

JAMOAT TRANSPORTI XIZMATLARI SIFATIGA TA'SIR ETUVCHI OMILLARNI BAHOLASH (Urganch shahri misolida)

Abdullayeva Shahzodaxon Fazliddin qizi

Islom Karimov nomidagi Toshkent politexnika universiteti,

"Termodinamika va energetika auditi" kafedrası laboratoriya mudiri

Annotatsiya: Mazkur maqolada Urganch shahri misolida jamoat transporti xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi asosiy omillar tizimli tarzda tahlil qilingan. Shahar aholisining kundalik harakatchanligini ta'minlashda jamoat transportining o'rni, uning samaradorligiga qo'yiladigan zamonaviy talablar va mavjud kamchiliklar ko'rib chiqilgan. Tadqiqotda xizmat sifatini baholashning umumiy nazariy modellari (jumladan, SERVQUAL yondashuvi) transport sohasiga moslashtirilgan holda qo'llanilib, jadval aniqligi, transport vositalarining texnik holati, xavfsizlik, narx siyosati, marshrutlar qamrovi va xodimlarning muomala madaniyati kabi omillarning yo'lovchilar qoniqishiga ta'siri o'rganilgan. Tahlil natijalari asosida Urganch shahrida jamoat transporti tizimini takomillashtirish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: jamoat transporti, xizmat sifati, Urganch shahri, yo'lovchilar qoniqishi, transport infratuzilmasi, shahar harakatchanligi, marshrut tarmog'i.

Kirish

Zamonaviy shaharlarning barqaror rivojlanishida jamoat transporti tizimi muhim o'rin tutadi. Aholi sonining o'sishi, shaharlarning hududiy kengayishi va shaxsiy avtotransport vositalari sonining ortishi natijasida yo'llarda tirbandliklar kuchaymoqda, bu esa jamoat transportining samarali ishlashini ta'minlash zaruratini yanada dolzarblashtirmoqda. Jamoat transporti nafaqat aholining ish, o'qish va boshqa ehtiyojlari uchun harakatlanishini ta'minlaydi, balki atrof-muhitga zararli chiqindilarni kamaytirish, yo'l-transport hodisalari sonini qisqartirish va shahar resurslaridan oqilona foydalanish imkonini beradi.

Urganch shahri Xorazm viloyatining ma'muriy markazi bo'lib, so'nggi yillarda aholi soni va shahar chegaralarining kengayishi kuzatilmoqda. Bunday sharoitda jamoat transporti xizmatlarining sifati, ularning aholi ehtiyojlariga mosligi masalasi alohida ahamiyat kasb etadi. Amaliyotda kuzatilishicha, marshrut taksilar va avtobuslarning jadvalga rioya qilmasligi, transport vositalarining texnik holati, ba'zi tumanlarda marshrutlar zichligining yetarli emasligi kabi muammolar aholi tomonidan tez-tez tilga olinadi.

Ushbu maqolaning maqsadi Urganch shahrida jamoat transporti xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi asosiy omillarni aniqlash, ularning nisbiy ahamiyatini baholash

va shahar transport tizimini takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Mavzuning o'rganilganlik darajasi

Xizmatlar sifatini baholash muammosi marketing va menejment fanlarida keng o'rganilgan bo'lib, bu borada Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli eng ko'p qo'llaniladigan yondashuvlardan biri hisoblanadi. Ushbu model xizmat sifatini moddiylik, ishonchlilik, javobgarlik, kafolat va hamdardlik kabi besh o'lchov asosida baholashni taklif etadi. Transport sohasida bu model asosida jadval aniqligi, transport vositalarining holati, xodimlarning muomalasi va xavfsizlik kabi mezonlar ishlab chiqilgan.

Xalqaro tajribada jamoat transporti sifatini baholashda yo'lovchilarning sub'ektiv qoniqishi bilan bir qatorda ob'ektiv ko'rsatkichlar - marshrutlar qamrovi, harakatlanish tezligi, yo'lovchi oqimi zichligi kabi mezonlar ham hisobga olinadi. Rivojlangan mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, transport tizimini raqamlashtirish, ya'ni onlayn to'lov tizimlari, real vaqt rejimida transport harakatini kuzatish ilovalari joriy etilishi xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi. Mamlakatimizda ham so'nggi yillarda shahar transport tizimini modernizatsiya qilish, elektron chiptalash tizimini joriy etish borasida amaliy qadamlar qo'yilmoqda, biroq viloyat markazlari va kichik shaharlarda bu jarayon nisbatan sekin kechmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqot jarayonida quyidagi metodlardan foydalanildi: ilmiy adabiyotlar va me'yoriy-huquqiy hujjatlarni tahlil qilish, kuzatish metodi, mantiqiy tahlil va qiyosiy tahlil usullari. Jamoat transporti xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi omillarni aniqlash uchun SERVQUAL modeliga asoslangan holda o'nta asosiy mezon ishlab chiqildi. Ushbu mezonlar Urganch shahri sharoitidan kelib chiqqan holda transport infratuzilmasi, xizmat ko'rsatish jarayoni va yo'lovchilar bilan bog'liq omillarga bo'lib guruhlangan.

