



BAKİ ŞƏHƏR VƏ ŞƏHƏRİN NİZAMİ RAYONUNDA İCTİMAİ NƏQLİYYAT XİDMƏTİNİN KEYFİYYƏTİNİN YAXŞILAŞDIRILMASI ÜSULLARI

Vaqif Adil oğlu Mirzaliyev

XÜLASƏ

Tədqiqatın məqsədi. Bakı şəhərinin Nizami rayonunda ictimai nəqliyyatda xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üsullarının seçilməsindən ibarətdir.

Tədqiqatın metodologiyası. Ən əvvəl məsələnin hazırkı vəziyyəti və tədqiqat tapşırıqları formalaşdırılaraq, Nizami rayonunda şəhər sərnişin nəqliyyatı(ŞSN) xidmətində keyfiyyət göstəricilərinin çatışmazlıqlarının təhlili əsasında müəyyən edilmiş hədəflər sərnişin nəqliyyat xidmətinin(ŞSNX) keyfiyyəti sahəsində mövcud olan normativ hüquqi bazanın, ictimai nəqliyyatın xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üsullarının tətbiqi və keyfiyyət qiymətləndirməsinin metod və metodologiyasından istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın təcrübi əhəmiyyəti. Bakı şəhəri Nizami rayonunun şəhər sərnişin nəqliyyatında(ŞSN) hazırkı vəziyyət öyrənilmiş, sərnişin nəqliyyat xidmətlərinin(ŞSNX) keyfiyyəti sahəsində mövcud müasir normativ hüquqi bazanın və ictimai nəqliyyatın xidmət keyfiyyəti sahəsində beynəlxalq təcrübələr əsasında ictimai nəqliyyat xidmətinin(INX) keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üsulları və keyfiyyət qiymətləndirməsinin metodologiyası əsasında Nizami rayonu ərazisində şəhər sərnişin nəqliyyatı (ŞSN) xidmət keyfiyyəti göstəricilərinin çatışmazlıqları və aradan qaldırılma yolları müəyyən edilməsində iütiqamətdə praktiki əhəmiyyətə malikdir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi. Əldə olunan nəticələr əsasında hazırlanan tövsiyələr, xidmət istehlakçılarının tələblərini müəyyən edən göstəricilər, tutum standartlarına dair tövsiyələr, temperaturun təmin olunması qaydaları, keyfiyyəti təmin edəcək tövsiyələr və keyfiyyət standartları əsasında xidmət keyfiyyətini ümumiləşdirilməsi.

Nəticə. Aparılan tədqiqat göstərmişdir ki, nəticələrin qiymətləndirilməsi üçün nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri normalarını müəyyən edən standartlar əhaliyə keyfiyyətli nəqliyyat xidmətlərini qiymətləndirən göstəricidir.

Açar sözlər: sərnişin daşımalarının keyfiyyəti, pasport nəqliyyatı, keyfiyyətin qiymətləndirilməsi, keyfiyyətin qiymətləndirilməsi metodologiyası, nəqliyyat xidməti, rahatlıq göstəriciləri, komfortluq.

Giriş.

XXI əsrin sürətli inkişaf tempinə müvafiq olaraq paytaxt Bakının günü gündən böyüməsi, artan insan axını ilə düz mütənəşib olaraq artan sosial qayğuların həlli ən ümdə məsələ olaraq qalır. Bu gün bir tərəfdən dünya iqtisadiyyatına inteqrasiya, yeni texnologiyalar və tələblər əsasında qurulan istehsal müəssisələri və münasibətləri, bütünlüklə Bakı şəhərinin o, cümlədən sosial və istehsal müəssisələrinin cəmləşdiyi Bakı şəhərinin Nizami rayonunda ictimai nəqliyyatda xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması daim diqqət mərkəzindədir, 1. İ. Əliyev. (Azərbaycan Respublikası Prezidentini Fərmanı, 2018, İ.Əliyev. (Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2015). Bakı şəhərində Nizami Gəncəvinin adını daşıyan “Nizami” rayonu 1980-cı ilin noyabr ayında yaradılan rayonun ərazisi 19,6 km²-dir. Nərimanov, Sabunçu, Suraxanı və Xətai rayonlarının inzibati əraziləri ilə əhatə olunur. Sənayenin müxtəlif sahələrini özündə birləşdirən Nizami rayonunda tibbi müəssisələr, sağlamlıq kompleksləri, iri ticarət və iaşə mərkəzləri, 22 orta ümumtəhsil məktəbi, peşə liseyi, peşə məktəbi, kollec və özəl ali təhsil ocağı fəaliyyət göstərir. Artan insan axınlarına nəqliyyat xidmətinin təşkili üçün inşa olunan “Koroğlu”, “Qara Qarayev”, “Neftçilər” və “Xalqlar Dostluğu” metro stansiyaları və yeni müasir yolötürücü kompleksləri Bakı şəhərinin yol-nəqliyyat infrastrukturunun əhəmiyyətini daha da artırır. Nəqliyyat sıxlığı baxımdan Nizami rayonu ərazisində ekoloji vəziyyətin yaxşılaşdırılması məqsədi ilə, vaxtilə mövcud olmuş sənaye müəssisələrinin köçürülməsi nəticəsində boşaldılmış ərazilərdə aparılan abadlıq-quruculuq işləri və perspektiv inkişafı ilə bağlı həyata keçirilən irimiqyaslı və məqsədyönlü tədbirlər dəyişən infrastrukturda sərnişin nəqliyyat xidmətinin keyfiyyətinin

yüksəldilməsini ön plana çəkir, (<http://www.nizami-ih.gov.az>)



