга юз тутишда PR ижтимоий институт сифатида тўла шаклланиши, бунинг учун эса уни йўлга қўювчиларга эркинлик бериш, қолаверса, уларнинг ўзлари жамоатчилик билан алоқа ўрнатишнинг янги ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда ва яна жаҳон PR менларининг тажрибасидан келиб чиқиб фаолият юритишларини замон талаб қилмоқда. Албатта, тажриба деганда тўлиқ ҳолича “кўчириб қўйиш”, яъни ривожланган мамлакатлардаги PR фаолиятини бизда қўллаш тушунилмайди. Балки, биз жамоатчилик билан ишлар эканмиз, ўзимизнинг менталитетимиздан, миллийлигимиздан келиб чиқиб чоралар кўришимиз керак бўлади. Шундай экан, Республикамизда ушбу фаолиятни тўлиқ йўлга қўйиш учун етарли мутахассисларни тайёрлаш, керак бўлса, уларни хориждаги етук ташкилотларга маълум муддатга тажриба алмашиш учун юбориш даркор. Республикамизда шу ва яна бошқа талаблар қондирилгандагина публик рилейшнз соҳа сифатида, қолаверса институт сифатида шакллана олади ва ривожланади.

Тараққийпарвар мамлакатларда ҳукумат, нодавлат ташкилотларининг фаолиятлари жамоатчилик билан алоқалар асосида ташкил этилади. Испан файласуфи ва публицисти Ортега Гассет ёзганидек, “Дунёни жамоатчилик фикри бошқаради”. Демак, тадқиқотимиз объекти бўлган “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки Матбуот марказининг

жамоатчилик билан алоқалари қай тарзда ташкил этилаётганига кўра унинг фаолиятига баҳо бериш мумкин. Бу ўринда Матбуот марказининг оммавий ахборот воситалари билан ҳамкорлиги ва ташкил этаётган тадбирларининг ҳам алоҳида аҳамияти бор. Ишимизнинг кейинги фасллари шу жиҳатлар тадқиқига бағишланади. Демак, жамоатчилик билан алоқалар масаласи ижтимоий воқеликка айланаётгани айтилиши ҳақиқат.

II БОБ. Микрокредит банк ахборот хизмати фаолиятида илғор усуллар

2.1. Микрокредит банк фаолиятига оид ахборот манбалари

Президентимиз томонидан Олий Мажлис палаталарининг 2010 йил 12 ноябрда бўлиб ўтган қўшма мажлисида тақдим этилган “Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси”да “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви

органлари фаолиятининг очиклиги тўғрисида”ги қонунни қабул қилиш таклиф этилган эди. Мазкур қонун лойиҳасининг мақсади давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиклигини таъминлаш, фуқароларнинг ахборот олишга бўлган конституциявий ҳуқуқини амалга ошириш шакллари кенгайтириш, жамоатчиликни давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг фаолияти тўғрисида хабардор қилиш тартиб-таомилларини белгилашдан иборат. Шуниси аҳамиятлики, ушбу қонун лойиҳасининг қабул қилиниши давлат ва жамоат ташкилотларининг ахборот хизматлари, медиа-структуралари фаолиятининг фаоллашишига кўмаклашади. Яъни, фуқароларни давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг фаолияти тўғрисида объектив, тезкор, холис, ҳаққоний ва янада тўлиқ хабардор қилиш ҳамда бу органлар фаолияти устидан жамоатчилик назоратини амалга оширишнинг ҳуқуқий асослари кенгаяди. Шунингдек, оммавий ахборот воситалари билан ўзаро ҳамкорликни мустаҳкамлаш орқали турли медиа маҳсулотларни ишлаб чиқариш ва тарқатиш йўли билан жамоатчилик онгида мамлакатда турли соҳаларда ўтказилаётган ижтимоий-иқтисодий ислоҳотлар тўғрисидаги ижобий тасаввурлар ва объектив фикрлар шаклланади. Демак, тезкор, холис ва ҳаққоний ахборот манбаларини яратиш давр талабига айланмоқда.

2013 йил 20 мартда Президентимиз томонидан “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиклиги тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонуни лойиҳаси нормаларини тажрибадан ўтказиш бўйича ҳуқуқий экспериментни ташкил этишга йўналтирилган Фармойиш қабул қилинди. Фармойиш юзасидан жорий йил мобайнида ҳуқуқий эксперимент ўтказиладиган ҳудудий-маъмурий бирликлар сифатида Бухоро ва Самарқанд вилоятлари ҳуқуқий эксперимент субъектлари этиб белгиланди.

“Ҳуқуқий эксперимент вазифаларини самарали амалга ошириш учун ихтисослаштирилган интернет-сайт яратилади. Унда ҳар бир киши эксперимент амалга оширилишининг бориши билан танишиши, қонун лойи-

ҳаси нормаларини муҳокама қилишда қатнашиши, оммавий ахборот воситалари вакиллари эса пресс-релизлар, бюллетенлар ва шу кабиларда эълон қилинадиган ҳуқуқий эксперимент субъектлари фаолияти тўғрисидаги ахборот материалларини жўнатишнинг автоматик режимида олишлари мумкин бўлади... Ўтказиладиган экспериментнинг самарадорлиги ва эксперимент ўтказиш субъектлари ўзининг ахборот очиклигини таъминлаш бўйича фаолияти юзасидан ахборотдан фойдаланувчиларнинг баҳоларини олишга доир социологик тадқиқотлар олиб бориш имкони юзага келади. Шунингдек, очикликни таъминлашда қонун лойиҳаси нормаларини муҳокама қилиш бўйича кенг жамоатчилик оммаси, хусусан, журналистлар учун конференциялар, брифинглар, матбуот анжуманлари ташкил этилади³¹.

Кўриб турганимиздек, ҳолис, тезкор ва ҳаққоний ахборот манбаларини яратиш давр талабига айланаётган айна даврда муассаса ва ташкилотлар ахборот хизматлари зиммасига катта масъулият юклатилмоқда. Мамлакатимизда фаолият кўрсатаётган турли ташкилотларнинг матбуот хизматлари асосан ахборот манбаларини яратиш, яъни, тегишли ташкилот фаолиятига оид муҳим маълумотлар, янгиликларни ёритиб бориш билан ҳам шуғулланмоқда. Улар бу вазифани амалга оширишда замонавий ахборот технологияларидан самарали фойдаланишмоқда. Яъни, интернетдаги веб-сайтлари орқали кундалик ахборотларини ёритиб бориш ўз-ўзидан ахборот манбаини вужудга келтиришга хизмат қилади. Эндиликда қайсики ОАВ ходими бирор ташкилотдан ахборот олишни истаса аввало, унинг тегишли веб-сайтини кузатиши мумкин. Айтиш мумкинки, бугунги кунда қатор давлат, нодавлат нотижорат ташкилотлари, жамоат бирлашмаларининг интернетдаги веб-сайтини кузатсангиз исталганча маълумотлар, зарур ахборотларни топишингиз мумкин. Бу эса юртимизда давлат ва хўжалик бошқаруви органларининг жамоатчилик билан алоқалари тобора ривожланиб боришига хизмат қилиши шак-шубҳасиздир.

³¹ Асроров У. Ҳуқуқий эксперимент: Қонун ижодкорлигининг демократик усули (А.Саидов билан суҳбат). // Инсон ва қонун, 2013, 23 апрель.

“Интернетнинг 50 миллион абоненти бўлиб, дунёдаги энг йирик ахборот марказлари унинг аъзосидир. У бутун дунёдан турли-туман янгиликларни қабул қилиб олади, уларни ўз абонентларига тез ва аниқ етказиб беради. Вақт ўтиши билан Интернет хизмати радио, телефон ва телевидение каби оммавийлашиб бормоқда”³². Демак, мазкур электрон воситадан фойдаланиб жамоатчилик эътиборига муҳим хабар ва янгиликларни ҳавола этиш, ташкилот ахборот манбаини яратиш бугунги медиа тузилмаларнинг асосий вазифасига айланмоқда.

“Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банкининг ҳам интернет саҳифаси мавжуд бўлиб, унга www.mikrokreditbank.uz адреси орқали кириш мумкин. Банк фаолияти ҳақидаги барча маълумотлар, янгиликлар мазкур сайтда жой олган. Сайтнинг уч тилдаги: ўзбек, рус ҳамда инглиз тилларидаги вариантлари яратилган бўлиб, ҳар уччала тилда ҳам маълумотлар тўлиқ жойлаштирилган. Бу эса банкнинг нафақат ички молия бозорида, балки ташқи бозорда ҳам ўз мавқеига эга бўлишга ҳаракати борлигидан далолат.

“Агар ахборот хизмати веб-сайтини зарур ахборотлар билан тўлдириб бормаса, ўзига яраша “мафкуравий бўшлиқ” пайдо бўлиши ва у ҳақида турли бўҳтонлар тўқиб чиқаришига “имкон яратиб” кўйиши мумкин”³³, деб ёзади Т.Эшбеков. Шу жиҳатда “Микрокредитбанк” сайти анча мукамал йўлга қўйилган дея оламиз. Унда банк фаолияти борасидаги маълумотлар, янгиликлар, банк фаолиятига оид меъёрий ҳужжатлар, ҳисоботлар, эълон қилинган лойиҳа ва танловлар, ҳамда мижозлар учун барча турдаги хизматлар ҳақида тўлиқ маълумотлар жой олган.

“Микрокредитбанк” сайти чиройли, ўта расмий бўлмаган дизайнда яратилганини кўришимиз мумкин. Мазкур сайт ортиқча безакларсиз, шунингдек, рекламалардан ҳоли равишда яратилган. Унинг тузилиши ҳам ўзига хос. Саҳифа бошида банк эмблемаси ва номи қайд этилган. Ундан

³² Абдуазизова Н. Ўзбекистон оммавий ахборот воситалари. –Т.:Академия. 2003. Б.18.

³³ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.49.

юқорида сайтнинг қидирув хизмати мавжуд. Банк фаолияти ҳақидаги маълумотларни мазкур хизмат воситасида қидириб топиш мумкин. Қуйида банкнинг ишонч телефон рақамлари қайд этилади. Демак, интерактив маълумотлар олиш ҳамда бевосита алоқа ўрнатиш имкониятлари яратилган. Сайтнинг асосий рукнлари: *Бош саҳифа, Жисмоний шахсларга, Юридик шахсларга, Янгиликлар, Ҳисоботлар, Банк ҳақида, Меъёрий ҳужжатлар*. Мазкур навигаторлар воситасида сайт таклиф этаётган хизматлардан фойдаланиш мумкин. Масалан, *Жисмоний шахсларга* навигатори *Пул ўтказмалар, Омонат турлари, Пластик карточкалар, Жисмоний шахсларни кредитлаш, СМС-банк, СМС тўлов, Кредитлаш* каби хизмат турлари билан таништиради, *Юридик шахсларга* навигатори воситасида *Кредитлаш, Лизинг, Пул ўтказмалари, Банк-мижоз, СМС-банк, Корпоратив карточкалар, Интернет-банк, Банк ҳисоб рақами шартномаси, Хорижий кредит линиялар* хизматлари ҳақидаги батафсил маълумот берилади ҳамда шу турдаги хизматлар ҳавола этилади.

Бош саҳифа чап тарафида барча турдаги валюта курслари қайд этилган ҳамда валюта конвертер хизмати воситасида турли валюталарни сўмга нисбатан қийматини аниқлаш мумкин. Шунингдек, қуйида *Пул ўтказмалари* (Migom, Быстрая почта, Western Union, Contact) хизматлари ҳавола этилади. Саҳифанинг ўнг тарафида эса *Онлайн калькулятор, Мижозлар учун, Омонатлар учун шахсий кабинет, Алоқа маркази, Банк билан алоқа, СМС-тўлов* хизматлари алоҳида кўрсаткичлар билан қайд этилган.

Мазкур сайтнинг *Банк ҳақида* рукнида “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банкининг ташкил этилишига асос бўлган Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Микрокредитбанк” акциядорлик тижорат банкини ташкил этиш тўғрисида”ги Фармони (05.05.2006 й. Н ПФ-3750), Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг “Микрокредитбанк” акциядорлик-тижорат банки фаолиятини ташкил этиш ва унинг моддий-

техника базасини мустаҳкамлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори (06.05.2006 й. Н 78) ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Микрокредитбанк” акциядорлик тижорат банкининг тадбиркорлик субъектларини қўллаб-қувватлаш борасидаги фаолиятини янада кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони (10.11.2008 й. Н ПФ-4051) матни тўлиқ берилган. Шунингдек, банк акциядорлари рўйхати мавжуд. Улар:

- Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги;
- Ўзбекистон Республикаси Марказий Банки;
- Ўзбекистон банклар уюшмаси;
- Ташқи иқтисодий фаолият миллий банки;
- Асака банк;
- Агро банк;
- Саноат қурилишбанк;
- “Ўзбекинвест” миллий суғурта компанияси;
- “Ўзагромашсервис” уюшмаси;
- “Ўзбекнефтегаз” Миллий холдинг компанияси;
- “Ўзкимёсаноат” акционерлик компанияси;
- Савдо-саноат палатаси;
- “Ўзбектелеком” акционерлик компанияси;
- “Микрокредитбанк” ОАТБ хусусий акциядорлари.

“Микрокредитбанк” таркибида 83 та филиал, 243 та минибанк ва 16 та агентлик мавжудлиги маълум қилиниб, улар манзили қайд этилган. “Бугунги кунда банк ўзининг етук мутахассислари билан 60 мингдан ортиқ миждозларига сифатли банк хизмати кўрсатиб келмоқда”, деб маълумот берилади³⁴. Сайтда банк лицензиялари, профили, раҳбарияти, асосий кўрсаткичлари ҳақида ҳам муфассал маълумотлар мавжуд. Шунингдек, банкнинг 2008 йилдан буён амалга оширган ишлари йиллик ҳисоботлари PDF файлли ҳужжатларда ҳавола этилган.