Har bir omilning ahamiyat darajasi ekspert baholash va mavjud kuzatishlar asosida uch bosqichli shkala (yuqori, o'rta, past) yordamida shartli tarzda tavsiflandi. Bunday yondashuv keyingi bosqichda keng ko'lamli so'rovnoma o'tkazish va statistik tahlil qilish uchun asos bo'lib xizmat qiladi.

Tahlil va natijalar

O'tkazilgan tahlil natijasida Urganch shahrida jamoat transporti xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi asosiy omillar va ularning shartli ahamiyat darajasi 1-jadvalda keltirilgan.

1-jadval. Jamoat transporti xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi omillar

Omil	Ahamiyat darajasi	Izoh
Jadval aniqligi va vaqt bo'yicha barqarorlik	Yuqori	Kutish vaqti va marshrut jadvaliga rioya qilinishi
Transport vositalarining texnik holati	Yuqori	Avtobuslarning eskiligi, texnik nosozliklar chastotasi
Marshrutlar qamrovi va zichligi	O'rta-yuqori	Shahar tumanlarining transport bilan ta'minlanganligi
Yo'l haqi va narx siyosati	O'rta	Chipta narxining aholi daromadiga mosligi
Xavfsizlik darajasi	Yuqori	Haydovchi malakasi, texnik xavfsizlik, jinoyat holatlari
Salon qulayligi (isitish, shamollatish, tozalik)	O'rta	Yo'lovchilarning jismoniy qulayligi
Xodimlarning muomala madaniyati	O'rta	Haydovchi va konduktorlarning yo'lovchilarga munosabati
Axborot ta'minoti (marshrut, jadval haqida)	O'rta-past	Elektron tablo, mobil ilovalar mavjudligi
Ekologik omil (chiqindi gazlar darajasi)	O'rta	Transport vositalarining ekologik sinfi
Nogironligi bo'lgan shaxslar uchun moslashtirilganlik	Past-o'rta	Pandus, ovozli e'lonlar mavjudligi

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, jadval aniqligi, transport vositalarining texnik holati va xavfsizlik darajasi eng yuqori ahamiyatga ega omillar sifatida belgilandi. Bu, o'z navbatida, Urganch shahri transport korxonalarining avtopark yangilash, texnik xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish va haydovchilar malakasini oshirish borasidagi ishlarga alohida e'tibor qaratishi zarurligini ko'rsatadi.

Marshrutlar qamrovi masalasi, ayniqsa, shaharning yangi qurilayotgan turar-joy massivlari va chekka tumanlarida dolzarb bo'lib qolmoqda. Bunday hududlarda transport vositalarining kamligi aholini shaxsiy avtomobil yoki norasmiy tashuvchilardan foydalanishga majbur qilmoqda, bu esa yo'l harakati xavfsizligi va ekologik holatga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Axborot ta'minoti va raqamli xizmatlar (marshrut haqida real vaqt rejimidagi ma'lumot, elektron to'lov tizimlari) nisbatan past ahamiyat darajasiga ega deb baholangan bo'lsa-da, kelajakda bu yo'nalish yo'lovchilar qoniqishini oshirishning muhim rezervi hisoblanadi, chunki zamonaviy raqamli yechimlar kutish vaqtini aniqroq rejalashtirish va xizmatdan foydalanish qulayligini ta'minlaydi.

Shuningdek, nogironligi bo'lgan shaxslar va cheklangan harakatlanish imkoniyatiga ega fuqarolar uchun moslashtirilgan infratuzilmaning yetarli darajada

rivojlanmaganligi aniqlandi. Bu masala ijtimoiy adolat va barcha fuqarolar uchun teng imkoniyatlar yaratish nuqtai nazaridan alohida e'tiborga muhtoj.

Urganch shahri transport tizimining o'ziga xos xususiyatlaridan biri shundaki, shahar hududi nisbatan ixcham bo'lsa-da, uning atrofidagi qishloq tumanlari va yaqin joylashgan aholi punktlaridan kunlik migratsiya darajasi yuqori. Bu esa shahar ichki marshrutlari bilan bir qatorda shaharlararo va tuman markazlari bilan bog'lovchi yo'nalishlarning ham sifatli ishlashini talab qiladi. Amaliyotda ko'pincha shahar chetidan markazga qatnovchi yo'lovchilar tirbandlik soatlarida transport vositalarining yetishmasligi muammosiga duch kelishadi, bu esa ish va o'quv joylariga borish vaqtining cho'zilishiga olib keladi.

