

Зарбалізаде Е.

аспірант кафедри менеджменту

Національного транспортного університету

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2093-9296>

Zarbalizade Elmaddin

Postgraduate Student at Department of Management

National Transport University

ЗМІНИ ЗМІСТУ СПОЖИВЧОЇ ЦІННОСТІ ПОЇЗДОК ПРИМІСЬКИМ ТРАНСПОРТОМ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

Анотація. Приміські пасажирські перевезення у сучасних умовах відіграють важливу роль у транспортній системі мегаполісу. Приміська забудова, нова транспортна інфраструктура і технології чинять значний вплив на зміст споживчої цінності приміських поїздок. Вибір способу переміщення в просторі залежить від споживчої цінності, яка виникає внаслідок взаємодії перевізника і пасажирів. Суспільно вагомим завданням є збільшення частки поїздок до міста, в яких використовується громадський транспорт на заміну приватного автомобіля. Сприйняття людиною елементів цінності поїздок позначається на її споживчій і транспортній поведінці. Тож дослідження сприйняття людиною споживчої цінності приміських поїздок має починатися з усвідомлення її змісту та тих чинників, що спричинили зміну важливості її елементів.

Ключові слова: приміські пасажирські перевезення, задоволення потреб пасажирів, споживча цінність, транспортна поведінка людини, чинники.

Вступ та постановка проблеми. Визначальну роль у поліпшенні розуміння споживчої і транспортної поведінки людини, яка подорожує в приміському сполученні, мають місце та елементи споживчої цінності (далі – СЦ) приміських перевезень, що вирізняють її поміж інших сервісів і транспортних послуг. Важливо дослідити, що вкладають у суть СЦ приміських перевезень різні дослідники, якими вони бачать особливості її утворення порівняно з альтернативними способами задоволення потреби переміщення в просторі (або уникнення її). Окрему увагу варто приділити чинникам, що впливають на зміст, величину і динаміку СЦ приміських перевезень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню широкого спектру питань, пов'язаних із СЦ пасажирських перевезень, присвячено праці зарубіжних та вітчизняних учених: С. Армандо, О. Бакалінського, Г. Ботзоріса, Ш. Бредлі, К. Відаманча, В. Вучика, А. Галаніса, Т. Григорової, Ю. Давідча, В. Долі, Н. Елію, С. Еннію, Л. Корманіос, К. Коттенхоффа, Т. Мельник, Г. Мішри, П. Мохтаріан, Л. Раддлера, В. Профілідіса, Е. Сафронова, К. Тансосо, Кс. Хана, А. Чоудхурі та ін. Незважаючи на значну кількість наукових доробок, існує неузгодженість підходів до визначення критеріїв, котрі визначають СЦ перевезень, що робить актуальними подальші дослідження в даному напрямі.

Метою даної роботи є дослідження зміни сутності СЦ поїздок приміським транспортом, а також сукупності чинників, що визначають її зміст, величину та динаміку.

Результати дослідження. Під час здійснення переміщення у приміському сполученні пасажирів постійно проводять вибір між видами транспорту. Вплив на вибір виду транспорту має низка чинників, серед яких – вартість поїздки, якість сервісу (транспортна інформація, зручність розкладу, витрати часу, комфорт, безпека майна і людини – перелік не вичерпний), кількість пересадок тощо.

Високий рівень якості приміських пасажирських перевезень сприяє забезпеченню високого рівня безпеки перевезень, надійності, задоволеності пасажирів приміського сполучення. У країнах ЄС існують стандарти щодо якості перевезень. «STN EN 13816 – Транспорт. Логістика

і Послуги. Громадський пасажирський транспорт» – цей європейський стандарт визначає вимоги, цілі і виміри якості перевезень пасажирів [1]. Він пропонує вказівки щодо методів вимірювання якості. Усього встановлено вісім таких критеріїв: доступність, інформація, час, турбота про пасажирів, комфорт, безпека, вплив на навколишнє середовище.

Транспортна інформація є вагомим чинником споживчої цінності (далі – СЦ) та задоволення від перевезень. Так, фокусуючись на тривалості затримок прибуття транспортного засобу, було показано, що задоволення пасажирів визначається в трьох вимірах: сприйняття власне часу очікування, якість інформації щодо затримки, придатність простору й оточення, в якому відбувається очікування.

