



UDK: 659.4:004.738.5

Zulayxo YUSUPOVA,

O'zbekiston jurnalistika va ommaviy kommunikatsiyalar universiteti tadqiqotchisi, Toshkent, O'zbekiston

E-mail: zulayxo01012016@gmail.com, ORCID: 0009-0005-6424-5896

PhD Sh.Qosimov taqrizi asosida

## DIALOGIC AND SERVICE-ORIENTED CONTENT IN GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS: AN ANALYSIS OF THE 2026 DIGITAL COMMUNICATIONS OF UZBEKISTAN'S MINISTRY OF HEALTH

Annotation

This article examines dialogic and service-oriented features in the 2026 digital communications of Uzbekistan's Ministry of Health. A directed content analysis of 20 official gov.uz materials coded four indicators: question-led framing, video/media integration, actionable service information, and institutional listening. The respective shares were 65%, 80%, 20%, and 15%. The findings indicate that presentational dialogicity is stronger than service and feedback mechanisms. The study proposes a compact indicator set for evaluating public-sector digital PR beyond reach and visibility metrics.

**Key words:** Government public relations, digital communication, dialogic communication, Ministry of Health, social media, public relations, service-oriented content.

## ДИАЛОГИЧЕСКИЙ И СЕРВИС-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ КОНТЕНТ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ PR-КОММУНИКАЦИЯХ: АНАЛИЗ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УЗБЕКИСТАНА В 2026 ГОДУ

Аннотация

В статье анализируются диалогические и сервис-ориентированные особенности цифровых коммуникаций Министерства здравоохранения Узбекистана в 2026 году. Методом направленного контент-анализа изучены 20 официальных материалов gov.uz по четырём индикаторам: вопросное фреймирование, видео/медиапроекты, практическая сервисная информация и институциональное слушание. Показатели составили соответственно 65%, 80%, 20% и 15%. Результаты свидетельствуют, что презентационная диалогичность развита сильнее, чем сервисные и обратные механизмы. Предложена компактная система индикаторов для оценки цифрового государственного PR.

**Ключевые слова:** Государственный PR, цифровая коммуникация, диалогическая коммуникация, Министерство здравоохранения, социальные медиа, связи с общественностью, сервис-ориентированный контент.

## DAVLAT PRIDA DIALOGIK VA XIZMATGA YO'NALTIRILGAN KONTENT: O'ZBEKISTON SOG'LIQNI SAQLASH VAZIRLIGINING 2026-YILGI RAQAMLI KOMMUNIKATSIYALARI TAHLILI

Annotatsiya

Maqolada O'zbekiston Sog'liqni saqlash vazirligining 2026-yilgi raqamli kommunikatsiyalarida dialogik va xizmatga yo'naltirilgan xususiyatlar tahlil qilindi. gov.uz portalidagi 20 ta rasmiy material to'rtta indikator bo'yicha yo'naltirilgan kontent-tahlildan o'tkazildi: savol freymingi, video/medialoyiha integratsiyasi, amaliy xizmat axboroti va institutsional tinglash. Ko'rsatkichlar mos ravishda 65%, 80%, 20% va 15%ni tashkil etdi. Natijalar taqdimotga oid dialogiklik servis va qayta aloqa mexanizmlaridan kuchliroq ekanini ko'rsatadi. Davlat raqamli PRini baholash uchun ixcham indikatorlar tizimi taklif etiladi.

**Kalit so'zlar:** Davlat PRi, raqamli kommunikatsiya, dialogik kommunikatsiya, Sog'liqni saqlash vazirligi, ijtimoiy media, jamoatchilik bilan aloqalar, xizmatga yo'naltirilgan kontent.