Nizami rayonunda ictimai nəqliyyat xidmətinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üsullarının öyrənilməsi istiqamətdə aparılan tədqiqat işində ən əvvəl şəhər sərnişin nəqliyyatının (ŞSN) müasir vəziyyəti öyrənilmiş, məsələnin hazırkı vəziyyəti və tədqiqat hədəfləri formalaşdırılmış, şəhər sərnişin nəqliyyat xidmətinin keyfiyyəti sahəsində mövcud müasir normativ hüquqi baza və ictimai nəqliyyatın xidmət keyfiyyəti sahəsində beynəlxalq təcrübələr təhlil edilmiş, daha sonra rayonun ictimai nəqliyyat xidmətində (İNX) keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üsullarının tətbiqi və keyfiyyət qiymətləndirməsi üçün metod və metodologiya seçilmişdir. Bu əsasda, Nizami rayonu ərazisində şəhər sərnişin nəqliyyatı (ŞSN) xidmət keyfiyyəti göstəricilərini çatışmazlıqların təhlili nəticəsində sərnişinlər üçün əhəmiyyətli keyfiyyət göstəriciləri çüəyyən edilərək, ən çox diqqət tələb edən şəhər sərnişin nəqliyyat xidmətinin ŞSNX üçün nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün metodika hazırlanmışdır.

1. İctimai nəqliyyat xidmətinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üsulları.

Nəqliyyat yarandığı gündən başlayaraq nəqliyyat və nəqliyyat xidməti anlayışları birgə inkişaf edərək istər konstruktiv, istərsə də xidmət keyfiyyətləri bir-birinin təkmilləşdirilməsi tələblərini şərtləndirmişdir. Bilirik ki, XX əsr tarixdə avtomobilləşmə əsri kimi səciyyələndirilir. Bu baxımdan paralel olaraq nəqliyyat xidmətinin və keyfiyyətinin də inkişafı günün vacib fəaliyyət sahəsinə çevrilmişdir. Nəqliyyat işinin vaxtlı vaxtında monitorinq edilməsi, xidmət keyfiyyəti göstəricilərinin təhlili əsasında təkmilləşdirilmiş xidmət sisteminin yaradılması daim tədqiqat tələb edir.

Avtomobilləşmə əsri kimi xarakterizə olunan XX əsrdə nəqliyyatda xidmət keyfiyyəti bir qayda ilə (K) keyfiyyət əmsalı ilə müəyyən edilirdi ki, bu da verilmiş şəraitdə hərəkət vaxtının təxmini $t_{hər}^h$ xərclərinin real şəraitdə hərəkət vaxtının təxmin edilən xərclərinə $t_{hər}^f$ nisbəti ilə qiymətləndirilirdi (Гудков, və Фаттахова, 2004; Фаттахова, 2012)

$$K_k = \frac{t_{hər}^h}{t_{hər}^f} \quad (1)$$

Bu metodda müasir iqtisadi və sosial yanaşmalar, o cümlədən şəhərlərin iqtisadi və sosial infrastrukturunun inkişafı nəzərə alınmamaşdır.

Hərəkət şəraitləri bir qayda olaraq verilən rahatlıq şərtlərinə uyğun olmalıdır. Rahatlıq şərtlərinə görə bir sərnişinin şəhər avtobusu ilə hərəkətə sərf etdiyi vaxtın standartları cədvəl 1-də göstərilmişdir.

**Cədvəl 1. Bir sərnişinin sərf etdiyi vaxt standartları**

Şəhərin kateqoriyası (sakinlərinin sayı; min.nəf.)	Xidmətin keyfiyyət səviyyəsi	Hərəkət üçün vaxt standartları, min	Şəhərin kateqoriyası (sakinlərinin sayı; min.nəf.)	Xidmətin keyfiyyət səviyyəsi	Hərəkət üçün vaxt standartları, min
I (1000-dən çox)	Nümun	32	III (250-500)	Nüm	24
	Yaxşı	40		Yaxşı	30
	Kafi	49		Kafi	37
II(500-1000)	Nümun	28	IV (250-dən az)	Nüm	20
	Yaxşı	35		Yaxşı	25
	Kafi	43		Kafi	32