Інформація щодо затримок, яка з'являється в реальному часі, наприклад на спеціальних табло, зменшує частку тих, хто негативно ставиться до марної витрати часу, з 24–30% до 9–13% [2].

Простір транспортного засобу, зупинок і вузлів пересадки. Особливістю обслуговування на транспорті є те, що люди одночасно обслуговуються у спільному просторі, але при цьому мають індивідуальні потреби. Комфортні умови салонів приміських транспортних засобів давно визнано гігієнічною частиною послуги [3]. Створення таких умов є предметом ергономіки, дизайну і транспортного будівництва.

Пересадкові вузли є ключовим елементом інтеграції видів транспорту, що забезпечують приміський рух. Результати досліджень в місті Окленд (Нова Зеландія) показують, що в середньому 33% пасажирів бажають скоротити тривалість поїздок, а 16% – вартість за умови існуючого комфорту пересадкових станцій. За збільшення такого комфорту вже 25% багатимуть зменшення часу в дорозі і 10% – зниження вартості. Ті, хто витрачає більше часу на поїздки, є більш охочими до пересадок. Знижки на вартість проїзних документів варто надавати з огляду на сукупні витрати пасажирів на придбання квитків на всю поїздки «від дверей до дверей» (якщо містить пересадки) [4].

Якість послуг, що надаються під час транзиту в приміських перевезеннях, також визнана важливим чинни-

ком впливу на транспортну поведінку подорожуючих. Проте якість обслуговування на залізничних станціях у літературі вивчалася мало. Якість станційних споруд (терміналів) є його частиною. Хоча у світі існують приклади чудової архітектури залізничних станцій, дослідження в царині розвитку транспортних систем ще не зосереджувалися на гедоністичних мотивах (вид архітектури), що збільшують частоту і відстань (разом – щільність) використання.

Біноміальна модель, що імітує вибір між традиційною залізничною лінією та новою лінією, відкритою в 2009 р. у північному районі Неаполя (Італія) – залізниця високих архітектурних та естетичних стандартів, використовувалася в дослідженні. Естетика нових терміналів була частиною привабливості нового маршруту. Основна відмінність у сценарії реального вибору пасажиром між двома маршрутами-альтернативами полягала в якості архітектури станцій, оскільки всі інші атрибути, включаючи час подорожі, частоту, час очікування, тривалість поїздки, комфорт та безпеку, були б однаковими.

Результати показують суттєвий вплив якості архітектури станцій на вибір маршруту пасажиром. Середню грошову «вартість якості архітектури станцій» на цій новій залізниці Італії оцінено в 35–50 євроцентів/поїздка (35 євроцентів – студенти, 50 – працюючі). Прийнятний час очікування на нових станціях був більшим, аніж на старих традиційних, на 31% для студентів та 35% – для працюючих. Жінки сприймали архітектурну перевагу станції як значну на 31% частіше, ніж чоловіки [5].

Екологічний вимір. Автомобільний транспорт викидає 40% CO₂ та 70% інших шкідливих речовин [6]. Енергоефективність транспортних засобів малої місткості (приватний автомобіль, маршрутне таксі) є нижчою, ніж автобусів, а особливо поїздів. Навантаження на навколишнє середовище розподіляється протилежним чином.

Безпека пасажирів та його майна. Тисяця, що утворюється в місцях пересадки під час здійснення приміських поїздок, є причиною виникнення відчуття в пасажирів небезпеки, до якої він ставиться надзвичайно чутливо. Заходи з підтримання безпеки є важливим елементом СЦ приміської поїздки, а відповідні служби мають працювати на випередження проблем. Такий висновок зроблено з досліджень, що проводилися у метро Делі (Індія) [7].

Маршрутні таксі забезпечують приміські перевезення для 65% домогосподарств Південної Африки. Однак донині мало відомо щодо характеристик та очікувань пасажирів цього виду транспорту. У роботі [8] було визначено три найважливіші очікування пасажирів (в порядку зменшення): безпека, зручність та можливість заміни на інший варіант поїздки. Із цього можна зробити висновок, що вид транспорту, що працює в приміському сполученні, теж накладає відбиток на зміст і важливість елементів СЦ транспортної послуги, тобто вони не будуть однаковими, скажімо, для електропоїзду та автобусу.

