



УДК 3977

DOI: 10.25688/2312-6647.2023.38.4.09

Темникова Юлия Юрьевна

Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова,
Москва, Россия,
temnikova_yuliya@internet.ru

АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА КОММУНИКАЦИИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ РАЗВИТИЯ ГОРОДСКОГО ТРАНСПОРТА

Аннотация. Процесс коммуникации органов управления городским транспортом и населения на сегодняшний день выступает одним из приоритетов развития управленческих моделей в системе транспортного обслуживания. Цель исследования заключается в проведении анализа зарубежного опыта коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта и выявлении ключевых факторов успешности данного процесса. В статье определены понятие, структура и ключевые функции коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта, сформулированы критерии эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта. Представлены результаты анализа опыта коммуникации органов власти Сингапура, Пекина, Лондона, Парижа, Нью-Йорка и Токио с населением. На основании полученных данных определены ключевые факторы успешности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

Ключевые слова: коммуникация органов власти и населения, развитие городского транспорта, функции коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

UDC 3977

DOI: 10.25688/2312-6647.2023.38.4.09

Temnikova Yulia Yurievna

Russian Economic University named after G. V. Plekhanov,
Moscow, Russia,
temnikova_yuliya@internet.ru

ANALYSIS OF FOREIGN EXPERIENCE OF COMMUNICATION BETWEEN AUTHORITIES AND THE POPULATION IN THE FIELD OF URBAN TRANSPORT DEVELOPMENT

Abstract. The process of communication between urban transport management bodies and the population today is one of the key priorities for the development of management models in the transport service system. The purpose of the study is to analyze the foreign experience of communication between authorities and the population in the field of urban transport development and identify key factors for the success of this process. The article defines the concept, structure and key functions of communication between authorities and the population in the field of urban transport development and defines criteria for the effectiveness of communication systems between authorities and the population in the field of urban transport development. The results of the analysis of the experience of communication between the authorities of Singapore, Beijing, London, Paris, New York and Tokyo with the population are presented. Based on the data obtained, the key factors of the success of the communication systems of the authorities and the population in the field of urban transport development are determined.

Keywords: communication of authorities and population, development of urban transport, functions of communication of authorities and population in the field of urban transport development.

Введение

Транспортная система играет ключевую роль в обеспечении экономического, социального и экологического благополучия государства. Эффективность данной системы во многом обуславливает глобальную конкурентоспособность страны, успешность ее социально-экономического развития, качество жизни и возможности социальной интеграции всех слоев населения. Особую роль в развитии транспортной системы государства играют городские системы транспортного обслуживания, которые обеспечивают доступность трудоустройства, образования и здравоохранения, содействуя устойчивому росту экономической производительности и результативности, снижению социальной изоляции и в целом обеспечивая высокий уровень качества жизни населения. Эффективность системы городского транспортного обслуживания обеспечивается органами управления городским транспортом и дорожно-транспортной инфраструктурой, которые осуществляют деятельность, связанную с эффективным функционированием и развитием данной

системы, обеспечивая предоставление качественных транспортных услуг населению в соответствии с государственными требованиями и актуальными потребностями пользователей городского транспорта. Одним из качественных показателей эффективности городской системы транспортного обслуживания выступает удовлетворенность пассажиров [1, с. 93]. Для того чтобы обеспечить положительную динамику развития данной системы и устойчивый рост ее качественных показателей, необходима эффективная система коммуникации органов муниципального управления с населением по вопросам совершенствования системы транспортного обслуживания. Система взаимодействия с пассажирами в рамках публичного цифрового мониторинга на сегодняшний день выступает одним из ключевых приоритетов развития управленческих моделей в системе транспортного обслуживания городских агломераций¹.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что стратегия развития системы коммуникации между органами власти и населением в области функционирования городского транспорта должна производиться с учетом наиболее эффективного мирового опыта в данной отрасли. Цель исследования заключается в проведении анализа зарубежного опыта коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта и выявлении ключевых факторов успешности данного процесса.

1. Определить понятие, структуру и ключевые функции коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

2. Сформулировать критерии эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

3. Провести анализ зарубежного опыта коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

4. На основании полученных данных определить ключевые факторы успешности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта.

Новизна исследования заключается в содержательном уточнении понятия и ключевых функций коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта, а также в определении критериев эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта. Практическая значимость исследования определяется тем, что на основании полученных в ходе анализа результатов определены и охарактеризованы ключевые факторы успешности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта, которые могут быть использованы в качестве руководства для органов управления городскими системами транспортного обслуживания.

¹ Приказ Министерства транспорта РФ от 30 декабря 2021 г. № 482 «Об утверждении методических рекомендаций по оптимизации систем транспортного обслуживания городских агломераций, а также внедрению цифровых технологий оплаты проезда и мониторинга транспортного обслуживания населения» [Электронный ресурс] // Система ГАРАНТ. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403423478/> (дата обращения: 21.10.2023).

