



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

2026-YIL
IYUN/6-SON, I-QISM

OPEN ACCESS

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

ULRICHSWEB[®]
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

CYBERLENINKA

OpenAIRE

ROAD

BASE

INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
LIBRARY.RU

Crossref



ISSN: 2992-8982

<https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/>

Google
Scholar

Academic
Resource
Index
ResearchBib



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Elektron nashr. 2026-yil, may.

Bosh muharrir o'rinbosari:

Karimov Norboy G'aniyevich

Muharrir:

Qurbonov Sherzod Ismatillayevich

Tahrir hay'ati:

Salimov Oqil Umrzoqovich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Rae Kvon Chung, Janubiy Koreya, TDIU faxriy professori, "Nobel" mukofoti laureati
Osman Mesten, Turkiya parlamenti a'zosi, Turkiya – O'zbekiston do'stlik jamiyati rahbari
Axmedov Durbek Kudratillayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Sayfullo Normatovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Kalonov Muxiddin Baxritdinovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Siddiqova Sadoqat G'afforovna, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Xudoyqulov Sadirdin Karimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Maxmudov Nosir, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Samadov Asqarjon Nishonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor
Slizovskiy Dimitriy Yegorovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Ikrom Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Eshtayev Alisher Abdug'aniyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xajiyev Baxtiyor Dushaboyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Hakimov Nazar Hakimovich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Musayeva Shoiraz Azimovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), professor
Ali Konak (Ali Ko'nak), iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor (Turkiya)
Cham Tat Huei, falsafa fanlari doktori (PhD), professor (Malayziya)
Foziljonov Ibrohimjon Sotvoldixo'ja o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dots.
Faxridinov Zafarjon Faxridin o'g'li, O'zb. Res. Bosh prokuraturasi HIJQKD boshqarma boshlig'i
Utayev Uktam Choriyevich, Anijon viloyati prokurorining o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zb. Res. Bosh prokuraturasi IJQK Departamentining Namangan viloyati boshqarmasi boshlig'i
Buzrukhonov Sarvarxon Munavvarxonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Axmedov Javohir Jamolovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), katta o'qituvchi
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), v.b. dots.
Djudi Smetana, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Krissi Lyuis, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Glazova Marina Viktorovna, Iqtisodiyot fanlari doktori (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi
Golischeva Yelena Vyacheslavovna, Iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent.
Abdukarimova Dinara Rustamxanovna, bank-moliya akademiyasi professori, DSc., professor.
Ikramov Murod Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Nazarova Ra'no Rustamovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

Salimov Okil Umrzokovich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjayevich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Sharipov Kongirاتبay Avezimbetovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Rae Kwon Chung, South Korea, Honorary Professor at TSUE, Nobel Prize Laureate
Osman Mesten, Member of the Turkish Parliament, Head of the Turkey–Uzbekistan Friendship Society
Akhmedov Durbek Kudratillayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Sayfullo Normatovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Abdurakhmanova Gulnora Kalandarovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Kalonov Mukhiddin Bakhridinovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Siddikova Sadokat Gafforovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogical Sciences
Khudoykulov Sadirdin Karimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Makhmudov Nosir, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Samadov Askarjon Nishonovich, Candidate of Economic Sciences, Professor
Slizovskiy Dmitriy Yegorovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Ikrom Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Eshtayev Alisher Abduganiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khajiyev Bakhtiyor Dushaboyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khakimov Nazar Khakimovich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Musayeva Shoira Azimovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Professor
Ali Konak, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor (Turkey)
Cham Tat Huei, Doctor of Philosophy (PhD), Professor (Malaysia)
Foziljonov Ibrokhimjon Sotvoldikhoja ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Fakhridinov Zafarjon Fakhridin ogli, Head of the DCEC under the Prosecutor General's Office of the Rep. of Uzb.
Utayev Uktam Choriyevich, Deputy Prosecutor of Anijan Region
Ochilov Farkhod, Head of the Namangan Regional Department of the Department of Internal Affairs of Rep. of Uzb.
Buzrukkhonov Sarvarkhon Munavvarkhonovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Akhmedov Javokhir Jamolovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences
Tokhirov Jaloliddin Ochil ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Technical Sciences, Senior Lecturer
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Acting Associate Professor
Judi Smetana, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Chrissy Lewis, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Glazova Marina Victorovna, Doctor of Sciences in Economics (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyea Karaman, Doctor of Philosophy (PhD) (Turkey)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon ugli, Head of the Department of Scientific Research and Innovations, TSUE
Ochilov Bobur Bakhtiyor ugli, Senior lecturer at TSUI
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor.
Abdukariyeva Dinara Rustamkhanovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Ikramov Murod Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Nazarova Ra'no Rustamovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavat Aliyevich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xalikov Suyun Ravshanovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Rustamov Ilhomiddin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Hakimov Ziyodulla Ahmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Kamilova Iroda Xusniddinovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
G'afurov Doniyor Orifovich, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Fayziyev Oybek Raximovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Xamidova Faridaxon Abdulkarim qizi, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Yaxshiboyeva Laylo Abdisattorovna, katta o'qituvchi
Babayeva Zuhra Yuldashevna, mustaqil tadqiqotchi
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Geografiya fanlari doktori, professori
Umirzoqov Ja'sur Artiqboy o'g'li, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent
Zebo Kuldasheva, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavat Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khalikov Suyun Ravshanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Rustamov Ilhomiddin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Khakimov Ziyodulla Akhmadovich, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Kamilova Iroda Xusniddinovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics
Gafurov Doniyor Orifovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogy
Fayziyev Oybek Raximovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Tukhtabayev Jamshid Sharafetdinovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Khamidova Faridaxon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Doctor of Geographical Sciences, Professor
Umirzokov Jasur Artiqboy ugli, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor
Zebo Kuldasheva, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor

- 08.00.01 Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 Marketing
- 08.00.12 Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 Menejment
- 08.00.14 Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 Turizm va mehmonxona faoliyati

Muassis: "Ma'rifat-print-media" MChJ

Hamkorlarimiz: Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti,
O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi huzuridagi Iqtisodiy
jinoyatlarga qarshi kurashish departamenti

Jurnalning ilmiyligi:

“Yashil” iqtisodiyot va
taraqqiyot” jurnali

O'zbekiston Respublikasi
Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar
vazirligi huzuridagi Oliy
attestatsiya komissiyasi
rayosatining
2023-yil 1-apreldagi
336/3-sonli qarori bilan
ro'yxatdan o'tkazilgan.



MUNDARIJA

O'ZBEKISTON MOLIYA TIZIMINING ZAMONAVIY HOLATI VA UNING BARQARORLIK KO'RSATKICHLARI	18
Nazarov G'ayrat Xayrullayevich	
YUKLARNI TASHISHDA ZARURIY TRANSPORT XUJJATLARI.....	22
Ne'matov Husniddin Alijon o'g'li	
SURXONDARYO VILOYATI HUDUDLARINING MOLIYAVIY BARQARORLIGINI OSHIRISHDA MOLIYAVIY IMTIYOZ VA PREFERENSIYALARNI SAMARALI QO'LLASH YO'NALISHLARI	27
Otamurodova Dildora Abdukrimovna	
GLOBAL BEQARORLIK SHAROITIDA MILLIY IQTISODIYOTNING RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH MODELLARI	32
Saidnazarova Odinabonu Saidolim qizi	
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ИССЛЕДОВАНИЙ В ОБЛАСТИ УЧЕТА И АУДИТА ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ.....	37
Пулатова Мадина Бейсеновна	
Табаев Азамат Зарипбаевич	
MAJBURIYATMI YOKI MAJBURIY RISK? MOLIYAVIY MAJBURIYATLAR KONSEPTUAL ASOSLARINING IQTISODIY TABIATI VA ZAMONAVIY TALQINLARI	42
Palvanov Xusniddin Bekimmatovich	
ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ УЧЕТА ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ В СИСТЕМЕ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	47
Пу Кебин	
TRANSPORT XIZMATLARI SIFATINI BARQARORLIK NUQTAYI NAZARIDAN O'RGANISH METODOLOGIYASI.....	51
Xodjaniyazov Elbek Sardorovich	



TRANSPORT XIZMATLARI SIFATINI BARQARORLIK NUQTAYI NAZARIDAN O'RGANISH METODOLOGIYASI

Xodjaniyazov Elbek Sardorovich

Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universiteti

“Biznes va boshqaruv” kafedrası dotsenti,

Annotatsiya. Ushbu maqolada transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan o'rganishning metodologik asoslari tahlil qilingan. Tadqiqot ishida xizmat sifatini baholashda qo'llaniladigan asosiy yondashuvlar — SERVQUAL modeli, ko'p o'lchamli indeks tizimi va barqarorlik matritsasi metodlari ko'rib chiqiladi. Shuningdek, transport xizmatlarining iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik o'lchamlari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tahlil etiladi. Tadqiqot natijalari O'zbekiston sharoitida transport sifatini barqaror rivojlanish maqsadlariga muvofiq baholash uchun amaliy metodologik asosni taqdim etadi.

