



# IJTIMOYIY-GUMANITAR SOHADA ILMIY-INNOVATSION TADQIQOTLAR

ILMIY METODIK JURNALI

ISSN 3060-5059



**VOL.3 № 5**

**2026**

## **O‘TISH DAVRIDA METROPOLITENDA XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINING DINAMIK TAHLILI**

**Matyakubov Nurbek Rayimberganovich**  
Urganch davlat universiteti, tadqiqotchi

### **Annotatsiya**

Mazkur maqolada metropoliten tizimida xizmat ko‘rsatish sifati dinamikasi kompleks tahlil qilinadi. Tadqiqotda xizmat sifati ko‘rsatkichlarining vaqt davomida o‘zgarishi, yo‘lovchilarga xizmat ko‘rsatish darajasiga ta‘sir etuvchi omillar, zamonaviy boshqaruv yondashuvlari hamda innovatsion texnologiyalarning joriy etilishi ilmiy asosda yoritilgan. Shuningdek, metropoliten xizmatlarining samaradorligi va barqaror rivojlanish tendensiyalari statistik va qiyosiy tahlil asosida baholanadi.

**Kalit so‘zlar:** metropoliten, xizmat ko‘rsatish sifati, transport tizimi, dinamika, yo‘lovchi oqimi, servis darajasi, innovatsiyalar, transport logistika.

## **ДИНАМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МЕТРОПОЛИТЕНЕ**

**Матякубов Нурбек Райимберганович**  
Ургенчский государственный университет, исследователь

### **Аннотация**

В данной статье проводится комплексный анализ динамики качества обслуживания в метрополитене. Исследуются изменения показателей качества во времени, факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров, современные управленческие подходы и внедрение инновационных технологий. Также оцениваются эффективность функционирования метрополитена и тенденции его устойчивого развития на основе статистического и сравнительного анализа.

**Ключевые слова:** метрополитен, качество обслуживания, транспортная система, динамика, пассажиропоток, уровень сервиса, инновации, транспортная логистика.

## **DYNAMIC ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE METRO**

**Matyakubov Nurbek Rayimberganovich**  
Urgench State University, Researcher

### **Abstract**

This article provides a comprehensive analysis of the dynamics of service quality in metro systems. The study examines changes in service quality indicators over time, factors influencing passenger service levels, modern management approaches, and the implementation of innovative technologies. It also evaluates operational efficiency and sustainable development trends of metro services based on statistical and comparative analysis.

**Keywords:** metro system, service quality, transport system, dynamics, passenger flow, service level, innovation, transport logistics.

Zamonaviy shaharlar rivojlanishida jamoat transporti tizimining samaradorligi va xizmat ko‘rsatish sifati muhim strategik omillardan biri hisoblanadi. Ayniqsa, metropoliten tizimi yirik shaharlarning transport infratuzilmasida asosiy tayanch element sifatida shakllanib, yo‘lovchilarni tez, xavfsiz va qulay tashishni ta‘minlaydi. Shu bois metropoliten xizmat ko‘rsatish sifatining dinamik o‘zgarishini o‘rganish ilmiy va amaliy jihatdan katta ahamiyatga ega. So‘nggi yillarda urbanizatsiya jarayonlarining jadallashuvi, aholi sonining ortishi va transport oqimlarining keskin ko‘payishi metropoliten tizimiga bo‘lgan talabni sezilarli darajada oshirdi. Bu esa, o‘z navbatida, xizmat ko‘rsatish sifatini doimiy ravishda takomillashtirishni, yangi texnologiyalarni joriy etishni va boshqaruv mexanizmlarini modernizatsiya qilishni taqozo etmoqda. Mazkur maqolaning dolzarbligi metropoliten xizmatlari sifatining vaqt davomida o‘zgarish tendensiyalarini aniqlash, unga ta‘sir etuvchi omillarni tizimli tahlil qilish hamda xizmat sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy asoslangan xulosalar ishlab chiqish bilan belgilanadi.

**ADABIYOTLAR TAHLILI VA TADQIQOT METODLARI.** Metropoliten tizimida xizmat ko‘rsatish sifati masalasi transport iqtisodiyoti, logistika va shaharsozlik yo‘nalishlarida keng o‘rganilgan.