³⁴ Қаранг: www.mikrokreditbank.uz

Кўриб турганимиздек, банк фаолияти шаффофлиги таъминланган, унга оид барча маълумотлар билан сайт орқали танишиш мумкин. Демак, мазкур сайт банк фаолиятининг ахборот манбаига айланган. Жорий йил бошидан буён банк веб-сайтига кирганлар сони 27 106 нафарни ташкил қилгани ҳисоботларнинг бирида қайд этилади. “Веб-сайт орқали мурожаат қилган фуқоролар сони 85 нафарни ташкил қилди. Фуқороларга қисқа вақт ичида жавоблар юборилган”³⁵.

“Интернет — оммавий ахборот воситаларининг алоҳида, ўзига хос бир туридир. Унда ижтимоий информациянинг барча турлари - сиёсий, иқтисодий, илмий, маданий-маънавий, спорт ва бошқа турлари бир вақтнинг ўзида ўрин олиши ва ҳар бир кўрувчи, ўқувчи (яъни компьютердан фойдаланувчи шахс) ўзига керакли информацияни излаб топиб, ундан баҳраманд бўлиши мумкин. Бу интернет информация ҳажмининг ниҳоятда кенг, чексиз эканлигидан далолат беради. Шу билан биргаликда, интернет информациялари электрон тармоқ орқали тезлик билан тарқала олиши жиҳатидан унинг ниҳоятда тезкор, ҳозиржавоб бўлишини ҳам таъминлайди”³⁶. Мазкур иқтибосда интернет оммавий ахборот воситаларининг энг тезкор ва ҳозиржавоб тури сифатида эътироф этилган бўлса, ўз навбатида ташкилот ва муассасалар ахборотининг тезкор, ишончли ахборот манбаи ҳамдир. Бироқ ахборотлар таркибида шундай турдаги ахборотлар мавжудки, улар фуқаролар муомаласидаги ёки олиниши чекланган ахборотлар туркумига киргани боис, уларни олиш, тарқатиш қонунан ман этилади. Банк тасарруфида ҳам бу турдаги ахборотлар бор. Банк сири ва тижорат сирига таалукли ахборотларни муҳофаза қилиш ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш учун зарурий чоралар кўрилгани сайтда маълум қилинади.

³⁵ Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги саволномасига жавоблар. // «Микрокредитбанк» ОАТБнинг 2013 йил 1 мартдаги 56-сонли хатига илова.

³⁶ Худойкулов М. Журналистика ва публицистика. –Т.: Университет, 2008. Б.108.

“Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг талаблари ва Марказий банкнинг кўрсатмаси асосида банк тизимига маълумотлар киритиш ва ўзгартириш ваколатига эга ҳар бир масъул ходимнинг ишчи қурилмалари мазкур тизимга уланишига рухсат берувчи аппарат-дастурий қурилмалар билан жиҳозланиши лозимлиги кўрсатилган. Ушбу талабларни бажариш мақсадида, “Микрокредитбанк” ОАТБ Рўйхатга олиш маркази 2012 йил апрел ойида ташкил этилди ва ҳозирда 960 дан ортиқ банк ходимлари электрон имзо калитлари билан таъминланди...

Банк филиалларида ахборот хавфсизлиги чораларини кучайтириш мақсадида барча филиаллардаги компьютер техникаси учун ягона хавфсизлик нормативи - Низом ишлаб чиқилган. Ушбу Низомда компьютер техникасини пломбалаш, ташқи ёзиш қурилмаларига киришни чегаралаш, компьютерлардаги дастурий таъминотларга талаблар ва бошқа кўрсаткичлар аниқ белгиланиб, ушбу тизим жорий қилинган. Шу мақсадда, бош офисда *Active Directory домен* тизими ўрнатилиб, локал тармоқдаги барча компьютерлар ушбу тизимга ўтказилди. Натижада умумий тармоқ хавфсизлиги кучайтирилди, ташқи сақловчи воситаларга маълумотларни кўчириш имкониятини берувчи USB порт, CD ва DVD дисководлардан фойдаланиш таъқиқланди. Филиалларда *Kaspersky Administrator Kit* дастури жорий қилиниб, ташқи сақловчи воситаларга таъқиқ ўрнатилган.

“Микрокредитбанк” ОАТБ филиаллари ва мини-банкларида *Western Union, Migom, Contact, Быстрая почта, Unistream* ва бошқа халқаро пул ўтказиш тизимида ахборотлар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида Марказий аппаратда прокси-сервер ўрнатилиб, барча филиаллар ушбу прокси-сервер орқали ишлаши ташкил этилган”³⁷.

Бу маълумот банкка нисбатан mijozлар ишончининг ортишига сабаб бўлиб, унинг барқарор ва ишончли молия муассаси эканлигидан далолат

³⁷ Қаранг: www.mikrokreditbank.uz

беради. Мазкур факт банк корпоратив имижига ижобий таъсир этади. Эътиборли жиҳати шундаки, банк расмий сайтининг техник жиҳатдан хавфсизлигини таъминлаш ва ташқи хуружлардан ҳимоялаш учун ҳам UZCERT компьютер хавфсизлигини таъминловчи тизим ўрнатилгани ҳисоботларда қайд этилади³⁸.

“Ҳар куни турли маълумотлар, янги-янги ахборотлар билан тўлдириб борилган веб-сайтларни биринчи галда ОАВ ходимлари кузатадилар ва ўзларини қизиқтирган маълумотлар, янгиликларни олиб, ҳозиржавоблик билан ёритиб борадилар. Бундан ташқари ҳар бир ахборот хизмати ўз ташкилоти ҳақида маълумотлар берувчи китоблар, рисоалар, буклетлар чоп қилиши ва ОАВ вакилларига, турли анжуманларда меҳмонларга, умуман, жамоатчиликка тақдим этиши мақсадга мувофиқдир”³⁹, деб ёзади Т.Эшбеков. “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банки Матбуот маркази бу борада ҳам фаол. Мазкур банкнинг ташкил этилган юбилей санасига бағишлаб Матбуот маркази томонидан банк фаолиятининг кўп қирралари, эришган ютуқлари, молиявий кўрсаткичлари ҳақида ҳикоя қилувчи буклет чоп этирилди ва у жамоатчилик эътиборига ҳавола этилди. Шу сана муносабати билан матбуот анжумани ўтказилди ва кўплаб нашрларда банк фаолиятига бағишланган материаллар чоп этилди.

³⁸ Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги саволномасига жавоблар. // «Микрокредитбанк» ОАТБнинг 2013 йил 1 мартдаги 56 – сонли хатига илова.

³⁹ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎЗМУ, 2012. Б.49.

2.2. Микрокредит банк томонидан ўтказилган матбуот анжуманлари ва бошқа оммавий тадбирлар таҳлили

Республикаимиз Президенти И.А.Каримов бир неча марта давлат ва жамоат идораларининг ўз жамоатчилиги билан мустаҳкам алоқалар ўрнатиб иш олиб боришлари зарурлигини таъкидлаб ўтган эди⁴⁰. Ушбу вазифани бажаришда идоралар қошидаги матбуот хизматлари етакчи роль уйнайди. Ташкилотнинг ахборот борасидаги сиёсатини бошқарар экан, ахборот хизматлари турли тадбирлар ўтказиш орқали ўз жамоатчилиги билан яқиндан алоқаларни ўрнатиши шарт.

“Биз жамоатчилик билан алоқа қилар эканмиз, шу алоқа самарали бўлиши учун жамоатчиликнинг ижтимоий фикрини муттасил ўрганиб боришимиз керак. PR ходими ижтимоий фикрнинг ичига кириб бориши зарур. Одамлар нима ҳақида ўйлаяпти, уларнинг фаолияти ҳақида қандай фикрларга эга ва ҳоказолар.

Кенг аудитория турли тоифа кишиларидан иборат бўлиши мумкин, яъни, мактаб ўқувчилари, талабалар, зиёлилар, ишчилар, деҳқонлар ва бошқа касб эгалари. Уларнинг савияси, тушуниш даражаси ҳар хил. PR ходими ҳаммага тушунарли, оммабоп сўзлар, иборалар билан халқона тилда гапириши, ахборот тарқатиши зарур. Жамоатчиликка мос равишда фикр билдиришгина ижобий самара бериши мумкин. Бу – аудиторияни илмий ўрганиш демакдир”⁴¹.

Жамоатчилик фикрини ўрганиш, унинг фикрига таъсир этишнинг самарали йўлларида бири – бевосита тадбирлар ўтказиш, уларда одамларнинг иштирокини таъминлаш, улар билан яқин муносабатда бўлиш. Ахборот хизмати вақти-вақти билан матбуот конференцияси, брифинглар уюштириб туриши зарур. Баъзи ташкилотлар матбуот анжуманини “зарурат пайдо бўлганида” ўтказиш мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблайдилар. “Зарурат

⁴⁰ Каримов И.А. Мамлакатни модернизация қилиши ва кучли фуқаролик жамиятини барпо этиш - устувор мақсадимиз. // Халқ сўзи. 2010. 28 январь.

⁴¹ Эшбеков Т.У. Жамоатчилик билан алоқалар ва матбуот хизматлари. Маърузалар матни. – Т.: ЎзМУ, 2007. Б.28.

йўқ” деб, ойлаб матбуот конференцияси ўтказмаслик ҳам жамоатчилик билан алоқалар мантиғига зид. Чунки, ташкилот ва унинг жамоатчилиги тенг ҳуқуқли ва ўзаро боғлиқлигини ёддан чиқармаслик даркор.

Бу борада назариётчи В.Корольконинг шундай сўзлари бор: “PRни хўжақўрсинга ташкил қилмаслик керак. Ҳар қандай йўл билан ўзларига яхши шароит яратиш учун халқни алдаш ва омма ишончини суистеъмол қилиш нохуш оқибатларга олиб келади. Жамиятни қандайдир маълум бир муддат давомида алдаш мумкин. Бирон-бир қисминигина узоқроқ алдаб юриш мумкин. Бутун жамиятни ҳар доим алдаб юриш эса ҳали ҳеч кимга насиб қилмаган”⁴². Амалий жиҳатдан олиб қаралганда, қайсики соҳада бўлмасин омма ишончини суистеъмол қилиш қандай салбий оқибатларга олиб келгани сир эмас.

PR тадбирларини махсус PR тадбирлари ва ОАВ билан алоқадор PR тадбирларига тасниф этиб ўрганиш маъкул. Махсус PR тадбирларига очилиш маросимлари, турли кўринишдаги қабул маросимлари, тақдимотлар, конференциялар, “очиқ эшиклар куни” тадбири, кўргазмалар киради. Тўғри мазкур тадбирларга оммавий ахборот воситалари ходимлари ҳам ташриф буюришлари, бу тадбирларни ёритишлари мумкин. Бироқ бу тадбирлар махсус ОАВ учун ташкил этилмайди. ОАВ бу тадбирларни оммалашишида ёрдамчи восита сифатида қатнашади.

Иккинчи хил PR тадбирлар ОАВ учун ташкил этилиб, матбуот анжумани ва брифинг шаклида амалга оширилади. Бу тадбирларга асосан оммавий ахборот воситалари ходимлари таклиф этилиб, уларнинг ишлаши учун шарт-шароитлар яратилади, махсус ахборот материаллари олдиндан тайёрланади. Бу каби тадбирларга ҳам аввалдан режали асосда тайёргарлик кўриш тавсия этилади⁴³.

Биз тадқиқ қилаётган “Микрокредитбанк” Матбуот марказининг бу борадаги фаолияти қандай йўлга қўйилган? Матбуот маркази ҳужжатлари,

⁴² Королько В.Г. Основы публик рилейшнз. -М.: Рефл-бук, 2001. С.11-12.

⁴³ Чумиков А. Связи и общественностью. - М.: Дело, 2000. С.66.

ёзилган пресс-релизларни кўздан кечирар эканмиз, мазкур бўлим томонидан ташкил қилинган матбуот анжуманлари бармоқ билан санарли, брифинглар ўтказилмаган, шунга қарамай кўплаб семинарлар, тақдимотлар, лойиҳа ва танловларни ташкил қилишда жонбозлик кўрсатилгани маълум бўлди. Бунинг сабаби ҳам мазкур молия муассасасининг ўзига хос специфик жиҳати билан изоҳланади. Банк мизожлар билан ишлайди, унинг акционерлари гуруҳи мавжуд, демак унинг тадбирлари мазкур мақсадли аудиторияга қаратилиши, уларга янги хизмат турларини тавсия этиши, эришилган молиявий ютуқлар борасидаги ахборотлар билан ўртоқлашиши керак. Шу боис ҳам оммавий ахборот воситалари билан алоқадор тадбирлардан кўра, мижоз, инвесторлар билан мулоқотга киришиш мазкур муассаса учун манфаатли.

Эътиборли жиҳати шундаки, мазкур тадбирларларнинг аксарияти оммавий ахборот воситаларида ёритилган. Масалан, 2012 йил 23 март куни ташкил этилган банк акциядорларининг умумий йиғилиши иштирокчилари учун матбуот маркази пресс-релиз тайёрлаган. Унга қўшимча тарзда акциядорлар таркиби, банк активлари миқдори, банк томонидан хизмат кўрсатилаётган мижозлар сони, аҳоли омонатлари ҳақида қўшимча материаллар илова қилинган. Айни шу тадбир ҳақида шу куни “Ахборот” информацион дастурида хабар берилади. Матбуот маркази ходимлари тележурналистлар учун алоҳида пресс-релиз ёзадилар. Бир тадбир ҳақида ёзилган икки релиз услуби ва фактик жиҳатларидан бир-биридан фарқ қилади. Акциядорларга муфассал молиявий ахборот берилган бўлса, телевидениега эса муҳим молиявий кўрсаткичлар келтирилган бўлиб, аҳоли учун тушунарли содда тилда баён этилган. Бу фаолият Матбуот маркази ходимларидан ҳам молиявий билимни ҳамда журналистик малакани талаб этиши бежиз эмас.