A. M. Bolshakov ötən əsrin 80-ci illərində aşağıdakı ifadəsinə görə şəhərlərdə nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinin göstəricisini təyin etməyi tövsiyə edir (Большаков, 1981)

$$K_N = \frac{t_N}{t_F} \times \frac{U_N}{U_F} \times R \quad (2)$$

Burada; t_N sərnişinin gedişə sərf etdiyi vaxtın standartıdır, dəq.(əhalisi 1 milyondan çox olan şəhərlər üçün, 40 dəq., 500 mindən 1 milyona qədər olan şəhərlər üçün 35 dəq., əhalisi 250 ilə 500 min arasında olan şəhərlər üçün 30 dəq. və əhalisi 250 mindən az olan şəhərlər üçün 25 dəq. qəbul edilir.);

t_F - sərnişinin gedişə sərf etdiyi vaxt, min.;

U_N - şəhər nəqliyyatı üçün tövsiyə olunan standart doldurma əmsalı orta hesabla 0,3-dən çox deyil, pik saatlarda isə 0,8-dir;

U_F - doldurma əmsalının faktiki dəyəri;

R - hərəkətin müntəzəmliyinin göstəricisidir. Qeyd edilən keyfiyyət göstəriciləri marşrutlarda avtobus hərəkətinin təşkilinin, işinin keyfiyyətini və sərnişin daşınmasının rahatlığını qiymətləndirir.

Yuxarıda göstərilən keyfiyyət göstəriciləri marşrutlarda avtobus hərəkətinin təşkili, işin keyfiyyətini və sərnişin daşınmasının rahatlığını qiymətləndirir və göstəricilərin normativ səviyyəsinin faktiki nisbəti şəklində. Bunun üçün nəqliyyatın keyfiyyətinin müqayisəli qiymətləndirilməsi məqsədi ilə dörd səviyyəli qiymətləndirmə sistemi qurulur: nümunəvi, yaxşı, qənaətbəxş və qeyri-qənaətbəxş səviyyəli göstəricilərə görə diferensial keyfiyyət qiymətləndirməsi təklif edilir. Xidmət keyfiyyətinin ən vacib elementi kimi xüsusi göstəricilər üzrə qiymətləndirmələri əks etdirən hərəkət vaxtı xərcləri; avtobusun dolma, nəqliyyat zamanı sərnişinlərin təhlükəsizliyi və mobil heyətin hərəkət müntəzəmliyi keyfiyyət əmsalının inteqrasiya olunmuş dəyərləridir:

Müxtəlif şəhərlər üçün hərəkət vaxtı göstəricisinin standart səviyyəsində ziyanın müəyyənləşdirməkdə çətinlik çəkir.

Buna görə də rahatlıq, hərəkət müddəti və hərəkət dəyəri kimi keyfiyyət göstəricilərini təklif edir. Bu üsülün mənfə cəhəti ondan ibarətdir ki, dayanacaqlarda nəqliyyat vasitəsinin gözləmə müddəti nəzərə alınmır, sərnişin daşıma xəttindəki

avtobusların müəyyən edilmiş intervala uyğun işləməsi qiymətləndirilmir (Cavadov və b. (2024).

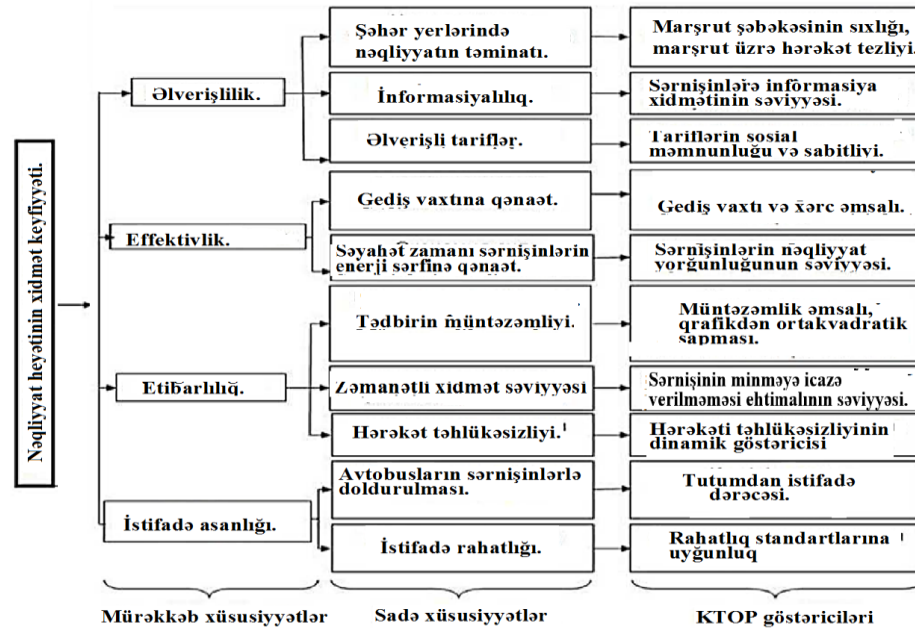
G. A Varelopulo şəhər sərnişin nəqliyyatında nəqliyyatın təşkilində (Varelopulo, 1990) sərnişinlərə xidmət keyfiyyəti şəhərdə hərəkət etmək üçün minimum vaxt, hərəkətli heyətin yüksək etibarlılığı, mövcudluq, hərəkət rahatlığı kimi göstəricilərlə müəyyən edilir.

