



IJTIMOYIY-GUMANITAR SOHADA ILMIY-INNOVATSION TADQIQOTLAR

ILMIY METODIK JURNALI

ISSN 3060-5059



VOL.3 № 4

2026

OLIY TA'LIM MUASSASALARIDA REGISTRATOR OFISI FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH VA ERGONOMIK INTEGRATSIYA MEXANIZMLARI

To'xtamurodov Azizbek Azimjon o'g'li
Namangan davlat universiteti, (PhD)

Annotatsiya

Mazkur maqolada oliy ta'lim muassasalarida registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirish va ergonomik integratsiya mexanizmlari nazariy hamda amaliy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqotning maqsadi registrator ofisi ish jarayonlarida raqamli boshqaruv vositalari va ergonomik yondashuvni uyg'unlashtirish asosida samaradorlikni oshirish modelini ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, modellashtirish, ilmiy manbalarni sintez qilish hamda kuzatuv metodlaridan foydalanildi. Tahlil natijalari shuni ko'rsatdiki, registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirish faqat texnik vositalarni joriy etish bilan cheklanmasligi, balki foydalanuvchi uchun qulay interfeys, xodimlar mehnat yuklamasining maqbul taqsimoti, ish joyining ergonomik tashkil etilishi va xizmat ko'rsatish jarayonlarining soddalashtirilishi bilan birga olib borilishi zarur. Tadqiqot natijasida registrator ofisi faoliyatida "raqamli boshqaruv - inson omili - ergonomik muhit - monitoring" o'zaro bog'liqligiga tayangan integratsiyalashgan mexanizm taklif qilindi. Ushbu mexanizm xizmat ko'rsatish tezligi, aniqligi, shaffofligi va foydalanuvchi qoniqishini oshirishga xizmat qiladi. Xulosa sifatida oliy ta'lim muassasalarida registrator ofisi boshqaruvini modernizatsiya qilishda raqamlashtirish va ergonomik integratsiyani parallel rivojlantirish zarurligi asoslab berildi.

Kalit so'zlar: registrator ofisi, raqamlashtirish, ergonomika, integratsiya, oliy ta'lim, boshqaruv, xizmat sifati, inson omili, raqamli platforma, monitoring.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТОРСКОГО ОФИСА И МЕХАНИЗМЫ ЭРГОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

Тухтамуродов Азизбек Азимжон угли
Наманганский государственный университет, (PhD)

Аннотация

В статье анализируются механизмы цифровизации деятельности регистраторского офиса и эргономической интеграции в высших учебных заведениях. Цель исследования заключается в разработке модели повышения эффективности на основе сочетания цифровых управленческих инструментов и эргономического подхода. В исследовании использованы методы системного анализа, сравнительного анализа, моделирования и синтеза научных источников. Результаты показали, что цифровизация деятельности регистраторского офиса должна сопровождаться созданием удобного интерфейса, рациональным распределением нагрузки сотрудников, эргономичной организацией рабочих мест и упрощением сервисных процессов. В статье предложен интеграционный механизм, основанный на взаимосвязи цифрового управления, человеческого фактора, эргономической среды и мониторинга. Сделан вывод о необходимости параллельного развития цифровизации и эргономической интеграции в модернизации управления регистраторским офисом.

Ключевые слова: регистраторский офис, цифровизация, эргономика, интеграция, высшее образование, управление, качество услуг, человеческий фактор, цифровая платформа, мониторинг.

DIGITALIZATION OF REGISTRAR OFFICE ACTIVITIES AND MECHANISMS OF ERGONOMIC INTEGRATION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Tokhtamurodov Azizbek Azimjon oqli
Namangan State University, (PhD)

Abstract

This article analyzes the digitalization of registrar office activities and mechanisms of ergonomic integration in higher education institutions. The aim of the study is to develop a model for improving efficiency through the integration of digital management tools and ergonomic approaches. The research uses system analysis, comparative analysis, modeling, synthesis of scientific sources, and observation. The findings show that digitalization of registrar office operations should not be limited to the implementation of technologies alone; it must also include user-friendly interfaces, balanced staff workload, ergonomically organized workplaces, and simplified service processes. As a result, an integrated mechanism based on the interrelation of digital management, human factor, ergonomic environment, and monitoring is proposed. This mechanism contributes to greater service speed, accuracy, transparency, and user satisfaction. The study concludes that modernization of registrar office management in higher education requires the parallel development of digitalization and ergonomic integration.

Keywords: registrar office, digitalization, ergonomics, integration, higher education, management, service quality, human factor, digital platform, monitoring.