2012 йил мамлакатимизда “Мустаҳкам оила йили” деб эълон қилиниши муносабати билан йил бошида ҳудудларда оилавий бизнесни

ривожлантириш, уларнинг ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш борасидаги тадбиркорлик фаолиятини молиявий қўллаб-қувватлаш ҳамда рағбатлантириш мақсадида “Микрокредитбанк” томонидан “Энг яхши оилавий бизнес лойиҳа” танлови эълон қилинади. Йил давомида мазкур танловда мингдан зиёд номзодлар иштирок этадилар. 2012 йилнинг 6 декабр куни мазкур кўрик танловининг Республика босқичи бўлиб ўтади. Тақдирлаш маросимида биринчи, иккинчи, учинчи ўрин ғолиблари аниқланади, шунингдек, “Энг кўп ишчи ўрни яратган тадбиркор”, “Энг яхши оилавий сервис хизмати”, “Энг ёш оилавий тадбиркор” номинациялари бўйича ҳам совриндорлар аниқланиб, “Микрокредитбанк” томонидан сертификат ҳамда қимматбаҳо эсдалик совғалар билан тақдирланадилар. Мазкур тадбир ҳам “Ўзбекистон” телеканали орқали ёритилади.

Бу каби тадбирлар 2011 йилда ҳам мунтазам ўтказилганини кўришимиз мумкин. “Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик йили” муносабати билан Ўзбекистон Хотин-қизлар қўмитаси, Республика Марказий банки ҳамда “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки ҳамкорлигида мамлакатимиз ҳудудлари, айниқса узоқ аҳоли пунктларида анъанавий тарзда семинар ва учрашувлар ташкил этилмоқда” деб хабар беради Матбуот маркази⁴⁴. Бу каби тадбирларда вилоят ва туман ҳокимликлари раҳбарлари, маҳалла фуқаролар йиғинларининг раислари, бошқа ҳамкор ташкилотлар вакиллари қатнашганлари ва ҳар бир тадбир якунида туманлардаги коллеж битирувчиларининг “Микрокредитбанк” томонидан танлаб олинган энг яхши ва мукаммал лойиҳаларига бошланғич сармоя сертификатлари тақдим этилгани хабар берилади.

“Паблик рилейшнз хизматининг асосий вазифаси, биринчидан, хусусий фирмалар, корпорациялар, вазирликлар, департаментлар, ўз-ўзини бошқариш маҳаллий идоралари ва бошқалар учун қулай нуфуз яратишдан иборат. Иккинчидан, улар янги хизматлар, инновациялар, ташаббусларни мунтазам

⁴⁴ www.mikrokreditbank.uz

ва мақсадга мувофиқ равишда тарғиб қилиш. Учинчидан, ва энг асосийси уни кўллаб-қувватлайдиган жамоатчилик билан мунтазам алоқа ва ҳамкорликда бўлишдир”⁴⁵. Айти шу қоидаларга “Микрокредитбанк” Матбуот маркази амал қилмоқда, деб айта оламиз.

“Микрокредитбанк” мақсадли аудиториясидан бири - ёшлар, хусусан коллеж битирувчиларидир. Банк томонидан амалга оширилаётган кўллаб тарғибот ишлари айти шу табақа вакилларига қаратилган. “Биз билан ҳамкорлик қилаётган ёшлар доираси йилдан-йилга кенгайиб бормоқда. Бу борада банкимизнинг коллежлар билан амалга ошираётган ҳамкорлиги, билим даргоҳида ходимларимиз билан бўлаётган учрашувлар, семинарлар ва тадбиркорлик дарслари катта аҳамият касб этмоқда. Ўтган йил мобайнида коллежларнинг 1795 нафар битирувчисига ўзининг ўрганган билими ва хунари асосида ишлаб чиққан энг муваффақиятли бизнес лойиҳалари учун 5 миллиард сўмдан ортиқроқ бошланғич сармоя сертификатлари тақдим этилди” деб хабар беради Матбуот маркази⁴⁶.

2012 йилда эса бу ҳамкорлик янада кенгайди, энди “Микрокредитбанк” “Камолот” ёшлар ижтимоий ҳаракати, Ўзбекистон Савдо - саноат палатаси, Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги билан ҳамкорликда касб-хунар коллежлари ва академик лицей битирувчиларининг бандлигини таъминлаш, уларда тадбиркорлик кўникмаларини шакллантириш, якка тартибдаги меҳнат фаолиятини йўлга қўйиб олиш мақсадида “*Менинг бизнес гоям*” танловини ташкил қилди. Бу борада олиб борилган бир қатор тадбирлар, семинарлар оммавий ахборот воситалари, хусусан, телевидениенинг информацион кўрсатувларида кенг ёритилганини кузатишимиз мумкин. Энг асосийси, бу йил коллеж битирувчиларига ажратилган имтиёзли микрокредитлар миқдори 10,1 млрд. сўмни ташкил этди.

⁴⁵ Чумиков А. Связи и общественностью. - М.: Дело, 2000. С.63.

⁴⁶ www.mikrokreditbank.uz

“Жорий йилнинг (2012й.) 19 май куни Тошкент вилояти Бўстонлик туманида жойлашган ўқув оромгоҳида “Менинг бизнес – ғоям” танловининг ғолибларини тақдирлаш маросими бўлиб ўтди. Ушбу танловнинг Қорақалпоғистон Республикаси ва барча вилоятлар босқичи ғолиблари тақдиф этилди. Улар учун махсус ўқув курслари ташкил этилиб, унда банк мутахассислари ёшларнинг лойиҳаларини баҳолашда иштирок этдилар. Шунингдек, ёшларга банк имкониятлари ҳақида маълумот берилди, тарқатма материаллар билан таъминланди. Ушбу лойиҳа доирасида 105 нафар ёш тадбиркор жалб этилди ва 58 та ёшлар томонидан тақдим этилган лойиҳалар молиялаштирилди. Шундан 21 таси “Микрокредитбанк” молиялаштирилиши белгиланди”. Бу хабар банк томонидан олиб борилаётган тадбирларнинг кўлами кенглиги, жамоатчилик манфаатлари устиворлиги, эътиборга моликлиги ва бу тадбирларни ёритиш ва ташкил қилишда банк Матбуот марказининг ташаббускорлигидан далолат беради.

“Микрокредитбанк” 2012 йил давомида республиканинг турли ҳудудларида 42 та шу каби тадбирларни ўтказгани маълум, шулардан энг аҳамиятлилари 26 май куни Самарқанд вилоятининг Оқтош шаҳрида Марказий банк ва “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки ҳамкорлигида амалга оширилган “Банк ва коллеж ҳамкорлиги” лойиҳаси доирасида ўтказилган семинар ва ёш тадбиркорларнинг банк кредитлари эвазига яратган маҳсулотлари кўرғазмаси, Савдо-саноат палатаси ҳамкорлигида Тошкент Давлат Техника университети, Тошкент архитектура ва қурилиш институти, Тошкент автомобил йўллар институти ва Тошкент шарқшунослик институтлари битирувчиларини тадбиркорликка бўлган қобилиятини диагностика қилиш ва бизнес ғояларини ҳаётга тадбиқ қилиш мақсадида амалга оширилган “Муваффақиятли тадбиркор” лойиҳаси асосидаги семинар-тренинг, тадбиркорлар ва ишбилармонлар ҳаракати - Ўзбекистон Либерал-демократик партияси билан ҳамкорликда ёшларнинг тадбиркорлик фаолиятига қизиқишини кучайтириш мақсадида “Диплом

билан бизнесга” номли ўқув–семинарлари Ўзбекистон телевидениесининг “Ахборот” информацион дастури орқали ёритилди.

Шу ўринда банк томонидан ташкил этилган бир қатор кўргазмалар ҳақида ҳам тўхталиб ўтиш жоиз, негаки, мутахассислар бу турдаги тадбирларни ҳам PR тадбирлари сирасига киритадилар. “Кўргазма - PR тадбирларининг алоҳида тури бўлиб, илм-фан, ишлаб чиқариш, санъат, қишлоқ хўжалиги ва бошқа соҳаларда эришилган ютуқларни оммавий намоиш этилишига айтилади⁴⁷. Бу тадбирлар “Микрокредитбанк” хизматларининг амалий натижаси намоиши бўлиб, жамоатчиликнинг банкка нисбатан ижобий муносабати шаклланишига омил бўлади.

Матбуот маркази ҳужжатларини таҳлил қилиш давомида қўлимизга Олий Мажлис Қонунчилик палатаси депутати, Ахборот ва коммуникация технологиялари масалалари қўмитаси аъзоси Шухрат Дехқоновнинг “Хуррият” газетаси мухбирига берган интервьюси тушиб қолди. Унда жумладан шундай дейилган: “Яқинда Концепцияда белгиланган вазифаларни амалга ошириш доирасида қўмитамиз ишчи гуруҳи томонидан давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ҳокимликларнинг ахборот хизматлари тизими фаолияти назорат-таҳлил тартибида ўрганиб чиқилди. Ушбу масалани ўрганиш мақсадида 66 та давлат ва хўжалик бошқаруви органига қўмита томонидан тайёрланган саволнома ва ахборот хизматлари фаолиятини таҳлил қилиш учун махсус сўровномалар юборилди. 11 та давлат ва хўжалик бошқаруви органлари ахборот хизматларининг фаолияти бевосита жойларга чиқиб ўрганилди.

Маълумки, идора, ташкилот ва муассасаларнинг ахборот хизматлари фаолияти самарадорлигини тавсифловчи кўрсаткич — бу уларнинг миллий ва хорижий оммавий ахборот воситалари вакиллари иштирокида ташкил этадиган матбуот конференциялари, учрашувлар, ошкора мулоқот, брифинг сингари турли тадбирлардир. Ишчи гуруҳ томонидан ушбу йўналишдаги

⁴⁷ Алёшина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров. - М.: ГАУ, 2000. С.72.

ишлар таҳлил қилинганида, 2010 йилнинг биринчи ярим йиллиги давомида Олий ва ўрта махсус таълим ҳамда Маданият ва спорт ишлари вазирликлари, Гидрометеорология маркази, “Ўздонмахсулот”, “Ўзавтойўл” компаниялари, “Ўзкоммунахизмат” агентлиги, “Микрокредитбанк”, “Қишлоққурилишбанк”, “Агробанк”, Халқ банки, Тошкент вилояти ҳокимлиги ва шу каби аксарият идоралар оммавий ахборот воситалари вакиллари билан биронта ҳам матбуот анжумани ўтказишмагани маълум бўлди.

Юқоридаги қонунлар ижросини таъминлашда идора ва ташкилотларнинг ахборот хизматлари томонидан ташкил этиладиган матбуотдаги чиқишлар, телевидение ва радиодаги кўрсатув ва эшиттиришлар сифати ва сони ҳам муҳим аҳамиятга эга... Ўз фаолияти ҳақидаги ахборотларни аҳолига етказиш бўйича молия муассасаларининг чиқишлари эса, аксарият ҳолларда реклама ва эълонлар билангина чекланиб қолмоқда. Банкларнинг мамлакатимизда олиб борилаётган иқтисодий ислохотлар натижалари, жаҳон молиявий инқирозига қарши кураш бўйича республикаимизда амалга оширилаётган ишларга қўшаётган ҳиссалари ва банк тизимидаги янгиланиш ва ўзгаришлар жараёнлари тўғрисидаги таҳлилий материаллар оммавий ахборот воситаларида деярли эълон қилинмаган, бу борада тадбирлар, матбуот анжуманлари ўтказилмаган. Бу эса, ушбу соҳадаги ахборот хизматлари ишининг қониқарсизлигидан далолат беради”⁴⁸.

2011 йил февраль ойида чоп этилган, республика идора, ташкилот ва муассасалар ахборот хизматларининг 2010 йил биринчи ярим йиллик фаолиятига оид кўрсаткичлар қайд этилган мазкур интервью “Микрокредитбанк” бошқарув тизими ва Матбуот марказида жиддий таҳлил ва муҳокама қилинган кўринади. Айни шу йилдан бошлаб Матбуот маркази ишининг жонланганини кузатишимиз мумкин. Биринчи матбуот анжумани 2011 йил 16 март куни соат 11.00да “Микрокредитбанк” бош офисида (Тошкент шаҳри, Лутфий кўчаси – 14) ўтказилди. Ўзбекистон Республикаси

⁴⁸ Абдиев И. Ахборот хизмати: масъулият, тезкорлик ва холислик. // Хуррият, 2011. 22 февраль.

Марказий банки ва “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки томонидан ташкил қилинган мазкур анжуман “Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик йили” муносабати билан Президент Фармон ва Қарорлари, Вазирлар Маҳкамаси қарорлари ҳамда бошқа меъёрий ҳужжатлар орқали кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни молиявий қўллаб-қувватлашга берилган имтиёз ва қулайликлар мавзусига бағишланди. Бу матбуот анжуманига Республикамизнинг етакчи оммавий ахборот воситалари таклиф этилди.

“Ташкилот мутасаддилари ва журналистлар ўртасидаги мулоқот майдони – матбуот анжумани ҳисобланади. Матбуот анжуманида энг муҳими – ташкилот мутасаддилари ва ОАВ вакиллари томонидан фикр икки томонлама тингланади. Матбуот анжуманларида ҳам ОАВ ходимлари аввало ахборотга эга бўладилар ва уни ҳозиржавоблик билан ёритишга киришадилар. Иккинчидан, улар юзма-юз мулоқотда ўзларини қизиқтирган саволларига бевосита ўша мутасаддидан жавоб оладилар. Бу ахборотнинг янада сермазмун, фактларга бой бўлишига хизмат қилади”⁴⁹.

Мутахассислар фикрича, матбуот анжуманидаги “мураккаб саволлар кўрилаётган масаланинг туб моҳиятини очиб беришга хизмат қилиши”⁵⁰ бу тадбирнинг қанчалик муҳим эканлигини кўрсатади. Матбуот анжумани орқали кенг жамоатчилик билан ўрнатиладиган алоқадан ташкилот фақат ютади.

Биз тадқиқ қилаётган “Микрокредитбанк” Матбуот маркази томонидан матбуот анжуманлари жуда кам ўтказилганини кузатдик. Бунинг ўзига хос сабаблари бор. Молия муассасасида фавқулотда янгилик ва хабарлар камдан-кам бўлади, бунинг устига барча ишлар белгиланган режа асосида амалга оширилади. Мутахассислар эса жамоатчиликни хабардор қилиш учун бирон-бир муҳим маълумот мавжуд бўлсагина матбуот анжуманларини ўтказишни маслаҳат берадилар. Негаки, журналистлар ҳеч қандай муҳим хабар маълум

⁴⁹ Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012. Б.60.

⁵⁰ Катлип С.М., Сентер А.Х., Брум Г.М. Паблик рилейшнз. Теория и практика.– М.: Вильямс, 2003. Б. 372.

