6. November 2026;
Zürich, Schweiz

ABSCHNITT II.
ÖFFENTLICHE VERWALTUNG UND VERWALTUNGSMANAGEMENT

DOI 10.36074/logos-06.11.2026.003

МІЖНАРОДНІ ПІДХОДИ ДО ВИМІРЮВАННЯ ВПЛИВУ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ НА РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Пінькевич Владислав Володимирович[1]

1. аспірант кафедри права та публічного управління
Житомирський державний університет імені Івана Франка; Україна
ORCID ID: 0009-0009-5647-0128

Вимірювання впливу інформатизації на розвиток соціальної сфери є складним науковим і управлінським завданням. Зміни в доступності соціальної підтримки, якості медичної допомоги та добробуті населення залежать від фінансування, законодавчого регулювання, кадрового забезпечення й соціально-економічних умов. Тому поліпшення показників після впровадження інформаційної системи ще не доводить, що саме вона спричинила відповідний результат. Інформатизація також охоплює взаємопов'язані правові, організаційні та технологічні зміни. Її оцінювання потребує розмежування створених цифрових ресурсів, змін адміністративних процесів і наслідків для отримувачів послуг.

Метою тез є узагальнення підходів міжнародних організацій до вимірювання впливу інформатизації на розвиток соціальної сфери та визначення можливостей їх застосування в публічному управлінні соціальною сферою.

На загальнодержавному рівні важливим інструментом є Індекс розвитку електронного уряду ООН, EGDI. Він поєднує оцінки онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу. Індекс дозволяє порівнювати передумови й рівень розвитку електронного урядування, виявляти диспропорції між його складовими. Проте високий EGDI сам по собі не підтверджує скорочення бідності чи поліпшення адресності соціальної допомоги. Для дослідження соціальної сфери його доцільно використовувати як характеристику загального середовища інформатизації, доповнюючи показниками конкретних програм [3].

Організація економічного співробітництва та розвитку зосереджується

All rights reserved | CC BY-SA 4.0

на інституційних передумовах цифрової трансформації. Її Індекс цифрового уряду DGI охоплює шість вимірів: цифрове проєктування, управління на основі даних, уряд як платформу, відкритість, орієнтацію на користувача та проактивність. Водночас OECP прямо зазначає, що цей індекс не вимірює рівень цифровізації окремих процесів і послуг або їх використання громадянами [2].

Безпосередньо до організації соціальної підтримки наближений підхід Світового банку. У посібнику з функціонування систем її надання оцінювання охоплює весь шлях людини: інформування, звернення, реєстрацію, визначення права, отримання допомоги та подальший супровід. Для перевірки результативності використовуються адміністративні дані, аналіз процедур, обстеження домогосподарств і опитування отримувачів. Значення мають охоплення, доступність, витрати часу й коштів, кількість відвідувань та задоволеність послугами. Цей підхід дозволяє з'ясувати, на якому етапі інформаційна система зменшує адміністративне навантаження або створює додаткові бар'єри [1].

У дослідженні UNU-EGOV, опублікованому Міжнародною організацією праці, порівняно цифрову трансформацію адміністрування соціального забезпечення в Австралії, Канаді, Данії та Франції. Автори рекомендують пов'язувати стратегічні цілі з операційними показниками, вимірювати якість послуг, ефективність і задоволеність користувачів, а результати використовувати для вдосконалення систем. Оцінювання має враховувати міжвідомчу координацію, якість даних, підготовку працівників і ризики цифрового виключення [4].

Узагальнення розглянутих підходів дає підстави виокремити три взаємопов'язані рівні вимірювання. Перший характеризує інституційну й технологічну спроможність держави. Другий відображає зміни в адмініструванні послуг: строки, витрати, помилки та безперервність роботи. Третій стосується наслідків для людини, зокрема фактичного охоплення підтримкою, рівності доступу й задоволення соціальних потреб. Перехід між цими рівнями потребує окремої перевірки, оскільки технологічна готовність не гарантує однакових результатів для всіх користувачів.

Отже, розглянуті міжнародні підходи виконують різні аналітичні функції: характеризують цифрову зрілість, виявляють недоліки адміністративних процесів і допомагають перевіряти соціальні результати. Їх поєднання створює основу для обґрунтованого оцінювання впливу інформатизації. Практичне значення такого оцінювання полягає у використанні отриманих доказів для коригування процедур, усунення бар'єрів доступу та визначення пріоритетів розвитку соціальної сфери.

All rights reserved | CC BY-SA 4.0

Список використаних джерел

[1] Lindert, K., George Karippacheril, T., Rodríguez Caillava, I., & Nishikawa Chávez, K. (Eds.). (2020). Sourcebook on the foundations of social protection delivery systems. World Bank. Вилучено з: https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1577-5.

[2] OECD. (2024). 2023 OECD digital government index: Results and key findings (OECD Public Governance Policy Papers No. 44). Вилучено з: https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en.

[3] United Nations. (2024). UN e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. Вилучено з: https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024.

[4] UNU-EGOV. (2023). Digital transformation of social security administration and services: A comparative analysis of Australia, Canada, Denmark and France (ILO Working Paper No. 93). International Labour Office. Вилучено з: https://doi.org/10.54394/RRID1984.

All rights reserved | CC BY-SA 4.0