Основное исследование

Материалы и методы

По данным сравнительного исследования McKinsey, проведенного в 2021 году среди 25 городов мира, в топ-3 лидеров по общему рейтингу показателей финансовой и физической доступности, удобства, эффективности, безопасности и устойчивости развития вошли транспортные системы Сингапура, Пекина и Москвы. По индексу физической доступности лидерами являются Лондон, Париж, Мадрид, Токио и Нью-Йорк. Москва, Шеньжень, Сингапур, Йоханнесбург, Пекин занимают лидирующие позиции по индексу эффективности². С учетом приведенных выше результатов рейтингов в качестве материала для данного исследования использовались практики взаимодействия между органами власти и населением в области развития городского транспорта Сингапура, Пекина, Лондона, Парижа, Токио и Нью-Йорка.

В качестве методов исследования были применены теоретический анализ, синтез и обобщение.

Результаты

Для определения понятия, структуры и ключевых функций коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта обратимся к понятию коммуникации в сфере государственного управления. Так, под коммуникациями в государственном управлении понимают, с одной стороны, подпроцесс в структуре управленческой деятельности, ориентированной на обеспечение информационного обслуживания системы управления и построение процессов внешнего и внутреннего взаимодействия [2, с. 112]. С другой стороны, коммуникация в сфере государственного управления выступает как система каналов и средств обмена информацией, динамика которой имеет три вектора в структуре скалярной цепи: сверху вниз — в формате руководящих указаний, снизу вверх — посредством докладов и отчетов и горизонтально в формате информирования и консультирования [3, с. 7].

В качестве основных каналов коммуникации в управленческой деятельности выступает межличностное взаимодействие в очном формате (групповое и индивидуальное); электронные средства коммуникации; PR-коммуникация. Коммуникация организуется в двух основных плоскостях: внешней и внутренней

² Urban transportation systems of 25 global cities [Электронный ресурс] // Ideias Recentes | Brasil | McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com.br/~media/mckinsey/business%20functions/operations/our%20insights/building%20a%20transport%20system%20that%20works%20new%20charts%20five%20insights%20from%20our%2025%20city%20report%20new/elements-of-success-urban-transportation-systems-of-25-global-cities-july-2021.pdf> (дата обращения: 21.10.2023).

Внутренняя коммуникация осуществляется в рамках государственно-административной сферы, внешняя коммуникация используется для связи с населением [3, с. 4].

Исходя из вышеизложенного, коммуникация органов власти и населения в сфере развития городского транспорта представляет собой целенаправленный и специально организованный процесс внешнего взаимодействия органов государственной власти с пользователями городского транспорта, ориентированный на повышение качества и эффективности городских транспортных систем на основе информативной обратной связи, улучшение общественного мнения и рост уровня удовлетворенности населения качеством транспортных услуг.

Эффективная система коммуникации между органами власти и населением в области развития городского транспорта выполняет информационную, мотивационную, контролирующую и организационную функции [4, с. 88]. Полноценная реализация вышеуказанных функций способствует укреплению доверия между властями и общественностью, содействует принятию обоснованных решений в сфере развития транспортного обслуживания и транспортной инфраструктуры на основе информативной обратной связи.

Критерии эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта в рамках данного исследования сформулированы с опорой на принципы международной инициативы «Партнерство открытого правительства» (Open Government Partnership (OGP))³. Вышеуказанными критериями выступают:

- открытость и доступность информации;
- актуальность, полнота и своевременность информации;
- оперативность организации обратной связи;
- участие населения городской агломерации в принятии органами власти управленческих решений в отношении развития транспортных услуг и дорожно-транспортной инфраструктуры;
- использование инновационных коммуникационных и современных информационных технологий при организации коммуникации (см. рис. 1).

Далее рассмотрим особенности коммуникации органов власти и населения в вопросах развития городского транспорта в пяти городах, являющихся мировыми лидерами в сфере транспортного обслуживания населения.

Сингапур отличается реализацией высокоэффективных стратегий городского планирования на основе взаимодействия органов власти и населения. Развитие Сингапура определяется генеральными планами, которые определяют долгосрочные стратегии для сбалансированного использования земель, жилья, транспорта и общественных объектов. Город-государство известен своей эффективной и хорошо организованной системой городского транспорта. Имеет

³ OGP Vital Signs — 10 Years of Data in Review [Электронный ресурс] // OGP: website. URL: <https://www.opengovpartnership.org/ogp-vital-signs-10-years-of-data-in-review/> (дата обращения: 21.10.2023).



Источник: составлено автором.