қилинмайдиган бундай анжуманларга боришни ёқтирмайдилар, бу каби анжуманлар муассаса имижига путур етказиб қўйиши ҳам мумкин. Шунга қарамай, “Микрокредитбанк” томонидан ташкил қилинган тадбирлар, семинар-тренинглар, кўргазмалар замонавий PR кампаниялари талабларига мувофиқ бўлиб, кенг жамоатчилик ўртасида ишончли муносабат ва ҳамкорликни яратитилишига хизмат қилди, дея оламиз.

Яхши PR уйдан бошланади, деб таъкидлашади⁵¹. Сиёсат ҳар доим ишонарли ва амалий бўлиши керак. PR ҳар доим ахлоқий бўлишидан ташқари, у ҳеч қачон салбий бўлмаслиги керак. Рад этиб шубҳаланувчиларни ишонтириб бўлмайди. Шериклар билан амалий ҳамкорликни йўлга қўйиш имкониятлари кўп ва у аниқ ишонарли далиллар ёрдамида уларни бунга ишонишларига мажбур қилади. Амалий ҳамкорлик эса амалий тадбирларда шаклланади.

PR тадбирларини амалга ошириш, бу - алоҳида шахслар, ижтимоий гуруҳлар, ҳукумат органлари, сиёсий партиялар ва ижтимоий-сиёсий ташкилотларга нисбатан ишонч ҳамда ошкораликка асосланган ўзаро мулоқот муҳитини яратади. Утрехт университети профессори Анн Вандер Мейден ушбу фаолиятнинг муҳим жиҳати ҳақида шундай ёзганди: “PRнинг мақсади – келишувга эришиш, тарғиботнинг мақсади эса - ҳаракатни вужудга келтириш. PR ҳаққоний суҳбатга эришига интилади, тарғиботга эса бунга интилмайди. PR усуллари самимийликни кўзда тутди, тарғибот эса зарурат туғилганда далилларни яширади. PR англаб етишга интилса, тарғибот эса - тарафдорларни жалб қилишга интилади”⁵².

PR амалиётининг ёрқин ифодаси бўлган турли тадбирларда халқ фикри, таклифлари ўрганилиши учун қулай вазият вужудга келади. Ушбу жараёнда ташкилот ўз фаолиятининг самарасини ошириш мақсадида ўзи ҳақида тўлиқ ахборот тарқатади. Бу ахборот мақсадли равишда амалга

⁵¹ Камлип С.М., Сентер А.Х., Брум Г.М. Паблик рилейшнз. Теория и практика. – М.: Издательский дом “Вильямс”, 2001. С.23.

⁵² Опыт и проблемы медиа-релейшенз. - М.: Институт Всемирного банка, 2003. С.35. // www.koob.ru

оширилгани боис, ташкилотнинг оптимал имижи яратилади, нуфузи ортади ҳамда жамоатчилик эътиборига тушади. Тадқиқотимиз объекти бўлган “Микрокредитбанк” ва унинг Матбуот маркази олиб бораётган бугунги фаолияти шу жиҳатдан мақсадга мувофиқ ва таҳсинга лойиқдир.

III БОБ. Матбуот марказининг ОАВ билан ҳамкорлиги

3.1. Микрокредит банк фаолияти ҳақида ОАВда ёритилган материалларнинг қиёсий таҳлили

Юртбошимиз таъкидлаганидек, “Ҳаётимиз тараққиётига – бу ишлаб чиқариш ёки ижтимоий соҳалар бўладими, одамларимизнинг давлатга, жамиятга ва ўзаро муносабатлари бўладими, янгилик ва ўзгаришлардан ўз вақтида хабардор бўлиш, қолаверса, жамоатчилик фикрини шакллантириш бўладими – буларнинг барчасини оммавий ахборот воситаларисиз тасаввур этиб бўлмайди”⁵³. Демократик жараёнлар чуқурлашувининг муҳим омили бўлган давлат ҳокимияти органлари фаолиятининг очиқлигини таъминлашда ахборот хизматларининг ҳам ўзига хос вазифалари бор. Оммавий ахборот воситалари ва давлат ҳокимияти органлари ўртасидаги муносабатларнинг устувор жиҳатларини тўғри белгилаш, ахборот манбаларини яратиш, улардан самарали фойдаланишни шакллантириш масъулияти ахборот хизматлари зиммасига юкланади. “Матбуот хизмати – ўз ташкилоти билан ОАВ ўртасидаги “олтин кўприк” бўлмоғи лозим”⁵⁴, деб таъкидлайди Т.Эшбеков.

АҚШда президентлик бошқаруви тизими масалалари бўйича эксперт Стивен Хесс “Ҳукумат билан матбуот ўртасидаги алоқа: ахборот хизмати вакиллари ва уларнинг вазифалари” китобида шундай деб ёзади: “Ахборот хизматига ҳукуматнинг садақаси ёки унинг таъсирчанлик кўрсаткичи

⁵³ Каримов.И. Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислоҳ этишдир. -Т.: Ўзбекистон. 2005. Б.118.

⁵⁴ Эшбеков Т.У. Жамоатчилик билан алоқалар ва матбуот хизматлари. Маърузалар матни. – Т.: ЎзМУ, 2007. Б.38.

сифатида эмас, балки эркин жамият табиатидан ва давлатнинг фуқарога муносабатидан келиб чиқадиган нарсасифатида қараш керак. Демократия шароитида ҳукумат учун, у қандай бошқараётгани тўғрисидаги ахборотни оммага етказишдан ҳам кўра нима табиийроқ бўлиши мумкин? Демократик жамиятда матбуот билан мулоқот, бу – бурч!”⁵⁵.

Ушбу бурчни “Микрокредитбанк” Матбуот маркази қай даражада адо этапти? Айтиш керакки, Матбуот маркази бўлими тахририятлар билан ҳамкорликда тарғибот-ташвиқот материалларини тайёрлаш, бу жараёнларга банк мижозлари бўлган тадбиркорлар фикр мулоҳазаларига эътибор қаратган ҳолда телевидение ва радио орқали чиқишлар уюштириш, шунингдек, мунтазам равишда интернет сайтларига маълумотлар тақдим этиш ҳамда турдош реклама ташкилотлари билан ўзаро ҳамкорликда банк тарғиботини олиб бориш каби вазифаларни мунтазам амалга ошириб келмоқда.

Хусусан, “Микрокредитбанк” Матбуот маркази 2012 йил – “Мустаҳкам оила йили”да банк томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари жумладан, оилавий бизнес вакиллари, тадбиркор аёллар, ёш тадбиркорларга кўрсатилаётган микромолиявий хизматларни марказий ва ҳудудий оммавий ахборот воситалари орқали тарғиб қилиш бўйича 300 дан зиёд чиқишлар қилгани маълум бўлди. Матбуот маркази олиб борган мониторинг маълумотларига кўра, бу йилги ОАВларда эълон қилинган материаллар сони ўтган йил шу муддатгача чиққан материаллар сонидан икки баравар кўплиги аниқланди.

2012 йил мобайнида “Халқ сўзи” газетасида 18 та, “Правда Востока” газетасида 17 та, “Қишлоқ ҳаёти” газетасида 13 та, “Инсон ва қонун” газетасида 8 та, “ХХ1 аср” газетасида 7 та, “Ҳуқуқ” газетасида 7 та, “Банк ахборотномаси” газетасида 7 та, “Адолат” газетасида 6 та, “Ҳуррият” газетасида 6 та, “Жамият” газетасида 5 та, “Миллий тикланиш” газетасида 4 та, “Бозор пул ва кредит” журнасида 3 та ва бошқа нашрларда биттадан банк

⁵⁵ Қаранг: Салливан М. Масъул матбуот хизмати. –Т.: Regional Program Offise. Vienna. RPO. 2002. Б.10.

фаолиятига алоқадор материаллар чоп этилгани кузатилди. Умумий ҳисобда газеталар орқали 182 та, телевидение орқали 27 та, радио тармоқлари орқали 30 та, журналларда 9 та, веб-сайтлар орқали 24 марта чиқишлар амалга оширилди. Бу кўрсаткичлар банк Матбуот маркази ходимларининг ўз вазифаларига сидқидилдан ёндашаётганлари, давр талабига мувофиқ фаолият юритаётганларидан далолат беради.

“Мазкур банк ўзининг қарийб етти йиллик фаолияти давомида барқарор ва ишончли молиявий ташкилот сифатида юртдошларимизнинг тўла ишончини қозонди. Мамлакат иқтисодиёти ва ижтимоий турмуши барқарорлигининг мустаҳкам негизига айланди”⁵⁶ деб унинг фаолиятига баҳо берилади “Халқ сўзи” газетасида чоп этилган мақолада. Мазкур материал банкнинг бир неча йиллар давомида олиб борган фаолияти, эришган ютуқлари, молиявий кўрсаткичлари ҳақида батафсил маълумотлардан иборат бўлиб, бир неча кичик сарлавҳачалардан иборат катта ҳажмдаги мақоладир. Унинг аиниқса, “Халқаро эътироф – муносиб баҳо” сарлавҳаси остида ёзилган маълумотлари банкнинг хориж молия ташкилотлари томонидан тан олингани ҳамда ўз нуфузига эгаллиги маълум қилинади.

“Айни пайтда банк фаолиятининг молиявий ҳисоботлари халқаро стандартларига мувофиқ ташкил этилиши “Deloitte and Touche” халқаро аудиторлик компанияси текширувида ижобий баҳоларга эга бўлиб бормоқда”.

Фахрланарли жиҳати шундаки, “Микрокредитбанк” фаолияти ҳақида нафақат миллий оммавий ахборот воситаларида материаллар чоп этилди, балки хориж масс медиаларида ҳам алоҳида эътироф этилди. 2012 йил 28 ноябрь куни Лондон шаҳрида бўлиб ўтган “The banker” журнали томонидан ўтказилган “Bank of The Year Awards – 2012” “Йилнинг энг яхши банки”ни тақдирлаш маросимида “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат

⁵⁶ “Микрокредитбанк”: барқарор тараққиёт салоҳияти. // Халқ сўзи, 2013. 23 март.

банки 2012 йилда “Ўзбекистоннинг энг яхши банки” номинацияси бўйича голиб деб топилганлиги эълон қилинди.

Шундан сўнг банк Матбуот маркази хорижий оммавий ахборот воситалари билан ҳам яқин ҳамкорлик қила бошлади. Натижада, банк инвестицион фаолиятини мувофиқлаштириш департаменти билан ҳамкорликда тайёрланган мақола шу йилнинг апрел ойида Буюк Британиянинг “Central Asia Finance” журналида чоп этилди.

Маҳаллий нашрларимизда банк фаолиятига бағишланган хабар ва мақолаларни кузатар эканмиз, уларнинг аксарияти “Микрокредитбанк” Матбуот маркази томонидан ёзилганини кўрамиз. “Банк ахборотномаси” газетасида “Микрокредитбанк” ташкил этилганлигининг юбилей санасига бағишланган “Микрокредитбанк” молия бозорида етти йил”⁵⁷ сарлавҳали мақола эълон қилинди. Мазкур мақола соҳа нашрида чоп этилгани учун ҳам унда молиявий кўрсаткичлар устунлик қилган. “Хуррият” газетасида чоп этилган “Ободлик ва фаровонлик йўлида”⁵⁸ сарлавҳали мақола ҳам банк фаолияти ҳақида бўлиб, унда банкнинг хусусий тадбиркорлик фаолиятларини қўллаб-қувватловчи лойиҳалари, танловлари борасида фикр юритилган. Бу иккала материал ҳам банк Матбуот маркази томонидан ёзилган бўлиб, нашр хусусияти, аудиторияси эътиборга олинганлиги, услубий ва фактик жиҳатдан бир-биридан фарқ қилиши кузатилади.

“Оммавий ахборот воситаларига тақдим этилаётган молия муассасалари фаолияти ҳақидаги ҳар бир ахборот масъул шахслар томонидан текширилиши зарур. Берилаётган ахборотда қўшимча манбалар ҳам кўрсатилиши, ташкилотнинг шахсий манбаси билан чекланиб қолмаслик мақсадга мувофиқ”⁵⁹. Бу талабга ҳам банк Матбуот маркази ходимлари риоя қилишлари аниқланди. “Оммавий ахборот воситаларига берилиши мўлжалланган хабарлар, эълонлар, мақолалар ва лавҳалар матнлари Матбуот

⁵⁷ “Микрокредитбанк” молия бозорида етти йил. // Банк ахборотномаси, 2013. 2 май.

⁵⁸ Ободлик ва фаровонлик йўлида. // Хуррият, 2013. 15 апрель.

⁵⁹ Горгидзе Н. Связи с общественностью в банках. - Москва, 2008. // www.koob.ru

хизмати бўлими ходимлари томонидан Банкнинг барча филиаллари, Департамент ва бошқармалари ходимлари билан биргаликда тайёрланади. Матнлар ва лавҳалар банк раҳбарияти томонидан маъқуллангандан сўнг оммавий ахборот воситаларига чоп этиш ва намойиш қилиш учун берилади”⁶⁰. Демак, Матбуот маркази банкнинг барча бўлимлари, департаментлари билан яқиндан алоқа қилади, улар ахбороти ва янгиликларидан доимо бохабар, бу эса матбуот хизматида фаолият юритувчи ходимнинг асосий вазифаларидан бири ҳисобланади.

ОАВ таҳририятлари ва матбуот марказлари ўртасидаги ҳамкорлик этикаси дунё журналистикасининг касбий анъаналари асосида шаклланади. Томонларнинг ушбу этика қоидаларига амал қилиши ҳамкорлик жараёнида икки томон учун ҳам фойда келтиради⁶¹. Гап шундаки, икки томоннинг ҳам этика қоидалари бир-бирига ўхшаб кетади. Бу қоидалар томонларнинг бир-бирига ҳурмат билан муносабатда бўлишга, ҳамкорлик жараёнида ростгўйлик билан иш юритишни талаб этади.

“Марказий банк томонидан тасдиқланган режага асосан, ҳар ойда бир маротаба банкимиз омонатлари борасида маълумот бериш мақсадида тайёрланган қисқа метражли яъни, 30 сонияли ролик “Ахборот” теледастури олдидан намойиш этилмоқда” деб қайд этилади ҳисоботлардан бирида⁶².

