



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. Кариш, 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 Каришбоевич - 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



Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
Economy of the region and industry
Экономика региона и отрасли



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

Ochilova Nargiza Akramovna

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ СТАРШЕ ТРУДОСПОСОБНОГО ВОЗРАСТА В РЕГИОНЕ

Очилова Наргиза Акрамовна

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

Ochilova Nargiza Akramovna

Received: May 14, 2026 May: May 18, 2026 May: May 20, 2026 Published: June 1, 2026

Annotatsiya: mazkur maqolada mintaqada mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirishning ilmiy-nazariy, tashkiliy-iqtisodiy va amaliy jihatlarini tadqiq etiladi. Aholining qarish jarayoni, keksalar ulushining ortib borishi va ularning ijtimoiy, tibbiy, maishiy, raqamli hamda reabilitatsion xizmatlarga bo'lgan ehtiyojining kuchayishi hududiy xizmatlar tizimini sifat jihatidan takomillashtirishni talab etadi. Tadqiqotda xizmatlar sifati qamrov, qulaylik, tezkorlik, manzillilik, iqtisodiy arzonlik, kadrlar malakasi, raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati hamda foydalanuvchi qoniqishi kabi mezonlar asosida baholandi. Maqolada mintaqaviy sharoitda keksa yoshdagi aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun integratsiyalashgan baholash yondashuvi, "mahalla — tibbiyot — ijtimoiy xizmat — raqamli platforma" hamkorlik modeli hamda "Silver Service Quality Index" ko'rsatkichini joriy etish taklif etiladi. Tadqiqot natijalari keksalarga xizmat ko'rsatish tizimini faqat ijtimoiy himoya vositasi sifatida emas, balki hududiy iqtisodiyotda bandlik, xizmatlar bozori, inson kapitali va hayot sifati bilan bog'liq strategik yo'nalish sifatida rivojlantirish zarurligini asoslaydi.

Kalit so'zlar: mehnatga layoqatli yoshdan katta aholi, xizmatlar sifati, mintaqaviy rivojlanish, keksalar xizmatlari, ijtimoiy xizmatlar, raqamli xizmatlar, mahalla, integratsiyalashgan sifat indeksi, faol qarish, hayot sifati.

Аннотация: В данной статье исследуются научно-теоретические, организационно-экономические и практические аспекты повышения качества услуг, оказываемых населению старше трудоспособного возраста в регионе. Процессы старения населения, увеличение доли пожилых людей и рост их потребностей в социальных, медицинских, бытовых, цифровых и реабилитационных услугах требуют качественного совершенствования региональной системы обслуживания. В исследовании качество услуг оценивается на основе таких критериев, как охват, доступность, оперативность, адресность, экономическая приемлемость, квалификация кадров, возможность использования цифровых услуг и удовлетворенность получателей услуг. В статье предлагается внедрение интегрального подхода к оценке качества услуг для пожилого населения в региональных условиях, модели взаимодействия «махалля — медицина — социальная служба — цифровая платформа», а также показателя "Silver Service Quality Index". Результаты исследования обосновывают необходимость развития системы услуг для пожилых людей не только как инструмента социальной защиты, но и как стратегического направления, связанного с занятостью, рынком услуг, человеческим капиталом и качеством жизни в региональной экономике.

Ключевые слова: население старше трудоспособного возраста, качество услуг, региональное развитие, услуги для пожилых людей, социальные услуги, цифровые услуги, махалля, интегральный индекс качества, активное старение, качество жизни.



Abstract: This article examines the scientific-theoretical, organizational-economic and practical aspects of improving the quality of services provided to the population older than working age in the region. Population ageing, the growing share of elderly people and the increasing demand for social, medical, household, digital and rehabilitation services require qualitative improvement of the regional service system. The study evaluates service quality based on such criteria as coverage, accessibility, responsiveness, targeting, affordability, staff qualifications, access to digital services and user satisfaction. The article proposes the introduction of an integrated approach to assessing the quality of elderly services in regional conditions, a cooperation model based on “mahalla — healthcare — social service — digital platform”, and the “Silver Service Quality Index”. The results of the study justify the need to develop elderly service systems not only as a social protection tool, but also as a strategic direction related to employment, the service market, human capital and quality of life in the regional economy.

