

Літніх М. С.,
здобувачка вищої освіти спеціальності 053 «Психологія»
Науковий керівник: Морозова-Ларіна О. І.,
доцент кафедри психодіагностики та клінічної психології,
кандидат психологічних наук, доцент
Київський національний університет імені Тараса Шевченка,
м. Київ

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Психологічні аспекти використання інформаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування охоплюють комплексні механізми когнітивної, емоційної, соціальної та діяльнісної регуляції поведінки посадових осіб і громадян у системах прийняття управлінських рішень, де цифрові інструменти стають не лише технічними посередниками, а й активними чинниками трансформації інституційної комунікації, управлінської ефективності та соціальної довіри. Використання інформаційних технологій у муніципальному врядуванні психологічно детермінує зміну моделей сприймання управлінських процесів як самими службовцями, так і населенням громади: цифровізація створює умови для переорієнтації від традиційного бюрократичного патерну до інтенсивних когнітивно-комунікативних практик. Цей перехід супроводжується формуванням нових форматів професійної ідентичності працівників органів місцевого самоврядування, які потребують переусвідомлення власної ролі: від адміністратора регламентованих процедур до аналітика, фасилітатора, модератора та комунікатора цифрових процесів, що генерує низку внутрішніх напружень, пов'язаних із когнітивним навантаженням, толерантністю до технологічної невизначеності та здатністю до безперервного навчання [2].

Психологічний аналіз використання інформаційних технологій свідчить, що цифрові системи змінюють структуру управлінських дій через переакцентування з індивідуальних компетентностей на колективно-мережеві форми когнітивної обробки інформації. Це проявляється в тому, що ухвалення рішень у цифрових середовищах залежить від здатності працівників інтегрувати великі обсяги даних, використовувати алгоритмічні підказки, інтерпретувати аналітичні візуалізації тощо. Психологічно це формує новий формат «розподіленої компетентності», необхідно орієнтуватися у швидкозмінних потоках сигналів та зберігати когнітивну цілісність у ситуаціях багатозадачності. При цьому постійна взаємодія з ІТ-системами підвищує ризик когнітивного перевантаження, інформаційної втоми, “ефекту постійної доступності” та психологічного виснаження, оскільки службовець постійно перебуває в полі зовнішніх сигналів, що вимагають реакції, інтерпретації й оцінки. Водночас адекватна організація цифрових робочих процесів (оптимізація інтерфейсів, алгоритмізація рутинних операцій, введення автоматичних нагадувань, інтелектуальних систем підтримки рішень) може суттєво знижувати стресогенні навантаження, забезпечуючи зростання

впевненості, контролю та внутрішньої мотивації до продуктивної праці [5].

На соціально-психологічному рівні інформаційні технології виступають каталізаторами змін у взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадою. Вони формують нові канали комунікації, що істотно впливають на сприймання громадянами прозорості, доступності та підконтрольності влади. Психологічно це зумовлює перехід від вертикальних моделей соціальної взаємодії до горизонтальних, у яких громадянин відчуває збільшення агентності, можливість впливати на управлінські рішення та брати участь у процесах співтворення рішень. Однак ефекти цих процесів є амбівалентними: з одного боку, цифрова участь підсилює довіру, зменшує відчуження, стимулює колективну ефективність та солідарну відповідальність; з іншого — створює ризики поверхневості участі, емоційних поляризацій та конфліктності, коли комунікація відбувається у середовищах із низьким порогом соціальних санкцій і високою швидкістю емоційної дифузії. Суттєвим є й те, що цифрові інтеракції нерідко породжують «ілюзію залученості», коли активність у мережі не супроводжується реальним інституційним впливом, що може спричинити фрустрацію й зниження довіри у довгостроковій перспективі [1].