Визначення вподобань під час прийняття мультимедіальних рішень щодо переходу з приватного на публічний транспорт досліджувалося на прикладі міста Делі (Індія). В опитуваннях визначалося ставлення до переходу згідно з чотирма критеріями: вартість, надійність, комфорт, безпека. Виявилось, що в 2013 р. після проведення процедури попарного порівняння (побудова ієрархії за Т. Сааті) найважливішим критерієм рішень пасажирів метро також стала безпека (36%), потім – надійність (27%), вартість (21%), комфорт (16%) [9].

Часові характеристики переміщення в просторі. Час, який людина витрачає на поїздку до міста, є назавжди втраченим її ресурсом.

Феномен стабілізації витрат часу на переміщення в просторі полягає у тому, що, по-перше, витрати часу значно не відрізняються від міста до міста однієї або схожих за рівнем розвитку країн (Харків – 125, Одеса – 109, Москва – 129 хвилин, Омськ – 123.), а по-друге, вони залишаються стабільними і не змінюються протягом десятиліть (зі збільшенням швидкостей транспорту зменшується не бюджет часу на переміщення в просторі, а зростає зона, кордонів якої може досягати людина) [10]. Проте в різних країнах бюджети часу на переміщення можуть відрізнятися в кілька раз: Радянський Союз – 6,1%, США – 5,1%, ФРН – 3%. Розширення зони функціонування людини в мегаполісі і містах-супутниках забезпечується за рахунок розвитку метрополітену й інтеграції залізниць до міських транспортних систем.

Важливою є структура витрат часу на переміщення «від дверей до дверей». Накладні витрати часу (підхід до зупинки, очікування, час на пересадку) в Радянському Союзі становили 56% [10]. Психологічно прийнятною тривалістю поїздки без накладних витрат часу є 40 хвилин в одну сторону. Якщо у 1960–1970-х роках частка поїздок, що вкладалися в 40 хвилин, збільшувалася, то потім і донині вона зменшувалася. Це соціологічне спостереження пояснює сучасну привабливість перевезень автобусами малої місткості – маршрутними таксі.

У Північній Каліфорнії було опитано 2 849 пасажирів щодо виявлення прихованих мотивів, пов'язаних з очікуванням транспорту. За допомогою двофакторного аналізу було виявлено, що очікування сприймається легше, коли пасажир має установку «чекати нормально, якщо я очікую цього» і місця оснащені різноманітними засобами для очікування (програвачі музики, смартфони, електронні книжки «мені не потрібно оснащення, бо воно в мене є»). Жінки більш толерантно ставляться до очікування, вони роблять попередні кроки, щоб бути оснащеними гаджетами до витрати часу. Респонденти з більшим доходом схильні вважати очікування більшою жертвою, ніж бідні люди. Якщо у пасажирів удома залишалися діти, вони менш толерантно ставилися до очікування. Ті, хто протягом поїздки долає частину маршруту пішки або велосипедом, більш лояльні до очікування. Усі, хто підготувався бути оснащеним до очікування, сприймають його більш спокійно [11].

У рамках проекту розвитку приміської залізниці міста Будапешта (Угорщина) основна увага приділялася оптимізації розкладу руху, що дасть змогу виконати вимоги пасажирів. Проаналізовано різноманітні варіанти розкладів. Головною пропозицією, яку отримано на основі аналізу вартості перевезень, стало запровадження регулярного інтервального розкладу [12].

Мобільність є другим за важливістю мотивом для городянина і першим – для мешканця приміської зони. Її можна виміряти в автомобіле-кілометрах (або пасажиро-кілометрах) на душу населення. Через мобільність забезпечується доступність, тобто параметри можливості переміщуватися між двома точками простору. Доступність залежить від центру, навколо якого вибудовано транспортну систему: місто, зручне для життя людей, чи автомобіль. Доведено, що ліпшою є доступність у містах, підґрунтям розбудови яких є перша з них.

Наступний мотив – легкові автомобілі дуже шкодять містам – також є узагальненим перебільшенням. Негативні впливи породжують не автомобілі, а надмірна інтенсивність їх використання. У контексті приміських перевезень це означає, що потік приватних автомобілів, якими користуються для щоденних поїздок на роботу, має перерватися ще на під'їздах до міста.

Транспортом загального користування користуються лише ті, що не мають іншого вибору; вимушене користування також є популярним твердженням щодо мотивації у транспортній поведінці. Проте частка тих, хто має права водія, у США становить 90% від усіх дорослих, але не всі вони подорожують із передмість автомобілями.

