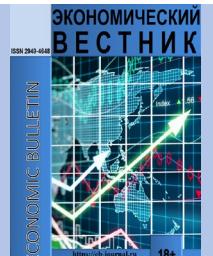


Научно-исследовательский журнал «*Экономический вестник / Economic Bulletin*»
<https://eb-journal.ru>

2025, Том 4 № 1 / 2025, Vol. 4. Iss. 1 <https://eb-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

УДК 32.019.51



¹ Весманов С.В., ¹ Весманов Д.С.,
¹ Московский городской педагогический университет

Анализ зарубежного опыта и критерии оценки результативности каналов коммуникаций органов исполнительной власти и городского населения в сфере развития городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры

Аннотация: в статье рассматриваются коммуникации органов исполнительной власти и городского населения, на примере нескольких мировых мегаполисов (Нью-Йорк, Лондон, Токио, Сингапур, Сеул) анализируется зарубежный опыт и критерии оценки результативности каналов коммуникаций органов исполнительной власти и городского населения в сфере развития городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры.

По результатам анализа представлены тренды развития городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры мегаполисов, выявлены методы и инструменты осуществления коммуникаций (маркетинг, PR) в выбранных для анализа мировых мегаполисах, сформированы критерии оценки результативности и эффективности коммуникаций (маркетинг, PR) органов исполнительной власти и населения в сфере развития городского пассажирского транспорта дорожно-транспортной инфраструктуры на основе изученного зарубежного опыта.

Ключевые слова: каналы коммуникации, городской транспорт, дорожно-транспортная инфраструктура, мегаполисы, оценка результативности

Для цитирования: Весманов С.В., Весманов Д.С. Анализ зарубежного опыта и критерии оценки результативности каналов коммуникаций органов исполнительной власти и городского населения в сфере развития городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры // Экономический вестник. 2025. Том 4. № 1. С. 76 – 85.

Поступила в редакцию: 21 ноября 2024 г.; Одобрена после рецензирования: 20 января 2025 г.; Принята к публикации: 26 февраля 2025 г.

¹ Vesmanov S.V., ¹ Vesmanov D.S.,
¹ Moscow City University

Analysis of foreign experience and criteria for assessing the performance of communication channels of executive authorities and the urban population in the sphere of urban transport and road infrastructure development

Abstract: the article examines communications between executive authorities and the urban population, using several global megacities (New York, London, Tokyo, Singapore, Seoul) as examples, analyzes foreign experience and criteria for assessing the effectiveness of communication channels between executive authorities and the urban population in the field of urban transport and road transport infrastructure development.

Based on the results of the analysis, the trends in the development of urban transport and road transport infrastructure of megacities are presented, methods and tools for implementing communications (marketing, PR) in the global megacities selected for analysis are identified, criteria for assessing the effectiveness and efficiency of communications (marketing, PR) between executive authorities and the population in the field of urban passenger transport and road transport infrastructure development are formed based on the studied foreign experience.

Keywords: communication channels, urban transport, road transport infrastructure, megacities, performance assessment

For citation: Vesmanov S.V., Vesmanov D.S. Analysis of foreign experience and criteria for assessing the performance of communication channels of executive authorities and the urban population in the sphere of urban transport and road infrastructure development. Economic Bulletin. 2025. 4 (1). P. 76 – 85.

The article was submitted: November 21, 2024; Approved after reviewing: January 20, 2025; Accepted for publication: February 26, 2025.

Введение

Развитие современного крупного густонаселенного города – мегаполиса необходимо рассматривать через призму разных сторон жизни и деятельности жителей. Одним из самых важных направлений внимания горожан является городской транспорт и дорожно-транспортная инфраструктура, ввиду их высочайшей востребованности всеми стратами городского населения: от детей - к людям пожилого возраста, от школьников и студентов - до работающих в различных отраслях и сервисных службах, от малообеспеченных - до тех, кого можно отнести к категории людей с высоким уровнем дохода.

Удовлетворенность горожан, их возможность участвовать в проектировании, изменениях, развитии транспортной системы города – объект пристального внимания городских властей и лиц, принимающих решения в современных мегаполисах. Именно поэтому важно изучение и понимание коммуникации органов исполнительной власти и городского населения.

На примере нескольких мировых мегаполисов будет анализироваться зарубежный опыт и критерии оценки результативности каналов коммуникаций органов исполнительной власти и городского населения в сфере развития городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры.

