

Секция «9.10 Государственная политика и управление: институциональное, ценностное и гуманитарное измерение в условиях глобальных трансформаций»

**Влияние интерфейсов на структуру политической коммуникации пользователей цифровых платформ в области городского благоустройства**

**Научный руководитель – Андрейцо Сергей Юрьевич**

*Серебряков Кирилл Дмитриевич*

*Студент (магистр)*

Северо-Западный институт управления - филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Юридический факультет, Кафедра конституционного и административного права, Санкт-Петербург, Россия

*E-mail: serebryakovkirill35@gmail.com*

Современный этап развития социальных наук характеризуется повышенным вниманием к цифровым платформам как к новым институтам, структурирующим общественные взаимодействия. В рамках данного исследования платформа понимается как комплекс формальных и неформальных правил, материализованных в ее архитектуре и интерфейсе. Для анализа этого комплекса применяется синтез нескольких теоретических перспектив. Неинституциональный подход, в частности, теоретическая рамка институционального анализа и развития, предложенная Э. Остром [4], позволяет рассматривать платформу как арену действия, где акторы – граждане и представители власти – действуют в рамках заданных «правил игры». Эти правила не являются нейтральными; они создают стимулы для одного типа поведения и барьеры для другого.

Ключевым связующим звеном между институциональным дизайном и поведением пользователя выступает концепция аффордансов, разработанная Дж. Гибсоном и адаптированная для цифровой среды [1]. Аффорданс – это не просто свойство объекта, а возможность действия, которое он предоставляет воспринимающему организму. В контексте цифровых платформ аффорданс кнопки «пожаловаться» принципиально отличается от аффорданса кнопки «обсудить», направляя коммуникацию в строго регламентированное или, напротив, открытое русло. Таким образом, архитектура платформы через систему аффордансов предлагает пользователю определенный набор эпистемических практик – способов получения, производства и обоснования знания о городской проблеме.

Центральной методологической новацией исследования является адаптация параметрической модели суждений американского социального психолога Арие Круглянки. Его теория «профанной эпистемики» постулирует, что процессы обыденного познания структурно схожи с научным поиском: они включают выдвижение гипотез и их проверку доказательствами. А. Круглянка выделяет пять ключевых параметров, характеризующих процесс вынесения суждения: субъективная релевантность, трудность задачи вывода, ресурсы обработки, ненаправленная и направленная мотивация [3, p. 265-276]. Нами этот перечень дополнен шестым параметром – «эпистемический авторитет», характеризующим источник легитимации знания [2, p. 945-947]. На основе конфигурации этих параметров каждое высказывание пользователя может быть отнесено к одному из трех идеальных типов: информационное суждение, общее делиберативное суждение или когнитивное делиберативное суждение. Данный метод позволяет перейти от поверхностного наблюдения за высказываниями к глубокому анализу ментальных процессов, стоящих за ними.

Эмпирическая проверка разработанного подхода была осуществлена на материале двух платформ – «Наш Санкт-Петербург» и «Народная экспертиза». Качественный анализ

их интерфейсов выявил существенные различия в архитектурных решениях. Платформа «Наш Санкт-Петербург» характеризуется жестко регламентированным интерфейсом: строгим рубрикаторм, невозможностью подачи комплексных заявок и правом администраторов отклонять неформализованные запросы. Эти аффордансы формируют модель взаимодействия «стимул-реакция», где роль гражданина сводится к точечной передаче информации уполномоченной структуре.

Архитектура платформы «Народная экспертиза», также ориентированная на решение конкретных проблем, содержит иные интерфейсные барьеры, такие как обязательность фотофиксации и указания точных координат. Первоначально предназначенные для повышения точности данных, эти аффордансы на практике часто вызывали трудности у пользователей, что приводило к непреднамеренному эффекту.

Применение адаптированной параметрической модели А. Круглянки к 3750 сообщениям показало системное влияние архитектуры на коммуникацию. На платформе «Наш Санкт-Петербург» абсолютно доминируют информационные суждения (81,4%), что является прямым следствием ее регламентированного дизайна. Коммуникация здесь носит преимущественно односторонний характер, а ментальная характеристика пользователя может быть описана как «поставщик данных для внешней системы».

На платформе «Народная экспертиза» доля информационных суждений также высока (64,5%), однако здесь фиксируется существенно более высокая доля делиберативных практик. Суммарно общие и когнитивные делиберативные суждения составили 35,5% от всех сообщений. Это свидетельствует о том, что интерфейсные сложности, провоцируя пользователей на коллективное обсуждение способов их преодоления, стимулировали развитие горизонтальной коммуникации. В этом случае формируется ментальная характеристика, связанная с готовностью к совместному поиску решения и обсуждению проблемы с другими участниками, включая иногда и представителей власти.

Проведенный анализ наглядно демонстрирует, что архитектура платформы является активным фактором, формирующим не только коммуникативные потоки, но и глубинные ментальные установки пользователей. Жесткий дизайн приводит к доминированию инструментальной, информационной модели взаимодействия. В то же время, определенные интерфейсные сложности, вопреки ожиданиям, могут стимулировать развитие элементов делиберации, превращая платформу из инструмента жалоб в площадку для обсуждения.

### Источники и литература

- 1) Gibson, J. J. *The Ecological Approach to Visual Perception* / J. J. Gibson. – Boston : Houghton Mifflin, 1979. – 332 p.
- 2) Kruglanski, A. W. *Lay Epistemic Theory: The Motivational, Cognitive and Social Aspects of Knowledge Formation* / A. W. Kruglanski, E. Orehek, M. Dechesne, A. Pierro // *Social and Personality Psychology Compass*. – 2010. – Vol. 4, № 10. – P. 939-950.
- 3) Kruglanski, A. W. *On The Parameters of Human Judgment* / A. W. Kruglanski, A. Pierro, L. Mannetti, H. Erb, W. Y. Chun // *Advances in Experimental Social Psychology*. – 2007. – Vol. 39. – P. 255-303.
- 4) Ostrom, E. *Understanding Institutional Diversity* / E. Ostrom. – Princeton : Princeton University Press, 2005. – 355 p.