**Kirish.** Raqamli platformalarning davlat boshqaruvi kommunikatsiyasiga kirib kelishi axborot xizmatlarining vazifasini faqat xabar tarqatish bilan cheklab qo'ymay, jamoatchilik bilan munosabatlarni boshqarish, fuqaroga amaliy axborot yetkazish va manfaatdor tomonlarning fikrini tinglash kabi funksiyalar bilan kengaytirdi. Davlat organlarining rasmiy veb-saytlari va ijtimoiy media kanallari endilikda tashkilotning institutsional qiyofasini namoyon etuvchi vosita bo'lish bilan birga, aholining kundalik ehtiyojlariga javob beruvchi kommunikativ xizmat maydoniga ham aylanmoqda.

Dialogik kommunikatsiya nazariyasida tashkilot va jamoatchilik o'rtasidagi munosabat sifati faqat axborot miqdori bilan emas, balki javob qaytarish imkoniyati, foydalanuvchi ehtiyojiga mos kontent va aloqani davom ettirishga undovchi mexanizmlar bilan baholanadi [1]. Davlat sektori uchun bunday yondashuv yanada murakkab, chunki xizmat ko'rsatish majburiyati, qonuniy cheklovlar, yuqori jamoatchilik nazorati va ishonch omili bir vaqtning o'zida ta'sir qiladi [2].

O'zbekistonda sog'liqni saqlash tizimini raqamlashtirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilangan. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2026-yil 5-maydagi sog'liqni saqlash tizimida boshqaruv samaradorligini oshirishga doir Farmonida sohani raqamlashtirish, axborot tizimlari va platformalar uchun yagona arxitektura hamda integratsiya standartlarini joriy etish vazifalari belgilangan [7]. "O'zbekiston – 2030" strategiyasida esa tibbiyot muassasalarini raqamlashtirish darajasini bosqichma-bosqich 100 foizga yetkazish maqsadi qayd etilgan [8]. Mazkur siyosiy-huquqiy kontekst raqamli kommunikatsiya nafaqat texnik infratuzilma, balki fuqaroga tushunarli, foydali va qayta aloqaga ochiq axborot muhitini shakllantirish vazifasini ham dolzarblashtiradi.

Sog'liqni saqlash vazirligi kommunikatsiyasi mazkur jarayonni tahlil qilish uchun qulay keysdir: rasmiy kontentda tibbiy xizmatlardan foydalanish tartibi, profilaktik tavsiyalar, raqamlashtirish, medialoyihalar va ochiq muloqot bir oqimda

jamlanadi. Tadqiqotning maqsadi SSVning 2026-yilgi tanlangan raqamli materiallarida dialogik va xizmatga yo'naltirilgan xususiyatlar qanchalik namoyon bo'lishini empirik kontent-tahlil orqali aniqlashdir. Shu maqsaddan kelib chiqib, uchta savol qo'yildi: 1) taqdimotga oid dialogik usullar qay darajada qo'llanmoqda; 2) fuqaroga bevosita amaliy foyda beruvchi servis kontentining ulushi qanday; 3) institutsional tinglash va ochiq muloqot mexanizmlari qanchalik ko'rinadi?

**Mavzuga oid adabiyotlar tahlili.** Kent va Taylarning dialogik kommunikatsiya konsepsiyasi tashkilotning internetdagi mavjudligini munosabat qurish vositasi sifatida talqin qiladi. Mualliflar dialogik halqa, foydali axborot, qayta tashrifni rag'batlantirish, interfeys qulayligi va auditoriyani saqlab qolish kabi tamoyillarni ilgari suradi [1]. Ushbu yondashuv ijtimoiy media davrida ham tashkilotning bironqilama xabardor qilishdan ikki tomonlama aloqaga o'tishini baholash uchun nazariy tayanch bo'lib qolmoqda.

Liu va Horsley davlat kommunikatsiyasini xususiy sektor PRidan farqlovchi omillar qatorida jamoatchilikka xizmat qilish vazifasi, siyosiy muhit, qonuniy cheklavlar, media nazorati va davlat axborotiga nisbatan ishonch masalasini ko'rsatadi [2]. Shu sabab davlat PRi samaradorligini faqat imij, ko'rishlar yoki auditoriya hajmi bilan o'lchash yetarli emas; kommunikatsiya fuqaroga qanchalik amaliy foyda berayotgani ham markaziy mezon bo'lishi lozim.