Keywords: population older than working age, service quality, regional development, elderly services, social services, digital services, mahalla, integrated quality index, active ageing, quality of life.

KIRISH

Jahon iqtisodiyotida demografik qarish jarayoni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishning eng muhim omillaridan biriga aylanmoqda. Mehnatga layoqatli yoshdan katta aholining ortib borishi davlat ijtimoiy siyosati, sog'liqni saqlash tizimi, mahalla institutlari, xizmatlar bozori va hududiy infratuzilma oldiga yangi vazifalarni qo'ymoqda. Xususan, keksa yoshdagi aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifati endilikda faqat ijtimoiy yordam yoki pensiya ta'minoti bilan cheklanmaydi. U tibbiy kuzatuv, uyda parvarishlash, reabilitatsiya, psixologik qo'llab-quvvatlash, raqamli xizmatlardan foydalanishga o'rgatish, huquqiy maslahat, madaniy hordiq, kundalik maishiy xizmatlar va ijtimoiy faollikni saqlash kabi ko'p tarmoqli xizmatlar majmuasini qamrab oladi.

O'zbekiston sharoitida mazkur masala yanada dolzarbdir. 2025-yil 1-yanvar holatiga ko'ra, O'zbekiston aholisi 37,5 mln kishidan oshgan, 2025-yil 1-oktabr holatiga esa doimiy aholi soni 38,069 mln kishiga yetgan. Bu demografik o'sish kelgusida yosh tarkibi, mehnat bozori, ijtimoiy himoya va xizmatlar infratuzilmasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Aholining keksayishi sharoitida mintaqalarda xizmatlar sifatini oshirish masalasi alohida ilmiy-amaliy ahamiyatga ega. Chunki keksalar ehtiyoji hududlar bo'yicha bir xil emas: ayrim hududlarda tibbiy xizmatlarga talab yuqori bo'lsa, boshqalarida transport, maishiy xizmat, ijtimoiy muloqot, raqamli savodxonlik yoki reabilitatsiya xizmatlariga ehtiyoj kuchliroq bo'lishi mumkin. Shu sababli xizmat sifatini baholashda yagona markazlashgan yondashuv emas, balki mintaqaning demografik, iqtisodiy, infratuzilmaviy va ijtimoiy xususiyatlarini hisobga oluvchi differensial yondashuv zarur.

“O'zbekiston — 2030” strategiyasida inson qadrini ulug'lash, ijtimoiy himoyani kuchaytirish, aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish va ijtimoiy xizmatlarni manzilli tashkil etish ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida belgilangan. Demak, mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasi nafaqat ijtimoiy himoya tizimining, balki hududiy barqaror rivojlanish siyosatining ham muhim tarkibiy qismi hisoblanadi.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Keksa yoshdagi aholiga xizmat ko'rsatish masalasi xalqaro ilmiy adabiyotlarda “active ageing”, “long-term care”, “age-friendly services”, “social care economy” va “silver economy” tushunchalari orqali keng tadqiq etiladi. Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti

<https://ojs.kstu.uz/index.php/ej>

tomonidan ilgari surilgan faol qarish konsepsiyasida keksa yoshdagi insonlarning faqat tibbiy ehtiyojlari emas, balki ularning mustaqil yashash, ijtimoiy faollikni davom ettirish, xavfsiz muhitda yashash va jamiyat hayotida ishtirok etish imkoniyatlari ham muhim omil sifatida qaraladi.