Lakin avtomobil nəqliyyatı müəssisənin, onun bir sıra struktur bölmələrinin istehsal, texniki və istismar xidmətlərinin fəaliyyətini qiymətləndirmək üçün aparılan müşahidələr göstəricilər sisteminin tətbiqini xarakterizə edir. Çünki, keçid müəssisələrinin səmərəliliyini

xarakterizə edən bu göstəricilər nəqliyyatda sərnişin istifadəsindən məmnunluq dərəcəsini tam əks etdirmir.

I. V. Spirinin sərnişin daşımalarının keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün aşağıdakı göstəricilər sistemini təqdim edir (Спирин, 2010), (şəkil. 1):

Sərnişinlərə göstərilən nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri



Şək. 1. Avtobus nəqliyyatı nümunəsində sərnişinlərə xidmət keyfiyyətinin göstəricilərinin quruluşu

Bütün hallarda sərnişin daşımalarının hərtərəfli keyfiyyət idarəetmə sisteminin standart layihəsinə əsasən avtobusların 1m² sahəsində ayaqüstə duran sərnişinlərin sayı, nizamlılıq, avtobus tutumundan istifadə əmsalı, hərəkət heyətinin hərəkət təhlükəsizliyi göstəriciləri müəyyən edilir.

Nizami rayonu üzrə sərnişinlərin nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinin nəzərdən keçirilmiş göstəricilərinin təhlili aşağıdakı nəticələri müəyyən edir:

- tərəfimizdən təklif olunan ŞSN fəaliyyətinin səmərəlilik meyarları məzmun baxımından fərqlidir;

- bir çox göstəricilər nəqliyyatın keyfiyyətinin planlaşdırılması prosesində olan hesablama işlərinin həcmi tədqiqatı çətinləşdirir;

- əksər göstəricilər nəqliyyat xidmətinin həqiqi səviyyəsini yox, ŞSN sisteminin fərdi əlaqələrinin nəticələrini xarakterizə edir və sərnişinlərin nəqliyyat prosesinin keyfiyyətinə olan tələblərini əks etdirmir.

Nəqliyyat xidmətlərinin müəssisələrinin xidmətlərinə aşağıdakı əsas tələblər vardır: sərnişin və yüklərin daşınmasında xidmətlərin təhlükəsizliyi, sərnişin və yüklərin vaxtında çatdırılması, sərnişin daşımalarının rahatlığı, nəqliyyat xidmətinin etibarlılığı, malların çatdırılma müddətinə uyğunluq.

A. V. Şabanov sərnişinlərin xidmət xidmətinin müxtəlif amillərini nəzərə alaraq hərtərəfli, inteqrasiya olunmuş keyfiyyət göstəricisi anlayışını inkişaf etdirərək sərnişin xidmətinin səviyyəsinin kompleks göstəricisini (S) aşağıdakı asılılıqla müəyyən edir (Шабанов, 2001).

$$S = S_1^{K1} \cdot S_2^{K2} \cdot S_3^{K3} \cdot S_4^{K4} \cdot S_5^{K5} \cdot S_6^{K6} \quad 2.3$$

harada, S_1 -cədvəl üzrə hərəkətin etibarlılığı (hərəkət vaxtı);

S_2 - mövcudluq (ictimai nəqliyyatın tezliyi);

S_3 - təhlükəsizlik (ictimai nəqliyyatın imtinasız işləməsi ehtimalı);

S_4 - rahatlıq (hərəkət keyfiyyəti);

S_5 - dəyər göstəricisi-nəqliyyat tarifi dəyəri;

S_6 - informasiya xidmətinin göstəricisi (informasiya dəstəyi səviyyəsi);

$K_1...K_6$ -ağırlığı xarakterizə edən dərəcələrə uyğun xidmət səviyyəsinin müvafiq göstəricisi.

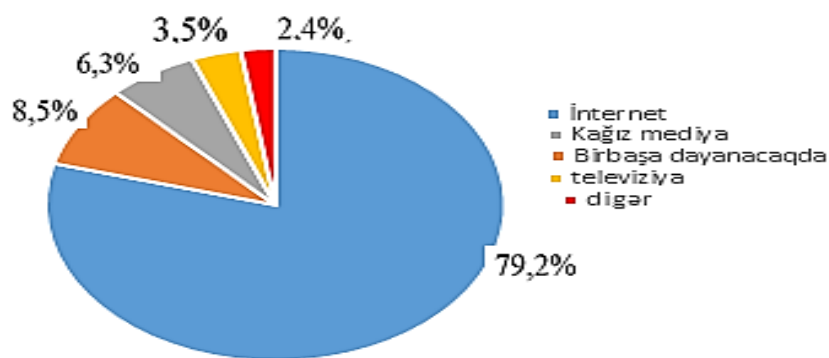
Nizamı rayonunda aparılan sorğularda iştirak edən sakinlər, nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinə ən çox təsir edən aşağıdakı problemləri qeyd edirlər: daşıyıcıların hərəkət cədvəlini pozması, heyətin texniki nasazlıqları, heyətin sanitariya vəziyyəti, sürücülər tərəfindən təhlükəsizliyin və hərəkət qaydalarının pozulması, peşə etikasına əməl edilməməsi.

