

МЕТА-АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ МІСЬКИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

С. І. Петровська, к. е. н, доцент, petrovskayas@ukr.net, orcid.org/0000-0003-3561-5729, Національний транспортний університет,

Г. Г. Гайдай, к. е. н, доцент, ania-gy@ukr.net, orcid.org/0000-0002-1731-9056, Національний транспортний університет,

Н. М. Левчук, к. е. н, доцент, natalya.levchuk.03@gmail.com, orcid.org/0000-0003-1296-7182, Національний транспортний університет,

Г. І. Лаврик, старший викладач, lavrik.anna7@gmail.com, orcid.org/0000-0002-9554-5040, Національний транспортний університет

Методологія дослідження. Результати роботи отримані за рахунок аналізу та застосування двох напрямів досліджень якості міських пасажирських перевезень. Перший підхід має справу з вимірюванням параметрів експлуатації транспортної системи, а другий – концентрується на дослідженнях ставлення клієнтів до транспортного обслуговування.

Результати. Виявлено, що сучасні стандарти оцінювання якості перевезень не є достатньою методологічною базою, коли перед зацікавленими інституціями постає завдання щодо зменшення частоти користування приватним автомобілем у мегаполісі. Воно потребує розробки спеціального інструментарію оцінювання якості поїздок містом. Тут необхідно вимірювати різницю якості поїздок містом, як її відчують пасажирів міського транспорту і водії приватних автомобілів. Без таких досліджень подібне управління якістю буде лише інтуїтивним. Точкові дослідження дозволяють виявити головні чинники, що стоять на заваді якості, і зрозуміти напрями управлінського впливу, проте не дають інформації для контролю заходів з управління попитом на перевезення. Також це стосується неврахування в змісті оцінювання прихованих мотивів оцінювання якості перевезення пасажирів, які впливають на рішення про використання приватного транспорту мешканцями міст: символічної цінності автомобіля, відчуття влади над ним, збереження особистого простору людини тощо. Всі ці чинники також є складовими якості поїздок містом, що розширює зміст якості поїздок.

Новизна. Розроблено спеціальний інструментарій оцінювання якості поїздок містом як розширеного конструкту, згідно якого в режимі моніторингу запропоновано вимірювання різниці якості поїздок містом з огляду на відчуття пасажирів міського транспорту і водіїв приватних автомобілів.

Практична значущість. Результати дослідження мають прикладний характер, оскільки дослідження напрямів оцінювання якості перевезення пасажирів в містах забезпечить системність застосування інструментарію зі стабілізацією управлінських підходів. Якщо порівняти важливість для мешканців параметрів послуги, якість якої набула критичної границі, переконаємося, що вони концентруються на виробничих параметрах сервісного процесу, а їхня методологічна основа не придатна для випадків управління переключенням з подорожей приватним транспортом на міський. Те саме стосується і нормативної бази, згідно якої має працювати міський перевізник в Україні.

Ключові слова: якість пасажирських перевезень, економічна ефективність якості перевезень, інструментарій оцінювання якості перевезень, ефективність транспортного підприємства, ризики втрат транспортних підприємств, аналіз дослідження якості перевезень.

Постановка проблеми. Концепція TDM є одним із способів управління попитом на перевезення. Відомо, що підприємства-перевізники з TDM часто мають незначну результативність. Тим важливішим стає пошук умов і чинників, за яких підприємства-перевізники приносять очікувані результати.

Страх втрати часу, збільшення витрат, аварій, порушення приватного простору (тиснява) також є вагомим мотивом зміни транспортної поведінки. Проте при нормалізації ситуації він швидко втрачатиме вплив на транспортну поведінку. Відчуття стресу, яке виникає при керуванні автомобілем у заторах, є постійним супутником автовласника в місті. Через це роз'яснювальні повідомлення про можливості уникнення стресу можуть бути дієвим заходом перетворення водіїв у пасажирів. Прихованими мотивами транспортної поведінки є символічне значення автомобіля, відчуття влади при керуванні ним, відчуття міста як власної домівки, довіра до повідомлень влади, здатність людини обробляти географічну інформацію.

