

ВИШ. ТрансГолос: Опрос в один клик

Ожидаемые сроки исполнения:

1 семестр (сентябрь 2025 – декабрь 2025)

Заказчик

ИнноваТранспорт

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?

цифровизация обратной связи в городском пассажирском транспорте, повышение качества обслуживания на основе данных



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

пассажиры наземного городского пассажирского транспорта (НГПТ)

Что хочет?

честно и безопасно высказывайте своё мнение о качестве обслуживания, не опасаясь негативной реакции

Что мешает?

пассажиры не доверяют опросам, боятся критики, а существующие методы сбора данных искажают реальную картину

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

анкеты на остановках, телефонные опросы, ручной сбор отзывов, структурированные комментарии в соцсетях