Ona görə də, Bakı şəhər Nizami rayonu yaşayış massivinin əhalisinə nəqliyyat xidmətlərinin cari keyfiyyətinin təhlil edərəkən mövcud meyarları aşağıdakı kimi qruplaşdıraraq nəzərdən keçirmək təklif olunur: rahatlıq; təhlükəsizlik; hərəkət sürəti; hərəkət cədvəli; iş vaxtı.

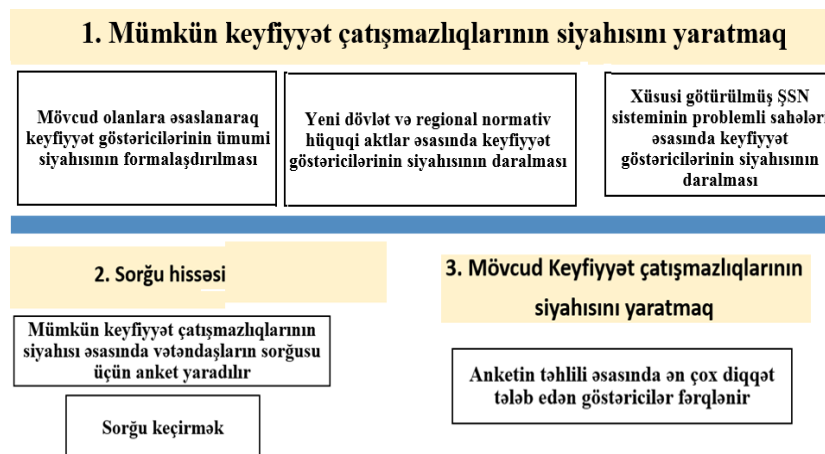
2. Bakı şəhər Nizami rayonu üzrə ŞSN xidmət keyfiyyəti göstəricilərinin çatışmazlıqlarının təyin edilməsi.

İstehlakçıların xidmət keyfiyyətindən məmnunluğunu müəyyənləşdirməyə kömək edən bir sıra tədqiqat metodları mövcuddur. Bununla yanaşı nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətindən məmnunluğunu müəyyənləşdirmək problemi sərnişinlərin rəyinə əsaslanmalı olduğuna görə xüsusi çətinlik yaradır. Buna görə, təhlil zamanı təklif olunan metodologiyanın məzmunu, normativ sənədlərin təhlili və beynəlxalq tədqiqatlara da əsaslanan ŞSN sərnişinləri üçün sorğu anketləri ilə sistemli məlumat toplanması təşkil edir. Sorğu aparılması üçün sərnişinlərlə şəxsi müsahibə, telefonla sorğu internet sorğusu üsulu vardır. 11. Д. П. Гуринов(2017)..

Qeyd etmək lazımdır ki, dünya nəqliyyat şəbəkəsinin perspektivli inkişafı üçün, bir sıra iş metodlarında internet sorğusuna istinad edirlər. Çünki, nəqliyyat xidmətləri haqqında məlumat əldə etmək üçün aparılan sorğularda (şəkil 2) respondentlərin 75%-dən çoxunun internetdən məlumat aldığını göstərir. Bu baxımdan bu tip sorğunun yüksək həqiqiliyi vardır. ŞSN xidmət keyfiyyətindəki çatışmazlıqların müəyyənəşdirilməsində vacib bir addım sorğu üçün anketlərin yaradılmasıdır. Bununla əlaqədar mövcud keyfiyyət çatışmazlıqlarını ifadə etmək üçün anketlər yaratmaq aşağıdakı Konsepsiyası hazırlanmışdır (şəkil 2.)



Şək. 2. Bakı şəhər Nizami rayonu sakinlərinin nəqliyyat xidmətləri haqqında məlumat üsulu ilə bağlı sorğusu



Nəqliyyat xidmətinin səviyyəsi (NXS - LOS).

Şəkil 3. Mövcud keyfiyyət çatışmazlıqlarının müəyyənəşdirilməsi konsepsiyası

Bu metodun perspektivləri mövcud göstəricilərin geniş yayılması nəzərə alınmaqla işi asanlaşdıran həqiqətən vacib və əsas diqqət tələb edən keyfiyyət göstəricilərinin müəyyənəşdirilməsindən ibarətdir .

Konsepsiyanın birinci mərhələsinə uyğun olaraq icmal əsasında mümkün keyfiyyət çatışmazlıqlarının siyahısını formalaşdırırıq.