В умовах міст України потенціал засобів TDM є вагомим. Унікальність стану розвитку міського транспорту в Україні полягає в тому, що стрибкоподібне поліпшення його якості разом із запровадженням кампаній з управління попитом на перевезення можуть створити достатньо сильний вплив на власників приватних автомобілів і змінити їхню транспортну поведінку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Оскільки практики оцінювання якості пасажирських перевезень в містах постійно вдосконалюються та адаптуються до вимог часу, їх вивчення залишається актуальним дослідницьким завданням. Результати даної статті базуються на матеріалах таких вчених, як: Фелесона М. [1], Бакалінського О. [2], Вакуленко К. [3], Кучерук Г. Ю. [6], Кронбаха Л. [7],

Метою статті є визначення напрямів оцінювання якості пасажирських перевезень та вдосконалення інструментарію оцінювання якості.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розглянемо напрями оцінювання якості пасажирських перевезень в різних країнах світу та їх співставлення. Транс-

портна компанія AB SL є власністю місцевої громади м. Стокгольма (Швеція). Менеджмент AB SL проводить моніторинг якості обслуговування та ставлення до нього з боку пасажирів, вимірюється надана та сприйнята якість [1]. Сприйнята якість оцінюється з п'яти панельних опитувань на рік за кількома атрибутами подорожі: дотриманням розкладу, частотою руху, інформацією про затримки, скупченням людей, чистотою та ставленням персоналу. Надана якість пасажирських перевезень вимірюється за допомогою внутрішніх досліджень. Метою компанії було досягнути рівня 75 % задоволених та максимум 10 % незадоволених пасажирів. Для стратегічного розвитку компанія використовувала задану вагу атрибутів, дані про сприйняту та надану якість, їхню розбіжність.

Наступна компанія – Ruter AS – координує роботу 350 маршрутів у м. Осло (Норвегія) та провінції Акершус, відповідає за перевезення школярів, роботу метро, трамваїв та восьми поромів. Маркетингова інформаційна система компанії дає змогу отримати дані щодо сприйнятої якості перевезень, наданої якості та проводити моніторинг задоволення пасажирів. Особливістю досліджень ставлення пасажирів є те, що проводяться не лише кількісні, а й якісні дослідження. Вимірюється різниця між ставленням першої групи пасажирів до точної поїздки, а другу опитують щодо ставлення до перевезень транспортом компанії в цілому. Важливим результатом досліджень в Осло є те, що пасажирів оцінюють вартість квитків як занадто велику, разом з тим, атрибут «ціна» не визнається важливим. Загальне задоволення пасажирів тісно пов'язане з пунктуальністю транспорту, це важливий фактор. Недостатня чистота у транспортних засобах є фактором, що викликає найбільше незадоволення, хоча його вага не є такою великою, як пунктуальність [2].

Університетом м. Штутгарт спільно з асоціацією автомобілістів Німеччини (ADAC) було проведено дослідження якості послуг, які надаються у великих містах Європи: Амстердам, Афіни, Барселона, Берн, Брюссель, Будапешт, Франкфурт-на-Майні, Гамбург, Гельсінкі, Кьольн, Копенгаген,

Лейпциг, Ліссабон, Любляна, Лондон, Мадрид, Мюнхен, Осло, Париж, Прага, Рим, Варшава, Відень та Загреб [Bewertung des ÖPNV aus Kundensicht, Methodik; Wirbieten Informationen rund um die Themen Verkehr, Automobil]. Мета полягала в отриманні кількісної оцінки якості обслуговування транспортом загального користування з позиції клієнтів. Аналіз здійснювався за критеріями: якість пропозиції (час очікування, регулярність, інтервал), тривалість поїздки, наявність необхідних маршрутів, пересадки (кількість, можливість, тривалість часу на пересадку), якість інформації для пасажирів, квитки і ціни. Одержана інформація розповсюджувалась в тому числі серед туристів, щоб їм легше було прийняти рішення щодо відмови від користування власним автомобілем у цих містах.