Xorijiy va mahalliy tadqiqotlarda xizmat sifatini baholashda SERVQUAL modeli, KPI ko'rsatkichlari, yo'lovchi qoniqish darajasi kabi mezonlar keng qo'llaniladi. Shu bilan birga, transport tizimida raqamlashtirish, avtomatlashtirish va "aqlii shahar" konsepsiyasi doirasidagi yondashuvlar alohida e'tibor qaratilayotgan yo'nalishlardan biridir. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, metropoliten xizmatlari sifatini o'rganish ko'proq texnik va iqtisodiy jihatlariga qaratilgan bo'lib, dinamik tahlil, ya'ni vaqt kesimida xizmat sifati o'zgarishini kompleks o'rganish yetarli darajada yoritilmagan. Tadqiqotda tarixiy yondashuv – xizmat ko'rsatish tizimining rivojlanish bosqichlarini aniqlash; statistik tahlil – xizmat sifati ko'rsatkichlarining o'zgarish dinamikasini baholash; qiyosiy tahlil – turli davrlar va ko'rsatkichlarni solishtirish; tizimli yondashuv – xizmat sifati omillarini o'zaro bog'liqlikda o'rganish; institutsional tahlil – boshqaruv va tashkiliy mexanizmlarning rolini aniqlash kabi metodlardan foydalanildi.

Mazkur metodlar asosida metropoliten tizimida xizmat ko'rsatish sifatining o'zgarish tendensiyalari chuqur tahlil qilindi.

Asosiy qism. "Toshshahartransxizmat" uyushmasi tarkibidagi "Toshtransreklama" MCHJ bilan birgalikda metropoliten harakat tarkibi vagonlari salonlarida va bekatlarning arxitekturasi zarur yetkazmaydigan holda maxsus yoritgichli hamda yoritgichsiz manbalar orqali yo'lovchilarga mamlakatda ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar va ijtimoiy xizmatlar reklamalari taqdim etilmoqda. Bekatlarda o'rnatilgan telemonitorlar orqali ham reklama faoliyati yo'lga qo'yilgan [1].

Metroning ish rejimi 19 soat bo'lib, ertalab soat 5:00 da boshlanadi va tungi soat 24:00 da tugaydi. "Buyuk Ipak yo'li – Olmazor" liniyasining uzunligi 17,5 km bo'lib, ushbu masofa 23 daqiqada bosib o'tiladi [2].

Toshkent metropolitenida har bir elektropoyezd ish vaqtining nihoyasida "Skruber" nomli moslama yordamida 99 foiz changdan tozalanadi. Dunyoning boshqa metropolitenlaridan farqli o'laroq, Toshkent metrosida tashqaridan bekat va tunnellarga kirayotgan changlarni tozalash, issiq haroratni sovitib borish imkoniyati mavjud. Natijada havo doimiy ravishda tekshirilib, bir maromda ushlab turiladi. Ya'ni yoz oylarida +27 darajadan oshmaydi, qishda esa +15 darajadan pastga tushmaydi [3].

Toshkent shahar hokimining 2009-yil 10-aprelda qabul qilingan "Toshkent shahrida yo'lovchi tashish transporti ishini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qaroriga muvofiq, 2009-yilning 15-apreldan 15-mayigacha bo'lgan vaqt "Yo'lovchi tashish transportida aholiga madaniy va namunalii xizmat ko'rsatish oyligi" deb e'lon qilingan [4].

1998-yil 30-avgustda "Shahar yo'lovchilar transportidan bepul foydalanishni tartibga solish to'g'risida"gi Qonun qabul qilingan [5]. Qonun ijrosini ta'minlash, shuningdek, yo'lovchilar oqimini tartibga solish va xavfsizligini ta'minlash nuqtai nazaridan bir qancha muhim harakatlar amalga oshirilgan.

2001-yilda 1965 ta soxta guvohnoma bilan harakatlangan yo'lovchi ushlangan bo'lsa, 2002-yilda uning miqdori qariyb ikki yarim barobarga ko'paygan. Ularning soni 4570 tani tashkil qilgan.

