



SHAHAR JAMOAT TRANSPORTIDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI  
BAHOLASH

**Bobojonov Shodlik Erka o'g'li**

*Toshkent davlat transport magistranti*

ORCID: 0009-0007-9833-0663

[shodlikbobojonov2004@gmail.com](mailto:shodlikbobojonov2004@gmail.com)

**Masadikov Shohjahon Ulug'bekovich**

*Toshkent davlat transport universiteti magistranti*

[masakidovshohjahon@gmail.com](mailto:masakidovshohjahon@gmail.com)

*Ilmiy rahbar: Yo'ldoshev Davron Furqat o'g'li*

*Toshkent davlat transport universiteti PhD., dotsent*

ORCID: 0000-0002-6042-2737

[davron\\_f@tstu.uz](mailto:davron_f@tstu.uz)

**Annotatsiya:** *Maqolada Toshkent shahridagi 40-sonli avtobus yo'nalishi misolida jamoat transporti xizmat sifati va undan foydalanish imkoniyatlari so'rovnoma asosida baholangan. Tadqiqotda xizmat xavfsizligi, muntazamlilik, tezlik, qulaylik, ishonchlilik, xodimlar madaniyati, narxning maqbulligi, ekologik holat, intellektual tizimlar va almashinuvchanlik ko'rsatkichlari bo'yicha ko'rsatkichlar tahlil qilingan. Olingan natijalar asosida jamoat transporti xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha tegishli xulosalar va takliflar ishlab chiqilgan.*

**Kalit so'zlar:** *jamoat transporti, xizmat sifati, so'rovnoma, yo'lovchilar fikri, transport samaradorligi, xavfsizlik, muntazamlilik, qulaylik, tarif siyosati, ekologik tozalik, intellektual transport tizimlari, almashinuvchanlik.*

**Аннотация:** *В статье на примере автобусного маршрута №40 города Ташкента проведена оценка качества услуг общественного транспорта и уровня доступности на основе анкетного опроса. В ходе исследования проанализированы такие показатели, как безопасность, регулярность, скорость, комфорт, надежность, культура обслуживания персонала, доступность тарифов, экологическое состояние, интеллектуальные транспортные системы и пересадочность. На основе полученных результатов разработаны соответствующие выводы и предложения по совершенствованию услуг общественного транспорта.*

**Ключевые слова:** *общественный транспорт, качество услуг, анкетирование, мнение пассажиров, эффективность транспорта, безопасность, регулярность, комфорт, тарифная политика, экологическая чистота, интеллектуальные транспортные системы, пересадочность.*

**Abstract:** *This article evaluates the quality and accessibility of public transport services based on a survey conducted on bus route No. 40 in Tashkent city. The study analyzes key indicators such as safety, regularity, speed, comfort, reliability, staff behavior, affordability*



*of fares, environmental conditions, intelligent transport systems, and transferability. Based on the obtained results, relevant conclusions and recommendations for improving public transport services have been developed.*

**Keywords:** *public transport, service quality, survey, passenger opinion, transport efficiency, safety, regularity, comfort, pricing policy, environmental sustainability, intelligent transport systems, transferability.*

## **KIRISH**

Bugungi kunda shahar yo'lovchi transport tizimining samaradorligi va sifat darajasini oshirish masalasi transport sohasidagi dolzarb yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Aholining jamoat transportidan foydalanish darajasi nafaqat transport infratuzilmasining rivojlanganligi, balki xizmat sifati, qulaylik, xavfsizlik va foydalanish imkoniyatlari bilan ham bevosita bog'liqdir. Shu sababli jamoat transporti xizmatlarini kompleks baholash va yo'lovchilar fikrini o'rganish amaliy ahamiyatga ega bo'lib, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni bartaraf etish bo'yicha ilmiy asoslangan xulosalar chiqarishga imkon beradi [11, 12].

Ushbu maqolada 40-sonli avtobus yo'nalishi bo'yicha o'tkazilgan so'rovnoma natijalari asosida aholining jamoat transportidan foydalanish jarayonida xizmat ko'rsatish sifati va foydalanish imkoniyati baholandi. So'rovnomada jami 51 nafar respondent ishtirok etgan bo'lib, ular tomonidan xizmat xavfsizligi, muntazamlik, tezlik, qulaylik, ishonchlilik, xodimlar xulq-atvori, narxning maqbulligi, ekologik tozalik, intellektual tizimlar va almashinuvchanlik kabi asosiy ko'rsatkichlar bo'yicha fikrlar bildirildi. Mazkur tadqiqot natijalari jamoat transporti xizmatlarining hozirgi holatini tahlil qilish va uni yanada takomillashtirish yo'nalishlarini aniqlashga xizmat qiladi.