Встановлено, що транспортна політика в розвинених країнах тривалий час включала необхідність збільшення використання громадського транспорту. Доступність «доброго» громадського транспорту була головним напрямом політики, яка досягалась за рахунок змін графіку руху та збільшення кількості рухомого складу. Проте, знаходимо там же, якість «доброго» міського транспорту має багато атрибутів. Задля її поліпшення пропонується порівняльний аналіз у вигляді бенчмаркінгу.

Схожою щодо складності оцінювання якості перевезень у місті є думка фахівців Грецького інституту транспорту. Вони пропонують методологію оцінювання якості транспорту та її випробовування в кількох транспортних компаніях Греції. Методологія, розроблена цим інститутом, була відгуком на потреби організацій, що управляють транспортом спільного користування в щоденному моніторингу якості роботи автовокзалів, зупинок, автобусів в тих аспектах, яким раніше увага не приділялася. Вона включала зміст атрибутів якості та операційної роботи, критерії, рішення щодо конструювання вибірок респондентів, методи збору та аналізу інформації, процедури проведення опитувань та методи обробки. Зміст методичних вказівок складався з: детального опису індикаторів, математичних виразів для обрахунку їхньої величини, визначення вибірки, процедуру організації опитування,

потребу в людських ресурсах, методи збору даних, опитувальні листи, план-графік проведення опитувань, статистичні методи (факторний аналіз, логіт-моделювання).

Всього виділяли 39 індикаторів за сімома категоріями: безпека, комфорт, чистота; інформація – комунікація з пасажирями; доступність; стан зупинок і автовокзалів; робота автобусів на маршрутах; загальний стан транспортної системи; синтетичні індикатори.

Все це дозволило оцінити стан транспортного сервісу, визначити напрями поліпшень, підходи до моніторингу в майбутньому, краще розуміння потреб пасажирів, встановлення ефективних комунікацій між операторами перевезень та муніципальною владою, реорганізацію розкладу, підтримку рішень стратегічного характеру [3].

Важливим методом оцінювання якості перевезень, застосування якого не вдалося знайти у вітчизняній практиці, є Impact Score (оцінка впливу – англ.) [4]. У таблицю заносять середню величину оцінки атрибуту та дані про наявність (відсутність) проблем при обслуговуванні, з якими стикалися клієнти з вибірки, за кожним атрибутом за певний період [5]. Покажемо це далі на прикладі табл. 1.

Таблиця 1
Метод оцінки впливу (Impact Score Technique) при дослідженні якості перевезень

Атрибут якості	A	B	C	D	E
	Проблема не виникла протягом періоду. Середній бал	Проблема виникла протягом періоду. Середній бал	Розрив $B-A=C$	Частка тих, хто повідомив про наявність проблеми	Оцінка впливу $C*B=E$
Порушення розкладу руху	6,5	8,5	2,0	0,548	1,096
Бруд в салоні	6,3	8,2	1,9	0,442	0,839
Неввічливий персонал	5,3	8,1	2,8	0,173	0,484

Джерело: побудовано автором

Оцінки впливу (стовпчик Е, табл. 1) розставляють у порядку зменшення величини. Ключовими напрямками зусиль будуть атрибути з найбільшими Impact Score. Моніторинг таких оцінок дасть змогу контролювати успішність заходів.

Якість перевезення та обсяг залучення провізних ресурсів на міському маршруті пов'язані між собою як причина і наслідок. Обсяг залучених провізних ресурсів повинен забезпечувати заплановану якість перевезення. У ринкових умовах проблема якості перевезення пасажирів повинна вирішуватися муніципальною владою міста як економічне змагання перевізників за пасажера.

