



INNOVATION IQTISODIYOT

Ilmiy-amaliy elektron jurnal

2026

№5

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

INNOVATIVE ECONOMY

Scientific and practical electronic journal



Indexlanadigan bazalar:  Google Scholar  Crossref  OpenAIRE  CYBERLENIKA



INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY
ELEKTRON JURNAL

5-jild
5-son
May, 2026

May, 2026
Volume 5
Number 5

ИННОВАЦИОННАЯ
ЭКОНОМИКА
Научно-практический
электронный журнал

INNOVATIVE ECONOMY
Electronic scientific and
practical journal



INNOVATSION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON JURNAL

ISSN: 3030-315X

ojs.kstu.uz

Muassis:

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi:

R.X.Ergashev, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Tahririyat Kengashi raisi o‘rinbosari:

S.N.Xamrayeva, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Mas’ul muharrir:

N.A.Ochilova, PhD, dotsent

Texnik muharrir:

S.J.Qulmurotov

Jurnal har oyda bir marotaba elektron shaklda jurnalning rasmiy sayti orqali nashr etiladi.

Tahririyat manzili:

180100, Qarshi shahri, Mustaqillik ko‘chasi 225-uy Tel.:

+998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Faks: +998 (75) 221 1395

innoeconomic@kstu.uz

“Innovatsion iqtisodiyot” ilmiy - amaliy elektron jurnali O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2025-yil 5-apreldagi 369-sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro‘yxatiga kiritilgan.

Jurnalda quyidagi ruknlar asosida maqolalar nashr etiladi:

1. Nazariya va metodologiya
2. Raqamli iqtisodiyot
3. Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
4. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik
5. Inson kapitali iqtisodiyoti
6. Menejment va marketing
7. Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
8. Moliya, kredit va investitsiya
9. Ekonometrika va statistika
10. Xizmat ko‘rsatish va turizm sohasi

TAHRIRIYAT KENGASHI:

Tahririyat Kengashining xalqaro a'zolari:

Ovchinnikov Viktor Nikolayevich - i.f.d., professor, akademik (Janubiy Federal Universitet, Rossiya)

Solodovnikov Sergiy Yurevich - i.f.d., professor (Belorussiya milliy texnika universiteti)

Sidorov Viktor Aleksandrovich - i.f.d., professor, (Kuban davlat universiteti)

Shevchenko Igor Viktorovich - i.f.d., professor (Kuban davlat universiteti, Rossiya)

Kusainov Xalel Xaymullievich - i.f.d., professor, akademik (Qozog‘iston Respublikasi Milliy fanlar akademiyasi)

Samandarzoda Iskandar Hakim - Iqtisodiyot fanlari doktori (Sh.Shotemur nomidagi Tojikiston agrar universiteti)

Gibadullin Artur Arturovich - i.f.n. dotsent (Milliy tadqiqot universiteti, Moskva energetika instituti, Rossiya)

Sergey Aleksandrovich Voynash - ilmiy xodim (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)

Valentina Nikolayevna Pulyayeva - iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Rossiya Federatsiyasi hukumati qoshidagi Moliya universiteti)

Dmitriy Evgenievich Morkovkin, iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Moliya universiteti, Rossiya Federatsiyasi hukumati)

Sadriddinov Manuchehr Islomiddinovich - i.f.d., professor, (Tojikiston Respublikasi Milliy fanlar Akademiyasi)

Perskaya Viktoriya Vadimovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Molchanov Igor Nikolayevich - i.f.d., professor, (Lomonosov nomidagi Moskva davlat universiteti)

Basova Mariya Mixaylovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Aleksandr Leonidovich Chupin, iqtisod fanlari nomzodi (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)

Nezamaykin Valeriy Nikolayevich - i.f.d., professor, (Rossiya davlat gumanitar universiteti)

Nikonorova Alla Vladimirovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Dmitriyeva Olga Aleksandrovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Shvets Yuriy Yuryevich - i.f.n., dotsent, (Rossiya Fanlar akademiyasining Nazorat fanlari instituti)