Sərnişin daşımalarının dövlət standartları bazasında mümkün keyfiyyət çatışmazlıqlarının ümumi siyahısını- iqtisadiyyat, məlumat məzmunu, rahatlıq, sürət, vaxt təhlükəsizlik tərtib edirik. ŞSNX nəqliyyatında beynəlxalq təcrübəyə əsaslanaraq mümkün keyfiyyət çatışmazlıqlarının siyahısını-sürət və hərəkət vaxtı, nəqliyyatın məhdudlaşdırılması amilləri, sürücünün və sərnişinin rahatlığı, əməliyyat xərcləri göstəricilərini qeyd etməliyik.

Nəqliyyat Nazirliyi tərəfindən 2017-ci ildə təsdiqlənmiş Yol Nəqliyyatı ilə nəqliyyat xidmətinin sosial standartlarında (Сидоров, 1989) mümkün keyfiyyət çatışmazlıqları qrupunda üç əsas məsələni:

I mövcudluq: qiymət, dayanacaq məntəqələrinin ərazisi,; əhalinin az hərəkətli qrupları üçün dayanacaq məntəqələrinin və nəqliyyat vasitələrinin mövcudluğu;

II etibarlılıq: ictimai nəqliyyatın hərəkət cədvəlinə uyğunluğu;

III rahatlıq : nəqliyyat vasitələrinin məlumatlandırma vasitələri ilə təchiz edilməsi; nəqliyyat vasitələrinin salonunda səs-küy səviyyəsi; nəqliyyat vasitələrinin salonunda temperatur; tutum standartlarına uyğunluq; transplantasiya sayı; ekoloji mühafizə vurğulanmışdır.

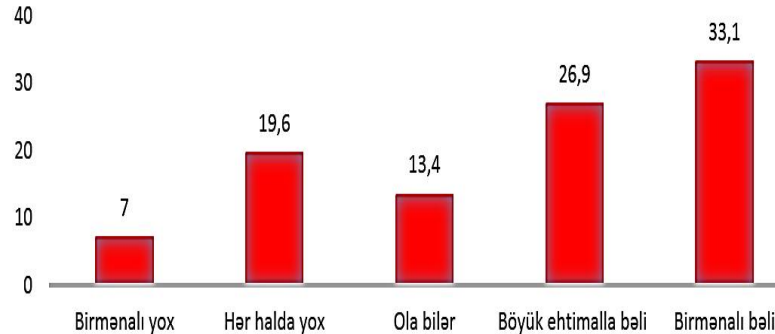
Bakı şəhərində kompleks xidmət və nəqliyyat infrastrukturunun inkişafı üzrə ŞSN sisteminin problemləli ərazilərinin birbaşa təhlili aşağıdakı problemləri müəyyən etmişdir : rahatlıq; təhlükəsizlik; hərəkət sürəti; hərəkət cədvəli; iş vaxtı.

3. Anketin nəticələrinə əsasən nəqliyyat xidmətinin keyfiyyət göstəricilərinin çatışmazlıqlarının təhlili

Konsepsiyanın ikinci mərhələsinə uyğun anket hazırlanmış və qlobal İnternet vasitəsi ilə vətəndaşlar arasında gələcəkdə daha rahat və ətraflı təhlil üçün 5 ballıq qiymətləndirmə şkalası prinsipi əsasında sorğu keçirilmişdir. Sorğu zamanı Bakı şəhərində ictimai nəqliyyatdan istifadə edən 200 sərnişindən cavab alınıb, nəticələr diaqram şəklində rəqəmlərdə aşağıda

verilmişdir. Birinci sual ictimai nəqliyyatda gediş haqqının qiymət mövcudluğu ilə bağlı idi və "gediş haqqı sizə yaraşır mı?" nəticələr şəkil 4-də göstərilmişdir.

Gediş haqqı sizi qane edirmi?.



Şək. 4. İctimai nəqliyyatda gediş haqqının mövcud tarifi

Şəkil 4-dən gördüyümüz kimi, sorğuya cəlb olunanların 60,5% - dən çoxu ictimai nəqliyyatda gediş haqqından məmnun deyil.

Növbəti sual ictimai nəqliyyat marşrut şəbəkələrinin rahatlığı, marşrut şəbəkəsi sizi son dayanacaq nöqtəsinə fasiləsiz çatdırmaq baxımından əlverişlidirmi?, Marşrut cədvəli haqqında kifayət qədər məlumat varmı? İctimai nəqliyyatda rahatsızsınız? Avtobus uzun müddət gözləməlidir mi? Transfer məntəqələrində avtobusu uzun müddət gözləmək lazımdır mı? {köçürmələrlə səyahət halında} Təhsil/iş/ yaşayış yerlərindən dayanacaq yerləri rahat məsafədə yerləşirmi? Son dayanacaq məntəqəsinə tezmi çatırırsınız? Hərəkət avtobusları etibarlı və təhlükəsiz hesab edirsiniz? Sizin fikrinizcə, nəqliyyat vasitələrində çalışan işçilərin peşəkar uyğunluğu?

Keyfiyyət çatışmazlıqlarının müəyyənləşdirilməsi konsepsiyasında son şey ən çox diqqət tələb edən keyfiyyət göstəricilərinin müəyyənləşdirilməsidir, bunlar mənfi cavabların 50% - dən çoxunu qazanan göstəricilərdir. Məhz bu göstəricilər əsasında anketin mövcud nəticələrini təhlil edəcəyik

Sorğunun nəticələrinə əsasən Bakı ŞSN sistemində ən çox diqqət tələb edən əsas keyfiyyət çatışmazlıqları bunlardır: qiymət mövcudluğu; rahatlıq.

Qiymət mövcudluğu ictimai nəqliyyatda gediş haqqının ölçüsüdür. Nəqliyyat Nazirliyi tərəfindən 2017-ci ildə təsdiq edilmiş Yol Nəqliyyatı ilə nəqliyyat xidmətlərinin rəsmi standartına uyğun olaraq rahatlıq nəzərdə tutulur :nəqliyyat vasitələrinin salonunda səs-küy səviyyəsi; nəqliyyat vasitələrinin salonunda temperatur; tutum standartlarına uyğunluq; sərnişin əvəzlənməsi(transplantasiya sayı); ekoloji uyğunluq (Сидоров, 1989).

Ən çox diqqət tələb edən rahatlıq göstəricilərini müəyyənləşdirmək üçün əlavə bir sorğu da aparılacaqdır. Burada salondan yüksək səs küy səviyyəsi, nəqliyyat vasitəsinin salonunda qeyri-qənaətbəxş temperatur, salonda sıxlıq, çox sayda yerdəyişmələr, ekologiyalılıq, cavab, sərt sürücülük tərz, salon təmizliyi.

Necə fərqli edə bilərik insanların çoxu nəqliyyat vasitəsinin salonundakı sıxlığı, eləcə də nəqliyyat vasitələrinin salonundakı qənaətbəxş olmayan temperaturu qeyd edir.

Beləliklə sorğunun nəticələrinə görə, xəstələnmə və karantin tətbiqi mümükünlüyü baxımdan insanların 80%-dən çoxu internetdən məlumat alır ki, bu da qlobal şəbəkə vasitəsi ilə aparılan sorğuların yüksək perspektivliliyini göstərir.

Bakı şəhər Nizamı rayon ŞSN sisteminin təmsalında mövcud keyfiyyət çatışmazlıqlarını aşkar etmək üçün mərhələli konsepsiya üsulu seçilmiş, mümkün qiymət mövcudluğu,

Dayanacaq məntəqələrinin ərazi mövcudluğu, rahatlıq, təhlükəsizlik, informativ məlumatın vaxtında və müntəzəmliyi keyfiyyət çatışmazlıqları müəyyən edilərək aşkar edilmişdir. Anketin təhlilinin nəticələri göstərdi ki, sorğunun nəticələrinə əsasən Bakı ŞSN



sistemində ən çox diqqət tələb edən keyfiyyət çatışmazlıqları təhlil edilərək təkliflə müəyyən edilmişdir.

Nəticələr və müzahirə: Aparılan tədqiqat göstərmişdir ki, nəticələrin qiymətləndirilməsi üçün hesablama qaydaları və nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyət göstəricilərinin normalarını müəyyən edən standartlar mövcuddur. Əhalinin nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyəti əhalinin nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirdiyi göstəricidir.

Əldə olunan nəticələrin qiymətləndirilməsi və tövsiyələrin hazırlanması, keyfiyyət standartlarına baxış, xidmət istehlakçılarının nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinə olan tələblərini müəyyən edən göstəricilər, mövcud çatışmazlıqların qiymətləndirilməsi, mövcud keyfiyyət çatışmazlıqlarının yaxşılaşdırılması üçün tövsiyələr, qiymət mövcudluğu tövsiyələri, tutum standartlarına dair tövsiyələr, temperatur qaydalarına riayət etmək üçün tövsiyələr və əldə olunan nəticələr əsasında dissertasiya araşdırmalarının nəticələrində ümumləşdiriləcəkdir.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT

1. Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyev. Bakı Nəqliyyat Agentliyinin fəaliyyətinin təmin edilməsi haqqında 2 aprel 2018-ci il №1902 sayılı Fərman.

2. Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyev. Bakı şəhərində nəqliyyat sahəsində islahatların keçirilməsinə dair əlavə tədbirlər haqqında Fərman. 21 dekabr 2015, 18:004.

3. <http://www.nizami-ih.gov.az>

4. В.А. Гудков, Л.Б. Миротин, А.В. Вельможин, С.А. Ширяев. Пассажи́рские автомобильные перевозки: учебник для вузов / Под ред. В. А. Гудкова. - М.: Горячая линия - Телеком, 2004. - 448 с.: ил.

5. Фаттахова, А.Ф. Комплексная методика совершенствования транспортного обслуживания садоводческих маршрутов дис. канд. техн. наук: 05.22.10 / А.Ф. Фаттахова; Федер. гос. бюджет. образован учреждение высш. проф. Образования «Оренбург. гос. ун-т». - Оренбург, 2012. - 148 с.

