**IRINA PTICINA**

**PILSĒTAS SABIEDRISKĀ TRANSPORTA SISTĒMAS KVALITĀTES INTEGRĀLS NOVĒRTĒJUMS NO LIETOTĀJA VIEDOKĻA**

ANOTĀCIJA

 Irinas Pticinas promocijas darbs „Pilsētas sabiedriskā transporta sistēmas kvalitātes integrāls novērtējums no lietotāja viedokļa”. Zinātniskā vadītāja Dr.sc.ing., profesore Irina Jackiva.

Darbs ir veltīts pilsētas sabiedriskā transporta sistēmas pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas problēmai no patērētāja viedokļa. Tika analizētas esošās metodes pilsētas sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai, kā arī apskatīta Eiropas valstu pieredze. Ir izstrādāta metodika pilsētas sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes indeksa UPTQI (Urban Public Transport System Quality Index – UPTQI) izveidošanai, kas balstīta uz salikto rādītāju. Ir veikts sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes rādītāju salīdzinošais pārskats, uz kura pamata: ir ierosināta kvalitātes rādītāju klasifikācija un izstrādātas kvalitātes rādītāju prasības, kas jāietver UPTQI. Rezultātā ir iegūts pilns komplekts ar 51 kvalitātes rādītāju, kas aptver dažādus sabiedriskā transporta sistēmas pakalpojumu kvalitātes aspektus: gatavību, pieejamību, informācijas pieejamību, laiku, komfortu, apkalpošanas līmeni, drošību un ietekmi uz vidi. Ir izstrādāti ieteikumi transportieru apsekojumu organizācijā, lai iegūtu nepieciešamos izejas datus sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes rādītājiem. Kā svarīgāko soli UPTQI algoritma izstrādē, tika ierosinātas un analizētas četras metodes svara koeficientu novērtēšanā: vienāds svars, metode, kas balstās uz galveno komponentu analīzi, šaubu pieejas priekšrocība un metode, kas balstīta uz hierarhijas analīzi. Ir ierosināts un īstenots algoritms trūkstošo vērtību aizvietošanas metodes izvēlei, pamatojoties uz esošās datu kopas īpašību analīzes. Metode tika testēta uz 62 Eiropas pilsētu datiem. Ir veikta analīze izvēlēto svara koeficientu novērtēšanas metožu un trūkstošo datu aizstāšanas metožu ietekme uz UPTQI vērtību. Ir veikta esošo datu analīze Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta sistēmas pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai un izstrādātas rekomendācijas transporta apsekojumu veikšanai, piedāvātas procedūras un rīki transporta sistēmas un mājsaimniecības locekļu pārvietošanās apsekošanai.