Kolosova Yelena Valeryevna - i.f.n., dotsent, (Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti)

Tahririyat Kengashi a'zolari:

Gulyamov Saidaxror Saidaxmedovich - i.f.d., professor, akademik

Pardayev Mamayunus Qarshiboyevich - i.f.d., professor

Navruz-zoda Baxtiyor Negmatovich - i.f.d., professor

Xatamov Ochildi Qurbonovich - i.f.d., professor

Fayziyeva Shirin Shodmonovna - i.f.n., professor

Jumayeva Gulrux Jo‘raqulovna - i.f.n., professor

Egamberdiyeva Salima Raimovna - i.f.n., dotsent

Erkayeva Gulbahor Panjiyevna - i.f.n., professor

Yakubova Shamshinur Shuxratovna - i.f.d., (DSc) dotsent

Amirqulov Shuhrat Olimovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Samiyeva Gulnoza Toxirovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aliqulov Azamat Tuyg‘unovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aminov Fazlitdin Baxadirovich - i.f.n., dotsent

Xo‘jaqulova Nigora Rustamovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Turobov Sherzod Alisherovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Alimova Munisa Yulchiyevna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Ergasheva Nasiba Raxmatullayevna - i.f.d., (DSc), dotsent

Boboqulov Sanjar Baxromkulovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Djalilov Raxmonkul Hamidovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Nomazov Baxrom Bobomurodovich - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Alimxanova Nigora Alimxanovna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Jonuzokov Mirzabek Kulmamatovich - i.f.f.d. (PhD), dotsent

Muxammadiyeva Yulduz Yusupovna - i.f.f.d. (PhD)

Tursunova Aziza Xoshimovna - i.f.f.d. (PhD)

Xolliyev Sherali Baxtiyorovich - i.f.f.d. (PhD)

Panjiyev Samijon Aliqulovich - PhD, dotsent



ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

ISSN: 3030-315X

ojs.kstu.uz

Учредитель:

**Каршинский государственный технический
университет**

Председатель редакционного совета:

Р.Х.Эргашев, доктор экономических наук, профессор

Заместитель председателя редакционного совета:

С.Н.Хамраева, доктор экономических наук,
профессор

Ответственный редактор:

Н.А.Очилова, PhD, доцент

Технический редактор:

С.Ж.Кулмуротов

Журнал издается один раз в месяц в
электронной форме и публикуется через
официальный сайт журнала.

Адрес редакции:

180100, г. Карши, ул. Мустакиллик, дом 225

Тел: +998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Факс: +998 (75) 221 1395

E-mail: innoeconomic@kstu.uz

Научно-практический электронный журнал
«Инновационная экономика» включён в перечень
национальных научных изданий на основании
решения Президиума Высшей аттестационной
комиссии при Министерстве высшего образования,
науки и инноваций Республики Узбекистан от 5
апреля 2025 года № 369.

**В журнале публикуются статьи по
следующим рубрикам:**

1. Теория и методология
2. Цифровая экономика
3. Экономика регионов и отраслей
4. Малый бизнес и частное
предпринимательство
5. Экономика человеческого капитала
6. Менеджмент и маркетинг
7. Бухгалтерский учет, экономический анализ и
аудит
8. Финансы, кредит и инвестиции
9. Эконометрика и статистика
10. Сфера услуг и туризм

Редакционная коллегия:

Международные члены Совета редколлегии:

Овчинников Виктор Николаевич - д.э.н., профессор, академик
(Южный федеральный университет, Россия)

Солодовников Сергей Юрьевич - д.э.н., профессор
(Белорусский национальный технический университет)

Виктор Александрович Сидоров - д.э.н., профессор,
(Кубанский государственный университет)

Шевченко Игорь Викторович - д.э.н., профессор (Кубанский
государственный университет)

Кусаинов Халел Хаймуллович - д.э.н., профессор, академик
(НААН Республика Казахстан)

Самандарзода Искандар Хаким - д.э.н., профессор
(Таджикистанский аграрный университет им. Ш.
Шотемура)