Macnamara va Zeffass ijtimoiy media tashkilotlarga ochiqlik va ishtirok imkonini yaratishi bilan birga, boshqaruv, nazorat va strategik maqsadlar o'rtasida ziddiyat tug'dirishini ta'kidlaydi [3]. Mergel esa davlat sektorida raqamli interaksional baholashda shunchaki postlar soni yoki auditoriya hajmi emas, balki ishtirok, hamkorlik va tashkilot missiyasiga real ta'sirni hisobga olish zarurligini ko'rsatadi [4]. Mazkur yondashuvlar dialogiklikni "ko'rinish" sifatida emas, tashkilotning tinglash va javob qaytarish qobiliyati sifatida baholashga undaydi.

Mahalliy tadqiqotlarda ham davlat organlarining ijtimoiy media faoliyati PR va jamoatchilik bilan aloqalarning muhim yo'nalishi sifatida ko'rilmogda. Djurayeva ekologik organlar faoliyatida ijtimoiy medianing tezkor axborot almashinuvi, jamoatchilik ishtiroki va tashkilot imijiga ta'sirini tahlil qiladi [5]. Saydullayeva zamonaviy PR texnologiyalari, raqamli transformatsiya va interaktiv kommunikatsiyaning siyosiy institutlar faoliyatidagi o'rni ko'rsatadi [6]. Biroq davlat kommunikatsiyasida savol, video va hikoyalashtirish

**Tahlil va natijalar.** Tanlangan 20 ta material bo'yicha kodlash natijalari 1-jadvalda umumlashtirilgan.

1-jadval. SSVning tanlangan raqamli materiallarida dialogik va servis indikatorlari

| Indikator                                | Soni (n=20) | Ulushi | Qisqa talqin                                                         |
|------------------------------------------|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------|
| Savolga asoslangan dialogik freyming     | 13          | 65%    | Auditoriyaga murojaat qiluvchi ritorik-dialogik usul keng qo'llangan |
| Video/medialoyiha integratsiyasi         | 16          | 80%    | Vizual va video-first kontent strategiyasi ustun                     |
| Bevosita xizmatga yo'naltirilgan axborot | 4           | 20%    | Amaliy foyda beruvchi servis kontenti nisbatan kam                   |
| Institutsional tinglash/ochiq muloqot    | 3           | 15%    | Taklif va fikrlarni tizimli qabul qilish elementlari cheklangan      |

Manba: muallifning 20 ta rasmiy SSV materiali bo'yicha kontent-tahlili asosida tuzilgan.

Eng yuqori ko'rsatkich video va medialoyiha integratsiyasiga to'g'ri keldi — 16 ta materialda (80%). SSV matbuot xizmati ko'plab mavzularni qisqa matn bilan boshlab, asosiy mazmuni videolavhaga yo'naltiradi. "Tibbiyot novatorlari" kabi medialoyiha formatlari institutsional kontentni hikoyalashtirish va vizuallashtirishga intilishni ko'rsatadi [14]. Bunday format murakkab tibbiy jarayonlarni keng auditoriyaga tushunarli shaklda yetkazish imkonini beradi.

Savolga asoslangan dialogik freyming 13 ta materialda (65%) aniq kuzatiladi. "Shifokor qabuliga onlayn yozilish tartibi

kabi ritorik-dialogik shakllar bilan real servis hamda institutsional tinglash mexanizmlari o'rtasidagi nisbat alohida empirik masala bo'lib qolmoqda.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Tadqiqot sifat va miqdor elementlarini birlashtirgan yo'naltirilgan kontent-tahlil dizayniga tayandi. Empirik korpus O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligining gov.uz portalidagi rasmiy bo'limida 2026-yil 30-yanvardan 30-avgustgacha e'lon qilingan 20 ta materialdan tuzildi [9]. Tanlanma maqsadli bo'lib, raqamli xizmatlar, islohotlar, medialoyihalar, ochiq muloqot, profilaktik tavsiyalar va fuqaroga mo'ljallangan tushuntiruvchi kontentni qamrab oladigan materiallar tanlandi. Shu sabab natijalar vazirligining barcha 2026-yilgi kontentga statistik generalizatsiya sifatida emas, turli kommunikativ formatlarni qamrab olgan pilot tahlil sifatida talqin qilinadi.