В Україні в рамках дежавно-приватного партнерства сьогодні існують лише окремі фрагменти ринкового підходу до управління якістю обслуговування пасажирів. Інтервал руху і наповненість транспортного засобу сьогодні є основними показниками якості перевезень в містах України. Так, у м. Харкові було проведено опитування мешканців з метою виявлення факторів, що впливають на задоволеність пасажирськими автотранспортними послугами [6]. У процесі опитування мешканцям потрібно було назвати фактори, що не дозволяють їм повністю задовольнити потреби в пересуваннях пасажирським автотранспортом, які заносили у спеціально розроблену анкету. За результатами цього дослідження частка пасажирів, які повністю задоволені послугами, що надаються пасажирським автотранспортом, склала 37%, а незадоволених – 63%. Відмова в посадці (16% незадоволених пасажирів) взагалі є наслідком наповненості салону, тож не варто було її виділяти в окремий фактор. Відомо, що на функціональний стан пасажера впливають час поїздки, час очікування, наповненість салону. Виходячи з результатів цих досліджень можна зробити висновок, що при користуванні транспортними послугами маршрутів, що досліджувалися, при тривалості поїздки 25 хвилин, пасажир втрачатиме за рік за рахунок зменшення працездатності в середньому 2003 грн. Якщо зменшити наповненість транспортних засобів до величини 3 особи/м², то втрати доходу пасажера складатимуть 615 грн., або втричі менше, ніж фактичні.

Багато авторів також спираються на комплекс показників виробничої якості, як вичерпний для аналізу роботи міських автобусів. Моделювання якості роботи міського транспорту також більшою мірою зводиться до виробничих критеріїв і не враховує решти важливих для людини чинників. Наприклад, визначено наступні критерії: час пішохідної складової (до і від зупинки); час очікування транспортного засобу; тривалість поїздки; динамічний коефіцієнт використання місткості транспортного засобу.

В Україні стандарти якості послуг пасажирського транспорту регулюються Законом України «Про захист прав споживачів» та Державним класифікатором соціальних стандартів та нормативів [7], а в автомобільних перевезеннях – Правилами надання послуг пасажирським автомобільним транспортом.

У Державному класифікаторі соціальних стандартів та нормативів закріплено три критерії оцінки якості перевезень: кількість пасажирів на 1 м² площі салону автобусу в період найбільшого завантаження; виконання запланованої кількості рейсів; витрати часу населенням на поїздку за категоріями міст.

Невідповідність стану нормативної бази та фокусу спрямування наукових інтересів вітчизняних науковців-транспортників сучасним вимогам суспільства яскраво демонструє структура причин виникнення критичних подій, що виникали при поїздках в автобусах підприємства «Київпастрас». Зауважимо, що хоча транспортна втома є важливим показником якості, формат діалогу пасажера, який скаржився, і оператора колл-центру не передбачав можливості виявити рівень втоми людини. Як бачимо, найбільшу частку критичних подій у пасажирів викликають даремні витрати часу – 35%, другим за важливістю є комфорт поїздки – 20%, за ним – доступність – 18%. Робота персоналу і безпека виявились причиною скарг у 8% тих, хто звернувся до Cool-центру.

Якщо порівняти важливість для мешканців параметрів послуги, якість якої набула критичної границі (табл. 2), з предметами вітчизняних досліджень, ще раз побачимо, що вони концентруються на виробничих

параметрах сервісного процесу, а їхня методологічна основа не придатна для випадків управління переключенням з подорожей приватним транспортом на міський.

Те саме стосується і нормативної бази, згідно якої має працювати міський перевізник в Україні.

Таблиця 2

Структура змісту скарг мешканців м. Києва стосовно роботи автобусів, КП «Київпастрас»

Причина критичної події	Частка скарг, %	Напрямок оцінювання якості									
		Доступність	Комфорт	Транспортна інформація	Витрати часу	Надійність виконання	Зручність розкладу	Безпека	Транспортна втома	Робота персоналу	
Тривалі інтервали очікування	34,6										
Недотримання розкладу	8,2										
Організація нових маршрутів	7,5										
Тиснява в салоні	7,5										
Порушення водієм посадової інструкції	5,2										
Стан зупинок	4,2										
Зміна існуючих маршрутів	5,2										
Асфальтування зупинок	4,2										
Поганий технічний стан автобусів	4,8										
Робота кондукторів	3,1										
Відновлення старих зупинок	3,1										
Наявність і читабельність розкладу	2,7										
Впровадження нових зупинок	1,9										
Незадовільний розклад в період найбільшого завантаження	2,3										
Санітарний стан салонів	1,5										
Порушення правил під'їзду до зупинки	1,5										
Облаштування лавок на зупинках	1,0										
Пільговий проїзд	0,6										
Транспортна інформація в салоні	0,4										
Зовнішній вигляд автобусів	0,2										
Разом за напрямками вимірювання якості, %	100	18,3	19,2	3,1	34,6	8,2	2,3	6,3	0	8,3	