Материалы и методы исследований

Для анализа зарубежного опыта и оценка результативности каналов коммуникаций (маркетинг, PR) между органами исполнительной власти и городского населения в сфере развития городского пассажирского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры подобраны пять мировых мегаполисов. Нью-Йорк, Лондон, Токио, Сингапур, Сеул.

Критерии отбора мегаполисов:

1. Столичный статус (исключая Нью-Йорк, но это специфика США);
2. Центр агломерации;
3. Разветвленная сеть транспортных коммуникаций (наземный и подземный транспорт, железные дороги);
4. Наличие планов развития;

- London transportation plan,
- Mts supporting evidence challenges opportunities,
- New York transportation plan,
- Seoul urban planning,
- Singapore transportation 2030,
- Tokyo transportation plan 2020 updates,
- Tokyo transportation plan;

5. Участие в исследовании McKinsey&Company 2021 г. «Транспортные системы 24 городов мира: составляющие успеха».

Результаты и обсуждения

Первым этапом анализа стал контент-анализ открытых источников (программ развития, проектов, Интернет-сайтов и социальных сетей органов управления городами).

Тренды Нью-Йорка:

- Развитие арендного транспорта и доставки;
- Внимание пешеходным дорожкам, тротуарам, переходам;
- Расширение городской транспортной инфраструктуры за счет речного транспорта.

Тренды Сингапура:

- Внимание пешеходному движению и средствам индивидуальной мобильности (СИМ);
- Цифровизация планирования, организации и контроля работы общественного транспорта;
- Внимание пользователям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и нуждающимся;
- Стимулирование пользования альтернативными маршрутами.

Тренды Лондона:

- Снижение автомобильных перемещений;
- Расширение услуг каршеринга;
- Развитие здоровых и безопасных пешеходных и велосипедных маршрутов;
- Обновление общественного транспорта.

Тренды Токио:

- Развитие высокоскоростного железнодорожного транспорта;
- Снижение использования автотранспорта;
- Рост велосипедных поездок;
- Улучшение экологии.

Тренды Сеула:

- Увеличение протяженности выделенных полос;
 - Развитие подземного и надземного метро;
 - Рост пешеходных зон;
 - Инновационные остановки и велодорожек.
- Перечень источников контент-анализа:
- <https://tfl.gov.uk/modes/dlr/improving-the-dlr?intcmp=25179>,
 - <https://tfl.gov.uk/travel-information/improvements-and-projects/four-lines-modernisation?intcmp=37984#on-this-page-0>,
 - <https://www.zipcar.com/en-gb/press/car-sharing-statistics>,
 - <https://uk.getaround.com/press/london-leads-car-sharing-survey>,
 - <https://www.eesi.org/papers/view/fact-sheet-high-speed-rail-development-worldwide#1>,
 - <https://japaninsides.com/tokyo-the-most-pedestrian-friendly-city-in-the-world-26153>,
 - <https://www.staradvertiser.com/2020/09/10/news/tokyos-bike-lanes-to-expand-as-interest-in-cycling-grows>,
 - <https://www.japantimes.co.jp/2023/03/11/special-supplements/eco-friendly-fuel-drives-tokyo-bus-service>.

Следующий этап анализа представлял собой выявление методов и инструментов осуществления коммуникаций (маркетинг, PR) в выбранных для анализа мировых мегаполисах.

Структура информации о транспорте Нью-Йорка

Инструменты прямой коммуникации с жителями Нью-Йорка

1. Сайты:

- Сайт транспорта Нью-Йорка: <https://new.mta.info>. Здесь граждане могут планировать свою поездку и видеть любые важные обновления, которые происходят в городе, такие как закрытие автобусных остановок, новые остановки метро и т. д.,
 - Официальный сайт, где можно подать жалобу в город: <https://mtaig.ny.gov/Pages/ComplaintForm.aspx>,
 - Новостной сайт, посвященный транспорту: <https://ny1.com/nyc/all-boroughs/news/transit>. Это один из самых популярных способов быть в курсе

новых городских проектов потому что это второй сайт, отображаемый в Google после официального сайта Нью-Йорка.

2. Блоги:

- Неофициальный сайт и блог, где люди могут общаться и сообщать о проблемах, с которыми они столкнулись в автобусе/метро, чтобы все могли их увидеть: <https://www.nyctransitforums.com>,

- Неофициальный блог, созданный организацией NYC Subway, чтобы держать людей в курсе текущих проектов, ориентированных на городской транспорт https://www.nycsubway.org/wiki/Nycsubway.org_Blog.

3. Официальные страницы транспортных организаций и управлений в наиболее популярных социальных сетях.