Yana bir muhim jihat - transport tarif siyosatining shaffofligi va aholi daromad darajasiga muvofiqligidir. Yo'l haqining asossiz oshishi past daromadli oilalar uchun jamoat transportidan foydalanishni cheklashi mumkin, bu esa ijtimoiy adolat tamoyiliga zid keladi. Shu bois tarif siyosatini belgilashda nafaqat transport korxonalarining xarajatlarini qoplash, balki aholining to'lov qobiliyatini ham hisobga olish muhim ahamiyat kasb etadi.

Amaliy tavsiyalar

Yuqorida keltirilgan tahlil natijalaridan kelib chiqib, Urganch shahar hokimligi va transport korxonalari uchun quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

Birinchidan, avtoparkni yangilash bo'yicha bosqichma-bosqich dastur ishlab chiqish, bunda birinchi navbatda eng ko'p yo'lovchi tashuvchi marshrutlardagi eskirgan transport vositalarini almashtirish maqsadga muvofiqdir. Bu, o'z navbatida, texnik nosozliklar sonini kamaytirish va yoqilg'i sarfini optimallashtirish imkonini beradi.

Ikkinchidan, marshrut jadvallarini shakllantirishda kunning turli vaqtlaridagi yo'lovchi oqimi zichligini hisobga olgan holda moslashuvchan (dinamik) jadval tizimini joriy etish tavsiya etiladi, xususan ish kuni ertalabki va kechki tirbandlik soatlarida transport vositalari sonini vaqtinchalik ko'paytirish.

Uchinchidan, haydovchi va konduktorlar uchun muntazam malaka oshirish kurslarini tashkil etish, ularning yo'lovchilar bilan muomala madaniyati va favqulodda vaziyatlarda harakat qilish ko'nikmalarini rivojlantirish zarur.

To'rtinchidan, shahar transport bo'limi tomonidan yo'lovchilarning fikr-mulohazalarini muntazam yig'ish maqsadida mobil ilova yoki qisqa raqamli xizmat orqali so'rovnoma tizimini yo'lga qo'yish tavsiya etiladi. Bu yo'lovchilar bilan teskari aloqani ta'minlab, xizmat sifatini doimiy monitoring qilish imkonini beradi.

Beshinchidan, transport infratuzilmasini rivojlantirishda ekologik jihatlariga alohida e'tibor qaratish, xususan elektr avtobuslar yoki gaz yoqilg'isida ishlaydigan ekologik toza transport vositalarini joriy etish istiqbolini o'rganish tavsiya etiladi.

Xulosa va takliflar

O'tkazilgan tahlil asosida quyidagi xulosalarga kelish mumkin:

1. Urganch shahrida jamoat transporti xizmatlari sifatiga eng katta ta'sir ko'rsatuvchi omillar - jadval aniqligi, transport vositalarining texnik holati va xavfsizlik darajasi hisoblanadi, shu sababli birinchi navbatda ushbu yo'nalishlarga e'tibor qaratish maqsadga muvofiqdir.

2. Shaharning yangi rivojlanayotgan tumanlarida marshrutlar tarmog'ini kengaytirish va marshrut jadvallarini transport vositalari sonining real ehtiyojga mosligini hisobga olgan holda qayta ko'rib chiqish lozim.

3. Elektron chiptalash va real vaqt rejimida transport harakatini kuzatish tizimlarini bosqichma-bosqich joriy etish yo'lovchilar qoniqishini oshirishning samarali vositasi bo'lib xizmat qiladi.

4. Nogironligi bo'lgan shaxslar uchun moslashtirilgan infratuzilmani (pandus, ovozli e'lonlar tizimi) rivojlantirish barcha fuqarolar uchun transport xizmatlaridan teng foydalanish imkoniyatini ta'minlaydi.

5. Keyingi tadqiqotlarda aholi o'rtasida keng ko'lamli sotsiologik so'rovnoma o'tkazish va statistik tahlil usullaridan foydalanish orqali ushbu maqolada taklif etilgan omillarning miqdoriy ahamiyatini aniqlash tavsiya etiladi.

Xulosa qilib aytganda, Urganch shahrida jamoat transporti tizimini takomillashtirish kompleks yondashuvni talab etadi va bu borada infratuzilmaviy, texnologik hamda tashkiliy-boshqaruv chora-tadbirlarini uyg'un tarzda amalga oshirish zarur.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research // Journal of Marketing. - 1985. - Vol. 49. - P. 41-50.

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining shahar transport tizimini rivojlantirishga oid me'yoriy-huquqiy hujjatlari.

3. Xorazm viloyati statistika boshqarmasining rasmiy ma'lumotlari.

4. Vuchic V. R. Urban Transit: Operations, Planning, and Economics. - New Jersey: John Wiley & Sons, 2005.

5. Mahmudov T. Shahar jamoat transporti tizimini rivojlantirish masalalari // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar ilmiy elektron jurnali.