## **ASOSIY QISM**

Tadqiqot obyekti sifatida Toshkent shahri, 40-sonli "Sergeli mavzesi 12-daha – Toshkent vokzali" avtobus yo'nalishi tanlab olindi. Ushbu yo'nalish shahar yo'lovchi transport tizimida muhim ahamiyatga ega bo'lib, kundalik qatnovlarda aholining keng qatlamiga xizmat ko'rsatadi. Yo'nalish bo'yicha ish rejimi 5<sup>15</sup> dan 22<sup>11</sup> gacha etib belgilangan bo'lib, o'rtacha bir qatnov vaqti 72 daqiqani va yo'nalishning umumiy uzunligi esa 24,51 kmni tashkil etadi. Harakat tarkibi sifatida zamonaviy YUTONG elektrobuslari foydalaniladi hamda ekspluatatsiya jarayoni "12 Avtobus Saroyi" avtokorxonasi tomonidan amalga oshiriladi [2].

2026-yilning aprel oyi ish kunlarida ushbu yo'nalish bo'yicha yo'lovchilar fikrini o'rganish maqsadida so'rovnoma tashkil etildi. So'rovnoma respondentlar tomonidan elektron shaklda to'ldirildi. Tadqiqotda jami 51 nafar respondent ishtirok etdi.

So'rovnoma savollari darajalangan javob variantlari asosida tuzilgan bo'lib, respondentlar xizmat sifatini "a'lo", "yaxshi", "qoniqarli", "qisman qoniqarli" va "qoniqarsiz" mezonlari orqali baholadilar. Ushbu yondashuv respondentlar fikrini tizimli ravishda umumlashtirish va jamoat transporti xizmatlari sifatini kompleks tahlil qilish imkonini beradi [10].



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G‘OYALAR

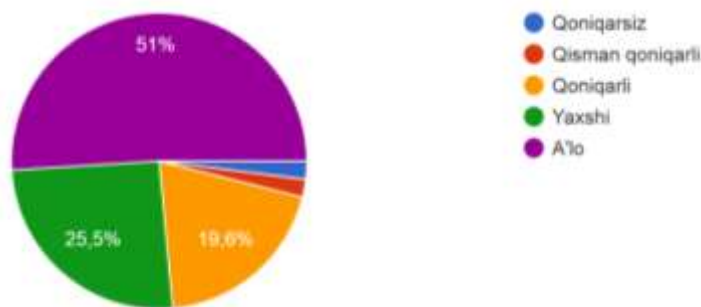


Olingan ma’lumotlar asosida jamoat transporti xizmatlarining xavfsizlik, muntazamlik, tezlik, qulaylik, ishonchlilik, xodimlar madaniyati, narxning maqbulligi, ekologik holat va intellektual tizimlar kabi asosiy sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha tahlil amalga oshirildi.

### 1. Xizmat xavfsizligi ko‘rsatkichining baholanishi

Aholining jamoat transportidan foydalanish jarayonida xizmat sifati va foydalanish imkoniyatini baholashda eng muhim mezonlardan biri xizmat xavfsizligi hisoblanadi. Xizmat xavfsizligi yo‘lovchilarni tashish jarayonida inson hayoti va sog‘lig‘ini saqlash, transport vositalarining texnik sozligi, haydovchilarning kasbiy malakasi hamda yo‘l harakati qoidalariga rioya etish darajasini o‘z ichiga oladi [3].

O‘tkazilgan so‘rovnoma natijalariga ko‘ra, respondentlarning aksariyati jamoat transportida xizmat xavfsizligi darajasini ijobiy baholagan. Jumladan, 51 nafar respondentdan 26 nafari (51%) ushbu ko‘rsatkichni “a’lo”, 13 nafari (25,5%) “yaxshi”, 10 nafari (19,6%) “qoniqarli” deb baholagan. Shu bilan birga, faqat 1 nafardan respondent (2% atrofida) “qisman qoniqarli” va “qoniqarsiz” degan fikrni bildirgan.