Xizmatlar sifati nazariyasida A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli alohida o'rin tutadi. Ushbu yondashuvda xizmat sifati ishonchlik, tezkorlik, kafolat, empatiya va moddiy muhit mezonlari asosida baholanadi. Keksalarga xizmat ko'rsatish sohasida esa ushbu mezonlar yanada kengaytirilib, qulaylik, xavfsizlik, individual yondashuv, xizmatdan foydalanishdagi soddalik, raqamli imkoniyatlar va psixologik qo'llab-quvvatlash kabi ko'rsatkichlar bilan boyitilishi lozim.

G'arbiy Yevropa mamlakatlari tajribasida keksa yoshdagi aholiga xizmat ko'rsatish ko'proq uyda parvarishlash, kunduzgi markazlar, tibbiy-ijtimoiy integratsiya va mahalliy hokimiyat organlari orqali muvofiqlashtirilgan xizmatlar tizimiga asoslanadi. Yaponiya va Janubiy Koreya tajribasida esa uzoq muddatli parvarish sug'urtasi, reabilitatsion xizmatlar va keksalarni ijtimoiy faollikka jalb qilish mexanizmlari muhim ahamiyat kasb etadi. Singapur tajribasida raqamli sog'liqni saqlash, oilaviy qo'llab-quvvatlash va davlat-xususiy sheriklik asosida keksalarga xizmat ko'rsatish tizimi shakllangan.

O'zbekiston sharoitida keksa yoshdagi aholiga xizmat ko'rsatish masalasi mahalla, tibbiyot muassasalari, ijtimoiy himoya organlari, pensiya tizimi va xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyati bilan bevosita bog'liq. Biroq amaliyotda ushbu subyektlar o'rtasida xizmatlarni yagona ma'lumotlar bazasi asosida muvofiqlashtirish, xizmat sifati monitoringini yuritish va keksalarning ehtiyojini individual baholash mexanizmlari yetarlicha rivojlanmagan. Shu bois mazkur maqolada xizmat sifatini oshirish uchun integratsiyalashgan baholash yondashuvi va hududiy xizmatlar sifat indeksini ishlab chiqish ilmiy taklif sifatida ilgari suriladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, guruhlash, ekspert baholash, indeks usuli, mantiqiy umumlashtirish va ilmiy abstraksiyalash metodlaridan foydalanildi. Mintaqada mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifati quyidagi yo'nalishlar asosida baholandi:



1. Xizmatlar qamrovi — keksa yoshdagi aholining qancha qismi ijtimoiy, tibbiy, maishiy va raqamli xizmatlardan foydalanayotgani.

2. Xizmatlardan foydalanish qulayligi — xizmat markazlarining hududiy yaqinligi, transport imkoniyati, murojaat qilish tartibining soddaligi.

3. Xizmat ko'rsatish tezkorligi — arizani qabul qilish, xizmatni yetkazish va muammoni hal etish muddati.

4. Xizmat sifati va natijadorligi — xizmat foydalanuvchining real ehtiyojini qanchalik qondirayotgani.

5. Raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati — onlayn navbat, elektron murojaat, mobil ilova, masofaviy maslahat.

6. Kadrlar salohiyati — ijtimoiy xodim, tibbiyot xodimi, psixolog va xizmat ko'rsatuvchi mutaxassislar malakasi.

7. Foydalanuvchi qoniqishi — keksa yoshdagi aholining xizmatdan qoniqish darajasi.

Tadqiqotda xizmatlar sifatini baholash uchun quyidagi integral formula taklif etiladi:

$$SSQI = 0.20Q + 0.15K + 0.15T + 0.15M + 0.15R + 0.10X + 0.10F \quad (1)$$

Bu yerda:

SSQI — Silver Service Quality Index, ya'ni keksalarga xizmat ko'rsatish sifati integral indeksi;

Q — xizmatlar qamrovi;

K — xizmatlardan foydalanish qulayligi;

T — xizmat ko'rsatish tezkorligi;

M — xizmatlarning manzilliligi;

R — raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati;

X — xodimlar malakasi;

F — foydalanuvchi qoniqishi.