У контексті мотиваційної сфери працівників органів місцевого самоврядування інформаційні технології змінюють співвідношення зовнішніх і внутрішніх мотивів діяльності. Позитивним фактором є зростання автономії в роботі, можливість швидко отримувати зворотний зв'язок, бачити результати власної діяльності у вигляді конкретних цифрових показників або виконаних електронних процедур, що посилює відчуття компетентності та професійної самодостатності. Однак технологічна залежність, ризик технічних збоїв, персональна відповідальність за помилки при введенні даних або роботі з інформаційними системами, а також постійна необхідність адаптації до оновлених сервісів можуть знижувати внутрішню мотивацію через зростання напруги, невпевненості та страху операційних помилок. Психологічно особливо значущими є питання цифрової справедливості та рівності: працівники із нижчим рівнем цифрової грамотності або з меншою адаптивністю до технологічних інновацій можуть відчувати маргіналізацію, тривогу та загрозу професійному статусу, що створює приховані конфліктні лінії та соціально-психологічну напругу в колективах [3].

Одним із ключових психологічних ефектів інтеграції ІТ у місцеве самоврядування є трансформація управлінської культури. Формується культура відкритості, даних, гнучкості та адаптивності, яка вимагає від керівників розвитку емоційного інтелекту, цифрової емпатії, здатності підтримувати співробітників у періоди технологічних змін, а також готовності до спільного вирішення складних комунікативно-аналітичних завдань. Змінюється й структура лідерства: ефективні керівники в умовах цифровізації виступають не стільки авторитарними фігурами, скільки модераторами цифрових процесів, які спрямовують колективну динаміку, знижують рівень невизначеності та підтримують психологічний комфорт персоналу під час опанування нових технологічних інструментів. У цьому контексті велике значення має психологічна готовність до інновацій, яка визначається сукупністю таких

характеристик, як гнучкість мислення, толерантність до невизначеності, внутрішній локус контролю, навчальна мотивація, відкрита комунікативна позиція та здатність до рефлексії щодо власних дій у технологічному середовищі. Не менш важливими є етичні та психологічні проблеми приватності, контролю та довіри у використанні ІТ. Цифрові системи автоматично породжують психологічні побоювання щодо моніторингу, персоналізованого аналізу поведінки, непрозорості алгоритмів та можливості прихованого впливу на оцінку діяльності. Для працівників це може посилювати відчуття зовнішнього контролю, знижувати внутрішню мотивацію та викликати обережність у комунікації. Для громадян — стимулювати недовіру до електронних сервісів, підозри щодо маніпуляцій та загрозу вторгнення у приватне життя. Психологічно значущим стає баланс між ефективністю управління й захистом особистісної автономії, що передбачає розробку зрозумілих комунікаційних стратегій, прозорість алгоритмів, публічність правил збору та використання даних, а також формування культури цифрової етики на локальному рівні [4].

Узагальнюючи, психологічні аспекти використання інформаційних технологій у місцевому самоврядуванні визначаються багаторівневими взаємодіями між когнітивними, емоційними, соціальними, мотиваційними та етичними механізмами функціонування як інституційної системи, так і особистості. Цифрові інструменти не просто оптимізують адміністративні процеси, а стають середовищем психологічної трансформації, що змінює професійну поведінку, структуру комунікацій, соціальну довіру, формати громадської участі та психологічний клімат у колективах. Саме тому розвиток цифрового самоврядування на місцевому рівні має супроводжуватися глибоким психологічним аналізом, спрямованим на виявлення як потенційних ризиків, так і можливостей, забезпечуючи збалансований і психологічно стійкий розвиток системи місцевого самоврядування в умовах інформаційного суспільства.

Список використаних джерел

1. Bertot J. C., Jaeger P. T., Grimes J. M. Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and AntiCorruption Tools for Societies. *Government Information Quarterly*. 2010. Vol. 27. № 3. P. 264-271.
2. Dunleavy P., Margetts H., Bastow S., Tinkler J. New Public Management is Dead –Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2006. Vol. 16. P. 467-494.
3. Janssen M., Charalabidis Y., Zuiderwijk A. Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management*. 2012. Vol. 29. № 4. P. 258-268.
4. Milanez A., Lemmens A., Ruggiu C. Algorithmic management in the workplace: New evidence from an OECD employer survey. *OECD Artificial Intelligence Papers*. 2025. № 31.
5. Tarafdar M., Pullins E. B., Ragu-Nathan T. S. Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*. 2015. Vol. 25. № 2. P. 103-132.