1-rasm. Jamoat transportida xizmat xavfsizligi ko‘rsatkichi bo‘yicha so‘rovnoma natijalari (Google Forms diagrammasi)

Keltirilgan ma’lumotlar shuni anglatadiki, jamoat transporti tizimida xavfsizlik darajasi aholining asosiy qismi tomonidan yuqori darajada e‘tirof etilgan. Bu holat transport vositalarining texnik holatini yaxshilash, haydovchilar malakasini oshirish hamda yo‘l harakati qoidalariga amal qilish borasida olib borilayotgan ishlar samarali natija berayotganini ko‘rsatadi.

### 2. Muntazamlik ko‘rsatkichining baholanishi

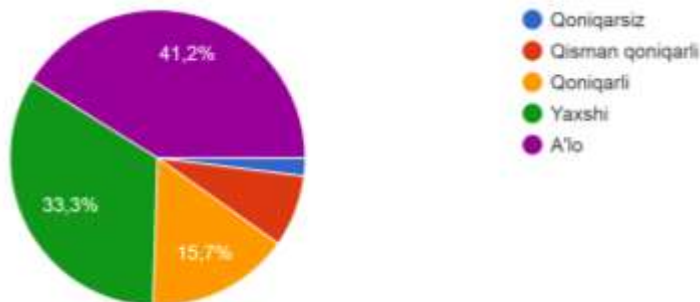
Muntazamlik jamoat transporti xizmatlarining muhim ko‘rsatkichlaridan biri bo‘lib, qatnovlarning jadval asosida amalga oshirilishi, interval barqarorligi hamda kechikishlarning minimal darajada bo‘lishi bilan tavsiflanadi [11].

So‘rov natijalariga ko‘ra, respondentlarning aksariyati ushbu ko‘rsatkichni ijobiy baholagan: 21 nafari (41,2%) “a’lo”, 17 nafari (33,3%) “yaxshi”, 8 nafari (15,7%) “qoniqarli” deb baholagan. Shu bilan birga, 4 nafar (7,8%) “qisman qoniqarli” va 1 nafar (2%) “qoniqarsiz” javob qayd etilgan.





## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'UYALAR



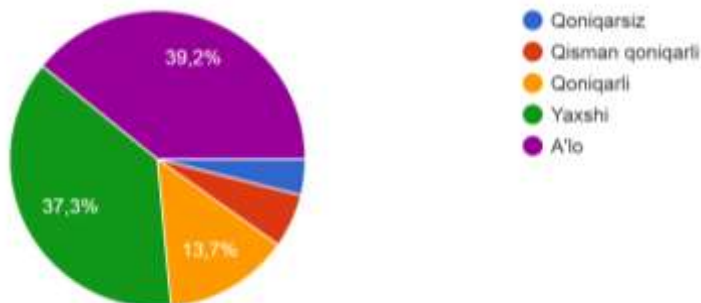
2-rasm. Muntazamlik ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Tahlil natijalari qatnovlar umumiy hisobda tartibli yo'lga qo'yilganini ko'rsatadi. Xususan, yuqori baholarning salmoqli ulushi xizmat ko'rsatish jadval asosida tashkil etilganini tasdiqlaydi. Biroq ayrim holatlarda intervalning uzayishi va kechikishlar ku zatilgani ushbu yo'nalishda tashkiliy jarayonlarni yanada takomillashtirish zarurligini bildiradi.

### 3. Tezlik ko'rsatkichining baholanishi

Yo'lovchilarning manzilga yetib borish tezligi transport xizmatlari samaradorligining muhim omili hisoblanadi. Ushbu ko'rsatkich harakat tezligi, bekatlardagi kutish vaqti hamda qatnov intervali bilan belgilanadi.

Natijalarga ko'ra, respondentlarning aksariyati tezlik darajasini ijobiy baholagan: 20 nafari (39,2%) "a'lo", 19 nafari (37,3%) "yaxshi", 7 nafari (13,7%) "qoniqarli" deb javob bergan.



3-rasm. Tezlik ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Olingan natijalar transport tizimi nisbatan tezkor faoliyat yuritayotganini ko'rsatadi. Shu bilan birga, ayrim yo'nalishlarda kutish vaqtining ortishi va harakat tezligining yetarli emasligi kuzatiladi, bu esa optimallashtirish zarurligini ko'rsatadi.