Двома мотивами-поясненнями, чому людям не варто користуватися автомобілем, у схемі Park & Ride є «холодний запуск двигуна» (непрогрітий двигун викидатиме більше шкідливих речовин) та наявність витрат на паркування (хоч і менших, ніж у місті). Проте схема «паркуй та їдь» дає змогу зменшити концентрацію шкідливих викидів у найбільш завантажених місцях, а витрати на паркування є в рази меншими (або ж узагалі є безкоштовним). У даному разі транспортна поведінка під час маятникових поїздок має аналізуватися у цілому на предмет структури і сукупних витрат, місця і величини екологічної шкоди, переваг у доступності під час продовження приміської поїздки, що почалася з автомобіля, міським транспортом.

Узагальнений у літературі розгляд мотивів транспортної поведінки подорожуючих у приміському сполученні не дає можливості розв'язувати конкретні науково-практичні завдання розвитку транспортної системи, вони

потребують спеціальних заходів. Як підтверджують інші дослідники, існує нагальна потреба в конкретних методах, що дають змогу кількісно ув'язати попит на перевезення у приміському сполученні з пропозицією транспортних послуг, оцінити вплив на нього як цінкових, так і нецінових чинників [13].

Пасажирські перевезення і вплив громадськості. Швидкість і розлоге поле поширення інформації в сучасному світі призводять до того, що громадськість реагує на зміни в транспортній системі до того, як вони відбулися.

Події «дорожнього заколоту» 1966 р. у місті Сан-Франциско були першою в історії спробою протидії змінам інфраструктури, які не були сприйняті громадою. Вони повторюються в різних країнах світу і породжують відкрити суспільну дискусію.

Разом із тим спонукальною силою такого руху часто є принцип NIMBY (not in my back yard) – тільки не в моєму дворі – коли групи людей протидіють інтересам широкого суспільства [14, с. 183–184]. Серед прикладів у місті Києві – будівництво метро на Виноградар (метою було збільшення ціни житлової нерухомості в новобудовах, а не першочергова транспортна потреба киян); прокладання мостового переходу через р. Дніпро (небажання



Рис. 1. Виникнення СЦ приміських перевезень – результат взаємодії з перевізником і місце у споживчій і транспортній поведінці людини

Джерело: розроблено автором

власників земельних ділянок Русанівських садів домовлятися із владою щодо способів і величини компенсацій).

Сукупність розглянутих чинників призводить до трактовки виникнення СЦ приміських пасажирських перевезень та її місця у споживчій і транспортній поведінці людини, як це показано на рис. 1.

При цьому *сприйнятю споживчу цінність пасажирських приміських перевезень* доцільно розглядати як унікальний результат взаємодії клієнта з приміським перевізником під час надання транспортної послуги, що полягає у відчутті пасажиром ступеня досягнення позатранспортної мети та ставлення до атрибутів поїздки, яке може мати ознаки як збільшення, так

і зменшення добробуту людини, а також різниці між ними під впливом особистого досвіду, знань, психологічних особливостей і ситуаційних чинників придбання та надання сервісу.

Висновки. Із викладеного у даній статті випливає, що концепції СЦ і задоволення пасажирів приміського сполучення, які ми намагалися відшукати в літературі, постають доволі розмитими конструкціями: чіткі дефініції відсутні, важливість чинників впливу на них є мінливою – від дослідження до дослідження. Перспективою подальших досліджень у даному напрямі може бути формування змісту СЦ приміських поїздок приватним автомобілем і транспортом загального користування.

Список використаних джерел:

1. European Standard EN 13816:2002. Transportation – Logistics and services – Public Passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement. Brussels, 2002. 37 p.
2. Dziekan K. and Kottenhoff K. Dynamic at-stop real-time information displays for public transport: effects on customers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. 2007. Vol. 41(6). P. 489–501.
3. Бакалінський О.В. Тотальне управління споживчою цінністю послуги : монографія. Київ, 2017. 140 с.
4. Avishai Subeh Chowdhury, Schwalger Bradley. The effects of travel time and cost savings on commuters' decision to travel on public transport routes involving transfers. *Journal of Transport Geography*. 2015. Vol. 43. P. 151–159.
5. Cascetta Ennio, Carteni Armando. The hedonic value of railways terminals. A quantitative analysis of the impact of stations quality on travellers behaviour. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. 2014. Vol. 61. P. 41–52.
6. Botzoris George, Galanis Athanasios, Profillidis Vassilios, Eliou Nikolaos. Commuters Perspective on Urban Public Transport System Service Quality. *WSEAS Transactions on Environment and Development*. 2015. Vol. 11. P. 182–192.
7. Srivastava Govind Nath. Understanding perception of commuters for safety and risk mitigation mechanism: the case of public transportation. *International Journal of Applied Management Science*. URL: <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJAMS.2019.103711> (дата звернення: 20.11.2020).
8. Radder L., Han X. Segmenting And Profiling South African Minibus Taxi Commuters: A Factor-Cluster-Tabulation Analysis Approach. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*. 2011. Vol. 10(12). P. 127–138.
9. Suresh J., Preeti A., Prashant K., Prateek S. Identifying public preferences using multi-criteria decision making for assessing the shift of urban commuters from private to public transport: A case study of Delhi. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*. 2014. Vol. 24. P. 60–70.
10. Сафронов Э.А. Транспортные системы городов и регионов. Москва, 2007. 272 с.
11. Mishra Gouri Shankar, Mokhtarian Patricia L., Widamanc Keith F. An empirical investigation of attitudes toward waiting on the part of Northern California commuters. *Travel Behaviour and Society*. 2015. Vol. 2. Issue 2. P. 78–87.
12. Kormányos L., Táncoz K. "Customer-oriented service development methods in suburban railway traffic, focused on the Budapest Suburban Railway Development Project". *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*. 2006. Vol. 34(1–2). P. 19–34.
13. Григорова Т.М., Давідіч Ю.О., Доля В.К. Розробка моделі розподілу обсягів перевезень пасажирів між видами приміського транспорту. *Восточноевропейский журнал передовых технологий*. 2015. № 3(3). С. 10–14. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vejpte_2015_3%283%29_3 (дата звернення: 30.10.2020).
14. Вучик Вукан Р. Транспорт в городах, удобных для жизни. Территория будущего, 2011. 576 с.

References:

1. European Standard EN 13816:2002 (2002) *Transportation – Logistics and services – Public Passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement*. Brussels.
2. Dziekan K., Kottenhoff K. (2007) Dynamic at-stop real-time information displays for public transport: effects on customers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, no. 41(6), pp. 489–501.
3. Bakalinsky O. V. (2017). Totalne upravlinnia spozhyvchoiu tsinnistiou posluhy [Total management of the customer service value]. Kyiv. (in Ukrainian)
4. Avishai Subeh Chowdhury, Schwalger Bradley (2015) The effects of travel time and cost savings on commuters' decision to travel on public transport routes involving transfers. *Journal of Transport Geography*, vol. 43, pp. 151–159.
5. Cascetta E., Carteni A. (2014) The hedonic value of railways terminals. A quantitative analysis of the impact of stations quality on travellers behaviour. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, vol. 61, pp. 41–52.
6. Botzoris G., Galanis A., Profillidis V., Eliou N. (2015) Commuters Perspective on Urban Public Transport System Service Quality. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, vol. 11, pp. 182–192.
7. Srivastava Govind Nath. Understanding perception of commuters for safety and risk mitigation mechanism: the case of public transportation. *International Journal of Applied Management Science*. Available at: <https://ideas.repec.org/a/ids/injams/v11y2019i4p370-388.html> (accessed 20 November 2020).
8. Radder L., Han X. (2011) Segmenting And Profiling South African Minibus Taxi Commuters: A Factor-Cluster-Tabulation Analysis Approach. *International Business & Economics Research Journal*, vol. 10(12), pp. 127–138.
9. Suresh J., Preeti A., Prashant K., Prateek S. (2014) Identifying public preferences using multi-criteria decision making for assessing the shift of urban commuters from private to public transport: A case study of Delhi. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, vol. 24, pp. 60–70.
10. Safronov E.A. (2007) *Transportnyye sistemy gorodov i regionov* [Transport systems of cities and regions]. Moscow. (in Russian)
11. Mishra Gouri Shankar, Mokhtarian Patricia L., Widamanc Keith F. (2015) An empirical investigation of attitudes toward waiting on the part of Northern California commuters. *Travel Behaviour and Society*, vol. 2, no. 2, pp. 78–87.

12. Kormányos L., Tánczos K. (2006) "Customer-oriented service development methods in suburban railway traffic, focused on the Budapest Suburban Railway Development Project". *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, vol. 34(1-2), pp. 19–34.
13. Ghryghorova T. M., Davidich Ju. O., Dolja V. K. (2015) Rozrobka modeli rozpodilu obsjaghiv perevezhenj pasazhyriv mizh vydamy prymisjkoĝho transportu [Development of a model for the distribution of passenger traffic between suburban transport modes]. *Vostochno-Evropeyskiy zhurnal peredovykh tekhnologiy* [Eastern European Journal of Advanced Technologies], (electronic journal), no. 3(3), pp. 10–14. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vejpte_2015_3%283%29_3 (accessed 30 October 2020).
14. Vukan R. Vuchik (2011) *Transport v gorodakh, udobnykh dlya zhizni* [Transportation for Livable Cities]. Moscow: Territoriya budushchego. (in Russian)

ИЗМЕНЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЦЕННОСТИ ПОЕЗДОК ПРИГОРОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация. Пригородные пассажирские перевозки играют важную роль в транспортной системе мегаполиса. Пригородная застройка, новая транспортная инфраструктура и технологии оказывают значительное влияние на содержание потребительской ценности пригородных поездов. Выбор способа перемещения в пространстве зависит от потребительской ценности, которая возникает в результате взаимодействия перевозчика и пассажира. Общественно значимой задачей является увеличение доли поездов в города, в которых используется общественный транспорт на замену частного автомобиля. Восприятие человеком элементов ценности поездов сказывается на его потребительском и транспортном поведении, поэтому исследования восприятия человеком потребительской ценности поездов должны начинаться с осознания ее содержания и тех факторов, что способствуют изменению важности ее элементов. Статья направлена на исследование изменения сущности потребительской ценности поездов пригородным транспортом, а также совокупности факторов, определяющих ее содержание, размер и динамику. Концепции потребительской ценности и удовлетворения пассажиров пригородного сообщения, приведенные в научной литературе, достаточно противоречивы, отсутствует согласованность в трактовке понятий, значение определяющих факторов является достаточно разнообразным. Воспринимаемая потребительская ценность пригородных пассажирских перевозок – это уникальный результат взаимодействия клиента с пригородным перевозчиком при предоставлении транспортной услуги и заключается в ощущении пассажиром степени достижения внутранспортной цели и отношения к атрибутам поездки, которое может иметь признаки как увеличения, так и уменьшения благосостояния человека, а также разницы между ними под влиянием личного опыта, знаний, психологических особенностей и ситуационных факторов приобретения и предоставления сервиса. Также важно определить место восприимчивой потребительской ценности пригородных пассажирских перевозок в потребительском и транспортном поведении человека, что в дальнейшем может обеспечить формирование содержания потребительской ценности пригородных поездов частным автомобилем и транспортом общего пользования.

Ключевые слова: пригородные пассажирские перевозки, удовлетворение потребностей пассажира, потребительская ценность, транспортное поведение человека, факторы.

CHANGES IN THE CONTENT OF CONSUMER VALUE SUBURBAN TRAVEL IN MODERN CONDITIONS

Summary. Suburban passenger traffic plays an important role in the megalopolis' s transport system. Suburban development, new transport infrastructure, and technologies have a significant impact on the content of consumer value of suburban travel. The choice of method of movement in space depends on the consumer value, which arises due to the interaction of carrier and passenger. It is a socially important task to increase the share of trips to the city that use public transport to replace a private vehicle. A person's perception of the elements of the value of travel affects his or her consumer and transport behavior. Therefore, the study of a person's perception of the consumer value of travel should begin with an awareness of its content and, especially, the factors that led to a change in the importance of its elements. The article aims to examine the change in essence and content, size, and dynamics of commuter transport and travel's consumer value. According to the results of the research conducted in this article, the concepts of consumer value and satisfaction of suburban passengers presented in the scientific literature are quite contradictory. Also, there is no consistency in the interpretation of the concepts, the importance of determining the factors is quite diverse. The practical value of the research results lies in the author's description of the consumer value of suburban passenger transport, which is perceived as a unique result of the customer's interaction with the suburban carrier during the provision of transport services; this is to reduce the signs that the passenger is both increased and the differences between them as well as human well-being under the influence of personal experience, knowledge, psychological characteristics and situational factors of procurement and service provision. The place of the perceived consumer value of suburban passenger transportations in consumer and transport behavior of the person is also defined. The possibility of further research in this direction may be to establish the consumer value content of suburban travel by private car and public transport.

Key words: suburban passenger traffic, meeting the needs of the passenger, consumer value, human transport behavior, factors.