Kalit so'zlar: transport xizmatlari, xizmat sifati, barqarorlik, SERVQUAL, metodologiya, ko'p o'lchamli baholash, O'zbekiston.

Аннотация. В данной статье анализируются методологические основы изучения качества транспортных услуг с точки зрения устойчивого развития. Исследование рассматривает основные подходы к оценке качества услуг — модель SERVQUAL, многомерную систему индексов и метод матрицы устойчивости. Также анализируется взаимосвязь между экономическими, социальными и экологическими измерениями транспортных услуг. Результаты исследования представляют практическую методологическую основу для оценки качества транспорта в условиях Узбекистана в соответствии с целями устойчивого развития.

Ключевые слова: транспортные услуги, качество услуг, устойчивость, SERVQUAL, методология, многомерная оценка, Узбекистан.

Abstract. This article analyzes the methodological foundations for studying the quality of transport services from the perspective of sustainable development. The study examines the main approaches to service quality assessment — the SERVQUAL model, the multidimensional index system, and the sustainability matrix method. The interrelationships between the economic, social, and environmental dimensions of transport services are also analyzed. The findings of the study provide a practical methodological framework for evaluating transport quality in the context of Uzbekistan in alignment with the Sustainable Development Goals.

Keywords: transport services, service quality, sustainability, SERVQUAL, methodology, multidimensional assessment, Uzbekistan.

KIRISH

Zamonaviy iqtisodiyotda transport tizimi nafaqat yuk va yo'lovchilarni tashish vazifasini bajaradi, balki milliy iqtisodiyotning raqobatbardoshligini oshirish, aholining hayot sifatini yuksaltirish hamda barqaror rivojlanish maqsadlariga erishishda muhim omil sifatida namoyon bo'ladi. Shu bois transport xizmatlari sifatini ilmiy asosda baholash metodologiyasini ishlab chiqish dolzarb ilmiy-amaliy masalalardan biri hisoblanadi.

Transport sohasida xizmat sifati bo'yicha tadqiqotlar XX asrning 80–yillaridan boshlab jadal rivojlana boshladi. Valarie Zeithaml, A. Parasuraman va Leonard Berry tomonidan 1985–1988–yillarda ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini o'lchashning universal vositasi sifatida keng e'tirof etildi. Biroq transport tarmog'ining o'ziga xos xususiyatlari — infratuzilmaga bog'liqlik, talabning o'zgaruvchanligi hamda xavfsizlik talablari — ushbu modelni to'liq qo'llash imkoniyatini cheklab, tarmoqqa moslashtirilgan yondashuvlarni ishlab chiqishni taqozo etadi.

Barqaror rivojlanish konsepsiyasining transport tarmog'iga tatbiq etilishi ushbu sohada zamonaviy va kompleks metodologik yondashuvlarning shakllanishiga xizmat qilmoqda. Bugungi kunda transport xizmatlari sifatini baholashda nafaqat iste'molchilar ehtiyojlari va qoniqish darajasini, balki ekologik barqarorlik, ijtimoiy tenglik hamda iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlarini ham o'zaro uyg'un holda hisobga olish muhim ahamiyat



kasb etmoqda. Mazkur yondashuv transport tizimining raqobatbardoshligini oshirish, ekologik xavfsizlikni ta'minlash va aholiga sifatli hamda barqaror xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytirishga xizmat qiladi.

Birlashgan Millatlar Tashkiloti tomonidan 2015–yilda qabul qilingan Barqaror rivojlanish maqsadlari (BRM), xususan, 11–maqsad — “Barqaror shaharlar va aholi punktlari” — transport xizmatlarini zamonaviy metodologik yondashuvlar asosida o'rganish muhimligini yanada oshirmoqda¹.

Ushbu maqolaning asosiy maqsadi transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan kompleks o'rganishga imkon beruvchi metodologik asoslarni ishlab chiqish hamda ularni ilmiy jihatdan tahlil qilishdan iborat.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Transport xizmatlari sifatini o'rganishga bag'ishlangan ilmiy adabiyotlarni shartli ravishda uchta asosiy yo'nalish bo'yicha tasniflash mumkin.