Kodlash sxemasi nazariy asos va tadqiqot savollaridan kelib chiqib to'rtta binar indikator bo'yicha tuzildi. Birinchi indikator — savolga asoslangan dialogik freyming: sarlavha yoki matnda "Qanday?", "Nimalar?", "Xo'sh?" kabi savollar orqali auditoriya bilan suhbat ohangini yaratish. Ikkinchi indikator — video yoki medialoyiha integratsiyasi: videolavha, maxsus medialoyiha yoki videoni ko'rishga undovchi format mavjudligi. Uchinchi indikator — bevosita xizmatga yo'naltirilgan kontent: fuqaro muayyan xizmatdan foydalanishi yoki salomatlik bo'yicha amaliy harakatni bajarishi uchun aniq ko'rsatma berilishi. To'rtinchi indikator — institutsional tinglash: ochiq muloqot, takliflarni qabul qiluvchi platforma yoki manfaatdor tomonlar fikrini tizimli yig'ishga qaratilgan mexanizm mavjudligi.

Indikatorlarning mazmuniy validligi dialogik kommunikatsiya [1], davlat kommunikatsiyasi [2] va raqamli davlat interaksiyasi [4] nazariyalaridagi mezonlar bilan bog'lash orqali ta'minlandi. Ishonchlikni oshirish uchun har bir indikatorning operatsion ta'rifi oldindan belgilandi va faqat ochiq matnda kuzatiladigan belgilarga tayangan holda kodlandi. Masalan, postda video mavjudligi avtomatik ravishda dialogik muloqot deb baholanmadi; savol freymingi ham real fikr-mulohaza mexanizmi bilan tenglashtirilmadi. Kodlash bitta tadqiqotchi tomonidan amalga oshirilgani sabab interkoder ishonchiligi hisoblanmadi; bu tadqiqot cheklovi sifatida qayd etiladi. Ochiq manba materiallaridan foydalanilgani sabab shaxsiy ma'lumotlarni qayta ishlash bilan bog'liq qo'shimcha etik xavf yuzaga kelmadi.

qanday?" kabi formulalar o'quvchini kommunikatsiya ichiga jalb qiluvchi suhbat ohangini yaratadi [10]. Bu usul Kent va Taylor ta'riflagan dialogik yondashuvning ayrim tashqi belgilariga mos keladi [1]. Biroq savolning mavjudligi o'z-o'zidan ikki tomonlama muloqot yoki tashkilotning real tinglash mexanizmi mavjudligini anglatmaydi.

Bevosita xizmatga yo'naltirilgan kontent 4 ta materialda (20%) qayd etildi. Ular shifokor qabuliga onlayn yozilish [10], bolalar emlanishi haqidagi ma'lumotlarni onlayn olish [11], reimbursatsiya dasturi asosida dori vositalaridan foydalanish [12]

va salomatlik bo'yicha amaliy tavsiyalarni o'z ichiga olgan. Ushbu materiallar auditoriyani "yangilik iste'molchisi" emas, aniqlik ehtiyojga ega fuqaro sifatida ko'radi. Davlat PRi uchun servis orientatsiyasi jamoatchilikka xizmat qilish tamoyilini bevosita ifodalovchi formatdir.

Institutsional tinglash elementi eng past ko'rsatkichni — 3 ta material (15%)ni tashkil etdi. Shifokor va olimlarning takliflarini elektron tarzda qabul qilishga mo'ljallangan platforma [13] hamda xususiy tibbiyot vakillari bilan ochiq muloqot [15] bunga misoldir. Bunday mexanizmlar dialogik kommunikatsiyani savol-javob ohangidan tashkiliy "tinglash" va fikrlarni qayta boshqaruv jarayoniga olib kirish darajasiga ko'tarish imkoniyatini yaratadi.