### 4. Qulaylik ko'rsatkichining baholanishi

Jamoat transportidan foydalanish jarayonida yaratilgan sharoitlar xizmat sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Qulaylik transport vositalarining texnik holati, o'rindiqlar soni, harorat, ventilyatsiya, tozalik hamda bekatlar infratuzilmasi bilan belgilanadi [7].

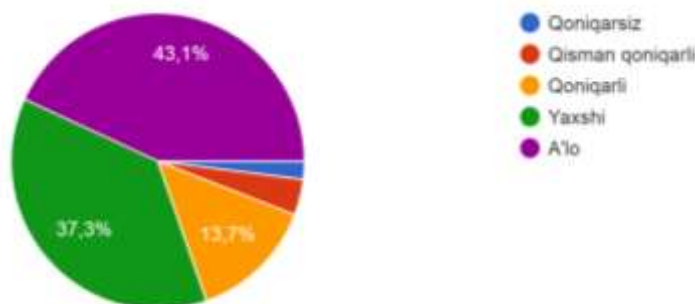




## TANQIDIY NAZAR, TAHLILIIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G‘OYALAR



So‘rov natijalariga ko‘ra, respondentlarning aksariyati qulaylik darajasini ijobiy baholagan. 22 nafari (43,1%) “a’lo”, 19 nafari (37,3%) “yaxshi” deb javob bergan.



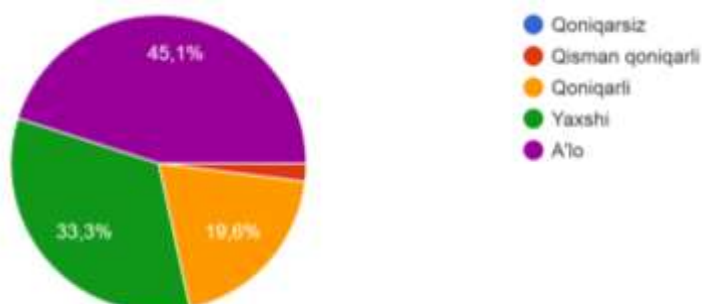
4-rasm. Qulaylik ko‘rsatkichi bo‘yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Kuzatuvlar transport vositalarida yaratilgan sharoitlar aksariyat hollarda talab darajasida ekanini ko‘rsatadi. Ayniqsa, qulaylik bo‘yicha yuqori baholar mavjud infratuzilmaning yetarli darajada ekanini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, ayrim transport vositalarida mikroiklim bilan bog‘liq kamchiliklarni bartaraf etish zarur.

### 5. Xizmat ishonchliligi ko‘rsatkichining baholanishi

Jamoat transporti xizmatlari sifatini baholashda xizmat ishonchlilik ko‘rsatkichi yo‘lovchilarga e‘lon qilingan jadval va yo‘nalishlar bo‘yicha transport xizmatlarining uzluksiz va kafolatli tarzda amalga oshirilishi, transport vositalarining texnik sozligi hamda qatnovlarning barqarorligini ta‘minlash darajasi bilan tavsiflanadi. Xizmat ishonchliligi transport tizimiga nisbatan aholining ishonchini oshirishda muhim omil bo‘lib xizmat qiladi.

So‘rovnoma natijalariga ko‘ra, respondentlarning aksariyati ushbu ko‘rsatkichni ijobiy baholagan: 23 nafari (45,1%) “a’lo”, 17 nafari (33,3%) “yaxshi”, 10 nafari (19,6%) “qoniqarli”. 1 nafar respondent (2%) “qisman qoniqarli” deb javob bergan, “qoniqarsiz” baho kuzatilmagan.



5-rasm. Xizmat ishonchliligi ko‘rsatkichi bo‘yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'UYALAR

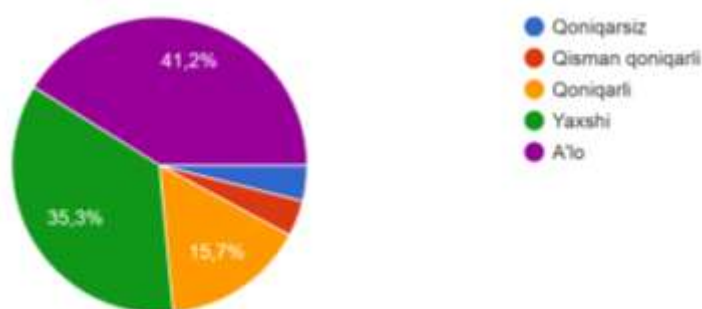


Tahlil yakunlari jamoat transporti xizmatlarining ishonchlilik darajasi yuqori ekanligini ko'rsatadi. Yuqori baholarning ustunligi qatnovlarning barqarorligi hamda jadval asosida xizmat ko'rsatish tizimi samarali tashkil etilganini anglatadi.