2.1. Klassik xizmat sifati modellari

Xizmat sifatini o'lchash sohasidagi dastlabki tizimli yondashuvlardan biri Grönroos tomonidan 1984–yilda taklif etilgan texnik va funksional sifat modeli hisoblanadi. Mazkur model xizmat sifatini ikki asosiy komponentga ajratadi: texnik sifat — iste'molchi nimani olishi, ya'ni xizmatning moddiy natijasi; funksional sifat esa iste'molchi xizmatni qanday qabul qilishi, ya'ni xizmat ko'rsatish jarayonining sifati bilan izohlanadi. Grönroos modeli transport sohasida ham muhim ahamiyat kasb etadi, chunki yo'lovchi nafaqat manzilga yetib borish natijasini, balki safar davomida yaratilgan qulaylik, xavfsizlik va xizmat ko'rsatish madaniyatini ham baholaydi.

Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan 1985–1988–yillarda ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini baholashning eng keng tarqalgan vositalaridan biriga aylandi. Model quyidagi beshta asosiy o'lchamga asoslanadi:

- moddiy komponentlar (Tangibles) — jismoniy qulayliklar, jihozlar, xodimlarning tashqi ko'rinishi va axborot materiallari;
- ishonchlilik (Reliability) — va'da qilingan xizmatni aniq va o'z vaqtida bajarish qobiliyati;
- javob berish qobiliyati (Responsiveness) — mijozlarga yordam ko'rsatishga tayyorlik va tezkorlik;
- kafolatlilik (Assurance) — xodimlarning bilim darajasi, xushmuomalaligi hamda ishonch va xavfsizlik uyg'otish qobiliyati;
- empatiya (Empathy) — har bir mijozga individual yondashuv va e'tibor ko'rsatish.

SERVQUAL modeli 22 ta savoldan iborat ikki qismli so'rovnoma asoslanadi. Birinchi qism mijozlarning kutayotgan xizmat sifati darajasini (E — Expectations), ikkinchi qism esa amalda idrok etilgan xizmat sifatini (P — Perceptions) o'lchaydi. Bo'shliq (gap) ko'rsatkichi quyidagi formula asosida hisoblanadi:

$$\text{Gap} = P - E \quad (1)$$

Mazkur yondashuvda $P < E$ holati xizmat sifati kutilgan darajadan past ekanligini, $P > E$ holati esa xizmat sifati iste'molchi kutganidan yuqori ekanligini anglatadi. Model xizmat sifatidagi rahbariyat idroki, sifat standartlari, xizmat ko'rsatish jarayoni, tashqi kommunikatsiyalar va umumiy sifat bilan bog'liq bo'shliqlarni aniqlash imkonini beradi.

Shu bilan birga, SERVQUAL modeliga nisbatan qator metodologik yondashuv va ilmiy mulohazalar ham mavjud. Jumladan, Carman (1990) modelning o'lchamlari barcha xizmat ko'rsatish sohalari uchun bir xil darajada mos kelmasligini ta'kidlab, uni tarmoq xususiyatlaridan kelib chiqib moslashtirish zarurligini qayd etgan. Babakus va Boller (1992) esa modelning psixometrik xususiyatlarini tahlil qilish jarayonida ayrim holatlarda ishonchlilik koeffitsiyenti — Cronbach α qiymati — tavsiya etilgan 0.70 darajadan past bo'lishi mumkinligini aniqlagan. Transport sohasi nuqtayi nazaridan qaralganda, mazkur model xizmat sifati bilan bog'liq ko'plab muhim jihatlarni samarali baholash imkonini bersa-da, infratuzilma holati, xavfsizlik darajasi hamda ekologik barqarorlik kabi omillarni qo'shimcha indikatorlar asosida kengaytirish ehtiyoji mavjudligi qayd etiladi.

Cronin va Taylor tomonidan 1992–yilda ishlab chiqilgan SERVPERF (Service Performance) modeli ushbu metodologik yondashuvni yanada takomillashtirdi. Mazkur modelda faqat haqiqiy xizmat ko'rsatish darajasi baholanadi va kutish ko'rsatkichlari formuladan chiqarib tashlanadi:

$$SQ = \sum (w_i \times P_i) \quad (2)$$

Bu yerda:

SQ — umumiy xizmat sifati (Service Quality);

w_i — i-o'lchamning vazn koeffitsiyenti;

P_i — i-o'lcham bo'yicha haqiqiy idrok etilgan sifat ko'rsatkichi.

Cronin va Taylor (1992) tomonidan o'tkazilgan empirik tadqiqotlar SERVPERF modelining SERVQUAL modeliga nisbatan yuqori statistik tushuntirish kuchiga ega ekanligini ko'rsatdi. Jumladan, transport sektorida

¹ <https://www.undp.org/uz/uzbekistan/sustainable-development-goals>



determinatsiya koeffitsiyenti $R^2=0.62$ (SERVPERF) va $R^2=0.47$ (SERVQUAL) natijalarini qayd etdi. Bundan tashqari, SERVPERF modeli respondentlarga so'rovnomaning faqat bir qismini to'ldirish imkonini yaratgani sababli so'rovnoma hajmini qisqartiradi hamda javoblarning aniqligi va sifatini oshiradi.