Ushbu indeks 0 dan 1 gacha oraliqda baholanadi. Indeks qiymati 0,80 dan yuqori bo'lsa — xizmat sifati yuqori, 0,60–0,79 oralig'ida bo'lsa — o'rta-yuqori, 0,40–0,59 oralig'ida bo'lsa — o'rta, 0,40 dan past bo'lsa — past daraja sifatida baholanadi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Mintaqada mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, avvalo, xizmatlarni oddiy yordam shaklidan kompleks va natijaga yo'naltirilgan tizimga o'tkazishni talab qiladi. Amaldagi yondashuvda keksalarga xizmat ko'rsatish ko'pincha pensiya, tibbiy yordam yoki ijtimoiy nafaqa bilan bog'liq tarzda baholanadi. Biroq bugungi sharoitda keksa yoshdagi aholi ehtiyoji ancha murakkablashgan. Ular sog'liqni saqlash bilan bir qatorda maishiy xizmatlar, kundalik xarid, transport, huquqiy maslahat, raqamli to'lovlardan foydalanish, psixologik muloqot, madaniy hordiq, sog'lomlashtirish va bandlikning moslashuvchan shakllariga ham ehtiyoj sezadi.

Mintaqaviy xizmatlar tizimida eng muhim muammolardan biri xizmat ko'rsatuvchi subyektlar o'rtasidagi uzviy hamkorlik yetarli emasligidir. Masalan, mahalla keksa insonning ijtimoiy holatini yaxshi biladi, tibbiyot muassasasi uning sog'lig'i haqida ma'lumotga ega, ijtimoiy himoya organlari moddiy yordam imkoniyatlarini belgilaydi, xizmat ko'rsatish korxonalari esa real xizmatni yetkazib beradi. Agar ushbu subyektlar yagona axborot almashinuvi va baholash tizimiga birlashtirilmasa, xizmatlar takrorlanishi yoki aksincha, ehtiyojmand shaxs xizmatdan chetda qolishi mumkin.

Shu nuqtayi nazardan, maqolada "mahalla — tibbiyot — ijtimoiy xizmat — raqamli platforma" modeli taklif etiladi. Mazkur modelda mahalla ehtiyojini aniqlaydi, tibbiyot muassasasi sog'liq holatini baholaydi, ijtimoiy xizmat organlari xizmat paketini belgilaydi, raqamli platforma esa xizmatlarning bajarilishi va sifatini monitoring qiladi.

1-jadval

Mintaqada keksa yoshdagi aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini baholash mezonlari

№	Baholash mezon	Mazmuni	O'lchash ko'rsatkichi	Kutilayotgan natija
1	Xizmatlar qamrovi	Keksalarning xizmatlardan foydalanish darajasi	Xizmat olganlar ulushi, %	Xizmatlardan foydalanish imkoniyati kengayadi
2	Hududiy qulaylik	Xizmat markazining yashash joyiga yaqinligi	Masofa, transport mavjudligi	Qishloq va chekka hududlarda imkoniyat oshadi
3	Tezkorlik	Murojaatga javob berish va xizmatni yetkazish muddati	Kun/soat hisobida	Kutish vaqti qisqaradi
4	Manzillilik	Xizmatning real ehtiyojga mosligi	Individual xizmat rejasi mavjudligi	Ehtiyojmandlarga aniq yordam ko'rsatiladi
5	Raqamli foydalanish	Elektron murojaat, onlayn navbat, masofaviy maslahat	Raqamli xizmatlardan foydalanuvchilar ulushi	Xizmat olish soddalashadi
6	Kadrlar malakasi	Ijtimoiy va tibbiy xodimlarning tayyorgarligi	Malaka oshirgan xodimlar ulushi	Professional xizmat ko'rsatish kuchayadi
7	Qoniqish darajasi	Xizmatdan foydalanuvchi bahosi	So'rovnoma ballari	Xizmat sifati bo'yicha teskari aloqa shakllanadi



1-jadvaldan ko'rinadiki, keksa yoshdagi aholiga xizmat ko'rsatish sifatini baholash faqat xizmatlar soni yoki xarajatlar hajmi bilan chegaralanmasligi kerak. Xizmat sifati keksaning real ehtiyojiga moslik, xizmatdan foydalanish qulayligi, murojaatning tezkor hal

qilinishi va xizmatdan keyingi qoniqish darajasi orqali aniqlanishi lozim. Shu sababli integral baholash tizimida miqdoriy va sifat ko'rsatkichlari birgalikda qo'llanilishi maqsadga muvofiq.