Булардан ташқари банк фаолияти интернет тармоғида ҳам батафсил ёритилиб борилишини кузатдик. Асосийси, нафақат оммавий ахборот воситалари ходимлари, балки банк мижозлари ҳам керакли маълумотлар билан www.mikrocreditbank.uz сайти орқали танишишлари учун имконият яратилган. Веб-сайтга ахборотлар ўзбек, рус ва инглиз тилларида жойлаштирилиши банкнинг дунё ҳамжамияти билан алоқа қилишига замин бўлмоқда.

⁶⁰ Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги саволномасига жавоблар. // «Микрокредитбанк» ОАТБнинг 2013 йил 1 мартдаги 56 – сонли хатига илова.

⁶¹ Авраамов Д.С. Профессиональная этика журналиста: Учебное пособие. – М.: МГУ, 2003. С.65.

⁶² «Микрокредитбанк» ОАТБ Матбуот марказининг ярим йиллик ҳисоботи. // 2012. июль.

“Шу кунларда “�збекистон миллий ахборот агентлиги” (ЎЗА), “Халқ сўзи” ва “Народное слово” тахририятлари веб-сайтида қисқа сатрларда тайёрланган банкимиз рекламасини мунтазам бериб бориш ишлари амалга оширилмоқда. Мазкур рекламанинг афзаллик жиҳати шундаки, унга фойдаланувчи сичқонча ёрдамида таъсир кўрсатганда автоматик тарзда электрон дарча орқали, банкимиз веб-сайтига ташриф буюриши, ўз-ўзидан банк ҳақидаги маълумотлардан бохабар бўлиши мумкин”⁶³.

“Микрокредитбанк” Матбуот марказининг ярим йиллик ҳисоботида мазкур бўлим ходимлари эътиборга олиши керак бўлган жиҳатлар, шунингдек, келажакдаги чора-тадбирлар ҳам қайд этилган. Банк фаолияти ҳақида тайёрланаётган мақолалар, аудио-видео лавҳаларнинг халқчиллиги, оддий аҳоли учун ҳам тушунарли бўлиши, шу орқали кенг жамоатчилик орасига кириб бориш вазифаси қўйиладигани, бу банкнинг янада самарали фаолиятига замин яратади. Ҳисоботда жумладан шундай ёзилади:

“Айни пайтда бу борадаги ишлар кўламини кенгайтириш, савиясини кўтариш мақсадида бўлим фаолиятини янада такомиллаштириш, келгусидаги ишларимиз мазмундорлиги ва таъсирчанлигини янада кўтаришда қуйидаги чора-тадбирларни амалга ошириш лозим:

Биринчидан, шу кунларда Мустақиллигимизнинг 21 йиллигини нишонлаш арафасида турибмиз. Мазкур мавзу доирасида юртимиздаги нуфузли оммавий ахборот воситалари вакиллари иштирокида матбуот анжумани ўтказиш ниҳоятда ўринли бўлар эди. Бу билан фаолиятимизни деярли ҳеч бир сарф-ҳаражатсиз тарғибот-ташвиқот қилишга эришишимиз мумкин.

Иккинчидан, ўтган йили матбуот хизмати бўлими ишини яхшилаш ва вилоятларда оммавий ахборот воситалари орқали тарғибот ишларини назорат қилишни кучайтириш мақсадида банкимизнинг ҳар бир вилоят филиали раҳбар ўринбосарлари матбуот хизмати бўлими билан ҳамкорликда мунтазам

⁶³ «Микрокредитбанк» ОАТБ Матбуот марказининг ярим йиллик ҳисоботи. // 2012. июль.

равишда банкимиз фаолиятида рўй бераётган ижобий ўзгаришларни шу ҳудуддаги, қолаверса республика миқёсидаги оммавий ахборот воситалари орқали ёритишга масъул этиб бириктирилиши лозим эди. Бироқ ўша пайтда кўпчилик вилоят филиаллари раҳбарларининг бу масалага эътиборсизлиги натижасида ҳали хануз бу тадбир кутилган натижани бергани йўқ. Аксинча, айрим нашрларда вилоятлардаги банкимиз филиалларида йўл қўйилган камчиликлар юзасидан танқидий мақолалар чоп этилиш ҳолатлари ҳам минг афсуски, учраб турибди. Банкимиз нуфузига салбий таъсир кўрсатадиган бундай ҳолатларни бартараф этиш мақсадида зудлик билан жорий 2012 йилнинг 2-ярмига мўлжалланган ҳудудий ва республика оммавий ахборот воситалари орқали чиқишлар график-режасини тайёрлаб, белгиланган мавзу, вақт ва тартиб асосида ҳар бир филиал фаолиятини узлуксиз равишда тарғиб қилишни, банкимиз миждозлари томонидан амалга оширилган ишларнинг ёритилишини назорат қилиш керак.

Учинчидан, юқорида республика миқёсида ўтган ярим йил давомида оммавий ахборот воситалари орқали амалга оширилган чиқишлар борасида маълумот берган эдик. Мазкур кўрсаткичларни вилоят филиалари миқёсида давом эттирадиган бўлсак, бу натижалар ҳеч биримизни қониқтирмаслиги табиий. Хусусан, жорий йилнинг ўтган ойлари давомида Қашқадарё вилоятида 15 та, Андижонда 12 та, Самарқандда 8 та, Жиззахда 7 та, Тошкентда 9 та ҳамда Қорақалпоғистон Республикасида 13 та ОАВ материаллари берилган. Айни пайтда бошқа вилоятларнинг бу борадаги кўрсаткичлари эса яна ҳам паст бўлиб, тарғибот масаласига шу даражада совуққонлик билан қараётган вилоят филиаллари раҳбарларига нисбатан зарурий чоралар кўрилиши тақозо этилади.

Тўртинчидан, бугунги кунда юртимизда хусусий оммавий ахборот воситалари ҳам жадал ривожланиб бормоқда. Жумладан, нодавлат телерадиоканаллар ва интернет тармоқлари, “Даракчи”, “Хордиқ”, “Оила ва жамият”, “Чағаниён” сингари газеталарнинг аҳоли орасида аллақачон ўз

мухлислари борлиги, газетхонларнинг аксарияти аёллар, ёшлар, умуман аҳолининг ўрта қатлами ташкил этаётгани барчамизга аён. Шу жиҳатларни эътиборга олиб, мазкур оммавий ахборот воситалари билан ҳамкорликни йўлга қўйиш банкимиз тарғиботида сезиларли натижа кўрсатиши мумкин, деб ҳисоблаймиз

Бешинчидан, маълумки, 2009 йилда банк буюртмасига биноан “Микрокредитбанк” – тадбиркор мададкори” номли ҳужжатли фильм суратга олинган эди. Мазкур фильм бугунгача банкнинг республика ва вилоятлар миқёсида ўтказилган тадбирларда қайта-қайта намойиш этилавериб кўпчиликка таниш бўлиб қолди. Қолаверса, ундаги айрим сюжетлар анча эскириб, интервью берган айрим тадбиркорларимиз аллақачон банкдан олган кредитларини қайтариб, ўз ҳисоб рақамини бошқа банкка ўтказгани ёки умуман бизнесда муваффақиятсизликка учраб фаолиятини тўхтатгани каби ҳолатлар юзага чиқиб қолмоқда. Шуларни инобатга олган ҳолда, банкимизнинг тадбиркорликка жумладан, оилавий бизнесга кўмаклашиш борасидаги изчил фаолияти ва бу тадбирнинг оддий аҳоли учун бераётган натижаларини тўла ёритиб берадиган янги ҳужжатли фильм суратга олишни таклиф этамиз. Мазкур фильмда кейинги йилларда ҳукуратимиз томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришга оид қабул қилинган фармон ва қорорлар мазмун моҳиятини очиб бериш, янги имтиёз ва қулайликларни халқчилроқ тарзда ёритиш, шунингдек, банкимизнинг юртимиз керак бўлса жаҳон микромолиявий хизматлар бозоридаги ўрнини реал мисоллар асосида акс эттириш мумкин⁶⁴.

Матбуот маркази ходимларининг бу каби тадбиркор режаларини фақат маъқуллаш керак. 2012 йилнинг иккинчи ярми ҳамда 2013 йил бошларида чоп этилган материалларни кузатганимизда уларнинг аксариятида фермер, тадбиркор ва банк миждозларининг фикрлари асосий ўрин эгаллаганини кўрдик.

⁶⁴ «Микрокредитбанк» ОАТБ Матбуот марказининг ярим йиллик ҳисоботи. // 2012. июль.

“ - Шу каби тренингларнинг ўтказилиши ишбилармон аёлларни қўллаб қувватлашда муҳим аҳамиятга эга, – дейди амалга оширилаётган лойиҳада мураббий сифатида иштирок этган Раъно Раҳимова. – Бугунги кунда улардан кўпчилиги, айниқса қишлоқ жойларида, катта ташаббус кўрсатишга ва бизнесда фаол иштирок этишга тайёр. Уларнинг билим ва малакасини шакллантириш эса ҳақиқий иштирокчига айланшига хизмат қилади. Хоразм вилоятидан семинарга келганман ва бу эрдаги тайёргарликдан кейин ўз ҳудудимиздаги аёллар билан шуғулланаман. Асосан аёл-фермерларга бухгалтерия ҳисобини ўргатиш, давлат органлари билан муносабатлар тартиби ва банкдан кредит олиш бўйича ишлаймиз. Вилоятимизда 500 нафар аёлларни қамраб олишни режалаштиряпмиз. Бизнинг лойиҳамиз асосида бир қатор тадбиркор аёллар имтиёзли кредит олишлари мумкин. Бу борада “Микрокредитбанк”ка ўз миннатдорлигимизни билдирамыз”⁶⁵.

Сўнгги ойда эса “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки фаолияти ҳақида кўплаб хабарлар эълон қилинмоқда.

“Тошкентда “BankExpo – 2013” – банк тизими технологиялари, ускуна ва хизматлари олтинчи миллий кўргазмаси бўлиб ўтди. Мазкур тадбирда “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки фаол иштирок этди... Таъкидлаш лозимки, “Кўргазма савдо маркази” павилионларида юртимиз банклари, етакчи суғурта ва лизинг компаниялари ҳамда маҳаллий ва хорижий ахборот технологиялари компаниялари ўз маҳсулот ва хизмат турлари акс этган стентлар орқали ҳамда малакали мутахассислар томонидан иштирокчиларига маълумотлар бериб борилди. Кўргазма якунида ўтказилган танловда “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки “Таълим муассалари битирувчиларини қўллаб-қувватловчи энг яхши банк” дея эътироф этилди”⁶⁶.

⁶⁵ Аёллар тадбиркорлиги истикболлари. // Қишлоқ ҳаёти, 2013. 11 апрель.

⁶⁶ Таълим муассалари битирувчиларини қўллаб-қувватловчи энг яхши банк. // www.mikrocreditbank.uz (Матбуот маркази янгиликлари рукни) 12.04.2013.

“2013 йил 6 май куни “Микрокредитбанк”да Жаҳон Банки вакиллари билан учрашув бўлиб ўтди. Жаҳон Банки вакилларида иборат таҳлил гуруҳи миссиясининг мақсади Ўзбекистонда молия инфратузилмасини янада ривожлантириш имкониятлари ҳамда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг молиявий хизматлардан фойдаланиш имкониятларини баҳолаш ҳисобланади. Учрашув давомида таҳлил гуруҳи аъзолари “Микрокредитбанк”нинг кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларини микромолиялаш фаолияти ва эришган ютуқлари билан танишдилар”⁶⁷.

Мутахассислар матбуот хизматларининг ОАВ билан доимий алоқа олиб боришлари учун асосий уч вазифани бажаришлари лозимлигини таъкидлайдилар:

1. ОАВга уларнинг хусусиятига кўра материал тайёрлаш.

2. Матбуотнинг сўровларига жавоб бериш ва уларни керакли ахборот билан таъминлаш.

3. Газета, радио ва ТВдаги хабарларни кузатиб бориш ва уларнинг натижасини баҳолаш, ўз ташкилотига тааллуқли салбий ёки ижобий хабарларни таҳлил қилиб, ўз вақтида жавоб бериш керак⁶⁸.

Фикримизча, “Микрокредитбанк” Матбуот маркази ходимлари бу вазифаларни имкон қадар бажаряптилар.

PR тадқиқотчиларининг фикрига кўра, ривожланган мамлакатларда иш олиб бораётган PR хизматларининг 65%и ОАВга боғлиқ экан. Яъни, турли мақолалар чоп этиш, оммавий ахборот воситалари ёрдамида турли тадбирлар, маросимлар ва акциялар ўтказишдан иборат. Қолган 35%и эса сиёсат, бизнес ва бошқа йўналишларда турли дастурларни ишлаб чиқишга тўғри келар экан⁶⁹.

⁶⁷ Жаҳон Банкнинг Хусусий секторни ривожлантириш миссияси “Микрокредитбанк”ка ташриф буюрди. // Банк ахборотномаси, 2013. 7 май.

⁶⁸ Блэк С. Паблик рилейшнз: Что это такое? – М., 1990, С.58-59.

⁶⁹ Королько В.Г. Основы паблик рилейшнз. –Киев. Ваклер. 2000. С.8.

Ҳозирда жаҳоннинг барча мамлакатларида бу йўналишда махсус агентликлар фаолият юритадилар. Агентликлар таклиф этаётган асосий хизматлар ОАВда материал жойлаштириш ва ахборотни қўллаб-қувватлаш билан боғлиқ бўлса-да, сўнгги йилларда PR хизматлари анча мураккаблашгани кузатилади. Бугун унинг таркибига ташкилий бошқарув фаолият (яъни турли лойиҳа ва тадбирларни ўтказишни ташкил этиш, уларни ахборот билан таъминлаш, уларни уюштиришга маблағ излаш), креатив фаолият (яъни, муҳит ва мавқе яратиш дастурларини амалиётга тадбиқ этиш, банк, таҳририят, реклама агентлиги, фирма тарихини яратиш ва ҳ.) консалтинг ва ахборот-таҳлилий хизматлар киради. Агар эътибор берилса, деярли ҳар бир йўналиш матбуот билан боғлиқдир. Демак, бугун фаолият кўрсатаётган матбуот хизматлари ва ОАВлар ўртасидаги ҳамкорлик шакллари хилма-хил бўлиб, улар янада такомиллашаётгани сир эмас.