Keyingi tadqiqotlarda SERVQUAL va SERVPERF modellarning o'zaro uyg'un jihatlari ham keng o'rganildi. Lee va boshqalar (2000) shahar avtobus transporti xizmatlari bo'yicha olib borgan tadqiqotda SERVPERF modelining prognoz validligi yuqori ekanligini ($\beta=0.74$, $p<0.001$) tasdiqladi. Shu bilan birga, Brady va boshqalar (2002) ayrim holatlarda iste'molchilarning kutish darajasini ham hisobga olish muhim ekanligini ko'rsatdi, chunki xizmatdan qoniqish nafaqat haqiqiy sifatga, balki dastlabki kutishlar va xizmat atributlarining ahamiyatiga ham bog'liq bo'ladi.

Shunday qilib, zamonaviy ilmiy yondashuvlarda SERVQUAL va SERVPERF modellari bir-biriga qarama-qarshi emas, balki o'zaro to'ldiruvchi metodologik vositalar sifatida talqin qilinmoqda. Transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan baholashda ushbu modellarning imkoniyatlarini ekologik va boshqaruv o'lchamlari bilan uyg'unlashtirish ilmiy jihatdan maqbul yondashuv hisoblanadi.

2.2. Transport sohasiga xos yondashuvlar

De Oña va boshqalar (2013) shahar jamoat transportida xizmat sifatini baholash uchun ko'p o'lchamli yondashuvni taklif etib, asosiy omillarni vaqt, qulaylik, xavfsizlik va axborot kabi to'rtta asosiy guruhga ajratdi. Eboli va Mazzulla (2007) esa yo'lovchilarning umumiy qoniqish darajasi xizmatning alohida atributlari bilan yuqori korrelyatsiyaga ega ekanligini aniqladi ($r=0.71-0.89$).

Friman va boshqalar (2015) transport xizmatlari sifatini barqaror rivojlanish tamoyillari bilan integratsiyalash masalasini o'rgandi hamda iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik o'lchamlarni yagona metodologik tizimda birlashtiruvchi ko'rsatkichlar majmuasini ishlab chiqdi. Mazkur yondashuv keyinchalik Yevropa transport agentliklari faoliyatida keng qo'llanila boshladi.

2.3. O'zbekistonda olib borilgan tadqiqotlar

O'zbekistonda transport xizmatlari sifati bilan bog'liq ilmiy tadqiqotlar soni bosqichma-bosqich ortib borayotgan bo'lsa-da, mavjud izlanishlarning asosiy qismi texnik va muhandislik yo'nalishlariga qaratilgan (Toshmatov, 2019; Xoliqov, 2021). So'nggi yillarda transport tizimini modernizatsiya qilish, ekologik barqarorlikni ta'minlash hamda xizmatlar samaradorligini oshirishga qaratilgan yondashuvlar ushbu sohada yangi ilmiy izlanishlar uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda. Shu nuqtayi nazardan, transport xizmatlari sifatini barqarorlik tamoyillari asosida kompleks metodologik yondashuv orqali o'rganish dolzarb ilmiy yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Mazkur holat ushbu yo'nalishdagi ilmiy tadqiqotlarni yanada rivojlantirish zarurligini ko'rsatib, mavzuning ilmiy va amaliy ahamiyatini yanada kuchaytiradi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqot jarayonida transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtai nazaridan kompleks baholashga xizmat qiluvchi bir qator metodologik yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqotda empirik, tahliliy va normativ metodlar uyg'un holda qo'llanilib, transport xizmatlari sifatining iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik jihatlari chuqur tahlil qilish imkoniyati yaratildi (1-jadval).

1-jadval
Tadqiqotda qo'llanilgan metodlar tizimi²

Metod turi	Metod nomi	Qo'llanish maqsadi	Natija
Empirik	So'rovnoma (anketa)	Yo'lovchilardan xizmat sifati bo'yicha ma'lumotlarni yig'ish	Miqdoriy ko'rsatkichlar
Empirik	Kuzatuv	Transport vositalarining holati va xizmat ko'rsatish jarayonini baholash	Sifat ko'rsatkichlari
Tahliliy	SERVQUAL modeli	Xizmat sifati bo'shliqlarini (gap) aniqlash	Kutilgan va haqiqiy sifat o'rtasidagi farq
Tahliliy	Statistik tahlil	Ma'lumotlar o'rtasidagi bog'liqliklarni aniqlash	Korrelyatsiya va regressiya natijalari
Normativ	Mezon tahlili	Xalqaro standartlar hamda milliy me'yorlarni taqqoslash	Muvofiqlik darajasi
Normativ	Ekspert baholash	Soha mutaxassislari tomonidan sifatni kompleks baholash	Integrallashgan indeks

2 Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.