2-jadval

Mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish bo'yicha tashkiliy model

№	Yo'nalish	Amaldagi muammo	Taklif etilayotgan yechim	Iqtisodiy-ijtimoiy samara
1	Mahalla darajasi	Ehtiyojlarni aniqlashda subyektivlik mavjud	Keksalar ehtiyojini elektron reyestr asosida baholash	Manzillilik kuchayadi
2	Tibbiy xizmat	Profilaktika va rehabilitatsiya xizmatlari yetarli emas	Mobil tibbiy brigadalar va uyda patronaj xizmatlarini kengaytirish	Sog'liq xavflari kamayadi
3	Ijtimoiy xizmat	Xizmatlar ko'pincha moddiy yordam bilan cheklanadi	Psixologik, huquqiy, maishiy va raqamli maslahat xizmatlarini qo'shish	Hayot sifati yaxshilanadi
4	Raqamli xizmatlar	Keksalarda raqamli savodxonlik past	"Keksalar uchun raqamli ko'mak" dasturini joriy etish	Onlayn xizmatlardan foydalanish ortadi
5	Xususiy sektor	Xizmatlar bozorida keksalarga mos mahsulotlar kam	Davlat-xususiy sheriklik asosida "Silver service" paketlari	Xizmatlar bozori kengayadi
6	Monitoring	Xizmat sifati doimiy baholanmaydi	SSQI integral indeksini joriy etish	Natijaga yo'naltirilgan boshqaruv shakllanadi

2-jadvalda keltirilgan model keksalarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda institutsional hamkorlikning ahamiyatini ko'rsatadi. Bunda mahalla faqat ro'yxat yurituvchi tuzilma emas, balki ehtiyojni aniqlovchi va xizmatlarni yo'naltiruvchi boshlang'ich bo'g'in sifatida ishtirok etadi. Tibbiyot muassasalari profilaktika va

rehabilitatsiya xizmatlarini, ijtimoiy himoya organlari esa manzilli qo'llab-quvvatlashni ta'minlaydi. Xususiy sektor xizmatlar xilma-xilligini oshiradi, raqamli platforma esa butun jarayonning shaffofligi va monitoringini kuchaytiradi.

3-jadval

"Silver Service Quality Index" bo'yicha baholash shkalasi

№	Indeks qiymati	Sifat darajasi	Tavsif	Boshqaruv qarori
1	0,80–1,00	Yuqori	Xizmatlar keng qamrovli, tezkor va manzilli	Innovatsion xizmatlarni kengaytirish
2	0,60–0,79	O'rta-yuqori	Asosiy xizmatlar mavjud, ammo ayrim cheklovlar bor	Raqamli va mobil xizmatlarni kuchaytirish
3	0,40–0,59	O'rta	Xizmatlar yetarli emas, hududlararo tafovut mavjud	Infratuzilma va kadrlar salohiyatini oshirish
4	0,00–0,39	Past	Xizmatlar qamrovi va sifati talabga javob bermaydi	Kompleks islohot va resurslarni qayta taqsimlash

Mazkur indeks hududlar kesimida xizmatlar sifatini solishtirish, past natijali tumanlarni aniqlash va resurslarni manzilli taqsimlash imkonini beradi. Indeksning afzalligi shundaki, u faqat statistik ko'rsatkichlarni emas, balki foydalanuvchi qoniqishi va

xizmatning real natijasini ham hisobga oladi. Shu bois SSQI hududiy boshqaruv organlari, ijtimoiy himoya tizimi va xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar uchun amaliy monitoring vositasi bo'lib xizmat qilishi mumkin.