### 6. Xodimlar xulq-atvori va madaniyati ko'rsatkichining baholanishi

Xodimlarning muomala madaniyati xizmat sifatining muhim tarkibiy qismi bo'lib, yo'lovchilarga nisbatan hurmat, kasbiy etika va kommunikatsiya darajasi bilan belgilanadi.

Natijalarga ko'ra, respondentlarning aksariyati ushbu ko'rsatkichni ijobiy baholagan: 21 nafari (41,2%) "a'lo", 18 nafari (35,3%) "yaxshi", 8 nafari (15,7%) "qoniqarli". Shu bilan birga, 2 nafardan respondent (3,9%) "qisman qoniqarli" va "qoniqarsiz" javoblarini bildirgan.



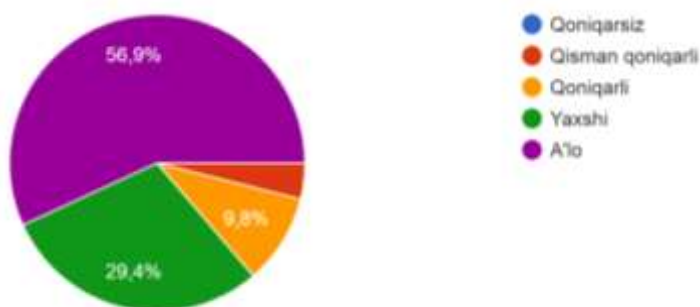
6-rasm. Xodimlar xulq-atvori va muomala madaniyati ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Olingan ma'lumotlar xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning muomala madaniyati umumiy hisobda ijobiy darajada ekanini aks ettiradi. Yuqori baholarning ko'pligi yo'lovchilarga nisbatan hurmat bilan munosabat shakllanganini bildiradi. Shu bilan birga, ayrim salbiy fikrlar xodimlar faoliyatini yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi.

### 7. Narxning maqbulligi ko'rsatkichining baholanishi

Transport xizmatlari tariflarining aholining daromad darajasiga mosligi xizmatlardan foydalanish darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi [7].

So'rovnoma natijalariga ko'ra, respondentlarning baholari: 29 nafari (56,9%) "a'lo", 15 nafari (29,4%) "yaxshi", 5 nafari (9,8%) "qoniqarli". 2 nafari respondent (3,9%) "qisman qoniqarli" deb javob bergan.





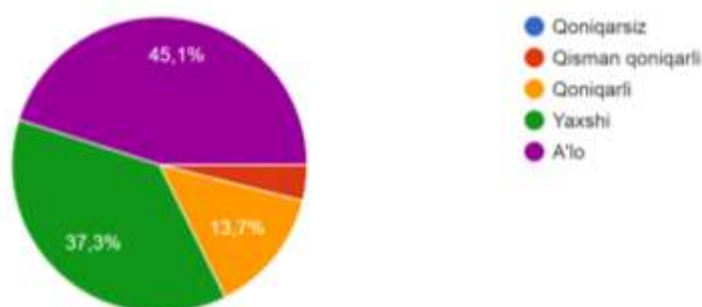
7-rasm. Narxning maqbulligi ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Natijalar transport xizmatlari tariflari aholining aksariyati uchun maqbul ekanini ifodalaydi. Ayniqsa, yuqori baholarning ustunligi narx siyosati aholining iqtisodiy imkoniyatlariga mos kelayotganini ko'rsatadi. Biroq ayrim fikrlar to'lov tizimlarini yanada takomillashtirish lozimligini bildiradi.

### 8. Ekologik tozaligi ko'rsatkichining baholanishi

Hozirgi kunda jamoat transporti xizmatlari sifatini baholashda ekologik tozalik transport vositalaridan chiqayotgan zararli gazlar miqdori, shovqin darajasi hamda transport tizimining atrof-muhitga salbiy ta'sirini kamaytirishga qaratilgan chora-tadbirlar samaradorligi bilan belgilanadi. Ekologik jihatdan barqaror transport tizimini rivojlantirish aholining sog'lig'ini muhofaza qilish va shahar ekologik muhitini yaxshilashda muhim ahamiyat kasb etadi [3].