O'zbekiston Respublikasining birinchi Prezidenti I. Karimovning 1997-yil 3-noyabrda farmoniga ko'ra, Toshkent metropoliteni qurilishida, loyihalashtirish va undan foydalanishda alohida namuna ko'rsatgan xodimlarning bir guruhi davlat mukofotlari bilan taqdirlangan [6]. Xususan, "Toshmetroqurilish" boshqarmasi 1-qurilish-montaj boshqarmasining pardozchilar brigadasi boshlig'i Abdullayev Zikir, Toshkent metropoliteni "O'zbekiston" elektrodeposi boshlig'i Mahammedov Hamid, "Toshmetroqurilish" qurilish boshqarmasi 2-tonnel otryadining 5-uchastkasi mexanigi Hamroyev Rafiqalar "Mehnat shuhrati" ordeni bilan, Toshkent shahar ichki ishlar bosh boshqarmasi metropoliteni qo'riqlash bo'yicha ichki ishlar bo'limining bo'linmasi komandiri Mamanazarov Mirzanazar To'xtanazarovich "Jasorat" medali bilan, "Toshmetroqurilish" qurilish boshqarmasi mexanizatsiyalash boshqarmasining ekskavator mashinisti Kotomsev Pyotr Aleksandrovich, "Toshmetroqurilish" qurilish boshqarmasining 2-qurilish-montaj boshqarmasi uchastka boshlig'i Pruss Leonid Pavlovich, Toshkent metropoliteni katta elektr mexanigi Rasulzoda Elxon Iskandar o'g'li, Toshkent metropoliteni ustasi Tambovsev Anatoliy Dementevichlar "Shuhrat" medali bilan, "Toshmetroqurilish" qurilish boshqarmasi 2-qurilish-montaj boshqarmasi proxodkachisi Jamlayev Omongeldi Oqilovich, "O'zbektransqurilish" davlat uyushmasining "Toshmetroqurilish" qurilish boshqarmasi Toshkent metropoliteni qurilish boshqarmasining bosh muhandisi Jdanov Vladimir Nikolayevich esa "O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatgan quruvchi" unvoni bilan mukofotlangan [7].

"G'afur G'ulom" metro stansiyasida ikkita vestibul o'rnatilgan bo'lib, birinchi vestibul yer sathidan 47 metr pastda joylashgan, bu yerda yo'lovchilarga tezyurur eskalator xizmat ko'rsatadi. U yo'lovchilarni yer sathidan 55 metr pastda joylashgan ikkinchi vestibulga tushirib qo'yadi [8].

Toshkent qizlar pedagogika bilim yurti o'qituvchisi Anvar Qayumov 1979-yilda Toshkent

metropolitenining 100 millioninchi yo'lovchisi bo'lgan edi. Shu munosabat bilan unga "Chilonzor" metro stansiyasi boshlig'i O'lmas Sodiqova tomonidan metropolitendan doimiy foydalanish bileti taqdim qilingan [9].

2004-yilgi ma'lumotga ko'ra, birgina "Buyuk Ipak yo'li" metro stansiyasi orqali kuniga 25 ming metro jetoni sotilib, 3,5 million so'm kassa kirimi qilingan. Shuningdek, 15 mingdan oshiq yo'lovchilar proyezd kartochkalari va imtiyozli guvohnomalardan foydalangan holda harakatlanishgan [10].

XULOSA. Metropoliten tizimida xizmat ko'rsatish sifati dinamikasi tahlili shuni ko'rsatadiki, xizmat darajasining oshishi ko'p jihatdan texnologik modernizatsiya, boshqaruv samaradorligi va infratuzilmaning rivojlanishiga bevosita bog'liq. Ayniqsa, raqamli texnologiyalarni joriy etish, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlaridan foydalanish va yo'lovchilarga yo'naltirilgan servis modelini shakllantirish xizmat sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi.

Tadqiqot natijalari metropoliten xizmatlari sifatining ijobiy dinamikasi mavjudligini ko'rsatadi, biroq ayrim holatlarda yo'lovchi oqimining ortishi, infratuzilma yuklamasi va tashkiliy muammolar xizmat darajasiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shu bois xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun kompleks yondashuv, ya'ni texnik, tashkiliy va ijtimoiy omillarni uyg'unlashtirish zarur.

Umuman olganda, metropoliten tizimida xizmat ko'rsatish sifatini dinamik tahlil qilish transport tizimining barqaror rivojlanishini ta'minlash, yo'lovchilar ehtiyojlarini qondirish va shahar infratuzilmasining samaradorligini oshirishda muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. Toshkent metropoliteni – mo'jizaviy yer osti qasri // Toshkent oqshomi. – 2009-yil 18-avgust.
2. Chilonzor yo'nalishi "chavandozlari" // Toshkent oqshomi. – 2004-yil 8-yanvar.
3. Yer osti mo'jizasi // Toshkent oqshomi. – 2006-yil 16-avgust.
4. Elga xizmat – oliy himmat // Toshkent oqshomi. – 2009-yil 28-aprel.
5. Elga xizmat – oliy himmat // Toshkent oqshomi. – 2009-yil 28-aprel.
6. Hayotimning quvonchi kuni // Toshkent oqshomi. – 1997-yil 7-noyabr.
7. Hayotimning quvonchi kuni // Toshkent oqshomi. – 1997-yil 7-noyabr.
8. Eshiklar yopiladi: keyingi bekat – "G'afur G'ulom" stansiyasi // Toshkent oqshomi. – 1989-yil 13-yanvar.
9. Chilonzor bekasi // Saodat. – 1979. – № 12. – B. 20.
10. Царство подземных магистралей // Правда Востока. – 29 июня 2004 г.