Инструменты обратной связи с жителями Нью-Йорка

Для обеспечения обратной связи с жителями была разработана программа «NYC Speaks», чтобы усилить голоса жителей Нью-Йорка по важнейшим вопросам городской политики с помощью методологии «изнутри-снаружи», которая одновременно привлекает три ключевые группы заинтересованных сторон – сообщество, администрацию мэрии и гражданские институты для ответа на вопрос: «Какие стратегические решения в городской политике мэрии будут отвечать важнейшим приоритетам жителей?». Для ответа на такой вопрос необходимо проанализировать данные, созданные сообществом, планы и приоритеты администрации, направления общественной и благотворительной деятельности. Определить совпадения (соответствия) приоритетов жителей города, полученных в результате опросов (снизу-вверх), с приоритетами, выделяемыми работниками городского правительства, от городских служащих начального уровня к высшим руководителям (сверху – вниз) и приоритетов гражданских институтов.

На основе этого анализа и выявления совпадений определяются приоритеты, которые находятся в «центре» «диаграммы Венна», после чего экспертное сообщество и внутри, и за пределами городских властей планирует систему действий, отвечающую этим приоритетам.



Рис. 1. «Диаграмма Венна».
Fig. 1. "Venn diagram".

Опросы жителей Нью-Йорка проводятся в следующих областях:

- Общественная безопасность,
- Строительство,
- Транспорт,
- Здоровье,
- Широкополосный доступ в Интернет,
- Кадровая политика,
- Уход за детьми,
- Изменение климата.

Опросы проводятся на 11 языках с обязательным наличием респондентов из каждого района города, по количеству почтовых индексов.

Для проведения опросов создан специальный инструмент – панель данных «NYC Speaks», чтобы помочь жителям узнавать результаты опроса «NYC Speaks» в своем районе и участвовать в обсуждениях на основе данных со своим сообществом.

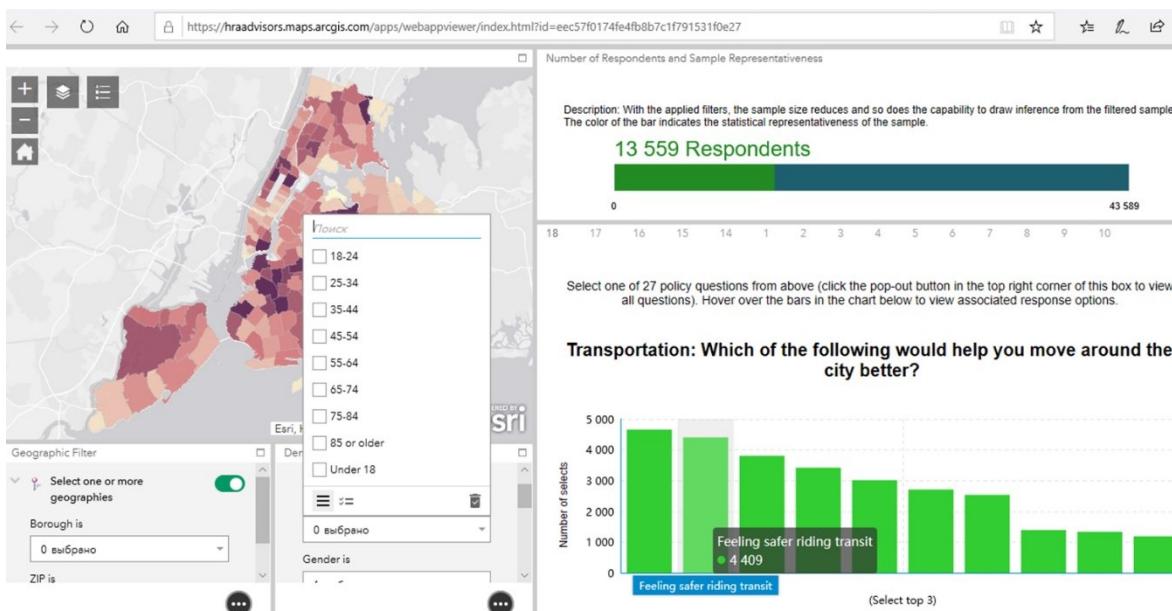


Рис. 2. Панель данных «NYC Speaks».
Fig. 2. NYC Speaks data panel.

По результатам последнего опроса 2024 года (62000 участников) в области «Транспорта» выделены следующие приоритеты:

- Доступные тарифы;
- Сокращение времени ожидания на общественном транспорте;
- Безопасность на общественном транспорте.