3.2. Микрокредит банк матбуот маркази ходимининг ижодий маҳорати

Ахборот хизматлари фаолияти ҳақида илғор мамлакатларда ўрганилган тажрибалар ҳақида сўз юритганда журналист Тошпўлат Раҳматуллаевнинг “Америка журналист нигоҳида” китобидаги ушбу фикрлар эътиборга моликдир: “Ҳар куни бир вақтда АҚШ давлат департаменти матбуот котиби журналистлар учун брифинг ўтказар экан. Эрталаб соат 4⁴⁵ да ахборот хизмати ходимлари газета, ТВ материалларини таҳлил қилишга киришади. Интернет кўздан кечирилади. Шундай таҳлил асосида шу куннинг энг долзарб муаммолари аниқланади ва брифингда журналистлар томонидан берилиши мумкин бўлган саволлар рўйхати тузилади. Ушбу материалларни олгач, матбуот котиби Пентагон, ҳарбий разведка, Марказий разведка

бошқармасига мурожаат этиб, айти пайтда нималар ҳақида очиқ гапириш мумкину нималар ҳақида мумкин эмаслигини маслаҳатлашиб олади”⁷⁰. Мазкур иқтибосдаги фикрлар ахборот хизматларида фаолият юритувчи шахсларнинг универсал бўлиши, жуда фаол ҳаёт тарзини кечириши, билимли ва тажрибали бўлиши кераклиги ҳақида хулоса беради.

“Дунё тажрибасидан келиб чиқиб ҳамда жамоатчилик фикрини шакллантиришда эндиликда илғор манипулятив технологияларнинг тез ривожланаётгани боис, бу каби тузилмаларда унинг табиатига монанд бўлган касб эгалари, яъни жамоатчилик билан алоқалар мутахассиси, унга ёндош бўлган имиджмейкерлар, спичрайтерлар, сиёсий технологлар, психолог ва социологлар, стилистлар, нутқ ва нотиклик санъати усталари фаолият юритиши керак”, деб тўғри фикр билдирган Бобур Алихонов⁷¹. Афсус бизда бу фаолият тури жуда ёш бўлгани боис, унга мувофиқ кадрлар хали тўлиқ шаклланган эмас.

Матбуот хизмати раҳбарлари зиммасидаги вазифа жуда масъулиятли. Улардан кенг дунёқараш, юксак маданият, етук билим билан бир қаторда ўз соҳасининг малакали мутахассиси бўлиш ҳам талаб этилади. Дейлик, божхона тизимида фаолият юритадиган матбуот хизмати ходими фақат ОАВ соҳасига оид билимлар билан чекланиб қолмасдан, ҳақиқий божхоначидек соҳанинг барча икир-чикирларигача билиши зарур. Тиббиёт, суд-ҳуқуқ, умуман, барча соҳаларда фаолият юритадиган матбуот хизмати вакиллари чинакамига ўша соҳа ходимлари либосини кия оладиган даражада шаклланса, мақсадга мувофиқ бўлади. Бу ўринда молия муассасалари матбуот хизматларида фаолият юритувчилар ҳам сал кам молиячи бўлишлари талаб этилади. “Микрокредитбанк” Матбуот маркази раҳбари Авлакулова Дилфуза ҳамда бош мутахассис Азимов Алишер асли касблари журналист бўлишига қарамай, молия соҳасини ўрганишда ҳамкасабаларидан

⁷⁰ Раҳматуллаев Т. Америка журналист нигоҳида. –Т.: Янги аср авлоди, 2003. Б.36.

⁷¹ Абдиев И. Ахборот хизмати: масъулият, тезкорлик ва холислик. (давра суҳбати) // Хуррият, 2010. 18 апрель.

кўплаб маслаҳатлар олишлари, молиявий кўрсаткичлар қайд этилган хужжатларни тегишли бўлим мутахассислари билан биргаликда ўрганишлари мазкур соҳада ҳам малакага эга бўлаётганларидан далолат.

“Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банкининг матбуот хизмати Низомида бўлим бошлиғи вазифалари қуйидагича қайд этилган:

- Бўлим фаолиятини мувофиқлаштиради ҳамда Хизматга юкланган вазифалар ва функцияларнинг бажарилиши учун шахсан жавоб беради;
- Бўлим фаолиятини ташкил этади, режалаштиради ва назорат қилади, банкнинг барча филиаллари ва минибанклари билан ўзаро ҳамкорликни амалга оширади;
- Бўлимда кадрларни танлаш ва жой-жойига қўйишни таъминлайди, ходимлар ўртасида вазифаларни тақсимлайди;
- Бўлим ходимларининг малакаси ва касб бўйича савиясини ошириш учун шарт-шароитлар яратади.

Банк Матбуот марказига тўртта штат бирлиги ажратилган бўлишига қарамай, мазкур бўлим зиммасидаги барча вазифаларни бўлим бошлиғи ва бош мутахассис бажаради, негаки қолган икки штатда ишловчи ходимлар банкнинг вилоят филиалларидаги ахборотлар бўйича масъул ҳисобланадилар.

Матбуот маркази Низомида бош мутахассис вазифалари қуйидагича қайд этилган:

- бўлим бошлиғининг топшириқ ва вазифаларини бажаради;
- марказий газета ва журналлар таҳририятлари билан яқиндан алоқа ўрнатади;
- марказий газета ва журналларда банк фаолиятини ёритиш ҳамда улар орқали банк хизматларини реклама қилиш учун барча имкониятларни ишга солади.

- марказий газета ва журналларда таҳлилий материаллар чоп этиш учун мақолалар тайёрлайди, уларни банк раҳбарияти билан келишган ҳолда таҳририятларга тақдим этади.
- марказий газета ва журналларга банк раҳбарияти билан келишган ҳолда банк фаолияти тўғрисида фактлар тақдим этади.
- Эълон қилинаётган мақолаларнинг пухта ва мақсадга мувофиқлигини чоп этилгунига қадар бўлган жараёнларда назорат қилади.
- Вилоятлардаги филиалларда тадбиркорликка кўмаклашиш орасидаги ишлар тўғрисида мақолалар ва фото материаллар тайёрлайди ва таҳририятларга етказиб беради.

Кузатганимиздек, аксарият вазифалар бош мутахассис зиммасида экан. Бу лавозимда ишловчи ходим ўзбек, рус ва инглиз тилларини мукаммал билади (Ўзбекистон Жаҳон тиллари университетининг халқаро журналистика факультетини тамомлаган). Бу билимлар бош мутахассиснинг бемалол уч тилда ОАВларга мақолалар ёзиш, шунингдек, банк сайтига ҳам уч тилда маълумотларни жойлаштиришига имкон беради. Бош мутахассис томонидан икки тилда ёзилган пресс-релизнинг кириш қисмини таҳлил қилсак:

Энг яхши оилавий бизнес лойиҳа

Жорий йилнинг 6 декабр куни “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки томонидан “Энг яхши оилавий бизнес лойиҳа” кўрик танлови ғолибларини тақдирлаш маросими бўлиб ўтади.

2012 йил мамлакатимизда “Мустаҳкам оила йили” деб эълон қилиниши муносабати билан йил бошида ҳудудларда оилавий бизнесни ривожлантириш, уларнинг ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш борасидаги тадбиркорлик фаолиятини молиявий қўллаб-қувватлаш ҳамда

рағбатлантириш мақсадида “Энг яхши оилавий бизнес лойиҳа” танлови эълон қилинган эди.

Маълумки, 2012 йил 26 апрелда Ўзбекистон Республикасининг “Оилавий тадбиркорлик тўғрисида”ги Қонунининг кучга кириши бугун юртимизда оилавий тадбиркорлик соҳасидаги муносабатларни тартибга солишнинг ҳуқуқий асоси бўлиб хизмат қилмоқда.

Самый лучший проект семейного бизнеса

Открытый акционерно-коммерческий банк «Микрокредитбанк» подвел итоги конкурса «Самый лучший проект семейного бизнеса».

В 2012 году, объявленном Президентом Исламом Каримовым Годом семьи, поддержка частного сектора еще более усилилась. Политика руководства нашей страны в этом направлении сопровождалась созданием прочных законодательных основ, в частности, утверждением Государственной программы «Год семьи» от 27 февраля 2012 года, а также принятием Закона Республики Узбекистан «О семейном предпринимательстве».

В соответствии с Государственной программой «Год семьи» большое внимание было уделено финансовой поддержке субъектов предпринимательства, особенно кредитованию проектов, направленных на развитие семейного бизнеса. В частности, по итогам 11 месяцев 2012 года банком было выделено 190,5 миллиарда сумов на поддержку действующих и открытие новых семейных предприятий. Совместными усилиями мы добились создания более 98 тысяч новых рабочих мест. Это и стало предпосылкой для проведения сегодняшнего конкурса.

Эътибор берсак, келтирилган икки матн бир-бирининг сўзма-сўз таржимаси эмас. Шундай бўлсада, рус тилида берилган матнда фикрлар кетма-кетлиги ҳамда фактларнинг шу тарздаги жойлашуви унинг

тушунарлилигини ва ўқишлилигини таъминлаган, ваҳоланки, у ўзбек тилидаги матндан кўра ихчамроқ ҳажмда ёзилган. “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки фаолиятига бағишланган банк Матбуот маркази томонидан чоп этилган буклет ҳам уч тилда яратилганлиги мақсадга мувофиқ. Мазкур бўлимнинг ўзбек, рус ҳамда инглиз тилида ахборот тарқатишига замин яратилган, дея оламиз.

Мазкур бўлим ходимларининг банк сайтига ҳам масъуллиги уларнинг бошқа бўлим ходимлари билан яқиндан ҳамкор иш олиб боришларига, улар ишларига кўмак беришларига ҳам асос бўлди. Масалан, сайтда “Норматив ҳужжатлар”, “Банк хизматлари” бўлимидаги маълумотлар мунтазам янгилаб борилиши, шунингдек, сайтда мижозлар учун 30 дан ортиқ ҳужжатлар (банкда сўм ва чет эл валютада ҳисоб рақамини очиш учун аризалар, смс-банк, интернет-банк шартномалари, пластик карточка ҳисоб рақами очиш шартномалари, ҳисоб-касса операциялари бўйича шартнома, банк тарифлари) киритилганлиги ҳамкорлик ишлари натижасидир. Мижозлар сайт орқали ўзларига керакли хизмат тури бўйича ҳужжатларни олиб, тўлдириб, банкга мурожаат қилишлари мумкин. Натижада сайтга мурожаат қилган мижозлар банк филиалларида ортиқча расмийчиликсиз шартномалар тузишларига имконият яратилган.

Биз биламизки, молия кўрсаткичлари, турли рақамлар қайд этилган матнлар ўқувчиларни зериктиради, бу каби маълумотлар ёзилган материалларга ўқувчи эътиборини қаратиш жуда қийин. Шу боис, Матбуот маркази томонидан акциядорлар учун ёзилган маълумотномалар билан матбуот нашрларга ҳавола этилган материаллар ўртасида кескин фарқ бор. Масалан, қуйидаги матнга эътибор беринг, унда жуда кўп молиявий кўрсаткичлар қайд этилган:

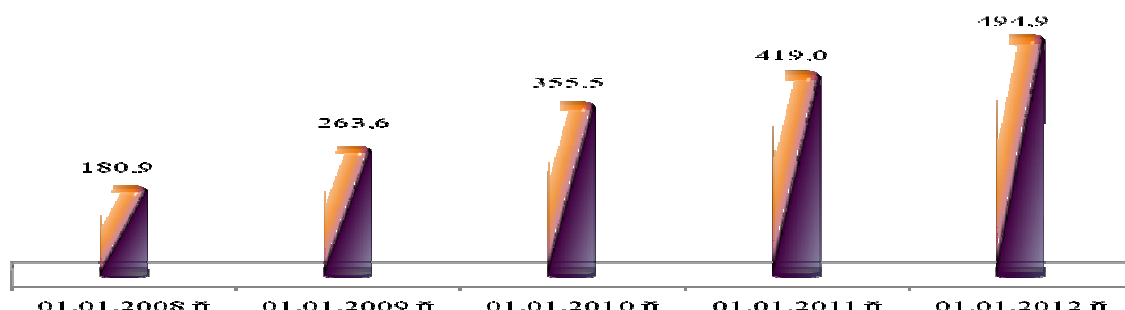
“2012 йил якунларига кўра, банк активларининг 383,5 млрд. сўми ёки 77,5 фоизи кредит қўйилмалари ҳиссасига тўғри келди. Шундан қисқа муддатли кредитлар 78,8 млрд. сўм ёки умумий қўйилмалардаги улуши 20,5

фоизини, узоқ муддатли кредитлар эса 304,7 млрд. сўм умумий қўйилмалардаги улуши 79,5 фоизни ташкил этди. Агар мазкур кредит қўйилмаларини тармоқларга йўналтирилиши бўйича таҳлил қиладиган бўлсак, саноатга 56,3 млрд. сўм, Қишлоқ хўжалигига 150,7 млрд. сўм, моддий таҳник таъминот учун 58,3 млрд. сўм ҳамда 32,6 млрд. сўм савдо ва хизмат кўрсатиш соҳасига ва 85,6 млрд. сўми бошқа соҳаларга йўналтирилди”⁷².

Бу каби матндаги молиявий кўрсаткичларни, статистик маълумотларни график шаклларга солиб миқдор ва ОАВ ходимларига ҳавола этилса анча қизиқ, тушунарли бўлиши, ишонч ҳосил қилиши аниқ. Бўлим ходимлари бу жиҳатларга алоҳида эътибор берадилар. Улар томонидан ёзилган республиканинг етакчи нашрларида чоп этилган банк фаолияти ҳақидаги мақолаларда қуйидагича график кўринишдаги маълумотлар жой олганини кузатишимиз мумкин.