Рис. 1. Критерии эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта

опыт успешной коммуникации между властями и общественностью в области развития городского транспорта. В условиях демографических изменений правительство Сингапура активно изучает способы развития транспортной инфраструктуры, смещая акцент на потребности граждан. Управление наземного транспорта (ЛТА) Сингапура имеет в своей структуре Группу корпоративных коммуникаций, включающую Подгруппу по стратегическим коммуникациям и связям со СМИ, которые реализуют взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации⁴.

Можно выделить несколько аспектов развития системы коммуникации органов власти и населения Сингапура в сфере транспортного развития.

В первую очередь следует отметить тенденцию привлечения потенциала организаций науки и образования к исследованию проблем коммуникации и просвещения населения в вопросах развития системы городского транспорта. Так, в Национальном университете Сингапура организуются панельные дискуссии по вопросам гражданского проектирования и городского планирования с целью обсуждения стратегий сбора и использования идей общественности в процесс городского планирования и управления⁵. Кроме того, жителям предлагается ряд учебных программ, чтобы они могли лучше понять процесс планирования и включиться в него. Эти программы учат жителей тому, как

⁴ Land Transport Authority (LTA): website [Электронный ресурс]. URL: <https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en.html> (дата обращения: 23.10.2023).

⁵ Singapore: Public Participation & Sustainable Urban Planning [Электронный ресурс] // Lee Kuan Yew School of Public Policy. URL: <https://lkyspp.nus.edu.sg/gia/article/cities-for-citizens-by-citizens-public-participation-in-urban-planning> (дата обращения: 22.10.2023).

выявлять проблемы и содействовать их решению совместно с ЛТА. Повышение доступности информации о развитии городской транспортной системы позволяет использовать краудсорсинг решений. Повышение прозрачности процесса проектирования путем обучения граждан городскому планированию (демистификации) дает им возможность предложить свои собственные решения выявленных ими проблем⁶.

В Сингапуре создана система интеллектуальной мобильности, которая предусматривает использование комплекса инновационных и информационных технологий в режиме реального времени. Сингапур был одним из первых, кто внедрил технологии в транспортном секторе. Инициативы включают электронное ценообразование на дорогах (ERP) для управления заторами, интеллектуальные системы управления дорожным движением и автономное тестирование транспортных средств. Внедрение каждой технологии сопровождается кампаниями по информированию общественности. Одним из таких продуктов является приложение MyTransport.SG, с помощью которого можно найти наилучший способ добраться до пункта назначения путем расчета тарифов и времени в пути [5]. Кроме того, на сайте ЛТА в разделе «Популярные ресурсы» представлено несколько информационных ресурсов по категориям: «Для пользователей общественного транспорта» («Карта системы MRT», «Транспортные инструменты для выбора маршрута», «Тарифы на такси и способы оплаты»), «Для велосипедистов» («Велосипедные маршруты», «Велоспорт», «Правила и кодекс поведения», «Движение с удовольствием») и «Для автомобилистов» (OneMotoring⁷). ЛТА предоставляет информацию об общественном транспорте в режиме реального времени, включая прибытие автобусов и поездов метро, возникновении перебоев в обслуживании и предполагаемом времени ожидания транспорта. Эта информация доступна через мобильные приложения и цифровые табло. Кроме того, Сингапур является сторонником открытых данных, власти Сингапура предоставляют разработчикам данные, связанные с транспортом, что содействует созданию дополнительных сторонних приложений и информационных сервисов, которые положительно сказываются на качестве коммуникации в сфере транспортного обслуживания населения.

Власти Сингапура активно присутствуют в социальных сетях, используя аккаунты для взаимодействия с общественностью. Аккаунты в Twitter и Facebook используются в коммуникации с населением, чтобы знакомить пользователей городского транспорта с обновлениями, отвечать на запросы и давать советы путешественникам. Такое взаимодействие в режиме реального времени содействует созданию атмосферы общности и прозрачности.

⁶ Singapore: Public Participation & Sustainable Urban Planning [Электронный ресурс] // Lee Kuan Yew School of Public Policy. URL: <https://lkyspp.nus.edu.sg/gia/article/cities-for-citizens-by-citizens-public-participation-in-urban-planning> (дата обращения: 22.10.2023).

⁷ Land Transport Authority (LTA): website [Электронный ресурс]. URL: <https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en.html> (дата обращения: 23.10.2023).