Гибатуллин Артур Артурович - к.э.н., доцент
(Национальный исследовательский университет
«Московский энергетический институт»)

Войнаш Сергей Александрович - научный сотрудник
(Российского университета дружбы народов имени
П.Лумумби)

Пуляева Валентина Николаевна - к.э.н., доцент
(Финансовый университет при Правительстве РФ)

Морковкин Дмитрий Евгеньевич - к.э.н., доцент
(Финансовый университет Правительство РФ)

Садриддинов Манучехр Исламиддинович - д.э.н.,
профессор (Национальная академия наук Республики
Таджикистан)

Перская Виктория Вадимовна - д.э.н., профессор
(Финансовый университет при Правительстве РФ)

Молчанов Игорь Николаевич - д.э.н., профессор (Московский
государственный университет имени М.В. Ломоносова)

Басова Мария Михайловна - д.э.н., профессор
(Финансового университета Российской Федерации)

Чупин Александр Леонидович - к.э.н. (Российского
университета дружбы народов имени П. Лумумби)

Незаймакин Валерий Николаевич - д.э.н., профессор (РГТУ)

Никонорова Алла Владимировна - к.э.н., доцент
(Финансового университета Российской Федерации)

Дмитриева Ольга Александровна - к.э.н., доцент
(Финансового университета Российской Федерации)

Швец Юрий Юрьевич - к.э.н., доцент (Институт проблем
управления РАН)

Колосова Елена Валерьевна - к.э.н., доцент (Российский
экономический университет имени Г.В. Плеханова)

Члены Совета редколлегии:

Гулямов Саидхорр Саидхмедович - д.э.н., профессор,
академик

Пардаев Мамаюнус Каршибоевич - д.э.н., профессор

Навруз-зода Бахтиёр Негматович - д.э.н., профессор

Хатамов Очилди Курбанович - д.э.н., профессор

Файзиева Ширин Шодмоновна - к.э.н., профессор

Жумаева Гулрух Журакуловна - к.э.н., профессор

Эгамбердиева Салима Раимовна - к.э.н., доцент

Еркаева Гулбахор Панжиевна - к.э.н., профессор

Якубова Шамина Шухратовна - д.э.н., (DSc), доцент

Амиркулов Шухрат Олимович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Самиева Гулноза Тохировна - д.ф.э.наук., (PhD), доцент

Алигулов Азамат Туйгунович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Аминов Фазлитдин Бахадирович - к.э.н., доцент

Хужакулова Нигора Рустамовна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Туробов Шерзод Алишерович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимова Муниса Юльчиевна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Эрашьева Насиба Рахматуллаевна - д.э.н., (DSc), доцент

Бобокулов Санжар Бахромкулович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джалилов Рахмонкул Хамидович - д.ф.э., (PhD), доцент

Номазов Бахром Бобомуродович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимханова Нигора Алимхановна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джанузакон Мирзабек Кулмаматович - д.ф.э.н., (PhD),
доцент

Мухаммадиева Юлдуз Юсуповна - д.ф.э.н., (PhD)

Турсунова Азиза Хошимовна - д.ф.э.н., (PhD)

Холлиев Шерали Бахтиёрович - д.ф.э.н., (PhD)

Панджиев Самиджон Аликулич - PhD, доцент



Xizmat ko'rsatish va turizm sohasi

Service sector and tourism

Сфера услуг и туризм



МЕТОДОЛОГИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ СТАРШЕ ТРУДОСПОСОБНОГО ВОЗРАСТА В РЕГИОНЕ

Очилова Наргиза Акрамовна

MINTAQADA MEHNATGA LAYOQATLI YOSHDAN KATTA AHOLIGA KO'RSATILADIGAN XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH METODOLOGIYASI

Ochilova Nargiza Akramovna

METHODOLOGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED TO THE POPULATION OLDER THAN WORKING AGE IN THE REGION

Ochilova Nargiza Akramovna

Received: May 18, 2026 May: May 22, 2026 May: May 23, 2026 Published: June 1, 2026