Банк активлари ва кредит қўйилмасини миқдори

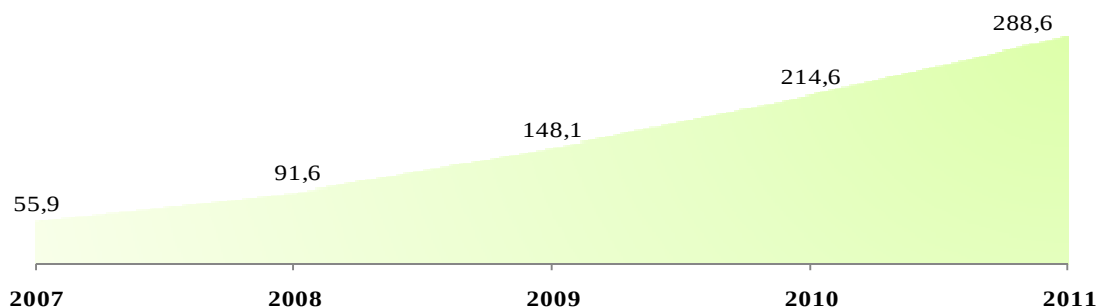
(млрд. сўмда)



Кичик бизнес субъектларига ажратилган кредитлар

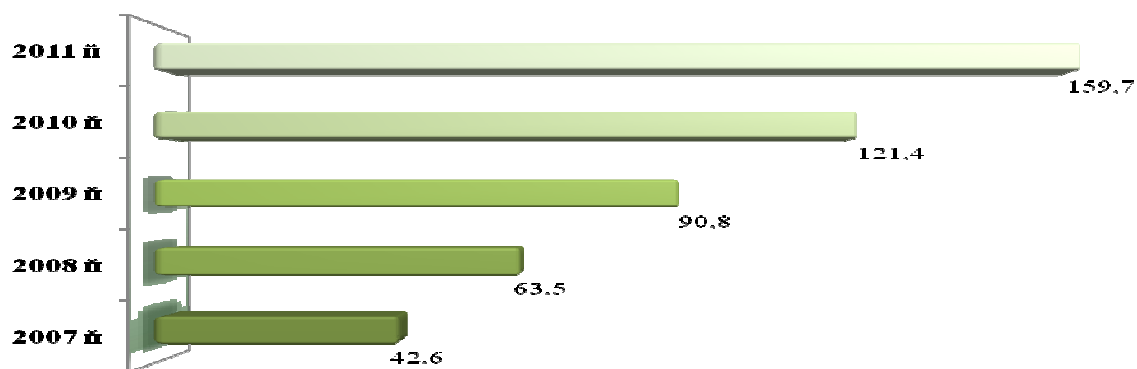
(млрд. сўмда)

⁷² “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки акциядорларининг умумий йиғилиши ҳисоботи. 2012 йил 23 март.



Имтиёзли микроолиявий хизматлар

(млрд. сўмда)



Матбуот котибининг журналистлар билан доимий алоқада бўлиб туриши раҳбарият томонидан унинг олдида қўйилган вазифаларга мувофиқдир. Чунки жамоатчиликни узлуксиз равишда ахборот билан таъминлаб туриш орқали ташкилотнинг кўзлаган мақсадларини ҳам амалга ошириш мумкин бўлади. Журналистлар билан алоқани ҳар ойда бир марта матбуот анжуманлари ёки учрашувлар ўтказиб туриш билан йўлга қўйиш мумкин. Яна бир усул, учрашувларни бирор долзарб воқеадан, муҳим янгиликлар, янги ўзгаришлардан сўнг тезкор равишда ўтказиш орқали ҳам юқоридаги алоқанинг узвий давомини таъминлаш мумкин. Журналистлар билан учрашув уюштириш матбуот котибининг ахборот тарқата олиш имкониятларини янада кенгайтиради.

Матбуот хизмати раҳбари бирор тадбир ўтказиш жараёнида фақат маълумот ва рақамлар бериш ёки биргина пресс-релиз, яъни матбуот хабарномаси тайёрлаш билан чекланиб қолмаслиги керак. Аксинча, тадбирни ўтказишдан мақсад нима эди, қандай натижага эришилди, қандай йўл тутилганда янада кўпроқ муваффақиятга эришиш мумкин, деган саволлар ечими асносида фаолиятини йўлга қўйиши талаб этилади. Шунингдек, матбуот котибининг фаолиятида турли ҳужжатлар муҳим аҳамият касб этади. Айниқса, ОАВ вакиллари, яъни журналистлар билан ишлаш чоғида бундай ҳужжатлар расмий маълумот сифатида қабул қилинади. Айниқса, матбуот котибининг ижодий маҳсули ҳисобланган “пресс-релиз” тайёрлаш, уларни тарқатиш ахборот хизмати фаолиятини самарали йўлга қўйишда жуда муҳим омил ҳисобланади. Шу ўринда, айтиш жоизки, пресс-релиз матбуот котибининг жамоатчилик билан алоқа қилишда асосий воситасидир.

Матбуот хизматининг асосий фаолияти ташкилотнинг ахборот муҳитига оид турли материалларни матбуотда эълон қилиш орқали бошқаришдир. Бу орқали матбуот хизматларининг оммавий ахборот воситалари билан ишлаш шакллари ва услубларини яратиш мумкин. Чунончи, улар билан муваффақиятли ишлаш учун, авваламбор, ОАВ билан муносабатлар стратегиясини ишлаб чиқиш лозим. “У сизнинг мақсад ва вазифаларингиз қандайлигини аниқ белгилаб олишдан иборат. Асосий масалаларни муҳокама қилишнинг бош жиҳатларини белгилаб олинг. Мурожаатларнинг моҳиятини аниқ, тўғри ва тушунарли ифодалаш зарур.

ОАВнинг имкониятларини таҳлил қилинг ва баҳоланг, қайси канал танланган аудиторияга мурожаат қилишда самарали ёрдам бериши мумкин. Кўп ҳолларда ОАВ - фақат ахборотни етказиш каналидир. Ўзингиз мурожаат қилаётган аудитория сингари фикрлашга ҳаракат қилинг. Таъсир объектининг ақлий даражаси, ижтимоий базаси ва табиатини билиш ўта муҳимдир”⁷³.

⁷³ Салливан М. Масъул матбуот хизмати. –Т.: Regional Program Offise. Vienna. RPO. 2002. Б.28.

Матбуот котиби лавозими кенг қамровли саналиб, юқори малакани талаб қилади, жиддий масъулият юклайди, кенг ва кўп қиррали вазифаларни ўз ичига олади. Бу соҳада ишлаш учун қуйидаги билимлар зарур:

мамлакат ва дунёдаги умумий сиёсий ва иқтисодий аҳвол;

оммавий ахборот воситалари тўғрисидаги қонунчилик;

ахборотни тўплаш ва қайта ишлашнинг замонавий воситалари;

ҳисоблаш техникаси, коммуникация ва алоқа воситалари;

ишбилармонлик мулоқоти қоидалари, намунавий нусхалардан фойдаланган ҳолда расмий хатларни тайёрлаш меъёрлари;

реклама ишини ташкил этиш, реклама кампанияларини олиб боришнинг шакл ва усуллари;

меҳнат ва бошқарувни ташкил этиш асослари;

ОАВ каналлари билан самарали ҳамкорликни йўлга қўйиш шакл ва услублари⁷⁴.

Қайси тармоқда ишлашидан қатъи назар ижтимоий-сиёсий ёки иқтисодиётдаги ҳамда ташкилотнинг жамиятдаги мавқеидан қатъий назар, жамоатчилик билан алоқалар институтининг матбуот хизмати ходими бир қатор касбга оид ва шахсий хусусиятларга ҳам эга бўлиши лозим. Матбуот хизмати ходимлари юксак коммуникатив маданияти ва малакаси билан ажралиб туриши зарур. Матбуот котиби шеригининг мақоми, ёши, фикрлаши, таъсир доирасидан қатъий назар тез алоқа ўрната олиши даркор. У коммуникация субъекти сифатида муаммоли вазиятлар юзага келганда ҳиссий барқарор бўлиши, ишонарли ва мустаҳкам муносабатларни ривожлантира олиши керак. Нотиклик санъати, музокаралар олиб бориш маҳоратини эгаллаган бўлиши бу ишда муваффақиятга эришишга ёрдам беради.

Матбуот хизмати ходими ижодий фаолият кўникмаларига ҳам эга бўлиши керак. Оммавий ва шахсий тафаккурга таъсир кўрсатишнинг кенг

⁷⁴ Матбуот хизматлари фаолиятини ташкил этиш бўйича қўлланма. - Т.: Адолат, 2006. Б.7.

воситаларидан фойдаланган ҳолда, матбуот хизмати жамоатчилик билан алоқалар институтининг барқарор, ижтимоий-психологик тузилма - имиджини яратиш каби вазифасини ҳам бажаради. Имидж ташкилот, ижтимоий тузилма, маъмурий орган ёки маълум шахс обрўсининг асосини ташкил этади. Ижобий имидж – иқтисодий ёки сиёсий курашда ғалаба қозониш гарови ҳисобланади.

“Шуни ҳам унутмаслигимиз керакки, матбуот хизмати ходимининг ўзи кўпинча ўз тузилмаси имиджининг бир қисми бўлади. Жамоатчилик ва турли ижтимоий гуруҳларнинг жамоатчилик билан алоқалар бўлинмалари вакиллари, шу жумладан матбуот котиблари ҳақидаги фикри улар тақдим этаётган институтга нисбатан ишонч даражасини белгилайди”⁷⁵. Шу боис матбуот хизмати ходимининг шахсий имиджи ишонч уйғотиши, ижобий муносабат ва мулоқотга ундаши лозим. Чиройли ташқи куриниш, жозиба, ўзини ишончли тутиш, суҳбатдош ва шерикларга ҳурмат билан муносабатда бўлиш, малака, ишонтира олиш қобилияти - матбуот хизмати ходимлари фаолиятининг муваффақият омили.

Тижорат ва молия муассасаларида матбуот хизматига реклама кампаниясини ишлаб чиқиш ва тарқатиш вазифаси ҳам юкланади. Бу функция компания логотипларини футболка, блокнот ва ручкаларга жойлаштиришдан ташқари (аслида бу иш билан маркетинг бўлими шуғулланса-да, ташкил қилишда, реклама ва эълонларнинг самарали бўлишини, жамоатчиликни унга нисбатан муносабатини матбуот хизмати кузатиб боради) имидж материаллар тайёрлаш, журналистларнинг жойларга боришини таъминлаш, катта акцияларда фаол иштирок этиш ҳам киради. Юқоридаги фаолият молия муассасалари имиджининг барқарор сақланиб туришида катта аҳамият касб этади⁷⁶.

Тадқиқотимиз объекти бўлган “Микрокредитбанк” Матбуот маркази ходимлари бу иш билан ҳам шуғулланмоқдалар, турдош реклама

⁷⁵ Матбуот хизматини ташкил этиш учун қўлланма. –Т.: Адолат. 2006. Б.12.

⁷⁶ Горгидзе Н. Связи с общественностью в банках. - Москва, 2008. // www.koob.ru

ташкilotлари билан ўзаро ҳамкорликда банк тарғиботини олиб бориш каби вазифаларни ҳам амалга оширмоқдалар. Ваҳоланки, айти пайтда юртимиздаги кўплаб тижорат банкларида реклама масалалари алоҳида маркетинг бўлими томонидан мувофиқлаштирилиб борилиши маълум.

Матбуот котибининг асосий фаолияти фақат ўз ташкилотининг яхши томонларини кўрсатиш эмас, юзага келиши мумкин бўлган мураккаб вазиятларда ҳам жамоатчилик онгига таъсир кўрсатишни уддалашидадир. Энг асосийси, ахборот хизмати ходимларининг қандай қудратга эга эканликларини билиш. Чунки улар ОАВ ёрдамида жамоатчилик фикрини бир ўзандан бошқасига солиб юбориш қудратига эгадирлар.

“Микрокредитбанк” Матбуот маркази ходимлари бу “қудрат”дан имкон қадар фойдаланиб, банкнинг истиқболига, келгусида янада ижобий натижаларга эришишига ишонч билдирадилар:

“Иқтисодий тараққиёт ҳар бир мамлакатнинг куч-қудратини, шу ерда яшаётган оилалар фаровонлигини ва юртнинг осойишталигини таъминлайдиган асосий омилдир. “Микрокредитбанк” кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни қўллаб-қувватлар экан, ўзининг катта имкон яратадиган микрокредитлари билан ҳар бир хонадонга яна ҳам яқинроқ кириб бораверади”⁷⁷.

⁷⁷ Имтиёзли микросармоялар – даромад манбаи. // Оила ва жамият, 2012. 23 ноябрь.