В Сингапуре используются разнообразные механизмы осуществления обратной связи с общественностью. В частности, LTA проводит общественные онлайн-опросы, мероприятия по сбору отзывов, чтобы получить информацию от населения и проанализировать общественное мнение о качестве работы городской транспортной системы, проектах развития транспортной инфраструктуры и других инициативах. Эта обратная связь охватывает не только основные работоспособные слои населения, но также пожилых людей и детей, так как они тоже являются пользователями городского транспорта и зачастую обладают особыми потребностями. Собранные данные учитываются при планировании и реализации проектов. Органы власти в открытом доступе представляют отчеты о проделанной работе, а также результаты исследований в сфере городского транспорта, долгосрочное видение развития городского транспорта, проводят передвижные выставки и организуют другие виды демонстрационной активности, формируя представление общественности о стратегических ориентирах развития транспортной инфраструктуры города и ожидаемых улучшениях в ближайшие годы. В частности, на сайте LTA в популярной форме представлены стратегические линии Генерального плана наземного транспорта на 2040 год в области развития транспортной сети, экосистемы и транспортной среды.

Опыт Сингапура в организации коммуникации между властями и общественностью в области развития городского транспорта строится на принципах прозрачности, доступности, технологичности и всестороннего вовлечения общественности в принятие решений в сфере развития городского транспорта. Предоставляя доступную информацию в режиме реального времени, обеспечивая оперативную обратную связь и эффективную работу систем интеллектуальной мобильности, Сингапур отличается высоким качеством транспортного обслуживания городского населения. Более широкое участие общественности в процессах стратегического планирования содействует созданию большего чувства сопричастности у населения. Поощрение жителей к самостоятельному решению своих проблем повышает их социальную ответственность и гражданскую сознательность.

Пекин, как и многие другие крупные города Китая, работая над развитием своей транспортной инфраструктуры и услуг, реализует инициативы по улучшению коммуникации между властями и населением в области развития городского транспорта.

В частности, на регулярной основе организуются комплексные исследования городского транспорта, которые проводятся с использованием онлайн- и офлайн-методов. В течение периода проведения опроса граждане могут участвовать в нем, используя различные информационные каналы, такие как учетная запись WeChat Beijing Communications Subscription Account, приложение для опроса Beijing Communications, программу в социальной сети WeChat «Опрос жителей Пекина о путешествиях» и сканирование QR-кода рекламных плакатов. Данные, полученные в ходе опроса, позволяют своевременно

отслеживать изменения в характеристиках дорожного движения столицы КНР, объективно оценить тенденции развития дорожного движения, что, в свою очередь, обеспечивает властям города основу для определения стратегических направлений развития городского дорожного движения. Подобные исследования были проведены в 1986, 2000, 2005, 2010, 2014 и 2023 годах. В 2023 году в исследовании приняли участие 33 000 семей⁸.

Следует отметить применение цифровых платформ и мобильных приложений для получения информации о транспортных услугах, которые предоставляют информацию об общественном транспорте в режиме реального времени, включая маршруты и расписание городского транспорта, перебоях в транспортном обслуживании населения. Цифровые средства помогают обеспечить информационную поддержку для построения многоуровневой и интегрированной системы транспортных услуг, чтобы жители и гости города могли более эффективно планировать свои поездки.

Городские власти Пекина организуют коммуникацию с населением посредством веб-сайтов с актуальной информацией о транспортных услугах, проектах и политике в области развития городской транспортной инфраструктуры. Эти веб-сайты являются основными источниками информации для общественности. Кроме того, городские власти предоставляют общественности каналы для отправки отзывов и сообщений о проблемах, связанных с транспортом, таких как проблемы с инфраструктурой, качество обслуживания и безопасность. Информацию от населения принимают Центр отчетов и жалоб Пекинской муниципальной транспортной комиссии, Пекинский нештатный спасательный центр, веб-сайт Capital Window и др. Органы муниципального управления используют эту обратную связь для решения проблем и внесения необходимых улучшений. Пекинская компания коммуникационных технологий Beijing Communications транслирует серии программ «Плавный переход» и «Поговорим о борьбе с перегрузками», ориентированную на решение проблем населения, связанных с системой городского транспортного обслуживания⁹. Обратная связь со стороны общественности учитывается при планировании и реализации городских транспортных проектов.

В Пекине внедрены системы управления дорожным движением, включая мониторинг заторов и интеллектуальные светофоры, для улучшения транспортного потока и уменьшения заторов. Эти инициативы сопровождаются кампаниями по информированию общественности, направленными на поощрение ответственного поведения за рулем. Кроме того, в Пекине внедрены интеллектуальные платежные системы для общественного транспорта, позволяющие

⁸ 北京启动第六次城市交通综合调查新增都市圈通信出行调查等_发展_居民_方式 [Электронный ресурс] // Sohu.com. URL: https://www.sohu.com/a/663928558_255783 (дата обращения: 24.10.2023).

⁹ @北京市民, 您的治堵建议可以发到这些渠道! |一路畅通|渠道|设施_新浪新闻 [Электронный ресурс] // Beijing Communications Broadcasting. URL: http://k.sina.com.cn/article_1750344480_6854232001901bo2o.html (дата обращения: 25.10.2023).