Аннотация: В данной статье исследуются научно-методологические основы повышения качества услуг, оказываемых населению старше трудоспособного возраста в регионе. Актуальность темы обусловлена усилением процессов демографического старения, ростом потребности пожилого населения в социальных, медицинских, бытовых, реабилитационных, цифровых и консультационных услугах, а также необходимостью формирования адресной и результативной региональной системы обслуживания. В статье обосновано, что качество услуг для населения старше трудоспособного возраста должно оцениваться не только количеством предоставленных услуг, но и степенью их доступности, своевременности, адресности, результативности, цифровой обеспеченности и удовлетворенности получателей. В исследовании предложена методология интегральной оценки качества услуг на основе системы индикаторов, включающей охват услугами, территориальную доступность, оперативность обслуживания, индивидуализацию услуг, кадровый потенциал, цифровую вовлеченность и социальный эффект. Разработан методический подход к формированию интегрального индекса качества услуг для пожилого населения — Silver Service Quality Index. Предложенная методология позволяет выявлять региональные различия, определять слабые звенья системы обслуживания и разрабатывать практические меры по повышению качества жизни пожилых граждан.

Ключевые слова: население старше трудоспособного возраста, качество услуг, социальные услуги, региональная экономика, методология оценки, интегральный индекс, цифровые услуги, адресность, активное старение, качество жизни.

Abstract: This article examines the scientific and methodological foundations for improving the quality of services provided to the population older than working age in the region. The relevance of the topic is determined by demographic ageing, the growing demand of elderly people for social, medical, household, rehabilitation, digital and consulting services, as well as the need to form a targeted and effective regional service system. The article substantiates that the quality of services for elderly people should be assessed not only by the number of services provided, but also by their accessibility, timeliness, targeting, effectiveness, digital availability and user satisfaction.



The study proposes a methodology for integrated service quality assessment based on a system of indicators including service coverage, territorial accessibility, responsiveness, individualization of services, staff capacity, digital inclusion and social impact. A methodological approach to the formation of the Silver Service Quality Index is developed. The proposed methodology makes it possible to identify regional differences, determine weaknesses in the service system and develop practical measures to improve the quality of life of elderly citizens.

Keywords: population older than working age, service quality, social services, regional economy, assessment methodology, integrated index, digital services, targeting, active ageing, quality of life.

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях социально-экономического развития одним из наиболее значимых вызовов для регионов становится повышение качества услуг, оказываемых населению старше трудоспособного возраста. Увеличение доли пожилых граждан в структуре населения требует пересмотра традиционных подходов к организации социальной поддержки, медицинского сопровождения, бытового обслуживания, реабилитации, досуга, цифровой адаптации и общественной активности. Если ранее обслуживание пожилых людей преимущественно рассматривалось через призму пенсионного обеспечения и социальной помощи, то сегодня данное направление приобретает более широкий экономический, институциональный и гуманитарный смысл.

Население старше трудоспособного возраста является особой социально-демографической группой, потребности которой отличаются комплексностью и высокой зависимостью от состояния здоровья, уровня доходов, семейного положения, места проживания, цифровой грамотности и доступности инфраструктуры. В региональном разрезе эти особенности проявляются особенно отчетливо. В одних районах ключевой проблемой выступает территориальная удаленность социальных и медицинских учреждений, в других — недостаточность квалифицированных кадров, слабая цифровая инфраструктура, ограниченность реабилитационных услуг или отсутствие системной обратной связи с получателями услуг.

Методология повышения качества услуг для населения старше трудоспособного возраста должна основываться на принципах адресности, доступности, комплексности, межведомственной координации, цифровизации и ориентации на конечный социальный результат. Это означает, что качество услуг необходимо оценивать не только по количеству оказанных услуг или объему бюджетного финансирования, но и по тому, насколько данные услуги реально улучшают повседневную жизнь пожилого человека, снижают его зависимость от посторонней помощи, поддерживают здоровье, социальную активность и самостоятельность.