Джерело: побудовано автором

Як зазначено вище, в межах двох напрямів досліджень якості перевезень містом (параметри транспортного виробництва і сприйнята людиною його якість) застосовують різні методичні підходи до вимірювання. Дискусія щодо змісту показників якості роботи міського транспорту в іноземних наукових колах вже не ведеться – він набув форми відповідних стандартів.

Так, європейський стандарт якості закріплено в документі, який базується на так званій «петлі якості». Її варіант, адаптований до термінів, які застосовуються в цьому дослідженні, приведено на рис. 1.

Набір показників якості складається зі 106 вимірювачів за напрямками: наявність, доступність, транспортна інформація, витрати часу, комфорт, безпека. Якість з точки

зору пасажера вимірюють шляхом опитувань або провокацій реакції системи «таємними покупцями». Експлуатаційні параметри оцінюються з допомогою різноманітних технічних засобів (GPS-системи відслідковування транспортного засобу, автоматичного вимірювання транспортного потоку).

У США підхід до оцінювання якості є схожим: тут також оцінюють поточний рівень якості з тим, що очікується. Детермінантами оцінки є: надійність; регулярність; готовність персоналу допомагати; навички та вміння надавати послугу; ввічливість персоналу; розуміння персоналом потреб пасажирів; транспортна інформація; безпека; підтвердження якості перевезень. Ідеологічні відмінності європейського і американського підходів полягають у сильному

впливі на останній наукових праць школи якості, як «не підтвердження очікувань» клієнтів. Розвиток даного підходу не зупи-

нівся на зламі століть – з'явилися нові методичні вказівки.

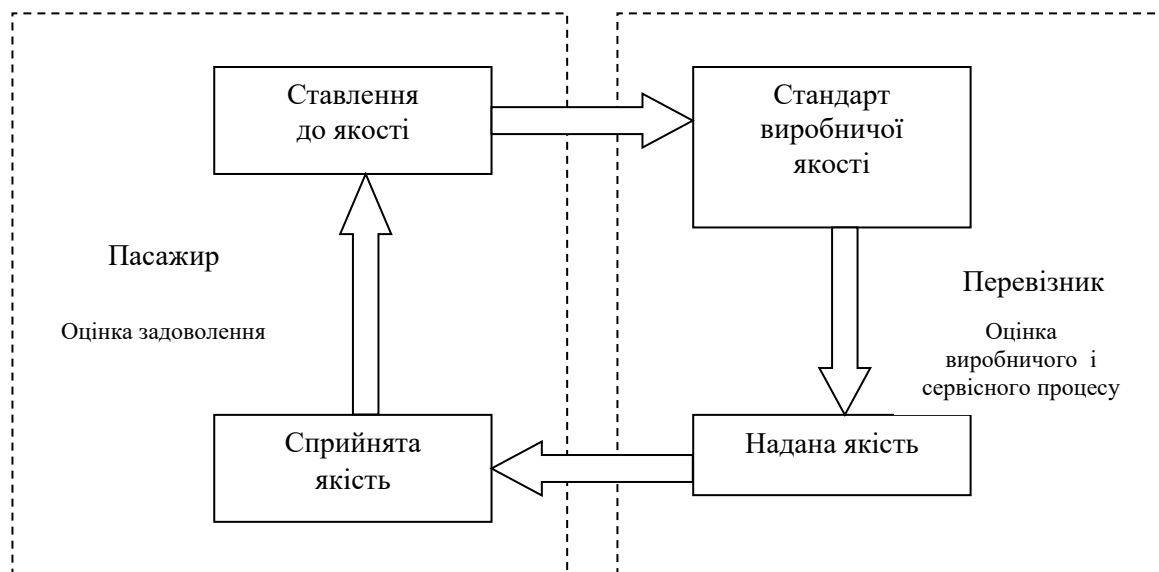


Рис. 1. Адаптований варіант «петлі якості» (розроблено автором).