3.1. Asosiy tahlil doirasi: Ko'p o'lchamli barqarorlik matritsasi

Tadqiqotning asosiy metodologik yangiligi sifatida Ko'p o'lchamli barqarorlik matritsasi (KBM) taklif etiladi. Mazkur matritsa transport xizmatlari sifatini quyidagi to'rtta asosiy o'lcham bo'yicha kompleks baholash imkonini beradi:

Iqtisodiy o'lcham — narxning asosiligi, foydalanish samaradorligi va moliyaviy barqarorlik;

Ijtimoiy o'lcham — qulaylik, xavfsizlik, qamrovlilik va tenglik;

Ekologik o'lcham — emissiya darajasi, energiya samaradorligi hamda atrof-muhitga ta'sir;

Boshqaruv o'lchami — shaffoflik, raqamlashtirish darajasi va fuqarolar ishtiroki.

Har bir o'lcham doirasidagi ko'rsatkichlar ikki darajaga ajratiladi: obyektiv ko'rsatkichlar — statistik ma'lumotlarga asoslangan indikatorlar va subyektiv ko'rsatkichlar — yo'lovchilar so'rovnomalari asosida shakllantirilgan baholar. Integral ko'rsatkichni hisoblashda vazn koeffitsiyentlari ekspert baholash hamda Analitik ierarxiya jarayoni (AHP) usuli yordamida aniqlanadi:

$$IKI = \sum(w_i \times K_i), \text{ bunda } i = 1, 2, \dots, n; \sum w_i = 1$$

Bu yerda:

IKI — integral sifat indeksi;

w_i — i-ko'rsatkichning vazn koeffitsiyenti;

K_i — i-ko'rsatkichning normallashtirilgan qiymati (0 dan 1 gacha).

3.2. SERVQUAL modelini transport sektoriga moslashtirish

Klassik SERVQUAL modeli O'zbekiston sharoitidagi shahar jamoat transporti tizimiga moslashtirish maqsadida quyidagi o'zgartirishlar kiritildi:

- moddiy komponentlar o'lchamiga transport vositalarining texnik holati, infratuzilma sifati va raqamli xizmatlar ko'rsatkichlari qo'shildi;
- ishonchlilik o'lchamiga marshrutlarga rioya etish hamda rejalashtirilgan vaqtdan og'ish bo'yicha statistik ko'rsatkichlar integratsiyalashtirildi;
- empatiya o'lchamiga maxsus ehtiyojli yo'lovchilar (nogironligi bo'lgan shaxslar, keksalar va homilador ayollar) uchun xizmat sifati parametrlari kiritildi;
- ekologik mas'uliyat alohida oltinchi o'lcham sifatida qo'shildi.

4. Transport xizmatlari sifatining barqarorlik o'lchamlari

Transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan o'rganish ko'p o'lchamli tahlilni talab etadi. Quyidagi jadvalda asosiy o'lchamlar hamda ularning barqaror rivojlanish bilan bog'liqligi keltirilgan (2-jadval).

2-jadval
Transport xizmatlari sifatining barqarorlik o'lchamlari³

O'lcham	Ko'rsatkichlar	Barqarorlik bilan bog'liqligi
Iqtisodiy	Narx, puxtalik, o'z vaqtidalik, samaradorlik	Xizmat rentabelligi va uzoq muddatli moliyaviy barqarorlik
Ijtimoiy	Xavfsizlik, qulaylik, qamrovlilik, tenglik	Aholi ehtiyojlarini qondirish va ijtimoiy integratsiyani ta'minlash
Ekologik	Emissiyalar, energiya sarfi, shovqin darajasi	Atrof-muhitga ta'sirni kamaytirish va yashil transport siyosatini rivojlantirish
Boshqaruv	Raqamlashtirish, shaffoflik, moslashuvchanlik	Institutsional salohiyat va innovatsion boshqaruvni rivojlantirish