So‘nggi yillarda oliy ta‘lim tizimida boshqaruv xizmatlarini raqamlashtirish, talabaga yo‘naltirilgan xizmatlar ko‘lamini kengaytirish hamda ma‘muriy jarayonlarni soddalashtirish ustuvor yo‘nalishlardan biriga aylandi. Xalqaro tadqiqotlarda raqamli oliy ta‘lim sifati faqat texnologik infratuzilma bilan emas, balki boshqaruv siyosati, xizmat ko‘rsatish amaliyoti va foydalanuvchini qo‘llab-quvvatlash mexanizmlari bilan ham belgilanishi ta‘kidlangan [2; 4-b., 8-b.]. Ta‘limning kelajagi haqidagi UNESCO yondashuvida ham texnologiyani ta‘lim tizimiga inson ehtiyojlari, hamkorlik va ijtimoiy mas‘uliyat bilan uyg‘un holda joriy etish zarurligi ko‘rsatilgan [3; 4-b.].

Oliy ta‘lim muassasasida registrator ofisi talabalarning akademik harakati, ro‘yxatga olinishi, murojaatlarni ko‘rib chiqish, ma‘lumotnomalar tayyorlash, transkriptlarni yuritish va o‘quv jarayonini ma‘muriy qo‘llab-quvvatlashga xizmat qiluvchi markazlashgan bo‘g‘in hisoblanadi. O‘zbek manbalarida registrator ofisi oliy ta‘lim muassasasining “yagona darcha”si sifatida talqin qilinib, u talabalarga xizmat ko‘rsatishning qulay va markazlashgan shakli ekani qayd etiladi [4; 61-b.]. Shu bilan birga, kredit-modul tizimini joriy etish va HEMIS kabi axborot tizimlaridan foydalanish ma‘muriy xizmatlarni tezlashtirish, qog‘ozbozlikni kamaytirish hamda vaqt resurslarini tejashga xizmat qilishi ko‘rsatilgan [5; 159–163-b.].

Biroq amaliyot shuni ko‘rsatadiki, registrator ofisini raqamlashtirish ko‘p hollarda faqat dasturiy vositalarni joriy etish bilan cheklanmoqda. Interfeysning murakkabligi, xizmat ssenariylarining noqulayligi, xodim yuklamasining notekisligi va ish joyining ergonomik jihatdan yetarli tashkil etilmagani natijasida tizimning amaliy samaradorligi pasayadi. Inson markazli loyihalash bo‘yicha ISO standartida interaktiv tizimlar foydalanuvchilar, ularning ehtiyojlari va vazifalariga tayangan holda qurilishi lozimligi, bunday yondashuv esa samaradorlik, foydalanuvchi qoniqishi va xavfsizlikni oshirishi alohida qayd etilgan [1; 5-b.]. Shundan kelib chiqib, registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirishni ergonomik integratsiya bilan uyg‘un holda olib borish dolzarb ilmiy-amaliy masala sifatida namoyon bo‘ladi.

Mazkur tadqiqotning maqsadi oliy ta‘lim muassasalarida registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirish va ergonomik integratsiya mexanizmlarini nazariy jihatdan asoslash hamda amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Raqamli oliy ta‘lim sifatiga oid xalqaro yondashuvlarda raqamlashtirish jarayoni alohida texnik modernizatsiya sifatida emas, balki boshqaruv, sifat nazorati, xizmat ko‘rsatish va foydalanuvchi tajribasi bilan uzviy bog‘liq tizim sifatida ko‘riladi. OECD ishchi hujjatida raqamli oliy ta‘lim sifatini ta‘minlash uchun integratsiyalashgan yondashuv, sifat standartlari,

institutsional qo'llab-quvvatlash hamda milliy monitoring mexanizmlarining muhimligi ko'rsatilgan [2; 9-b., 65–67-b.]. Bu registrator ofisi faoliyatida ham xizmatlarni bir platformaga jamlash, ortiqcha bosqichlarni qisqartirish va boshqaruv indikatorlarini joriy etish zarurligini anglatadi.

UNESCO manbalarida texnologiyani ta'limni insoniy qadriyatlar va hamkorlikdan ajralgan holda emas, balki ular bilan uyg'un holda rivojlantirish kerakligi ta'kidlanadi [3; 4-b.]. Mazkur yondashuv registrator ofisi faoliyati uchun shuni anglatadiki, raqamli xizmatlar nafaqat tezkor, balki foydalanuvchi uchun tushunarli, adolatli va qulay bo'lishi zarur.

Ergonomik integratsiyaning metodologik asosi sifatida ISO 9241-210 standartidagi inson markazli loyihalash tamoyillari alohida ahamiyatga ega. Standartda interaktiv tizimlar foydalanuvchi ehtiyojlari, vazifalari va foydalanish sharoitlarini hisobga olgan holda ishlab chiqilishi lozimligi, bunday yondashuv samaradorlik, unumdorlik, farovonlik va qoniqishni oshirishi qayd etiladi [1; 5-b.]. Bu tamoyillar registrator ofisidagi elektron navbat, ariza topshirish oynalari, shaxsiy kabinet, xodim ish stoli va ma'lumot oqimlarini qayta loyihalash uchun muhim nazariy asos bo'lib xizmat qiladi.