Висновки. Основними заходами зі збільшення привабливості міського транспорту в умовах автомобілізації є:

- першочерговий проїзд або виділена смуга руху;
- інтермодальна інтеграція;
- централізація управління;
- наскрізне управління для зменшення грошових і негрошових жертв пасажирів;
- стандартизація обслуговування;
- приваблива тарифна політика;
- зменшення та спрощення здійснення транзакційних витрат;
- надання транспортної інформації в режимі реального часу;
- забезпечення необхідного фінансування на основі розширеного відтворення;
- формування сталих патернів транспортної поведінки за рахунок змін психології подорожуючих.

Частина цих заходів не може обійтись без вимірювання і порівняння якості поїздок містом приватним автомобілем і транспортом загального користування на принципово новій методологічній основі.

Відомо, що кампанії з TDM часто мають незначну результативність. Тим важливішим стає пошук умов і чинників за яких кампанії принесуть очікувані результати. Серед мотивів зміни транспортної поведінки

варто виділити: силу впливу на людину; безумовну якість надання основної і додаткових послуг при поїздках містом; створення в людини сталих особистих переконань; одержання транспортної інформації у режимі реального часу; страх різноманітних втрат. Приховані мотиви транспортної поведінки лише почали досліджуватись і ними є: символічне значення автомобіля, відчуття влади при керуванні ним, відчуття міста як власної домівки, довіра до повідомлень влади, здатність людини обробляти географічну інформацію.

Поведінкові інтенції до виду здійснення подорожі містом залежать від задоволення від попередніх поїздок, їхньої споживчої цінності та її предикторів – жертв і переваг сервісу. Головним чинником переваг транспортного сервісу в місті є його якість.

В умовах міст України потенціал засобів TDM є більшим, ніж у розвинених країнах. Унікальність стану розвитку міського транспорту в Україні полягає в тому, що стрибкоподібне поліпшення його якості разом із запровадженням кампаній з управління попитом на перевезення можуть створити достатньо сильний вплив на водіїв приватних автомобілів і змінити їхню транспортну поведінку.

Сучасні стандарти оцінювання якості перевезень не є достатньою базою управлін-

ських рішень, коли перед зацікавленими інституціями постає завдання зі зменшення частоти користування приватним автомобілем у мегаполісі. Воно потребує розробки спеціального інструментарію оцінювання якості поїздок містом як розширеного конструкту: необхідно в режимі моніторингу вимірювати різницю якості поїздок містом, як її відчують пасажери міського транспорту і водії приватних автомобілів.

Задум досліджень не може бути реалізовано на основі відомих методичних підходів. Тому пропонується новий, що полягає в поділі оцінок якості за процесом і результатом поїздки, а вимірювання зв'язку проводяться в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом». На цій основі розроблено дизайн польових досліджень.

Література

1. Fellesson Markus. The relationship between objective quality and customer satisfaction. Common Interest Group: Final Report / Margareta Friman, Haataja Seppo, Marit Elin Leite, Lena Loven, Andreas Roer, Vihervuori Marko. February 2009. 23 p.
2. Бакалінський О.В. Тотальне управління споживчою цінністю послуги: монографія / за ред. О. В. Бакалінський. Київ: Державний університет інфраструктури і технологій. 2017. 140 с.
3. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ: ДЕТУТ, 2011. 208 с.
4. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. TCRP Report 47.

Transportation Research Board. National Research Council. 1999. Pp. 253.

5. Бакалінський О.В., Мельник Т.С. Маркетингові дослідження при тотальному управлінні споживчою цінністю перевезень пасажирів залізницями : монографія. Київ: Національний транспортний університет, 2018. 288 с.