Структура информации о транспорте Лондона

Инструменты прямой коммуникации с жителями Лондона

1. Сайты

- Официальный сайт правительства Великобритании <https://tfl.gov.uk>. Здесь можно спланировать поездку и увидеть любые важные обновления, которые происходят в городе, такие как закрытие автобусных остановок, новые остановки метро и т.д.,
- Официальный сайт для подачи жалоб: <https://tfl.gov.uk/help-and-contact/?cid=contact>, но невозможно сделать это онлайн через форму, это – либо телефонный звонок, либо физический адрес для отправки письма.

2. Блоги:

- Лондонский блог, посвященный общественному транспорту. Здесь можно узнать общие новости о том, что происходит в городе, и прочитать о новых проектах, а также подать жалобу <https://www.londontravelwatch.org.uk/blogs>,
- Официальный правительственный блог <https://londonblog.tfl.gov.uk>. Блог предоставляет информацию о городских проектах, а также о новых мероприятиях, основанных на пеших или велосипедных прогулках,
- Страница блога для навигации по транспортному проекту и возможности комментировать публикацию: <http://thewestlondonbusblog.blogspot.com>.

3. Официальные страницы транспортных организаций и управлений в наиболее популярных социальных сетях.

Инструменты обратной связи с жителями Лондона

1. Опрос «Выскажите свое мнение»:

- Цель: Сбор отзывов по ключевым транспортным вопросам,
- Методы: Цифровая платформа для консультаций,
- Сфера охвата: Решения по политике, автобусному сообщению и крупным проектам.

Результаты опросов рассматриваются с точки зрения финансовой и юридической реализуемости и безопасности на транспорте. Опрос содействует

сотрудничеству и вовлечению жителей всех районов Лондона. Все решения публикуются онлайн.

Лондонцы могут отправить свой ответ в ходе опроса, который позже рассмотрит Департамент транспорта. По результатам рассмотрения Департамент транспорта вносит изменения в текущую ситуацию. Например, автобусный маршрут 394 был продлен до нескольких районов города.

Другим примером является расширение тротуаров и пешеходных переходов в южной части Лондона на основе данных, которые были предоставлены жителями этого района.

Таким образом, между городом и его жителями существует двусторонняя коммуникация. Город предоставляет ресурсы для обратной связи, рассматривает ее результаты, публикует их и предлагает решения на основе данных, предоставленных жителями. Опрос «Выскажи свое мнение» доступен онлайн, можно также отсканировать QR-код в метро / автобусах, чтобы получить доступ к опросу.

2. Опрос «Исследование спроса на поездки в Лондоне»:

- Выборка: 8000 случайных домохозяйств ежегодно,
- Анкеты: Домохозяйства, отдельные лица, путевые листы.

Это исследование является ежегодным мероприятием и началось в 2010 году. Данные опубликованы на официальном правительственном сайте. У города не так много проектов, основанных на этом опросе, но они все равно проводят его каждый год.

3. Опрос по проездным картам:

- Цель: Разобраться в использовании проездных карт;
- Сбор данных: Опросы о поездках в общественном транспорте.

В первую очередь это делается для того, чтобы лучше понять людей, пользующихся картой «Oyster»: какие маршруты наиболее популярны, где в городе люди пользуются автобусами, а не метро.

Структура информации о транспорте Токио

Инструменты прямой коммуникации с жителями Токио

1. Сайты:

- Транзитный сайт Токио: https://www.tokyometro.jp/lang_en/corporate/index.html,
- Сайт Токийского метро, содержит в том числе карты метро на восьми языках, включая русский язык, полную информацию о всех возможных картах оплаты поездок, включая возмож-

ность их покупки. Ежегодные показатели трафика по станциям:

https://www.tokyometro.jp/lang_en/corporate/enterprise/transportation/ranking/index.html. Кроме того, собирается информация и составляется рейтинг о том, какая станция использовалась чаще всего, и какая станция работала лучше всего,

- Сайт Восточно-Японской железнодорожной компании (JR East): <https://www.jreast.co.jp/multi/en>,
- Сайт метро Toei: <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng>

2. Блоги:

- Блог токийского метро: <https://www.quora.com/Should-the-Tokyo-Metro-and-the-Toei-Subway-continue-to-be-separate>. Важно отметить, что в систему железнодорожного транспорта Токио вовлечены различные поставщики железнодорожных услуг, включая частные предприятия. Выделены три основные группы: Восточно-Японская железнодорожная компания (JR East), системы метро (Tokyo Metro и Toei Subway) и частные железные дороги (восемь крупных поставщиков и несколько поставщиков малого и среднего бизнеса);