So'rovnoma natijalariga ko'ra, respondentlarning ko'pchiligi jamoat transporti xizmatlarining ekologik tozaligi darajasini ijobiy baholagan. Jumladan, 51 nafar respondentdan 23 nafari (45,1%) ushbu ko'rsatkichni "a'lo", 19 nafari (37,3%) "yaxshi", 7 nafari (13,7%) "qoniqarli" deb baholagan. Shu bilan birga, 2 nafar respondent (3,9%) "qisman qoniqarli" degan fikrni bildirgan bo'lib, "qoniqarsiz" baho qayd etilmagan.



8-rasm. Ekologik tozaligi ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Kuzatuvlar jamoat transporti vositalarining ekologik talablarga mosligi ortib borayotganini ko'rsatadi. Yuqori baholar transport tizimida ekologik xavfsizlikni ta'minlash bo'yicha amalga oshirilayotgan chora-tadbirlar samarali ekanini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, ayrim transport vositalarining texnik holatini yanada yaxshilash zarur.

### 9. Intellektual transport tizimlari ko'rsatkichining baholanishi

Zamonaviy shahar transport tizimini rivojlantirishda intellektual transport tizimlarini joriy etish muhim ahamiyat kasb etadi. Intellektual transport tizimlari tarkibiga aqlli svetoforlar, mobil ilovalar orqali transport harakati to'g'risida real vaqt rejimida ma'lumot olish imkoniyati, elektron to'lov tizimlari hamda yo'lovchilar uchun qulay navigatsiya xizmatlari

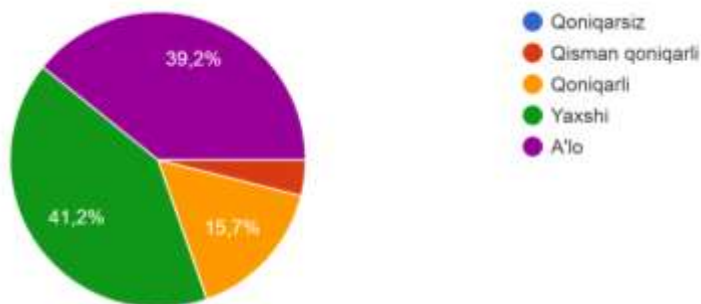


## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'UYALAR



kiradi. Mazkur tizimlar transport xizmatlarining samaradorligini oshirish, qatnovlarni optimallashtirish hamda yo'lovchilarga qulaylik yaratishda muhim rol o'ynaydi [12].

So'rov natijalariga ko'ra, respondentlar ushbu yo'nalishni ijobiy baholagan: 21 nafari (41,2%) "yaxshi", 20 nafari (39,2%) "a'lo", 8 nafari (15,7%) "qoniqarli".



9-rasm. Intellektual transport tizimlari ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Olingan natijalar transport tizimida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining joriy etilishi ijobiy samara berayotganini ko'rsatadi. Xususan, mobil ilovalar va elektron tizimlar yo'lovchilar uchun qo'shimcha qulayliklar yaratmoqda. Shu bilan birga, ushbu yo'nalishni yanada kengaytirish va rivojlantirish maqsadga muvofiqdir.

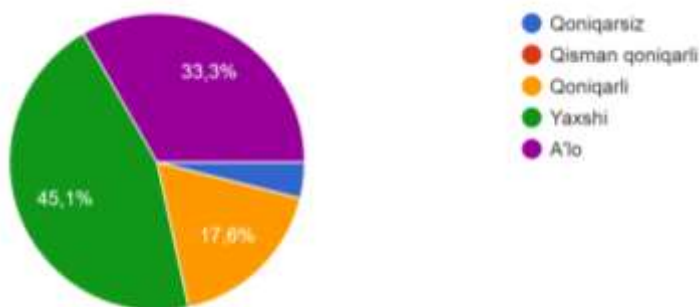
### 10. Almashinuvchanlik ko'rsatkichining baholanishi

Jamoat transporti tizimidagi almashinuvchanlik ko'rsatkichi yo'lovchilarning manzilga yetib borish jarayonida ikki yoki undan ortiq transport vositalaridan foydalanish imkoniyatining mavjudligi, transport yo'nalishlari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik darajasi hamda transport infratuzilmasining integratsiyalashgan holda tashkil etilganligi bilan belgilanadi. Transport tizimida almashinuvchanlik darajasining yuqori bo'lishi yo'lovchilarga manzilga qulay va qisqa vaqt ichida yetib borish imkonini yaratadi.