6. Вакуленко К.Є. Управління міським пасажирським транспортом. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. 2015. 257 с.

7. Cronbach L.J. Coefficient alpha and the internal structure of Psychometrika. 1951. Vol. 16. № 3. Pp. 297-334.

References

1. Fellesson, Markus. (2009). The relationship between objective quality and customer satisfaction. Common Interest Group: Final Report / Margareta Friman, Haataja Seppo, Marit Elin Leite, Lena Loven, Andreas Roer, Vihervuori Marko. February 2009. 23 p.
2. Bakalinsky, O.V. (2017). Totalne upravlinnia spozhyvchoiu tsinnistiu posluhy. Kyiv: Derzhavnyi universytet infrastruktury i tekhnolohyi.
3. Kucheruk, H.Yu. (2011). Yakist transportnykh posluh: upravlinnia, rozvytok ta efektyvnist. Kyiv: DETUT.
4. . A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. TCRP Report 47. Transportation Research Board. National Research Council. 1999. Pp. 253.
5. Bakalinskyi, O.V. (2017). Totalne upravlinnia spozhyvchoiu tsinnistiu posluhy. Kyiv: Derzhavnyi universytet infrastruktury i tekhnolohyi.
6. Vakulenko, K.Ye. (2015). Upravlinnia miskym pasazhyrskym transportom. Kharkiv: KhNUMGh imeni O.M. Beketova.
7. Cronbach, L.J. Coefficient alpha and the internal structure of Psychometrika. 1951. Vol. 16. № 3. Pp. 297-334. doi.org/10.1007/bf02310555

META-ANALYSIS OF THE RESULTS OF RESEARCHING THE QUALITY OF CITY PASSENGER TRANSPORTATION

S. I. Petrovska, Ph. D (Econ.), Associate Professor, H. H. Haidai, Ph. D (Econ.), Associate Professor, N. M. Levchuk, Ph. D (Econ.), Associate Professor, H. I. Lavryk, Senior Lecture, National Transport University

Methods. The results of the work were obtained using the analysis and application of two areas of research on the quality of urban passenger transportation. The first approach deals with the measurement of transport system operating parameters, the second one focuses on researching the attitude of customers towards transport services.

Results. It was found that the modern standards for evaluating the quality of transportation are not a sufficient methodological basis when stakeholders are faced with the task of reducing the frequency of using a private car in the metropolis. It requires the development of special tools for evaluating the quality of city trips. Here it is necessary to measure the difference in the quality of trips through the city, as experienced by passengers of city transport and drivers of private cars. Without such research, this kind of quality management will only be intuitive. Point studies allow to identify the main factors that stand in the way of quality and to understand the directions of mana-

gerial influence, however do not provide information for controlling measures for managing the demand for transportation. This also applies to the failure to take into account the hidden motives for evaluating the quality of passenger transportation in the content of the evaluation, which influence the decision to use private transport by city residents: the symbolic value of the car, the feeling of power over it, the preservation of a person's personal space, etc. All these factors are also components of the quality of trips through the city, which expands the meaning of the quality of trips.

Novelty. A special toolkit for evaluating the quality of city trips as an extended construct has been developed, according to which, in the monitoring mode, it is proposed to measure the difference in the quality of city trips based on the feelings of city transport passengers and private car drivers.

Practical value. The results of the study are of an applied nature, since the study of directions for assessing the quality of passenger transportation in cities will ensure the systematic application of tools with the stabilization of management approaches. If we compare the importance for residents of the parameters of the service, the quality of which has reached a critical limit, we are convinced that they concentrate on the production parameters of the service process, and their methodological basis is not suitable for cases of managing the switch from traveling by private transport to city transport. The same applies to the regulatory framework according to which a city transportation must operate in Ukraine.

Keywords: passenger transportation quality, economic efficiency of transportation quality, transportation quality evaluation tools, transportation enterprise efficiency, transportation enterprise loss risks, transportation quality research analysis.

Надійшла до редакції 14.09.22 р.