пользователям транспортных услуг оплачивать поездки бесконтактными способами, такими как мобильные приложения и смарт-карты. Эти системы повышают удобство и эффективность транспортного обслуживания.

Город проводит кампании по информированию общественности, чтобы обучить жителей и гостей города ответственному и устойчивому поведению на транспорте. Эти кампании затрагивают такие вопросы, как безопасность дорожного движения, права пешеходов и преимущества пользования общественным транспортом. Так, Департамент управления дорожным движением и транспортный отряд Сичэн Пекинского муниципального управления общественной безопасности на транспорте разрабатывают и проводят специальные мероприятия для широких масс по пропаганде безопасности дорожного движения¹⁰.

Городские власти Пекина посредством СМИ информируют население о своем долгосрочном видении развития городского транспорта, делясь планами и целями с общественностью, чтобы обеспечить актуальность, прозрачность и полноту информации о перспективах развития городских транспортных услуг и транспортной инфраструктуры города.

Лондон с его обширной и разнообразной транспортной системой также имеет богатый опыт коммуникации между властями и населением в области развития городского транспорта. В городе созданы интегрированные информационные платформы, включая веб-сайт функционального подразделения администрации Большого Лондона Transport for London (TfL), мобильные приложения и каналы социальных сетей¹¹. Эти платформы предлагают актуальную информацию об общественном транспорте в режиме реального времени, включая лондонское метро, автобусы, трамваи и др. TfL предоставляет информацию об общественном транспорте в режиме реального времени, помогая пассажирам планировать свои поездки с учетом последней информации о расписании, задержках и перебоях в обслуживании. Эта информация доступна с помощью цифровых дисплеев на станциях, мобильных приложений и онлайн-ресурсов.

Власти Лондона поощряют участие общественности с помощью механизмов обратной связи, таких как опросы пользователей услуг городского транспортного обслуживания, консультации и специализированные информационные каналы, по которым пассажиры могут сообщать о проблемах и вносить свой вклад в улучшение обслуживания.

Лондон предпринял значительные шаги, чтобы сделать свою транспортную систему более доступной. Инклюзивность транспортного обслуживания включает в себя установку лифтов и пандусов на станциях метро, аудиовизуальные объявления и специальные службы помощи пассажирам с ограниченными возможностями.

¹⁰ 交管部门开展路口交通秩序环境专项治理行动 [Электронный ресурс] // Beijing Traffic Management Bureau. URL: <https://jtgl.beijing.gov.cn/jgj/jgxx/94246/95332/436264817/index.html> (дата обращения: 25.10.2023).

¹¹ Plan a journey — Transport for London [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tfl.gov.uk/> (дата обращения: 25.10.2023).

В Лондоне активно продвигается экологичность городского транспорта с помощью таких инициатив, как внедрение электробусов и расширение велосипедной инфраструктуры. Информационные кампании информируют общественность об экологических преимуществах использования данных видов общественного транспорта.

В Лондоне действует интегрированная система оплаты проезда Oyster Card и система бесконтактных платежей, которая позволяет пассажирам беспрепятственно перемещаться между различными видами транспорта. Интеграция также упрощает поездки и оплату проезда для пассажиров пригородных поездов.

TfL располагает эффективными системами коммуникации в кризисных ситуациях. Во время чрезвычайных ситуаций, таких как перебои в обслуживании или неблагоприятные погодные условия, они предоставляют информацию и рекомендации в режиме реального времени, чтобы оперативно информировать пассажиров и обеспечивать их безопасность. TfL сотрудничает с местными сообществами и заинтересованными сторонами, в том числе с группами соседей, для сбора информации и отзывов о транспортных проектах. Такой подход гарантирует учет локальных проблем и запросов населения при планировании долгосрочного развития.

Лондон предоставляет удобную для туристов информацию, включая карты, путеводители и ресурсы на нескольких языках. Вывески и объявления в крупных транспортных узлах часто доступны на нескольких языках для иностранных посетителей.

Опыт Лондона в области коммуникации между властями и населением при развитии городского транспорта отражает приверженность прозрачности, доступности и вовлечению общественности. Транспортная система города известна своей эффективностью, удобством и устойчивостью, обусловленной постоянными улучшениями и ориентацией на удовлетворение потребностей различных слоев населения.

Обширная и интегрированная транспортная система *Парижа* играет важную роль в жизни парижан и гостей города. Париж предлагает комплексные информационные платформы, включая веб-сайт компании RATP (Régie Autonome des Transports Parisiens), управляющей городским транспортом Парижа и округа, мобильные приложения и каналы социальных сетей. RATP предоставляет информацию об общественном транспорте в режиме реального времени, позволяя пассажирам получать доступ к актуальной информации о расписаниях, маршрутах и др. Для информирования пассажиров используются цифровые дисплеи на станциях, мобильные приложения и онлайн-ресурсы¹².