- Блог Tori Subway: <https://jnsforum.com/community/topic/16811-toei-subway-how-tokyos-subway-keeps-on-time-clean-and-safe>. Основное обновление в JR East: <https://www.jreast.co.jp/e/press>. Речь идет о психологии японских пассажиров и о том, как они могут ориентироваться в огромной транспортной системе практически без посторонней помощи. Многие другие города страдают от того, что им приходится направлять пассажиров от входа в поезд, где ждать, где находятся туалеты и т.д. Кроме того, музыка и освещение имеют огромное значение. Согласно этому исследованию, музыка имела огромное значение.

Инструменты обратной связи с жителями Токио

1. Опрос Восточно-Японской железнодорожной компании (JR East) по количеству посадок пассажиров в 2022 финансовом году: <https://www.jreast.co.jp/e/japanesim/index.html>;

2. Опрос компании Tokyo Transit провела о планируемых переездах граждан: <https://www.nippon.com/en/japan-data/h01831>;

3. JR East запустила приложение Tokyo Nudge, pilotный проект, направленный на повышение качества обслуживания клиентов путем распространения купонов на основе поведения смартфона и статуса движения поезда, чтобы изучить их влияние на удовлетворенность и покупа-

тельское поведение: <https://mobility-innovators.com/jr-east-launched-tokyo-nudge-app-to-improve-customer-experience>;

4. Исследование о влиянии музыки и освещения на состояние пассажиров в поезде в Японии при выходе/ходе на станцию используется более спокойная музыка, чтобы пассажиры чувствовали себя спокойнее: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-05-22/the-amazing-psychology-of-japanese>.

Структура информации о транспорте Сингапура

Инструменты прямой коммуникации с жителями Сингапура

Управление транспортом в Сингапуре имеет сложную структуру. Во главе стоит Министерство транспорта Сингапура. В составе Министерства есть Управление наземного транспорта (LTA), которое контролирует общественный транспорт: новые автобусные маршруты, автобусные остановки, пешеходные зоны и т.д.

На Министерство работает (по контрактам) Совет по общественному транспорту (PTC) который организует ежегодные опросы населения по вопросам удовлетворенности работой транспорта

1. Сайты:

- Сайт Министерства транспорта: <https://www.mot.gov.sg/who-we-are/overview> На сайте гражданин может найти потенциальные правительственные проекты в сфере общественного транспорта, такси и многое другое;

- Сайт, на котором можно подать жалобу в Министерство транспорта: <https://www.mot.gov.sg/contact-us>;

- LTA (Управления наземного транспорта): <https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en.html> Используя этот сайт, гражданин может ознакомиться как с новыми проектами, и действующей транспортной системой. Также может составить маршрут передвижения по городу как передвигаться по городу;

- Сайт, где можно подать жалобу в LTA: https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en/contact_us.html. Гражданин может позвонить им, отправить электронное письмо или заполнить форму на сайте;

- Сайт Совета по общественному транспорту <https://www.ptc.gov.sg>.

2. Официальные страницы транспортных организаций и управлений в наиболее популярных социальных сетях.

Инструменты обратной связи с жителями Сингапура

- Ежегодный независимый опрос, начиная с 2021 года: <https://www.ptc.gov.sg/research/surveys/2021>, который проводит РТС (Совет по общественному транспорту). Главная цель опросов – выяснить, как улучшить общественный транспорт, отчитаться перед Министерством и поделиться результатами на своем сайте.

Город печатает QR-код внутри общественного транспорта, чтобы граждане могли его отсканировать. Результаты опросов публикуются в прессе.

- Опрос LTA о путешествиях:
https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en/who_we_are/our_work/lta_surveys.html.

Структура информации о транспорте Сеула

Инструменты прямой коммуникации

1. Сайты:

- Сайт общественного транспорта Сеула (Seoul TOPIS (Seoul Transport Operation and Information Service)): <https://topis.seoul.go.kr/eng/english.jsp>;
- Сайт Сеульского метрополитена: <http://www.seoulmetro.co.kr/en/index.do?device=PC>;
- Форма жалобы Сеульского метрополитена: https://www.shinbundang.co.kr/eng/customer/customerr1_1.jsp;
- Электронная рассылка по темам Сеула: <https://topis.seoul.go.kr/board/openEngNewsLetter.do>;
- Приложение «Smart Reported», где можно подать жалобу, используя свою фотографию, чтобы при необходимости указать геолокацию и фотографию инцидента.