**Muhokama.** Topilgan nisbat davlat raqamli PRining muhim paradoksini ko'rsatadi: texnologik va stilistik interaktivlik real institutsional dialogdan tezroq rivojlanishi mumkin. Video, savol sarlavhalari va medialoyihalar auditoriya e'tiborini oshiradi, ammo tashkilotning tinglash va javoblarni boshqaruv qarorlariga aylantirish qobiliyati alohida mexanizmi talab qiladi. Macnamara va Zerfass qayd etganidek, ijtimoiy medianing ochiqlik potentsiali tashkilotning boshqaruv va nazorat jarayonlari bilan muvozanatlashishi kerak [3].

SSV misolida servis kontentining 20 foizda kuzatilishi alohida ahamiyatga ega. Mazkur ulush pilot tanlanma sharoitida ehtiyohtkor talqin qilinishi kerak, biroq onlayn qabul, emlash ma'lumoti va reimpursatsiya kabi materiallar davlat PRining eng bevosita ijtimoiy qiymatini namoyon etadi: kommunikatsiya fuqaroga xizmatdan foydalanishni osonlashtiradi. Shu nuqtai nazardan, matbuot xizmati samaradorligini qamrov, ko'rishlar yoki yangiliklar soni bilan bir qatorda "foydalanuvchi vazifasini hal qilishga yordam bergan kontent" ulushi bilan ham o'lchash maqsadga muvofiq.

Institutsional tinglashning 15 foizlik ko'rsatkichi esa amaliyot uchun muhim yo'nalishni ochadi. Mergel davlat sektoridagi raqamli interaksionalni tashkilot missiyasi bilan bog'lash zarurligini ta'kidlaydi [4]. Agar ochiq muloqotda bildirilgan takliflar keyingi qarorlarda qay tarzda aks etgani, platforma orqali kelgan takliflarning necha foizi ko'rib chiqilgani va fuqarolarga qanday qayta aloqa berilgani ochiq ko'rsatkichlar

bilan yoritilsa, "tinglash" kommunikatsiyaning ko'rinadigan natijasiga aylanadi.

Tadqiqotning cheklovlari uch jihat bilan bog'liq. Birinchidan, 20 ta material maqsadli tanlangan va SSVning barcha kontentini ifodalamaydi. Ikkinchidan, tahlil gov.uz portalidagi ochiq matnlarga tayangan; Telegram, Facebook, Instagram va YouTube'dagi kommentlar hamda real auditoriya reaksiyasi o'rganilmadi. Uchinchidan, kodlash bitta tadqiqotchi tomonidan amalga oshirildi. Keyingi tadqiqotlarda kengroq vaqt oralig'i, ikkinchi kodlovchi va interkoder ishonchligi ko'rsatkichidan foydalanish natijalarning tashqi va ichki ishonchligini kuchaytiradi.

**Xulosa va takliflar.** Tadqiqot Sog'liqni saqlash vazirligining 2026-yilgi tanlangan raqamli kommunikatsiyalarida video va savolga asoslangan dialogik usullar kuchli o'rin egallashini ko'rsatdi. 20 ta materialning 80 foizida video yoki medialoyiha elementi, 65 foizida savol freymingi mavjud bo'ldi. Bu natija vazirlik kommunikativ tilining rasmiy xabardor qilishdan auditoriyaga yaqinroq va dinamik formatlarga o'tayotganini ko'rsatadi. Shu bilan birga, fuqaroga bevosita xizmat ko'rsatuvchi amaliy axborot 20 foiz, manfaatdor tomonlarning fikr va takliflarini tizimli qabul qilishga qaratilgan mexanizmlar 15 foiz materialda kuzatildi. Demak, keyingi rivojlanish yo'nalishi vizual kontentni ko'paytirishdan ko'ra, servisa yo'naltirilgan postlar ulushini oshirish, ochiq muloqot natijalarini e'lon qilish, takliflarning ko'rib chiqilish jarayonini ko'rsatish va qayta aloqa indikatorlarini joriy etish bilan bog'liq.