**XULOSA VA TAKLIFLAR**

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mintaqada mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish kompleks, tizimli va manzilli yondashuvni talab etadi. Keksalar ehtiyojining ortib borishi xizmatlar tizimini faqat ijtimoiy yordam ko'rsatish mexanizmi sifatida emas, balki hududiy xizmatlar bozori, sog'liqni saqlash, raqamli transformatsiya, inson kapitali va hayot sifati bilan bog'liq strategik soha sifatida rivojlantirishni taqozo etadi.

Maqolada quyidagi ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqildi:

Birinchidan, mintaqada keksa yoshdagi aholiga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini baholash uchun "Silver Service Quality Index" integral indeksini joriy etish maqsadga muvofiq. Ushbu indeks xizmatlar qamrovi, qulayligi, tezkorligi, manzilliligi, raqamli foydalanish imkoniyati, kadrlar malakasi va foydalanuvchi qoniqlashini yagona tizimda baholash imkonini beradi.

Ikkinchidan, "mahalla — tibbiyot — ijtimoiy xizmat — raqamli platforma" hamkorlik modelini shakllantirish zarur. Bu model keksalarning ehtiyojlarini erta aniqlash, xizmatlarni manzilli yo'naltirish va ularning bajarilishini nazorat qilish imkoniyatini yaratadi.

Uchinchidan, mintaqalarda mobil ijtimoiy-tibbiy xizmatlar, uyda parvarishlash, psixologik maslahat, raqamli savodxonlik kurslari, kunduzgi faollik markazlari va "Silver Co-working and Activity Center" kabi yangi xizmat turlarini bosqichma-bosqich joriy etish lozim.

To'rtinchidan, xizmatlar sifatini oshirishda xususiy sektor va nodavlat tashkilotlar imkoniyatlaridan foydalanish, davlat-xususiy sheriklik asosida keksalarga moslashtirilgan xizmat paketlarini shakllantirish maqsadga muvofiq.

Beshinchidan, xizmat ko'rsatuvchi xodimlar uchun gerontologiya, kommunikatsiya, raqamli xizmatlar va psixologik yondashuv bo'yicha maxsus malaka oshirish tizimini yo'lga qo'yish zarur.

Fikrimizcha, mintaqada mehnatga layoqatli yoshdan katta aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish aholining turmush darajasini yaxshilash, ijtimoiy faolligini saqlash, sog'lom va mustaqil yashash davomiyligini uzaytirish hamda hududiy xizmatlar iqtisodiyotini rivojlantirishga xizmat qiladi.

Muallif haqida / Сведения об авторе / Author details

Ochilova Nargiza Akramovna — Associate Professor of the Department of Innovative Economics of

the Karshi State Technical University / Очилова Наргиза Акрамовна — Қарши давлат техника университети "Инновацион иқтисодиёт" кафедраси доценти

Очилова Наргиза Акрамовна — доцент кафедры «Инновационная экономика» Каршинского государственного технического университета

E-mail: nargizaochilova07@gmail.com

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

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son Farmoni. "O'zbekiston — 2030" strategiyasi to'g'risida.
2. World Health Organization. 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. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi. O'zbekiston Respublikasining demografik holati bo'yicha statistik axborotlar. Toshkent, 2025.
10. Abdurahmonov Q.X. Mehnat iqtisodiyoti: nazariya va amaliyot. Toshkent: Fan, 2020.
11. Qosimova G.A. Ijtimoiy soha iqtisodiyoti. Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
12. Xolmo'minov Sh.R. Aholini ijtimoiy himoya qilish tizimini rivojlantirish yo'nalishlari. Toshkent, 2022.
13. European Commission. Long-term Care Report: Trends, Challenges and Opportunities in an Ageing Society. Brussels, 2021.
14. HelpAge International. Global AgeWatch Index Methodology and Insights. London, 2020.
- Mirziyoyev Sh.M. Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi. Toshkent: 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