So'rovnoma natijalariga ko'ra, respondentlarning aksariyati jamoat transporti tizimida almashinuvchanlik darajasini ijobiy baholagan. Jumladan, 51 nafari respondentdan 23 nafari (45,1%) ushbu ko'rsatkichni "yaxshi", 17 nafari (33,3%) "a'lo", 9 nafari (17,6%) "qoniqarli" deb baholagan. Shu bilan birga, 2 nafari respondent (3,9%) "qoniqarsiz" degan fikrni bildirgan bo'lib, "qisiman qoniqarli" baho qayd etilmagan.



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'OYALAR



10-rasm. Almashinuvchanlik ko'rsatkichi bo'yicha respondentlar fikrining taqsimlanishi (Google Forms diagrammasi)

Tahlil natijalari jamoat transporti tizimida yo'nalishlar o'rtasidagi integratsiya va o'zaro bog'liqlik umumiy hisobda ijobiy ekanini bildiradi. Yuqori baholar almashinuv imkoniyatlari mavjudligini va yo'lovchilar uchun harakatlanish jarayoni nisbatan qulay tashkil etilganini ko'rsatadi. Shu bilan birga, ayrim yo'nalishlarda ushbu imkoniyatlarni yanada kengaytirish zarur.

### 11. Respondentlarning taklif va mulohazalari asosida umumlashtiruvchi tahlil

Jamoat transporti xizmatlari sifatini oshirishda aholining fikr-mulohazalari va takliflarini o'rganish muhim ahamiyat kasb etadi [11]. O'tkazilgan so'rovnoma doirasida respondentlarning ochiq javoblari tahlil qilinib, transport xizmatlari sifatini yanada yaxshilashga qaratilgan bir qator dolzarb taklif va tavsiyalar aniqlab olindi.

Respondentlarning aksariyati tomonidan bildirilgan asosiy takliflardan biri avtobuslar sonini ko'paytirish hamda qatnovlar oralig'idagi intervalni qisqartirish zarurligi bilan bog'liqdir. Ayrim respondentlar tomonidan ayniqsa tig'iz vaqtlarda transport vositalarini uzoq kutish holatlari kuzatilayotgani ta'kidlangan. Bu esa transport vositalari sonini ko'paytirish hamda qatnovlar jadvalini yanada optimallashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Shuningdek, ayrim respondentlar tomonidan tungi qatnov vaqtlarini uzaytirish, yangi yo'nalishlarni tashkil etish hamda mavjud yo'nalishlar geografiyasini kengaytirish bo'yicha takliflar bildirilgan. Mazkur takliflar aholining turli qatlamlari uchun transport xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini yanada kengaytirishga xizmat qiladi.

Bundan tashqari, respondentlar tomonidan bekatlar infratuzilmasini yaxshilash, jumladan yozgi issiq va qishki sovuq sharoitlarda yo'lovchilarni himoya qiluvchi qulay sharoitlar yaratish zarurligi ta'kidlangan. Bu esa yo'lovchilar uchun transport xizmatlaridan foydalanish jarayonida qo'shimcha qulayliklar yaratish muhimligini ko'rsatadi.

Ayrim respondentlar tomonidan xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning muomala madaniyatini yanada takomillashtirish, yo'lovchilarga nisbatan hurmat bilan munosabatni kuchaytirish zarurligi ham qayd etilgan. Bu esa xizmat sifati nafaqat texnik ko'rsatkichlar, balki inson omili bilan ham bevosita bog'liqligini tasdiqlaydi.

Umuman olganda, respondentlarning taklif va mulohazalari jamoat transporti tizimini yanada takomillashtirish uchun muhim amaliy ahamiyatga ega bo'lib, transport xizmatlari



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILIIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G‘OYALAR



sifatini oshirish, yo‘lovchilar uchun qulay sharoitlar yaratish hamda transport infratuzilmasini rivojlantirish bo‘yicha istiqbolli yo‘nalishlarni belgilash imkonini beradi. Ushbu takliflarni amaliyotga joriy etish jamoat transporti xizmatlaridan foydalanish samaradorligini oshirishga hamda aholining transport xizmatlaridan qoniqish darajasini yanada yuksaltirishga xizmat qiladi.