O'zbek mualliflari tayyorlagan o'quv-uslubiy materiallarda ham kredit-modul tizimini joriy etish, registrator ofisi faoliyati va HEMIS imkoniyatlari oliy ta'limni soddalashtirishning amaliy vositasi sifatida talqin qilinadi [5; 159–163-b.]. Shuningdek, oliy ta'limni 2030-yilgacha rivojlantirishga oid yondashuvlarda o'quv jarayonini bosqichma-bosqich raqamlashtirish, boshqaruv faoliyatini takomillashtirish va monitoring mexanizmlarini kuchaytirish ustuvor yo'nalish sifatida qayd etilgan [5; 15–16-b., 22-b.].

Metodlar. Tadqiqotda tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil, funksional tahlil va modellashtirish metodlaridan foydalanildi. Tizimli yondashuv asosida registrator ofisi "foydalanuvchi – xizmat – axborot tizimi – xodim – monitoring" o'zaro bog'liqligida o'rganildi. Qiyosiy tahlil metodi bilan xalqaro manbalardagi inson markazli raqamli boshqaruv tamoyillari oliy ta'lim registrator ofisi faoliyatiga moslashtirildi [1; 5-b.; 2; 65–67-b.]. Funksional tahlil yordamida registrator ofisidagi asosiy xizmatlar: ro'yxatga olish, ariza va murojaatlar bilan ishlash, ma'lumotnoma va transkript tayyorlash, akademik tarixni yuritish, monitoring va qayta aloqa bloklariga ajratildi [4; 61-b.; 5; 159–163-b.].

Tahlil natijalari registrator ofisi faoliyatini samarali tashkil etish uchun raqamlashtirish va ergonomik integratsiya parallel ravishda olib borilishi lozimligini ko'rsatdi. Birinchi natija shundan iboratki, raqamlashtirishning o'zi avtomatik ravishda sifatni oshirmaydi. OECD materiallarida raqamli oliy ta'lim uchun sifat standartlari, institutsional yordam va monitoring mexanizmlarining uyg'unligi zarurligi ko'rsatilgan [2; 66–67-b.]. Shunga mos ravishda registrator ofisi faoliyatida platformalararo parchalanishni kamaytirish, yagona xizmat oynasini yaratish va ma'lumotlar almashinuvini integratsiyalash muhim omil sifatida baholandi. Ikkinchi natija foydalanuvchi markazli interfeyslarning hal qiluvchi o'rniga taalluqlidir. ISO standartiga ko'ra, tizimning foydalanuvchiga mosligi uning samaradorligi va foydaliligini belgilaydi [1; 5-b.]. Shu bois registrator ofisi portali va ichki ishchi interfeyslarida xizmat nomlarini soddalashtirish, navigatsiyani aniq qilish, takroriy ma'lumot kiritishni kamaytirish va xatolik xabarlarini tushunarli shaklda berish zarur. Bunday o'zgarishlar talaba uchun qulaylikni oshiradi, xodimning kognitiv yuklamasini kamaytiradi va xizmat vaqtini qisqartiradi. Uchinchi natija ergonomik ish muhitiga doirdir. Registrator ofisidagi raqamli ish jarayonlari xodimning monitor bilan ishlashi, ma'lumotlarni tekshirishi, bir necha modul o'rtasida almashishi va foydalanuvchi bilan muloqotini bir vaqtning o'zida talab qiladi. Shu sababli ish stoli konfiguratsiyasi, ekran joylashuvi, hujjatlar aylanish yo'li, navbatni boshqarish jarayoni va xizmat oynalarining fizik tuzilmasi ergonomik mezonlarga mos bo'lishi kerak [1; 5-b.]. Ergonomik integratsiya bo'lmasa, texnologik imkoniyatlar ortgan sari xodimdagi charchoq va xatoliklar ulushi ham oshishi mumkin.

To'rtinchi natija O'zbekiston oliy ta'lim amaliyoti bilan bog'liq. Mahalliy manbalarda kredit-modul tizimi, HEMIS axborot tizimi va registrator ofisi talabalarga xizmat ko'rsatishni

yengillashtiruvchi vosita sifatida baholanadi [5; 159–163-b.]. Shuningdek, registrator ofisi “yagona darcha” shaklida tashkil etilishi xizmat ko‘rsatishning markazlashuvi va shaffofligini oshirishga xizmat qilishi qayd etiladi [4; 61-b.]. Bu mahalliy amaliyotda ham raqamlashtirish va ergonomik integratsiya bir-birini to‘ldiruvchi mexanizm ekanini ko‘rsatadi.