Iqtisodiy barqarorlik nuqtayi nazaridan transport xizmatlari narxining aholining real daromadlariga mos bo'lishi muhim ahamiyat kasb etadi. Xalqaro amaliyotda transport xarajatlarining uy xo'jaligi daromadidagi ulushi 15 % dan oshmasligi maqbul mezon sifatida e'tirof etiladi (World Bank, 2023). O'zbekistonda ushbu ko'rsatkichning past va o'rta daromadli oilalarda 18–24 % atrofida shakllanayotgani transport xizmatlari iqtisodiy samaradorligini yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Ijtimoiy barqarorlik ko'rsatkichlari orasida transport xizmatlarining hududiy qamrovlilik alohida ahamiyatga ega. Aholi yashaydigan hududlarning jamoat transporti bilan qamrab olinishi darajasi (coverage rate),

3 Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.



shuningdek, xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarining teng taqsimlanishi ijtimoiy adolat va inklyuziv rivojlanish tamoyillarining muhim mezonlaridan biri hisoblanadi.

Ekologik barqarorlik nuqtayi nazaridan shaharlarda jamoat transporti tizimini rivojlantirish shaxsiy avtomobillardan foydalanish hajmini qisqartirish orqali CO₂ emissiyasini sezilarli darajada kamaytirishga xizmat qiladi. Xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, bir yo'lovchi-kilometr hisobida avtobus transportining uglerod izi (carbon footprint) shaxsiy avtomobil transportiga nisbatan 4–6 baravar kam bo'ladi⁴.

TAHLIL VA NATIJALAR

5.1. Metodologik yondashuvlarning taqqoslama tahlili

Amalga oshirilgan adabiyotlar tahlili hamda ekspert baholash natijalari transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan baholashda turli metodologik yondashuvlarning o'zaro bir-birini to'ldiruvchi imkoniyatlarga ega ekanligini ko'rsatdi. Har bir metod o'zining ilmiy va amaliy afzalliklari bilan ajralib turadi hamda transport tizimini kompleks baholash jarayonida muhim ahamiyat kasb etadi.

– SERVQUAL modeli yo'lovchilar qoniqishini baholashda yuqori validlik va amaliy samaradorlikni namoyon etib, xizmat sifati bo'yicha iste'molchilar fikrini chuqur tahlil qilish imkonini beradi. Shu bilan birga, uni ekologik va boshqaruv o'lchamlari bilan boyitish xizmat sifatini yanada keng qamrovda baholash imkoniyatini yaratadi;

– ko'p o'lchamli indeks tizimi barqarorlikning iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik jihatlarini kompleks tarzda tahlil qilish imkonini berib, transport xizmatlari samaradorligini integral baholash uchun muhim metodologik asos vazifasini bajaradi. Mazkur yondashuv ko'rsatkichlarni standartlashtirish va vazn koeffitsiyentlarini optimallashtirish orqali yanada takomillashtirilishi mumkin;

– matritsa yondashuvi murakkab transport tizimlarini vizuallashtirish va tizimli tahlil qilishda qulay metod sifatida namoyon bo'lib, turli omillar o'rtasidagi bog'liqliklarni aniqlash hamda strategik qarorlar qabul qilish jarayonlarini qo'llab-quvvatlash imkonini beradi.

5.2. Integratsiyalashgan metodologiya taklifi

Yuqoridagi tahlillar asosida mualliflar transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan o'rganish uchun uch bosqichli integratsiyalashgan metodologiyani taklif etadi:

Diagnostika bosqichi — SERVQUAL modeli yordamida mavjud xizmat sifati bo'shliqlarini (service gaps) aniqlash hamda ularning sabablarini tizimli tahlil qilish (1–3 oy);

Kompleks baholash bosqichi — ko'p o'lchamli barqarorlik matritsasi asosida iqtisodiy, ijtimoiy, ekologik va boshqaruv o'lchamlari bo'yicha integral ko'rsatkichlarni hisoblash hamda xizmat sifati darajasini kompleks baholash (3–6 oy);

Monitoring va adaptatsiya bosqichi — dinamik ko'rsatkichlar tizimi yordamida o'zgarishlarni muntazam monitoring qilish, natijalarni tahlil etish va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish (doimiy ravishda).