### XULOSA

Mazkur tadqiqot doirasida 40-sonli “Sergeli mavzesi 12-daha – Toshkent vokzali” avtobus yo‘nalishi misolida jamoat transporti xizmatlarining sifati va undan foydalanish imkoniyatlari so‘rovnoma asosida kompleks baholandi. Olingan natijalar shuni ko‘rsatadiki, respondentlarning aksariyati jamoat transporti xizmatlarini umumiy hisobda ijobiy baholagan.

Xususan, xizmat xavfsizligi, qulaylik, ishonchlilik hamda ekologik tozaligi kabi ko‘rsatkichlar bo‘yicha yuqori baholar qayd etilgan bo‘lib, bu transport vositalarining texnik holati, zamonaviy elektrobuslardan foydalanish hamda xizmat ko‘rsatish tizimining nisbatan samarali yo‘lga qo‘yilganligini anglatadi. Shuningdek, narxning maqbulligi ko‘rsatkichi bo‘yicha eng yuqori ijobiy natijalar kuzatilib, transport xizmatlari tariflari aholining asosiy qismi uchun mos ekanligi aniqlangan.

Biroq, ayrim ko‘rsatkichlar bo‘yicha muayyan kamchiliklar ham mavjudligi aniqlandi. Jumladan, muntazamlik va tezlik ko‘rsatkichlari bo‘yicha ayrim respondentlar tomonidan qatnovlar oralig‘ining uzayishi va kutish vaqtining ortishi bilan bog‘liq muammolar qayd etilgan. Shuningdek, xodimlar muomala madaniyati va almashinuvchanlik darajasi bo‘yicha ham ayrim salbiy fikrlar mavjud bo‘lib, bu yo‘nalishlarda qo‘shimcha chora-tadbirlarni amalga oshirish zarurligini ko‘rsatadi.

### ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. “Toshshahartransxizmat” AJ. 2026 yil uchun biznes-reja. – Toshkent, 2026.
2. “Toshshahartransxizmat” AJ. Rasmiy veb-sayt ochiq ma’lumotlari. – <https://tashbus.uz>, 2026.
3. Xudayberganov S.Q., Bashirova A.M., Aripov N.Q. Yo‘lovchi tashish ishlarini tashkil etish va boshqarish: o‘quv qo‘llanma. – Toshkent: Toshkent temir yo‘l muhandislari instituti, yil ko‘rsatilmagan.
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 2-fevraldagi PQ–111-sonli “Toshkent shahar jamoat transporti tizimini yanada rivojlantirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi qarori. – Lex.uz (kiritilgan sana: 30.04.2026).
5. Fransen K., Neutens T., Farber S., De Maeyer P., Deruyter G., Witlox F. Identifying public transport gaps using time-dependent accessibility levels. – Journal of Transport Geography, 2015, 48, 176–187.





## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'UYALAR



6. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. Avtotransportda yo‘lovchi tashish xizmatlari sifatini baholash metodikasini tasdiqlash to‘g‘risida 855 -son qaror, 19.12.2024. – Lex.uz (kiritilgan sana: 30.04.2026).
7. Ministry of Urban Development. Service Level Benchmark in Urban Transport for Indian Cities. – Ahmedabad: CEPT University, 2013.
8. Abdullaev B.I. Yo‘lovchi transportida xizmat ko‘rsatish sifat parametrlari va ularning og‘irligini aniqlash. – Transport tizimlari, 2024, 2(1), 50–58.
9. Odilov N.E. Jamoat transportining yo‘lovchilarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish usullari. – Research and Development Scientific Journal, 2024. – CyberLeninka.
10. De Oña J., de Oña R. Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. – Transport Policy, 2015.
11. Eboli M.A., Mazzulla G. A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures. – Transport Policy, 2007.
12. Hensher D., Rose J., Greene W. Applied Choice Analysis: A Primer. – Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
13. “Avtomatlashtirilgan transport to‘lov tizimi operatori” AJ. Rasmiy veb-sayt. – <https://atto.uz>, 2026.