В этой связи особую актуальность приобретает разработка интегральной методологии оценки качества услуг, позволяющей соединить количественные и качественные показатели в единую систему. Такая методология должна быть пригодной для применения на уровне области, района, города и махалли, а также позволять сравнивать территории между собой, выявлять

проблемные зоны и принимать обоснованные управленческие решения.

АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ

В научной литературе вопросы обслуживания населения старше трудоспособного возраста исследуются в рамках нескольких взаимосвязанных направлений: теории социальной защиты, экономики услуг, геронтологии, региональной экономики, управления качеством и концепции активного старения. В зарубежных исследованиях широко используются такие понятия, как “active ageing”, “long-term care”, “age-friendly services”, “silver economy” и “integrated social care”. Эти подходы объединяет идея о том, что пожилой человек должен рассматриваться не только как получатель помощи, но и как активный участник общественной и экономической жизни.

В теории качества услуг значительное место занимает модель SERVQUAL, разработанная А. Парасураманом, В. Зейтамл и Л. Берри. Согласно данной модели, качество услуги определяется разрывом между ожиданиями потребителя и фактически полученным результатом. Для сферы обслуживания пожилого населения данный подход имеет важное значение, поскольку пожилые граждане особенно чувствительны к таким параметрам, как надежность, доброжелательность персонала, своевременность, доступность информации и индивидуальное отношение.

Ф. Котлер и Г. Армстронг в работах по маркетингу услуг подчеркивают, что качество услуги формируется не только в момент ее предоставления, но и на всех этапах взаимодействия с получателем: от информирования и обращения до оценки удовлетворенности после получения услуги. Этот подход может быть адаптирован к системе социальных и бытовых услуг для пожилых людей, поскольку для данной группы населения важна не только сама услуга, но и простота ее получения, доверие к исполнителю, прозрачность процедур и наличие обратной связи.

В исследованиях по социальной политике особое внимание уделяется адресности услуг. Адресность означает, что помощь и обслуживание должны предоставляться не формально, а с учетом реальных жизненных обстоятельств человека: состояния здоровья, уровня дохода, одиночества, инвалидности, места проживания, потребности в уходе и социальной коммуникации. Для Узбекистана данный подход имеет особую значимость, поскольку махалля как институт местного самоуправления обладает возможностью наиболее близко изучать потребности пожилых граждан.



Анализ существующих научных подходов показывает, что в региональной системе обслуживания пожилого населения недостаточно использовать только административные показатели. Необходима комплексная методология, включающая социальные, экономические, организационные, цифровые и субъективные индикаторы качества. Именно такая методология позволяет оценить не только наличие услуг, но и их реальную полезность для пожилого населения.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методологическую основу исследования составляют системный, сравнительный, факторный, индексный, экспертно-аналитический и институциональный подходы. Использование системного подхода позволяет рассматривать услуги для населения старше трудоспособного возраста как единую многоуровневую систему, включающую государственные органы, медицинские учреждения, социальные службы, махаллу, негосударственные организации, частный сектор и цифровые платформы.

Сравнительный подход применяется для анализа различий между территориями по уровню доступности и качества услуг. Факторный подход позволяет определить, какие элементы оказывают наибольшее влияние на качество обслуживания: кадровое обеспечение, инфраструктура, финансирование, цифровизация, транспортная доступность или уровень межведомственной координации. Индексный метод используется для построения интегрального показателя качества услуг.

В рамках исследования предлагается следующая логика методологической оценки:

- 1.определение основных групп услуг для населения старше трудоспособного возраста;
- 2.формирование системы количественных и качественных индикаторов;
- 3.нормирование показателей для сопоставимости;
- 4.определение весовых коэффициентов;
- 5.расчет интегрального индекса качества услуг;
- 6.классификация территорий по уровню качества;
- 7.разработка управленческих решений по повышению качества услуг.

Для интегральной оценки качества услуг предлагается использовать показатель Silver Service Quality Index — SSQI, который отражает совокупный уровень качества обслуживания пожилого населения в регионе.

Формула интегрального индекса имеет следующий вид:

$$SSQI = 0,20Q + 0,15D + 0,15T + 0,15A + 0,15R + 0,10K + 0,10S$$

где:

SSQI — интегральный индекс качества услуг для населения старше трудоспособного возраста;

Q — охват пожилого населения услугами;

D — территориальная и экономическая доступность услуг;

T — оперативность предоставления услуг;

A — адресность и индивидуализация обслуживания;

R — уровень цифровой обеспеченности услуг;

K — кадровый потенциал и профессиональная компетентность работников;

S — удовлетворенность получателей услуг.

Каждый показатель нормируется в пределах от 0 до 1. Чем ближе значение индекса к 1, тем выше качество услуг. Для показателей-стимуляторов применяется следующая формула нормирования:

$$Z_{ij} = \frac{X_{ij} - X_{min}}{X_{max} - X_{min}}$$

Для показателей-дестимуляторов, где снижение значения является положительным результатом, используется обратная формула:

$$Z_{ij} = \frac{X_{max} - X_{ij}}{X_{max} - X_{min}}$$

Применение данной методологии позволяет обеспечить сопоставимость различных показателей и сформировать объективную оценку качества услуг в территориальном разрезе.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Повышение качества услуг, оказываемых населению старше трудоспособного возраста, должно рассматриваться как комплексная задача регионального управления. В практическом плане данная задача включает не только расширение перечня услуг, но и совершенствование механизмов их предоставления. Главная проблема заключается в том, что пожилые граждане часто нуждаются не в одной отдельной услуге, а в комплексном сопровождении, объединяющем медицинскую, социальную, бытовую, психологическую и цифровую поддержку.

В региональных условиях качество услуг во многом зависит от способности местных институтов своевременно выявлять потребности пожилых людей. Наиболее важную роль здесь играет махалла, поскольку именно на этом уровне можно определить одиноких пожилых граждан, лиц с ограниченной мобильностью, граждан, нуждающихся в регулярном уходе, а также пожилых людей, испытывающих трудности при использовании цифровых сервисов. Однако выявление потребности должно быть дополнено четкой системой маршрутизации: куда направляется обращение, кто отвечает за исполнение услуги, как контролируется результат и как измеряется удовлетворенность получателя.

Предлагаемая методология предполагает переход от фрагментарного предоставления услуг к интегрированной модели. В такой модели махалла выявляет потребность, медицинское учреждение оценивает состояние здоровья, социальная служба формирует индивидуальный пакет услуг, а цифровая



платформа обеспечивает учет, мониторинг и дублирование функций, повысить прозрачность и обратную связь. Такой подход позволяет снизить усиление адресность обслуживания.

Таблица 1

Система методологических индикаторов оценки качества услуг для населения старше трудоспособного возраста

№	Индикатор	Содержание показателя	Метод измерения	Ожидаемый результат
1	Охват услугами	Доля пожилых граждан, реально получающих услуги	% от общей численности целевой группы	Расширение доступа к услугам
2	Доступность	Возможность получения услуги по месту проживания или вблизи него	расстояние, транспорт, стоимость	Снижение территориальных барьеров
3	Оперативность	Скорость рассмотрения обращения и предоставления услуги	количество дней/часов	Сокращение времени ожидания
4	Адресность	Соответствие услуги индивидуальной потребности пожилого человека	наличие индивидуальной карты услуг	Повышение результативности помощи
5	Цифровизация	Возможность электронного обращения и дистанционного сопровождения	доля цифровых услуг	Упрощение доступа к сервисам
6	Кадровый потенциал	Квалификация работников социальной и медицинской сферы	доля обученных специалистов	Повышение профессионального уровня услуг
7	Удовлетворенность	Оценка получателем качества предоставленной услуги	анкетирование, балльная шкала	Формирование обратной связи

Данные индикаторы позволяют оценить качество обслуживания с разных сторон. Если показатель охвата отражает масштаб системы, то доступность показывает, насколько реально пожилой человек может воспользоваться услугой. Оперативность характеризует скорость реакции

системы, адресность — соответствие услуги индивидуальной ситуации, цифровизация — современность и удобство обслуживания, кадровый потенциал — профессиональную основу качества, а удовлетворенность — субъективное восприятие результата самим получателем

Таблица 2

Шкала оценки интегрального индекса качества услуг SSQI

Значение SSQI	Уровень качества	Характеристика состояния системы	Рекомендуемое управленческое решение
0,80–1,00	Высокий	Услуги доступны, адресны, оперативны и результативны	Расширение инновационных и цифровых сервисов
0,60–0,79	Средне-высокий	Базовые услуги функционируют, но имеются отдельные ограничения	Усиление мобильных и дистанционных услуг
0,40–0,59	Средний	Сохраняются проблемы охвата, доступности и кадрового обеспечения	Модернизация инфраструктуры и обучение кадров
0,00–0,39	Низкий	Система услуг не обеспечивает необходимый уровень качества	Комплексная реорганизация и перераспределение ресурсов

Предложенная шкала дает возможность не только оценивать качество услуг, но и связывать результаты оценки с конкретными управленческими решениями. Например, если регион имеет низкое значение индекса по компоненту цифровизации, необходимо развивать электронные сервисы, обучать

пожилых граждан цифровой грамотности и внедрять консультационные пункты в махаллях. Если слабым звеном является кадровый потенциал, требуется организация специальных курсов по геронтологии, психологии общения, социальной работе и цифровым технологиям.

Методологическая модель повышения качества услуг для населения старше трудоспособного возраста

Элемент модели	Основная функция	Инструмент реализации	Социально-экономический эффект
Махалля	Выявление потребностей пожилых граждан	электронный реестр и социальная карта	Повышение адресности услуг
Медицинские учреждения	Оценка состояния здоровья и профилактика	патронаж, мобильные бригады	Снижение рисков ухудшения здоровья
Социальные службы	Формирование индивидуального пакета услуг	персональный план сопровождения	Комплексная поддержка пожилого человека
Цифровая платформа	Учет, мониторинг и обратная связь	единая информационная система	Прозрачность и контроль качества
Частный сектор	Расширение ассортимента услуг	государственно-частное партнерство	Развитие рынка “silver services”
Образовательные структуры	Повышение квалификации кадров	курсы, тренинги, сертификация	Рост профессионального качества услуг

Таблица показывает, что методология повышения качества услуг должна включать не только оценочный, но и организационный компонент. Без четкого распределения функций между институтами даже самая совершенная система индикаторов не даст практического результата. Поэтому интегральная оценка должна сопровождаться институциональной моделью управления качеством.

Особое значение имеет развитие цифровой платформы, которая может выполнять несколько функций одновременно: регистрацию потребностей, учет оказанных услуг, мониторинг сроков исполнения, сбор отзывов, формирование рейтинга качества по территориям и подготовку аналитических отчетов для органов управления. При этом цифровизация не должна исключать пожилых людей, которые не умеют пользоваться электронными сервисами. Напротив, она должна сопровождаться офлайн-помощью через махалли, социальные службы и специальные консультационные пункты.

Важным направлением повышения качества услуг является внедрение индивидуальной карты потребностей пожилого человека. Такая карта может включать сведения о состоянии здоровья, уровне самостоятельности, семейном положении, потребности в уходе, необходимости бытовой помощи, цифровой грамотности и социальной активности. На основе данной карты формируется индивидуальный пакет услуг, который регулярно пересматривается.

Таким образом, результаты исследования показывают, что методология повышения качества услуг должна строиться на трех взаимосвязанных уровнях: диагностическом, оценочном и управленческом. Диагностический уровень выявляет потребности пожилого населения, оценочный уровень измеряет качество услуг через систему индикаторов, а управленческий уровень

обеспечивает практические меры по улучшению обслуживания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что повышение качества услуг, оказываемых населению старше трудоспособного возраста в регионе, требует формирования научно обоснованной методологии, объединяющей социальные, экономические, организационные и цифровые инструменты. Качество таких услуг не может оцениваться только по количеству обращений или объему оказанной помощи. Оно должно рассматриваться через призму доступности, адресности, своевременности, результативности и удовлетворенности получателей.

В качестве основного методического инструмента предложено использовать интегральный индекс Silver Service Quality Index, который позволяет комплексно оценивать качество обслуживания пожилого населения в региональном разрезе. Данный индекс может применяться для мониторинга состояния системы услуг, сравнения районов и городов, выявления проблемных направлений и обоснования управленческих решений.

По результатам исследования предлагаются следующие научно-практические рекомендации:

Во-первых, необходимо внедрить единую систему оценки качества услуг для населения старше трудоспособного возраста на основе интегральных индикаторов. Это позволит перейти от формального учета услуг к оценке их реального социального результата.

Во-вторых, целесообразно сформировать в регионах модель межведомственного взаимодействия «махалля — медицина — социальная служба — цифровая платформа». Такая модель обеспечит адресность, прозрачность и оперативность обслуживания.



В-третьих, следует разработать индивидуальную карту потребностей пожилого человека, на основе которой будет формироваться персональный пакет социальных, медицинских, бытовых, реабилитационных и цифровых услуг.

В-четвертых, необходимо развивать мобильные и дистанционные формы обслуживания, особенно для сельских и отдаленных территорий. Это позволит сократить территориальное неравенство в доступе к услугам.

В-пятых, важным условием повышения качества является подготовка и переподготовка кадров, работающих с пожилым населением. В программы обучения следует включить геронтологию, психологию общения, социальную работу, цифровые технологии и этику обслуживания.

В-шестых, необходимо расширить участие частного сектора и негосударственных организаций в развитии услуг для пожилых граждан на основе государственно-частного партнерства и социального заказа.

В целом предложенная методология направлена на формирование современной, адресной и результативной системы обслуживания населения старше трудоспособного возраста. Ее внедрение позволит повысить качество жизни пожилых граждан, укрепить их социальную активность, снизить нагрузку на семьи и медицинские учреждения, а также создать новые возможности для развития регионального рынка социальных и бытовых услуг.

Сведения об авторе / Muallif haqida / Author details

Очилова Наргиза Акрамовна — доцент кафедры «Инновационная экономика» Каршинского государственного технического университета / Ochilova Nargiza Akramovna — Qarshi davlat texnika universiteti “Innovatsion iqtisodiyot” kafedrası dotsenti / Ochilova Nargiza Akramovna — Associate Professor of the Department of Innovative Economics of the Karshi State Technical University

E-mail: nargizaochilova07@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3217-103X>

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Указ Президента Республики Узбекистан от 11 сентября 2023 года № УП–158 «О Стратегии “Узбекистан — 2030”».
2. Всемирная организация здравоохранения. Active Ageing: A Policy Framework. Geneva: WHO, 2002.
3. World Health Organization. Global Strategy and Action Plan on Ageing and Health. Geneva: WHO, 2017.
4. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988.
5. Kotler P., Armstrong G. Principles of Marketing. 18th ed. Pearson Education, 2021.
6. Grönroos C. Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic. Wiley, 2020.
7. United Nations. World Population Ageing 2023. New York: UN Department of Economic and Social Affairs, 2023.
8. OECD. Health at a Glance 2023: OECD Indicators. Paris: OECD Publishing, 2023.
9. European Commission. Long-term Care Report: Trends, Challenges and Opportunities in an Ageing Society. Brussels, 2021.
10. HelpAge International. Global AgeWatch Index: Methodology and Insights. London, 2020.
11. Абдурахмонов К.Х. Экономика труда: теория и практика. Ташкент: Fan, 2020.
12. Қосимова Г.А. Экономика социальной сферы. Ташкент: Iqtisodiyot, 2021.
13. Холмўминов Ш.Р. Направления развития системы социальной защиты населения. Ташкент, 2022.
14. Мирзиёев Ш.М. Стратегия развития Нового Узбекистана. Ташкент: O‘zbekiston, 2022.



INNOVATION
IQTISODIYOT
ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

ISSN: 3030-315X



t.me/kstu_uz



Qarshi shahri,
Mustaqillik ko'chasi 225



www.kstu.uz
www.ojs.kstu.uz