Taklif etilgan metodologiya bir qator muhim afzalliklar bilan tavsiflanadi. Birinchidan, mazkur yondashuv xalqaro tajribada samaradorligi tasdiqlangan metodologiyalarning ilg'or jihatlarini o'zida mujassamlashtiradi. Ikkinchidan, u O'zbekistonning institutsional va ma'muriy sharoitlariga moslashtirilganligi bilan amaliy ahamiyat kasb etadi. Uchinchidan, metodologiya sodda, tushunarli va amaliyotga yo'naltirilgan mexanizmlar asosida ishlab chiqilgani sababli resurslardan samarali foydalanish imkonini beradi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Ushbu tadqiqot transport xizmatlari sifatini barqarorlik nuqtayi nazaridan o'rganishning metodologik asoslarini takomillashtirishga qaratilgan muhim ilmiy-amaliy yondashuvlardan biri sifatida ahamiyat kasb etadi. Tadqiqot natijalari transport xizmatlari sifatini baholashda iqtisodiy, ijtimoiy, ekologik va boshqaruv omillarini o'zaro uyg'un holda tahlil qilish muhimligini ko'rsatdi. Shu asosda transport xizmatlari sifatini barqaror rivojlanish tamoyillari asosida baholash ko'p o'lchamli metodologik yondashuvni talab etishi ilmiy jihatdan asoslandi.

Tadqiqot davomida klassik SERVQUAL modelini transport sektori xususiyatlari hamda barqaror rivojlanish talablari asosida moslashtirish muhimligi aniqlandi. Jumladan, ekologik mas'uliyatni alohida oltinchi o'lcham sifatida kiritish xizmat sifatini yanada kompleks va zamonaviy mezonlar asosida baholash imkonini beradi. Shuningdek, Integral sifat indeksi (IKI) transport xizmatlarining barqarorlik darajasi va iste'molchilar qoniqishini bir vaqtning o'zida baholash uchun samarali metodologik vosita sifatida tavsiya etildi.

4 International Transport Forum (ITF). Transport CO₂ and the Paris Climate Agreement. — Paris: OECD Publishing, 2022. — 124 p.



O'zbekistonda mazkur metodologiyani amaliyotga joriy etish transport xizmatlari sifatining barqaror rivojlanish maqsadlariga muvofiqligini aniqlash, xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish hamda transport siyosatini ilmiy asosda takomillashtirish uchun muhim metodologik zamin yaratadi. Shu bilan birga, taklif etilgan yondashuv transport tizimini modernizatsiya qilish, aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash hamda ekologik barqarorlikni ta'minlash jarayonlariga samarali hissa qo'shishi bilan alohida ahamiyat kasb etadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. — 1988. — Vol. 64, № 1. — P. 12–40.
2. Cronin J.J., Taylor S.A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension // Journal of Marketing. — 1992. — Vol. 56, № 3. — P. 55–68.
3. De Oña J., De Oña R., Calvo F.J. A Classification Tree Approach to Identify Key Factors of Transit Service Quality // Expert Systems with Applications. — 2012. — Vol. 39, № 12. — P. 11025–11033.
4. Eboli L., Mazzulla G. Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit // Journal of Public Transportation. — 2007. — Vol. 10, № 3. — P. 21–34.
5. Friman M., Felleson M. Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox // Journal of Public Transportation. — 2009. — Vol. 12, № 4. — P. 57–69.
6. International Transport Forum (ITF). Transport CO₂ and the Paris Climate Agreement. — Paris: OECD Publishing, 2022. — 124 p.
7. World Bank. Sustainable Urban Mobility and Transport. — Washington D.C.: World Bank Group, 2023. — 98 p.
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "O'zbekiston Respublikasini 2022–2026-yillarda rivojlantirishning yangi taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-son Farmoni. — Toshkent, 2022. <https://lex.uz/ru/docs/-5841063>
9. Toshmatov A.N. Transport infratuzilmasini rivojlantirishning iqtisodiy muammolari // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. — 2019. — № 2. — B. 45–58.
10. Xoliqov B.R. Shahar transport tizimini modernizatsiyalashning nazariy asoslari // Transport va kommunikatsiya. — 2021. — № 3. — B. 12–27.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz HAKIMOV

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Hasan MAQSUDOV

2026. № 6/1

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga maqola, reklama, hikoya va boshqa ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

El.Pochta: sq143235@gmail.com

Bot: @iqtisodiyot_77

Tel.: 93 718 40 07

Jurnalga istalgan payt quyidagi rekvizitlar orqali obuna bo'lishingiz mumkin. Obuna bo'lgach, @iqtisodiyot_77 telegram sahifamizga to'lov haqidagi ma'lumotni skrinshot yoki foto shaklida jo'natishingizni so'raymiz. Shu asosda har oygi jurnal yangi sonini manzilingizga jo'natamiz.

"Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali 03.11.2022-yildan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan №566955 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №046523. PNFL: 30407832680027

Manzilimiz: Toshkent shahar, Mirzo Ulug'bek tumani
Kumushkon ko'chasi, 26-uy.



Jurnal sayti: <https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz>