**ИРИНА ПТИЦЫНА**

**ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СИСТЕМЫ ГОРОДСКОГО ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

АННОТАЦИЯ

Диссертационная работа Ирины Валерьевны Птицыной „ Интегральная оценка качества услуг системы общественного транспорта с точки зрения потребителя”. Научный руководитель Dr.sc.ing., профессор Ирина Владиславовна Яцкив.

Работа посвящена проблеме оценки качества услуг системы городского общественного транспорта с точки зрения потребителя. Проведен анализ существующих методов оценки качества услуг системы городского общественного транспорта, рассмотрен опыт Европейских стран. Разработана методика построения индекса качества услуг системы городского общественного транспорта (UPTQI – Urban Public Transport System Quality Index) на основе композитного индикатора. Проведен сравнительных обзор показателей качества услуг общественного транспорта на основе которого: предложена классификация показателей качества и разработаны требования к показателям качества, которые необходимо включить в UPTQI. В результате сформирован полный набор из 51 показателя качества, которые покрывают различные аспекты качества услуг системы общественного транспорта: готовность, доступность, доступность информации, время, комфорт, уровень обслуживания, безопасность и влияние на окружающую среду. Разработаны рекомендации по организации транспортерных обследований для получения необходимых первичных данных для показателей качества услуг системы общественного транспорта. В качестве ключевого шага в алгоритме построения UPTQI предложены и проанализированы четыре метода оценки весовых коэффициентов: равные веса, метод основанный на анализе главных компонент, подход “benefit of the doubt” и метод основанный на анализе иерархий. Предложен и реализован алгоритм выбора метода замены пропущенных значений на основе анализа свойств имеющегося массива данных. Методика апробирована на наборе данных для 62 Европейских городов. Проведен анализ влияния выбранных методов оценки весовых коэффициентов и методов замены пропущенных данных на значение UPTQI. Проведен анализ наличия данных для оценки качества услуг системы общественного транспорта города Риги и разработаны рекомендации по проведению транспортных обследований, предложены процедуры и инструменты для проведения обследований транспортной системы и перемещений членов домашних хозяйств.