ХУЛОСА

Замонавий ахборот бозорида паблик рилейшнз хизматлари ижтимоий аҳамиятга молик ахборотларни тайёрлаш ва тарқатиш билан шуғулланади: пресс-релиз, дайджест, буклет, проспект, бюллетенлар чиқаради, матбуот конференциялари, журналистлар билан суҳбатлар уюштиради, ҳамда мамлакат ва чет эл оммавий ахборот воситаларига янгиликларни етказди. Шунингдек, оммавий ахборот воситаларидаги материалларни, ўзлари фаолият кўрсатаётган идора, муассасаларнинг раҳбарлари учун таҳлил этади. Паблик рилейшнз хизматининг асосий вазифаси, биринчидан, молия муассасалари, корпорациялар, вазирликлар, департаментлар, ўз-ўзини бошқариш маҳаллий идоралари ва бошқалар учун қулай нуфуз яратишдан иборат. Иккинчидан, янги хизматлар, инновациялар, ташаббусларни мунтазам ва мақсадга мувофиқ равишда тарғиб қилиш, учинчидан, ва энг асосийси, уни қўллаб-қувватлайдиган жамоатчилик билан мунтазам алоқа ва ҳамкорликда бўлишдир. Бунинг учун бир қатор мақсадли тадбирлар мажмуини амалга ошириш керак. Буларнинг барчаси бир томондан жамоатчилик фикрини аниқлаш учун, иккинчи томондан, рақобатбардош нуфуз яратиш учун, шунингдек, бу жараёни демократия мезонлари доирасида бошқариш учун зарур. Шу нуқтаи-назардан уни замон талаби билан юзага келган нисбатан янги ижтимоий институт деб аташ мумкин. Ўзбекистон молия тузилмаларида жамоатчилик билан алоқаларнинг аҳамиятини “Микрокредитбанк” Матбуот маркази фаолияти орқали таҳлил қилдик ва қуйидаги хулосаларга келдик:

- Банк ўзининг сал кам етти йиллик фаолияти давомида барқарор ва ишончли молиявий ташкилот сифатида юқори мавқега эришди. Қўллаб молиявий муассасалар қаторида мазкур банк мамлакат

иктисодиёти ва ижтимоий турмуши фаровонлигининг мустаҳкам негизига айланди;

- у ўзининг 83 та филиали, 234 та минибанки ва кўплаб агентликлари орқали турли мулкчилик шаклидаги хўжалик субъектлари ва жисмоний шахсларга кенг кўламдаги банк хизматларини кўрсатиб келмоқда. 2012 йил якунларига кўра, банкнинг жами *мижозлари сони 200 мингдан зиёдни* ташкил этди;
- Мана неча йилдирки “Fitch Ratings” компанияси халқаро қабул қилинган мезонларга мувофиқ Микрокредитбанкка ижобий баҳо бериб келмоқда. 2012 йилнинг август ойида мазкур рейтинг компанияси банкнинг “B” “*Барқарор*” рейтингини қайта тасдиқлади. Банк фаолияти Молиявий ҳисоботлар халқаро стандартларига мувофиқ ташкил этилаётганлигини “Deloitte and Touche” халқаро аудиторлик компанияси ижобий баҳоламоқда;
- 2012 йил 28 ноябр куни “The Banker” нашри томонидан “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банки “*Ўзбекистонда йилнинг энг яхши банки - 2012*” номинациясида ғолиб деб топилганлигини эълон қилди;
- Бутунжаҳон микромолиявий ташкилотларининг ахборот алмашинуви бўйича “MIX-MARKET” агентлигининг 2012 йилдаги рейтингига кўра Микрокредитбанк микромолиявий хизматлар кўрсатишда юқори шаффофликни таъминлаб бермоқда ҳамда 5 олмосли микромолиявий хизматлар кўрсатувчи банк сифатида қайта эътироф этилди;
- 2012 йилнинг 3-4 апрель кунлари Голландиянинг Амстердам шаҳрида бўлиб ўтган “Ёшларнинг молияларини ривожлантириш ташкилоти”нинг биринчи Халқаро Саммити ва тақдирлаш маросимида Ўзбекистон Республикасининг “Микрокредитбанк” очик акциядорлик-тижорат банки ёшларга молия хизматлари кўрсатиш ва

таълим дастурлари учун шарт-шароит яратиш бўйича етакчи ўринда эканлиги эътироф этилди;

- банк муассислари, акциядорлари, ҳамда бошқарув тизимида малакали раҳбарлар фаолият юритиши, ходимлар ҳам молия соҳасининг асл мутахассислари эканлиги банк муваффақиятининг бир тарафи бўлса, иккинчи тарафи банкнинг олиб бораётган ахборот сиёсати, банк ахборотининг ошкоралиги, банк томонидан ташкил қилинган лойиҳалар, тадбирларнинг оммавийлиги, мақсадли аудитория манфаатларининг устиворлиги, қисқа қилиб айтадиган бўлсак, банк тизимида жамоатчилик билан алоқалар фаолиятига эътибор қаратилганлигидадир;
- ғарб мамлакатлари PR мутахассисларининг маълумотларига кўра, ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш корхона раҳбарлари вақтларининг 3/4 қисмини паблик рилейшнз билан боғлиқ ишларга сарфлар эканлар. Демак, маркетинг объекти бўлмиш ишлаб чиқариш ҳамда хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий-молиявий ишлар билан бирга ахборот-коммуникатив ишлар ҳам катта аҳамият касб этади. Чунки рақобатчилик шароити нафақат маҳсулот ёки хизматни сифатли ҳавола этиш, балки улар борасидаги ахборотни ҳам чиройли тақдим этиш жуда муҳим;
- “Микрокредитбанк” очик акционерлик тижорат банкининг 2010 йил 13 апрелдаги 88-сонли буйруғига асосан Матбуот маркази бўлими ташкил этилди. Унинг Низоми 2010 йил 15 май куни “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банки бошқаруви раиси томонидан тасдиқланди. Матбуот марказида тўрт нафар ходим фаолият юритади – Матбуот маркази раҳбари, бош мутахассис ва икки нафар етакчи мутахассис. Матбуот маркази раҳбари – Авлақулова Дилфуза.

- “Микрокредитбанк” очик акциядорлик тижорат банкининг интернет саҳифасига www.mikrokreditbank.uz адреси орқали кириш мумкин. Банк фаолияти ҳақидаги барча маълумотлар, янгиликлар мазкур сайтда жой олган. Сайтнинг уч тилдаги: ўзбек, рус ҳамда инглиз тилларидаги вариантлари яратилган, ҳар уччала тилда ҳам маълумотлар тўлиқ жойлаштирилган. Бу эса банкнинг нафақат ички молия бозорида, балки ташқи бозорда ҳам ўз мавқеига эга бўлишга ҳаракати борлигидан далолат;
- жорий йил бошидан буён банк веб-сайтига кирганлар сони 27 106 нафарни ташкил қилгани ҳисоботда қайд этилади. Веб-сайт орқали мурожаат қилган фуқоролар сони 85 нафарни ташкил қилди. Уларга қисқа вақт ичида жавоблар юборилди;
- мазкур бўлим томонидан ташкил қилинган матбуот анжуманлари бармоқ билан санарли, брифинглар ўтказилмаган, шунга қарамай кўплаб семинарлар, тақдимотлар, лойиҳа ва танловларни ташкил қилишда жонбозлик кўрсатилгани маълум. Бунинг сабаби мазкур молия муассасасининг ўзига хос специфик жиҳати билан изоҳланади. Банк мизожлар билан ишлайди, унинг акционерлари гуруҳи мавжуд, демак унинг тадбирлари мазкур мақсадли аудиторияга қаратилиши, уларга янги хизмат турларини тавсия этиши, эришилган молиявий ютуқлар борасидаги ахборотлар билан ўртоқлашиши керак. Шу боис ҳам оммавий ахборот воситалари билан алоқадор тадбирлардан кўра, мижоз, инвесторлар билан мулоқотга киришиш мазкур муассаса учун манфаатли;
- Матбуот маркази бўлими таҳририятлар билан ҳамкорликда тарғибот-ташвиқот материалларини тайёрлаш, бу жараёнларга банк мижозлари бўлган тадбиркорлар фикр мулоҳазаларига эътибор қаратган ҳолда телевидение ва радио орқали чиқишлар уюштириш, шунингдек, мунтазам равишда интернет сайтларига маълумотлар тақдим этиш

ҳамда турдош реклама ташкилотлари билан ўзаро ҳамкорликда банк тарғиботини олиб бориш каби вазифаларни мунтазам амалга ошириб келмоқда;

- Матбуот маркази 2012 йил – “Мустаҳкам оила йили”да банк томонидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари жумладан, оилавий бизнес вакиллари, тадбиркор аёллар, ёш тадбиркорларга кўрсатилаётган микромолиявий хизматларни марказий ва ҳудудий оммавий ахборот воситалари орқали тарғиб қилиш бўйича 300 дан зиёд чиқишлар қилгани маълум бўлди. Матбуот маркази олиб борган мониторинг маълумотларига кўра, бу йилги ОАВларда эълон қилинган материаллар сони ўтган йил шу муддатгача чиққан материаллар сонидан икки баравар кўплиги аниқланди;
- умумий ҳисобда газеталар орқали 182 та, телевидение орқали 27 та, радио тармоқлари орқали 30 та, журналларда 9 та, веб-сайтлар орқали 24 марта чиқишлар амалга оширилди;
- Тошкентда “BankExpo – 2013” – банк тизими технологиялари, ускуна ва хизматлари олтинчи миллий кўргазмасида “Микрокредитбанк” очиқ акциядорлик тижорат банки фаол иштирок этди ҳамда “Таълим муассалари битирувчиларини қўллаб-қувватловчи энг яхши банк” дея эътироф этилди;
- маълумки, молия кўрсаткичлари, турли рақамлар қайд этилган матнлар ўқувчиларни зериктиради, бу каби маълумотлар ёзилган материалларга ўқувчи эътиборини қаратиш жуда қийин. Шу боис, Матбуот маркази томонидан акциядорлар учун ёзилган маълумотномалар билан матбуот нашрларга ҳавола этилган материаллар ўртасида услубий жиҳатдан кескин фарқ бор;
- “Микрокредитбанк” Матбуот маркази ходимлари турдош реклама ташкилотлари билан ўзаро ҳамкорликда банк тарғиботини олиб

бориш каби вазифаларни ҳам амалга оширмоқдалар. Ваҳоланки, айни пайтда юртимиздаги кўплаб тижорат банкларида реклама масалалари алоҳида маркетинг бўлими томонидан мувофиқлаштирилиб борилиши маълум.

АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. -Т.: Ўзбекистон, 2012.
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида: хавфсизликка таҳдид барқарорлик шартлари ва тараққиёт кафолатлари. - Т.: Ўзбекистон, 1997.
3. Каримов И.А. Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислоҳ этишдир. -Т.: Ўзбекистон. 2005.
4. Каримов И.А. Мамлакатни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамиятини барпо этиш - устувор мақсадимиз. – Т.: Ўзбекистон, 2010.
5. Каримов И.А. Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. – Т.: Ўзбекистон, 2010.
6. Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. // Халқ сўзи, 2012. 20 январь.
7. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат ва хўжалик бошқаруви органларининг жамоатчилик билан алоқаларини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 203-қарори. //Ахборот

ва ахборотлаштиришга оид норматив ҳуқуқий ҳужжатлар тўплами. –Т.: Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, 2008. Б.152-157.

* * *

8. Абдуазизова Н. Ўзбекистон оммавий ахборот воситалари. -Т.:Академия. 2003.
9. Алёшина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров. - М.: ГАУ, 2003.
10. Блэк С. Введение в паблик рилейшнз. - Ростов-на-Дону, 1998.
11. Блэк С. Паблик рилейшнз: Что это такое? – М., 1990.
12. Брум Г. Паблик рилейшнз: теория и практика. - М., 2000.
13. Горкина М., Мамонтов А., Манн И. PR на 100%: Как стать хорошим менеджером по PR. – Москва, 2003.
14. Горгидзе Н. Связи с общественностью в банках. - Москва, 2008. // www.koob.ru
15. Доти Д. Паблисити и паблик рилейшнз. - М.: Гном-пресс, 1998.
16. Камлип С.М., Сентер А.Х. Паблик рилейшнз. Теория и практика. – М.: Издательский дом “Вильямс”, 2001.
17. Королько В.Г. Основы паблик рилейшнз. - М.: Рефл-бук, 2001.
18. Котлер. Основы маркетинга. – Москва. 1990.
19. Кузякин А.П., Семичев М.А. Реклама и ПР в мировой экономике. – М., 2002.
20. Луғат-маълумотнома: журналистика, реклама, паблик рилейшнз. 1700 атама. Муаллифлар Ф.Нестеренко ва бошқ. - Т.: Зар қалам, 2003.
21. Матбуот хизматлари фаолиятини ташкил этиш бўйича қўлланма. –Т.: Адолат. 2006.
22. Моисеев В.А. Паблик рилейшнз: теория и практика. – К.: ВИРА, 1999.
23. Ольшевский А.С. Антикризисный PR и консалтинг. – М., 2007.
24. Опыт и проблемы медиа-рилейшенз. - М.: Институт Всемирного банка, 2003. // www.koob.ru

25. Почепцов Г.Г. Имиджология.- М.: Рефл-Бук, 2008.
26. Почепцов Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов. -М.: Рефл-бук. 1999.
27. Пашенцев Е. Паблик рилейшнз: от бизнеса до политики. - М. Рефл-Бук. 2001.
28. Раҳматуллаев Т. Америка журналист нигоҳида. –Т.: Янги аср авлоди, 2003.
29. Салливан М. Масъул матбуот хизмати. –Т.: Regional Program Offise. Vienna. RPO. 2002.
30. Ушакова Н.В. Стрижова А.Ф. Имиджология. Учебное пособие, - М.: 2008.
31. Феофанов О. Реклама. Новые технологии в России. . – СПб.: Питер, 2000.
32. Чумиков А.Н. Связи с общественностью. Учебное пособие. – М.: Дело. 2000.
33. Шепель В.М. Имиджология. Как нравиться людям. - М.: Народное образование, 2002.
34. Эшбеков Т.У. Жамоатчилик билан алоқалар ва матбуот хизматлари. Маърузалар матни. - Т.: ЎзМУ, 2007.
35. Эшбеков Т. Ахборот хизмати: ишлаш усуллари ва тамойиллари. –Т.: ЎзМУ, 2012.
36. Гаффоров Н.Н. Жамоатчилик билан ишлаш – паблик рилейшнз. Ўқув қўлланма. - Т.: Zar qalam, 2004.
37. Худойкулов М. Журналистика ва публицистика. –Т.: Университет, 2008.

* * *

38. Абдиев И. Ахборот хизмати: масъулият, тезкорлик ва холислик. // Хуррият, 2011. 22 февраль.

39. Асроров У. Ҳуқуқий эксперимент: Қонун ижодкорлигининг демократик усули (А.Саидов билан суҳбат). // Инсон ва қонун, 2013, 23 апрель.
40. “Микрокредитбанк”: барқарор тараққиёт салоҳияти. // Халқ сўзи, 2013. 23 март.
41. “Микрокредитбанк” молия бозорида етти йил. // Банк ахборотномаси, 2013. 2 май.
42. Ободлик ва фаровонлик йўлида. // Хуррият, 2013. 15 апрель.
43. Аёллар тадбиркорлиги истиқболлари. // Қишлоқ ҳаёти, 2013. 11 апрель.
44. Жаҳон Банкининг Хусусий секторни ривожлантириш миссияси “Микрокредитбанк”ка ташриф буюрди. // Банк ахборотномаси, 2013. 7 май.
45. Имтиёзли микросармоялар – даромад манбаи. // Оила ва жамият, 2012. 23 ноябрь.
46. www.gov.uz
47. www.mikrokreditbank.uz