2. Официальные страницы транспортных организаций и управлений в наиболее популярных социальных сетях.

Инструменты обратной связи с жителями Сеула

1. Сбор данных с помощью карты, которую гражданин использует для оплаты проезда на ярмарке (AFC – Автоматический сбор платы за проезд). Результаты использования карт помещаются на специальном сайте <https://intl.its.go.kr/korea/systemCard?lang=en>. Эти данные ложатся в основу городских решений об улучшении работы общественного транспорта.

2. В Сеуле ежегодно производятся опросы пользователей системы общественного транспорта:

- Используя услуги независимой организации Big Data, в 2017 году был проведен опрос с целью разработкиочных автобусных маршрутов;

• В 2017 году была принята новая политика в отношении автобусов, основанная на опросе. Целью политики было улучшить пунктуальность автобусов, повысить операционную эффективность и повысить конкурентоспособность за счет разнообразных информационных предложений и обоснованных решений. Результаты опроса представлены в разделе «Последствия для политики»;

• В 2022 году опрос позволил зафиксировать увеличение использования общественного транспорта: <https://english.seoul.go.kr/public-transport-usage-surged-by-330-million-last-year-with-daytime-travel-up-by-14> и обновить статистику различных категорий пользователей общественного транспорта: граждан, иностранцев, родителей;

• В 2017 году при участии Сеульского университета было проведено исследование о том, как улучшить контроль за незаконной парковкой без присмотра: «Сила штрафов и вещественных доказательств».

3. В целом в Корее собираются данные и проводятся опросы, касающиеся общественного транспорта.

<https://www.ktdb.go.kr/eng/contents.do?key=263> Целью национального транспортного обследования является сбор необходимых данных для анализа спроса на поездки, что позволяет создавать, использовать и обмениваться всеобъемлющей базой данных, имеющей решающее значение для разработки транспортной политики и анализа проектов.

Выводы

Проведенный анализ позволяет сформировать критерии оценки результативности и эффективности коммуникаций (маркетинг, PR) органов исполнительной власти и населения в сфере развития городского пассажирского транспорта дорожно-транспортной инфраструктуры на основе изученного зарубежного опыта.

Критерии оценки результативности делятся на две группы, каждая из которых в свою очередь, имеет две подгруппы:

- Первая группа – каналы информации,
- Вторая группа – содержание информации (информационный контент).

Подгруппы в первой группе – это каналы прямой информации от органа исполнительной власти к населению, и каналы обратной информации (связи) – от населения к органу исполнительной власти.

Подгруппы во второй группе – это содержание прямой информации от органа исполнительной власти к населению, и содержание обратной информации (обратной связи) – от населения к органу исполнительной власти

Первая группа - канал информации, подгруппа - прямая информация от органа исполнительной власти к населению:

- Сайт (официальный) органа исполнительной власти (в сфере транспорта);
- Сайты (официальные) подведомственных органу исполнительной власти организаций (в сфере транспорта);
- Сайты (неофициальные) аффилированных с органом исполнительной власти и его подведомственными организациями некоммерческих организаций и компаний (в сфере транспорта);
- Блоги (неофициальные) аффилированных с органом исполнительной власти и его подведомственными организациями некоммерческих организаций и компаний;
- Страницы в социальных сетях, аффилированных с органом исполнительной власти и его подведомственными организациями некоммерческих организаций и компаний;
- Электронные рассылки информации.

Отметим, что наибольший охват обеспечивает наличие всех четырех видов каналов информации: сайта, блогов, страниц в социальной сети, электронных рассылок.

Первая группа – канал информации, подгруппа – обратная связь от населения к органу исполнительной власти:

- Опросы пользователей (пассажиров транспорта и пользователей дорожно-транспортной инфраструктуры транспорта) органом исполнительной власти;
- Опросы пользователей (пассажиров транспорта и пользователей дорожно-транспортной инфраструктуры транспорта) независимыми организациями;
- Регулярное интервьюирование экспертов (в сфере транспорта), как индивидуальные интервью, так и институциональные, т.е. независимые (некоммерческие организации);
- Сбор информации пользователей проездных карт (технологии big data).

Вторая группа – содержание информации (информационный контент), подгруппа - прямая информация от органа исполнительной власти к населению:

- Новости о транспорте и городских проектах;
- Планирование поездок;
- Подача жалоб;
- Общение с пользователями;
- Сообщения о проблемах;
- Независимая информация о городских проектах;

- Покупка билетов;
- Карты (транспортной системы);
- Графики (движения транспорта);
- Навигация пользователей (ориентирование пассажиров в сложной системе транспорта);
- Правительственные проекты (в сфере общественного транспорта)
- Ссылки на аффилированные с органом исполнительной власти сервисы (компании-провайдеры такси и каршеринга);
- Состояние материально-технической базы (дорожно-транспортной инфраструктуры и транспортного парка).