6. А. М. Большаков Повышение уровня обслуживания пассажиров автобусами на основе комплексной системы управления качеством: дис. ... канд. экон. наук. - М., 1981. - 174 с.

7. Ə.Ə. Cavadov, M.İ. Bayramov R.M. Məmmədov. Avtomobil sərnişin daşımaları. Bakı, 2024.

8. Г. А. Варелопуло Организация движения и перевозок на городском пассажирском транспорте. - М.: Транспорт, 1990. - 208с.

9. Спирин И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками Издательство: М.: Академия Год: 2010

10. А. В. Шабанов Региональные логистические системы общественного транспорта: методология формирования и механизм управления. - Ростов н/Д: Изд-во СКНЦ ВЦ, 2001. - 205 с.

11. Д. П. Гуринов, Дмитрий Петрович. Совершенствование нормирования параметров городского пассажирского транспорта общего пользования. Красноярск : СФУ, 2017.

12. Е. А. Сидоров Экономическая и социальная эффективность использования автобусов большой вместимости при организации транспортного обслуживания населения в городах: дис. ... канд. экон. н. - М., 1989. - 214 с.

METHODS OF IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT SERVICE IN BAKU CITY AND NIZAMI DISTRICT OF THE CITY

Vagif Adil oglu Mirzaliyev

SUMMARY

The purpose of the study. It consists in selecting methods for improving the quality of public transport services in the Nizami district of Baku.



Methodology of the work. First, the current state of the issue and research tasks were formulated, and the targets determined on the basis of an analysis of the shortcomings of quality indicators in urban passenger transport (UPT) services in the Nizami district were determined using the existing regulatory legal framework in the field of passenger transport service (UPT) quality, methods for improving the quality of public transport service and methods and methodologies for quality assessment.

Practical significance of the study. The current situation in urban passenger transport (UPT) of the Nizami district of Baku was studied, and methods for improving the quality of public transport service (UPT) quality and methods for quality assessment based on the existing modern regulatory legal framework in the field of passenger transport service (UPT) quality and international experience in the field of public transport service quality have practical significance in determining the shortcomings of urban passenger transport (UPT) service quality indicators in the Nizami district and ways to eliminate them.

Scientific novelty of the study. Recommendations prepared on the basis of the results obtained, indicators that determine the requirements of service consumers, recommendations on capacity standards, temperature maintenance rules, recommendations that will ensure quality and generalization of service quality based on quality standards.

Conclusion. The conducted research has shown that the standards that determine the norms of quality indicators of transport services for assessing the results are an indicator that evaluates quality transport services to the population.

Keywords: quality of passenger transportation, passport transport, quality assessment, quality assessment methodology, transport service, comfort indicators, comfort.

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМ ТРАНСПОРТОМ В ГОРОДЕ БАКУ И НИЗАМИНСКОМ РАЙОНЕ ГОРОДА

Вагиф Адиль оглу Мирзалиев

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Цель исследования. Он заключается в выборе методов повышения качества услуг общественного транспорта в Низаминском районе города Баку.

Методология работы. В первую очередь, с использованием действующей нормативной правовой базы в области качества обслуживания пассажиров транспортом (ППТ), применения методов повышения качества обслуживания пассажиров транспортом общего пользования, методов и методики оценки качества, сформулированы современное состояние проблемы, задачи исследования и определены целевые показатели, выявленные на основе анализа недостатков показателей качества обслуживания пассажиров транспортом города Низаминского района.

Эмпирическая значимость исследования. Изучено современное состояние городского пассажирского транспорта (ГПТ) Низаминского района города Баку, что имеет практическое значение в выявлении недостатков и путей устранения недостатков показателей качества услуг городского пассажирского транспорта (ГПТ) Низаминского района на основе существующей современной нормативно-правовой базы в области качества услуг пассажирского транспорта (УПТ) и международного опыта в области качества услуг общественного транспорта.

Научная новизна исследования. На основе полученных результатов подготовлены рекомендации, показатели, определяющие требования потребителей услуг, рекомендации по нормам производительности, правилам поддержания температурного режима, рекомендации по обеспечению качества, обобщение качества услуг на основе норм качества.

Результат. Проведенные исследования показали, что нормативы, определяющие нормы показателей качества транспортных услуг для оценки результатов, являются показателем, оценивающим качество транспортных услуг населению.

Ключевые слова: качество пассажирских перевозок, паспортные перевозки, оценка качества, методика оценки качества, транспортная услуга, показатели комфортности, комфорт.

Məqalə daxil olmuşdur: 18.02.2025

Təkrar işləməyə göndərilmişdir: 05.03.2025

Çapa qəbul edilmişdir: 16.03.2025

Дата поступления статьи в

редакцию: 18.02.2025

Отправлено на повторную

обработку: 05.03.2025

Принято к печати: 16.03.2025

The date of the admission of the

article to the editorial office:

18.02.2025

Send for reprocessing: 05.03.2025

Accepted for publication: 16.03.2025