Власти Парижа активно продвигают экологичность городского транспорта. Инициативы включают внедрение электробусов, расширение велосипедной

¹² RATP: Public transport in Paris and île-de-France: metro, RER, bus, tramway [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ratp.fr/en> (дата обращения: 29.10.2023).

инфраструктуры и коммуникационные кампании по поощрению выбора экологически чистого транспорта¹³.

Париж использует интегрированную системой продажи билетов, картой Navigo и возможностью бесконтактной оплаты. Эта система упрощает оплату проезда и позволяет пассажирам переключаться между различными видами транспорта. Компания RATP внедряет проекты по информированию общественности, целью которых является обучение жителей и гостей города безопасному и ответственному поведению на транспорте, безопасности дорожного движения и преимуществам использования общественного транспорта для уменьшения пробок на дорогах и загрязнения окружающей среды. Кроме того, компания представляет долгосрочное видение развития городского транспорта, излагая планы по улучшению инфраструктуры, расширению услуг общественного транспорта и инвестициям в устойчивые транспортные альтернативы, привлекая общественность к анализу актуальных проблем и принятию решений.

Париж предлагает полезную для туристов информацию, включая карты, путеводители и ресурсы на нескольких языках. Крупные транспортные узлы имеют вывески и объявления на нескольких языках для иностранных посетителей. Транспортная система города отличается высокой эффективностью, доступностью и устойчивостью, во многом обусловленной вниманием властей к совершенствованию системы коммуникации с населением и учетом актуальных потребностей потребителей транспортных услуг.

Нью-Йорк также накопил значительный опыт общения между властями и населением в исследуемой области. Разнообразная и сложная транспортная система города ежедневно обслуживает миллионы жителей и гостей города. Город предоставляет целый ряд информационных платформ, включая веб-сайт «Управление общественного транспорта (MTA)», мобильные приложения и каналы социальных сетей. Эти платформы предлагают обновленную информацию в режиме реального времени об общественном транспорте, расписании автобусов, изменениях в работе метро и сервисных оповещениях. Во время поездки пассажиры могут пользоваться бесплатным Wi-Fi, совершать и принимать мобильные звонки на станциях метро, а также в туннеле Canarsie Line длиной в полторы мили, который проходит под Ист-Ривер. Эти подключения позволяют пассажирам просматривать расписание и маршруты поездок на своих смартфонах. Они также могут вызывать экстренные службы в более чем 1200 пунктах помощи одним нажатием кнопки¹⁴. Достижения в области автоматизации и анализа данных позволяют использовать возможности современных технологий для обслуживания как водителей, так и транспортных

¹³ Главные векторы — комплексность и экологичность [Электронный ресурс] // Красноярский железнодорожник. URL: <https://www.gudok.ru/zdr/176/?ID=1333849> (дата обращения: 29.10.2023).

¹⁴ Making New York a Smart City Through Connected Public Transport [Электронный ресурс] // Government Technology. December 04, 2020. URL: <https://www.govtech.com/transportation/making-new-york-a-smart-city-through-connected-public-transport.html> (дата обращения: 29.10.2023).

агентств. Одним из примеров является продукт Transit Wireless для анализа загруженности станций в режиме реального времени, который стал возможен благодаря сети Wi-Fi. Точки доступа Wi-Fi действуют как датчики, фиксирующие присутствие смартфонов пассажиров, обеспечивая ввод данных в режиме реального времени для аналитических моделей скопления людей на станциях, которые используют каналы данных и выдают оценку для каждой станции метро. Разработчики приложений могут использовать эту информацию, чтобы сообщать пассажирам о загруженности станций метрополитена. Приложение MUMta дает пользователям услуг городского транспорта возможность планировать поездки с учетом услуг, предоставляемых различными транспортными компаниями, например NYC Ferry, Staten Island Ferry, NJ Transit и др.¹⁵

МТА и транспортные агентства Нью-Йорка регулярно изучают мнение общественности с помощью опросов, общественных слушаний и механизмов сбора комментариев. Эта обратная связь помогает формировать улучшения сервиса и проекты развития транспортной системы.

Власти Нью-Йорка активизируют усилия по решению текущих проблем, сосредоточив внимание на долгосрочных целях, в частности одним из приоритетов развития выступает концепция умного города. С появлением подходов к совместному использованию автономной и электрической мобильности создается среда сотрудничества между отраслевыми консорциумами и финансовыми инвесторами. Ключевым принципом функционирования мобильности умного города будет способность оптимизировать связность передвижения, чтобы приблизиться к плавному перемещению «от двери до двери» [6].