Вторая группа – содержание информации (информационный контент), подгруппа – обратная связь от населения к органу исполнительной власти:

- Сбор отзывов (удовлетворенность) по ключевым вопросам действующей ситуации (удовлетворенность транспортной ситуацией);
- Отношение к планируемым проектам (проектам в области транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры);
- Измерение количества пользователей (пассажиров различных видов транспорта);
- Качество обслуживания клиентов (пассажиров транспорта и пользователей дорожно-транспортной инфраструктуры);
- Количество и маршруты переездов жителей города, как внутри города, так и по стране;
- Количество путешественников, пользующихся городской инфраструктурой (транспортной);
- Характер и интенсивность использования проездных карт.

Отметим, что содержание информации касается всех трех видов каналов информации: сайта, блога, страниц в социальных сетях.

Индикаторы результативности каналов информации включают:

1. Полнота вышеуказанной структуры прямой информации;
2. Количество информационных сообщений в каждом канале прямой информации: на сайтах, в блогах, на страницах социальных сетей;
3. Регулярность и процентное соотношений обновлений информации, размещаемой на сайтах, в блогах и страницах социальных сетей;
4. Количество посещений сайта, блога, страницы в социальной сети, в том числе количество лайков/дислайков;
5. Количество пользователей, участвующих в опросах;
6. Количества и качества (разнообразия) опрошенных экспертов.

Список источников

1. Акопян Г.А., Шевченко П.В. Сегментация пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры в Москве // В Сб.: Сборник научных трудов по результатам XIV международной научно-практической конференции «Новое поколение: достижения и результаты молодых ученых в реализации научных исследований», 5 января 2025 – Изд. Научный центр «LJournal», Самара, 2025. С. 23 – 26.
2. Блог общественной организации NYC Subway. URL: <https://www.nycsubway.org> (дата обращения: 31.10.2024)
3. Весманов С.В., Весманов Д.С., Деревянко С.В. Структура и специфика ключевых направлений коммуникаций транспортного комплекса и населения Москвы // Вестник МГПУ. Серия: Экономика. 2024. № 4 (42). С. 110 – 124. DOI 10.24412/2312-6647-2024-442-110-124
4. Дизайн маркетинговых исследований пассажиров городского транспорта. URL: <https://scanmarket.ru/markets-detail/urban-transport-research> (дата обращения: 31.10.2024)
5. Источников В.В., Аплевич О.А. Исследование и классификация каналов коммуникаций Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы и населения // ЦИТИСЭ. 2025. № 1. С. 16 – 24.
6. Источников В.В., Аплевич О.А. Формирование карты каналов коммуникации Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы с пользователями городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры // В Сб.: Научные исследования 2024: сборник статей XIV Международной научно-практической конференции. Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение», 2024. С. 81 – 84.
7. Международный сайт каршеринга «Getaround». URL: <https://uk.getaround.com/press/london-leads-car-sharing-survey> (дата обращения: 31.10.2024)
8. Международный статистический сайт. URL: <https://www.statista.com/statistics> (дата обращения: 31.10.2024)
9. Новостное агентство Нью-Йорка Spectrum News. URL: <https://ny1.com> (дата обращения: 31.10.2024)
10. Новостное агентство Сингапура Straits Times. URL: <https://www.straitstimes.com/singapore/transport/public-transport-satisfaction-up-slightly-ptc-survey> (дата обращения: 31.10.2024)
11. Общественный блог о Лондонских автобусах: <http://thewestlondonbusblog.blogspot.com> (дата обращения: 31.10.2024)
12. Общественный блог о транспорте Лондона. URL: <https://www.londontravelwatch.org.uk/blogs> (дата обращения: 31.10.2024)
13. Сайт Восточно-Японской железнодорожной компании JR East. URL: <https://www.jreast.co.jp/multi/en> (дата обращения: 31.10.2024)
14. Сайт метро Toei. URL: <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng> (дата обращения: 31.10.2024)
15. Сайт Совета по общественному транспорту Сингапура. URL: <https://www.ptc.gov.sg> (дата обращения: 31.01.2025).
16. Сайт транспорта Нью-Йорка. URL: <https://new.mta.info> (дата обращения: 31.01.2025).
17. Сайт Управления генерального инспектора МТА Нью-Йорка. URL: <https://mtaig.ny.gov/Pages> (дата обращения: 31.10.2024)
18. Сайт Управления наземного транспорта Сингапура LTA. URL: <https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en.html> (дата обращения: 31.10.2024)
19. Темникова Ю.Ю. Анализ зарубежного опыта коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта // Вестник МГПУ. Серия: Экономика. 2023. № 4 (38). С. 103 – 119. DOI 10.25688/2312-6647.2023.38.4.09
20. Транспортный форум Нью-Йорка. URL: <https://www.nyctransitforums.com> (дата обращения: 31.10.2024)