Amaliy jihatdan uchta taklif ilgari suriladi: birinchidan, SSV va boshqa davlat organlari kontent rejasida "fuqaroga xizmat" materiallari uchun minimal ulush belgilash; ikkinchidan, ochiq muloqot va taklif platformalarining natijalarini muntazam ravishda ochiq hisobot qilish; uchinchidan, PR samaradorligini qamrov va ko'rishlar bilan bir qatorda xizmatdan foydalanishga o'tish, savolga javob berish va taklifning ko'rib chiqilishi kabi natijaviy indikatorlar bilan baholash. Nazariy jihatdan esa "taqdimotga oid dialogiklik" va "institutsional dialog"ni ajratish davlat raqamli PRini baholashda foydali analitik farq bo'lib xizmat qiladi.

#### ADABIYOTLAR

1. Kent M.L., Taylor M. Building dialogic relationships through the World Wide Web // *Public Relations Review*. 1998. Vol. 24, No. 3. P. 321–334. DOI: 10.1016/S0363-8111(99)80143-X.
2. Liu B.F., Horsley J.S. The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector // *Journal of Public Relations Research*. 2007. Vol. 19, No. 4. P. 377–393. DOI: 10.1080/10627260701402473.
3. Macnamara J., Zerfass A. Social Media Communication in Organizations: The Challenges of Balancing Openness, Strategy, and Management // *International Journal of Strategic Communication*. 2012. Vol. 6, No. 4. P. 287–308. DOI: 10.1080/1553118X.2012.711402.
4. Mergel I. A framework for interpreting social media interactions in the public sector // *Government Information Quarterly*. 2013. Vol. 30, No. 4. P. 327–334. DOI: 10.1016/j.giq.2013.05.015.
5. Djurayeva D. The Role of Social Media in the Operations of Environmental Protection Agencies // *ACTA NUUz*. 2026. Vol. 1, No. 1.11. P. 291–293.
6. Saydullayeva D. Siyosiy partiyalarning jamoatchilik bilan aloqalarining zamonaviy transformatsiyasi: xalqaro tajriba va innovatsion kommunikatsiya usullari // *ACTA NUUz*. 2026. Vol. 1, No. 1.10.
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Sog'liqni saqlash tizimida boshqaruv samaradorligini oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni. 05.05.2026. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy veb-sayti: [president.uz/oz/lists/view/9180](http://president.uz/oz/lists/view/9180).
8. "O'zbekiston – 2030" strategiyasi. Tibbiyot sohasida raqamli texnologiyalarni keng joriy qilish bo'yicha maqsadli ko'rsatkichlar. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy veb-sayti: [president.uz/oz/pages/view/strategy](http://president.uz/oz/pages/view/strategy).
9. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. 2026-yilgi rasmiy yangiliklar va axborot materiallari. [gov.uz/oz/ssv](http://gov.uz/oz/ssv).
10. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. Shifokor qabuliga onlayn yozilish tartibi qanday? 07.08.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/203478](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/203478).
11. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. Bolalarning emlanishi haqidagi ma'lumotlarni onlayn olish. 10.08.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/204116](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/204116).
12. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. Reimpursatsiya dasturi asosida dori vositalarini bepul olish tartibi. 30.08.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/212700](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/212700).
13. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. Shifokor va olimlarning ilg'or takliflarini jamlaydigan yangi platforma. 02.07.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/186960](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/186960).
14. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. "Tibbiyot novatorlari" medialoyihasi. 03.06.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/172859](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/172859).
15. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. Vazir Samarqandda xususiy tibbiyot vakillari bilan ochiq muloqot o'tkazdi. 03.07.2026. [gov.uz/oz/ssv/news/view/187689](http://gov.uz/oz/ssv/news/view/187689).