В Нью-Йорке проводятся кампании по информированию общественности о различных аспектах функционирования и проблемах городского транспорта. Эти кампании затрагивают такие вопросы, как безопасность, политика оплаты проезда и преимущества использования общественного транспорта для уменьшения заторов и выбросов вредных веществ [7].

Власти Нью-Йорка также поддерживают инициативы по открытию данных, сделав данные, связанные с транспортом, доступными для разработчиков, что содействует созданию сторонних приложений, которые предоставляют пассажирам обновления в режиме реального времени, планирование маршрутов и другую полезную информацию.

Город поощряет интеграцию различных видов транспорта, облегчая пассажирам пересадку с автобуса на метро, пригородный железнодорожный транспорт и другие виды транспорта. Внедрение MetroCard и, совсем недавно, системы бесконтактных платежей OMNY улучшило оплату проезда и интеграцию.

¹⁵ Urban transportation systems of 25 global cities [Электронный ресурс] // Ideias Recentes | Brasil | McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com.br/~media/mckinsey/business%20functions/operations/our%20insights/building%20a%20transport%20system%20that%20works%20new%20charts%20five%20insights%20from%20our%2025%20city%20report%20new/elements-of-success-urban-transportation-systems-of-25-global-cities-july-2021.pdf> (дата обращения: 21.10.2023).

Нью-Йорк предоставляет информационные ресурсы и карты, адаптированные для туристов, гарантируя, что посетители смогут легко ориентироваться в системе общественного транспорта. Вывески метро и автобусов содержат информацию на нескольких языках.

Власти Нью-Йорка также реализуют инициативы в области устойчивого развития, такие как программы совместного использования велосипедов и электробусов, чтобы снизить воздействие транспорта на окружающую среду и продвигать его более экологичные альтернативы [8].

Обширная и сложная транспортная сеть Нью-Йорка продолжает развиваться, уделяя особое внимание повышению качества обслуживания, доступности и экологической устойчивости.

Токио обладает современной и эффективной транспортной системой, в управлении которой большое значение придается развитию связей с общественностью.

Транспортные власти Токио используют широкий спектр каналов связи для распространения информации среди общественности. К ним относятся веб-сайты, мобильные приложения, публичные объявления и платформы социальных сетей. Токийское столичное бюро транспорта (Тоеі) и токийский метрополитен поддерживают информационные веб-сайты и мобильные приложения, предоставляющие информацию в режиме реального времени ¹⁶.

Поскольку Токио подвержен стихийным бедствиям, таким как землетрясения и тайфуны, власти обеспечивают население надежными коммуникационными системами для оперативного распространения важной информации о безопасности среди населения во время чрезвычайных ситуаций. Это необходимо для обеспечения общественной безопасности и управления кризисными ситуациями.

Токио внедрил удобные сервисы для путешественников, в том числе для иностранных гостей. Например, в городе есть информационные стойки на крупных железнодорожных вокзалах, где многоязычный персонал помогает туристам и предоставляет информацию о транспорте.

Токио предпринял шаги, чтобы сделать свою транспортную систему более доступной для людей с ограниченными возможностями. Этот аспект включает в себя внедрение безбарьерных систем на железнодорожных станциях, автобусов с доступными функциями и объявлений для пассажиров с нарушениями зрения или слуха.

Токио поощряет интеграцию различных видов транспорта, позволяя людям легко переключаться между метро, автобусами и другими видами общественного транспорта. Интегрированные билетные кассы и транспортные узлы облегчают пересадки¹⁷.

¹⁶ Your perfect travel companion [Электронный ресурс] // TOEI TRANSPORTATION. URL: <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng/index.html> (дата обращения: 30.10.2023).

¹⁷ A first timers guide to Tokyo's public transport [Электронный ресурс] // Wapiti Travel. URL: <https://www.wapititravel.com/blog/en/first-timers-guide-tokyos-public-transport/> (дата обращения: 30.10.2023).

Заключение

Таким образом, проведенный в рамках исследования анализ зарубежного опыта коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта позволил сделать следующие выводы.

1. Коммуникация органов власти и населения в сфере развития городского транспорта представляет собой целенаправленный и специально организованный процесс внешнего взаимодействия органов государственной власти с пользователями городского транспорта, ориентированный на повышение качества и эффективности городских транспортных систем на основе информативной обратной связи, улучшение общественного мнения и рост уровня удовлетворенности населения качеством транспортных услуг.

2. Эффективная система коммуникации между органами власти и населением в области развития городского транспорта выполняет информационную, мотивационную, контролирующую и организационную функции. Полноценная реализация вышеуказанных функций способствует укреплению доверия между властями и общественностью, содействует принятию обоснованных решений в сфере развития транспортного обслуживания и транспортной инфраструктуры на основе информативной обратной связи.