Shu asosda quyidagi integratsiyalashgan mexanizm taklif etildi:

- xizmat jarayonlarini xaritalash;
- raqamlashtiriladigan nuqtalarni aniqlash;
- ergonomik audit o‘tkazish;
- yagona platforma va foydalanuvchi ssenariylarini yaratish;
- KPI asosida monitoring va qayta aloqa tizimini joriy etish.

Mazkur mexanizm xalqaro standartlardagi inson markazli yondashuv, raqamli sifatni ta’minlash tamoyillari va mahalliy oliy ta’limdagi registrator ofisi amaliyotining kesishgan nuqtasida shakllantirildi.

Oliy ta’lim muassasalarida registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirish va ergonomik integratsiya mexanizmlarini tahlil qilish shuni ko‘rsatdiki, ushbu ikki yo‘nalishni bir-biridan ajratgan holda amalga oshirish kutilgan natijani bermaydi. Raqamlashtirish xizmatlarni tezlashtirishi mumkin, biroq foydalanuvchi interfeysi noqulay, ish joyi ergonomik jihatdan mos emas, yuklama notekis taqsimlangan va qayta aloqa mexanizmi sust bo‘lsa, xizmat sifati barqaror oshmaydi. Shu sababli registrator ofisini modernizatsiya qilishda texnologik yechimlar bilan bir qatorda inson omili va ergonomik muhitni uyg‘unlashtirish zarur.

Tadqiqot davomida ishlab chiqilgan integratsiyalashgan mexanizm registrator ofisi boshqaruvini “raqamli xizmat – ergonomik muhit – inson markazli interfeys – monitoring” zanjiri asosida tashkil etishni nazarda tutadi. Bu model registrator ofisidagi asosiy xizmatlarni qayta ko‘rib chiqish, ortiqcha operatsiyalarni qisqartirish, xodim faoliyatini yengillashtirish va talaba uchun tushunarli xizmat muhitini yaratishga xizmat qiladi. Ilmiy xulosa sifatida aytish mumkinki, registrator ofisi faoliyatini raqamlashtirishning samaradorligi texnologiyaning mavjudligi bilan emas, balki uning insoniy va tashkiliy muhitga qanchalik mos integratsiyalashgani bilan belgilanadi. Amaliy tavsiya sifatida oliy ta’lim muassasalarida registrator ofislarini modernizatsiya qilish jarayonida ergonomik audit o‘tkazish, foydalanuvchi ssenariylari asosida interfeyslarni qayta loyihalash, KPI asosidagi monitoringni joriy etish va xodimlar uchun inson markazli raqamli boshqaruv bo‘yicha malaka oshirish dasturlarini yo‘lga qo‘yish maqsadga muvofiqdir. Kelgusida ushbu yo‘nalishda registrator ofisi faoliyatining empirik ko‘rsatkichlari asosida tarmoq kesimidagi qiyosiy tadqiqotlar olib borish, ergonomik integratsiya samaradorligini miqdoriy baholash va oliy ta’lim muassasalari uchun universal diagnostik model ishlab chiqish istiqbolli ilmiy yo‘nalish sifatida namoyon bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Xalqaro standartlashtirish tashkiloti (ISO). ISO 9241-210:2019 Inson–tizim o‘zaro ta’siri ergonomikasi — interaktiv tizimlar uchun inson markazli dizayn. — Jeneva: ISO, 2020.
2. Staring F., Brown M., Bacsich P., Ifenthaler D. Raqamli oliy ta’lim: shakllanayotgan sifat standartlari, amaliyotlar va qo‘llab-quvvatlash tizimlari // OECD ta’lim bo‘yicha ishchi hujjatlar, № 281. — Parij: OECD Publishing, 2022.
3. UNESCO. Kelajagimizni birgalikda qayta tasavvur qilish: ta’lim uchun yangi ijtimoiy shartnoma. — Parij: UNESCO, 2021.
4. Xayitov B. A. Maxsus fanlarni o‘qitish metodikasi fanidan o‘quv-uslubiy majmua. — Namangan: Namangan muhandislik-qurilish instituti, 2024.
5. Akbarov I. G. Ta’lim yo‘nalishiga kirish (kredit-modul tizimi) fani bo‘yicha o‘quv-uslubiy majmua. — Namangan: Namangan muhandislik-qurilish instituti, 2023.
6. OECD. Raqamli oliy ta’lim: shakllanayotgan sifat standartlari, amaliyotlar va qo‘llab-quvvatlash tizimlari (OECD ta’lim bo‘yicha ishchi hujjatlar, № 281). — Parij: OECD Publishing, 2022.