References

1. Akopyan G.A., Shevchenko P.V. Segmentation of users of urban transport and road transport infrastructure in Moscow. In the collection: Collection of scientific papers on the results of the XIV international scientific and practical conference "New generation: achievements and results of young scientists in the implementation of scientific research", January 5, 2025 – Publ. Scientific center "LJournal", Samara, 2025. P. 23 – 26.
2. Blog of the public organization NYC Subway. URL: <https://www.nycsubway.org> (date of access: 10/31/2024)
3. Vesmanov S.V., Vesmanov D.S., Derevyanko S.V. Structure and specificity of key areas of communications of the transport complex and the population of Moscow. Bulletin of Moscow State Pedagogical Univ. Series: Economy. 2024. No. 4 (42). P. 110 – 124. DOI 10.24412/2312-6647-2024-442-110-124
4. Design of marketing research of urban transport passengers. URL: <https://scanmarket.ru/markets-detail/urban-transport-research> (date of access: 31.10.2024)
5. Istochnikov V.V., Aplevich O.A. Research and classification of communication channels of the Department of Transport and Development of Road Transport Infrastructure of the City of Moscow and the population. CITISE. 2025. No. 1. P. 16 – 24.
6. Istochnikov V.V., Aplevich O.A. Formation of a map of communication channels of the Department of Transport and Development of Road Transport Infrastructure of the City of Moscow with users of urban transport and road transport infrastructure. In the collection: Scientific research 2024: collection of articles of the XIV International scientific and practical conference. Penza: MCNS "Science and Education", 2024. P. 81 – 84.
7. International car sharing website "Getaround". URL: <https://uk.getaround.com/press/london-leads-car-sharing-survey> (date of access: 31.10.2024)
8. International statistics website. URL: <https://www.statista.com/statistics> (date of access: 31.10.2024)
9. New York news agency Spectrum News. URL: <https://ny1.com> (date of access: 31.10.2024)
10. Singapore news agency Straits Times. URL: <https://www.straitstimes.com/singapore/transport/public-transport-satisfaction-up-slightly-ptc-survey> (accessed: 31/10/2024)
11. Public blog about London buses: <http://thewestlondonbusblog.blogspot.com> (accessed: 31/10/2024)
12. Public blog about London transport. URL: <https://www.londontravelwatch.org.uk/blogs> (accessed: 31/10/2024)
13. Website of the East Japan Railway Company (JR East). URL: <https://www.jreast.co.jp/multi/en> (accessed: 31/10/2024)
14. Website of Toei Metro. URL: <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng> (access date: 31/10/2024)
15. Website of the Mass Transit Board of Singapore. URL: <https://www.ptc.gov.sg> (access date: 31/01/2025).
16. Website of New York City Transport. URL: <https://new.mta.info> (access date: 31/01/2025).
17. Website of the Office of the Inspector General of the MTA in New York City. URL: <https://mtaig.ny.gov/Pages> (access date: 31/10/2024)
18. Website of the Land Transport Authority of Singapore LTA. URL: <https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en.html> (access date: 31/10/2024)
19. Temnikova Yu.Yu. Analysis of foreign experience in communication between authorities and the population in the field of urban transport development. Bulletin of Moscow State Pedagogical Univ. Series: Economy. 2023. No. 4 (38). P. 103 – 119. DOI 10.25688/2312-6647.2023.38.4.09
20. New York City Transportation Forum. URL: <https://www.nyctransitforums.com> (date of access: 10/31/2024)

Информация об авторах

Весманов С.В., кандидат экономических наук, доцент, заведующий лабораторией управления проектами, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0345-4254>, Московский городской педагогический университет, vesmanovsv@mgpu.ru

Весманов Д.С., ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8838-6352>, начальник департамента экономики и управления Института экономики, управления и права, Московский городской педагогический университет, vesmanovds@mgpu.ru