3. Критериями эффективности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта выступают: открытость и доступность информации; ее актуальность, полнота и своевременность; оперативность организации обратной связи; участие населения городской агломерации в принятии органами власти управленческих решений в отношении развития транспортных услуг и дорожно-транспортной инфраструктуры; использование инновационных коммуникационных и современных информационных технологий при организации коммуникации.

4. Ключевыми факторами успешности систем коммуникации органов власти и населения в сфере развития городского транспорта выступают: комплексное использование инновационных и информационных технологий (веб-сайты, цифровые платформы и мобильные приложения) в режиме реального времени; комплексное использование механизмов осуществления обратной связи с общественностью (офлайн- и онлайн-опросы, общественные каналы по сбору отзывов и др.); привлечение потенциала научных и образовательных организаций к исследованию проблем коммуникации и организации просвещения населения в вопросах развития системы городского транспорта (организация научных исследований, проведение конференций, панельных дискуссий, реализация образовательных программ, передвижных выставок и др.); включение населения в разработку долгосрочных планов развития городского транспорта; внедрение интегрированной системы оплаты проезда и системы бесконтактных платежей; инклюзивность информационной системы (создание сервисов для людей с ограниченными возможностями здоровья, полилингвальных комплексов для туристов и др.); создание систем оперативного кризисного оповещения.

Подводя итог, можно сказать, что надежная и хорошо обслуживаемая система коммуникации между органами власти и населением в области развития городского транспорта не просто важна; она необходима для создания успешных, устойчивых и равноправных транспортных систем в современных городах. Это не только служит практической цели передачи информации, но и играет решающую роль в привлечении общественности, повышении подотчетности и содействии общему благополучию сообщества.

Список источников

1. Носов А. Л. Показатели оценки качества транспортного обслуживания пассажиров // Концепт. 2016. № 12 (декабрь). С. 93–97.
2. Макаров Д. В. Коммуникации в государственном управлении Российской Федерации // Коммуникология. 2019. № 4. С. 105–113.
3. Фирова И. П., Редькина Т. М., Соломонова В. Н. Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: учеб. пособие. СПб.: РГТМУ, 2021. 190 с.
4. Белова Е. А. Сущность социальных коммуникаций и их роль в системе государственного управления // Коммуникология. 2021. № 3. С. 88–96.
5. Sukawan H. A. R. MyTransport. SG as a new communication platform in implementing smart mobility in Singapore // Journal of Physics Conference Series. 2021, March. № 1834 (1). P. 012–006. DOI: 10.1088/1742-6596/1834/1/012006
6. Ceder A. Urban mobility and public transport: future perspectives and review // International Journal of Urban Sciences, Taylor & Francis Journals. 2021. Vol. 25 (4). P. 455–479.
7. Миронова А. В. Транспортная проблема и ее решение в мегаполисах — на примере Москвы и Нью-Йорка: сравнительный анализ // Вестник РУДН. История России. 2015. № 1. С. 91–100.
8. Wittwer S., Hofer K., Kaufmann D. An urban take on sustainable development policies and corresponding positioning strategies [Электронный ресурс] // Urban Sustain. 2023. № 3 (1). DOI: <https://doi.org/10.1038/s42949-022-00080-y>. URL: <https://www.nature.com/articles/s42949-022-00080-y>

References

1. Nosov A. L. Indicators for assessing the quality of passenger transport services // Concept. 2016. № 12 (December). P. 93–97.
2. Makarov D. V. Communications in public administration of the Russian Federation // Communicology. 2019. № 4. P. 105–113.
3. Firova I. P., Redkina T. M., Solomonova V. N. Communications in the sphere of state and municipal management: a textbook. Saint Petersburg: RGGMU, 2021. 190 p.
4. Belova E. A. The essence of social communications and their role in the system of public administration // Communicology. 2021. № 3. P. 88–96.
5. Sukawan H. A. R. My Transport. SG as a new communication platform in implementing smart mobility in Singapore // Journal of Physics Conference Series. 2021, March. № 1834 (1). P. 012–006. DOI: 10.1088/1742-6596/1834/1/012006

6. Ceder A. Urban mobility and public transport: future perspectives and review // *International Journal of Urban Sciences*, Taylor & Francis Journals. 2021. Vol. 25 (4). P. 455–479.

7. Mironova A. V. Transport problem and its solution in megacities — on the example of Moscow and New York: comparative analysis // *Bulletin of the RUDN. The history of Russia*. 2015. № 1. P. 91–100.

8. Wittwer S., Hofer K., Kaufmann D. An urban take on sustainable development policies and corresponding positioning strategies [Электронный ресурс] // *Urban Sustain*. 2023. № 3 (1). DOI: <https://doi.org/10.1038/s42949-022-00080-y>. URL: <https://www.nature.com/articles/s42949-022-00080-y>