

## МІЖНАРОДНА ЕКОНОМІКА І ЗМІНИ ГЕОЕКОНОМІЧНОГО ПРОСТОРУ

УДК 331.522.4

### ЛЮДСЬКИЙ КАПІТАЛ ЯК ЧИННИК ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

Василик А.В., к.е.н.

*ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»*  
Обґрунтовано безальтернативність інноваційного шляху розвитку вітчизняної економіки у контексті євроінтеграційних процесів та становлення глобальної інформаційної економіки. На основі застосування міждисциплінарного підходу до вивчення сучасних трендів у економічній та соціальній сфері доведено ключову роль людського капіталу в інноваційному розвитку. Виявлено основні проблеми у формуванні та використанні людського капіталу в Україні та їх негативні наслідки для інноваційних процесів. Окреслено передумови формування і розвитку людського капіталу інноваційного типу, та обґрунтовано необхідність впровадження у практику ідей гідної праці для ефективного використання людського капіталу. Серед основних заходів такі: забезпечення гідної зайнятості; створення якісних інноваційних робочих місць; становлення сегмента висококваліфікованої робочої сили; сприяння інтелектуалізації людського капіталу; розвиток системи неперервного навчання; створення умов для збереження і поліпшення здоров'я населення як одного із найголовніших пріоритетів нації тощо.

**Ключові слова:** людський капітал, інноваційний розвиток, інтелектуальний капітал, гідна праця, інформаційна економіка, мережева економіка.

UDC 331.522.4

### HUMAN CAPITAL AS A FACTOR OF THE INNOVATIVE DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION

Vasylyk A., PhD in Economics

*Kyiv National Economics University named after Vadym Hetman*

No alternative innovative way of development of the national economy in the context of European integration processes and the establishment of the global information economy is grounded. On the basis of an interdisciplinary approach to the study of the latest trends in the economic and social sphere the paper proves the key role of human capital in the innovation development. The main problems in the formation and use of human capital in Ukraine, and their negative consequences for the innovation process are considered. The preconditions of formation and development of innovative human capital type, and the necessity of implementing in practice the ideas of decent work for

---

Василик А.В., к.е.н., 2015

effective use of human capital are outlined. The main activities include providing decent employment; creating innovative high-quality jobs; formation segment skilled labor; promote intellectualization of human capital; development of lifelong learning; create conditions for the preservation and improvement of health of the population as one of the priorities of the nation and so on.

**Keywords:** human capital, innovation development, intellectual capital, decent work, information economy, network economy.

**Актуальність проблеми.** Економічно розвинені країни обрали та впроваджують інноваційні стратегії розвитку, які забезпечують їм лідерські позиції в глобальній економіці на основі розвитку освіти, наукових досліджень та інновацій. Сучасні глобалізаційні та інтеграційні процеси, становлення інформаційної ери та економіки знань, безальтернативність інноваційної складової економічного зростання та зміна ролі людини спричиняють активізацію досліджень людського капіталу на всіх рівнях, побудови нового компетентнісного профілю співробітника підприємства.

Для подальшого соціально-економічного розвитку України в контексті її євроінтеграційних прагнень важливо розбудовувати інноваційну економіку на основі найефективнішого використання людського капіталу, а саме його інтелектуальної складової, формування засад інформаційної (або мережевої) економіки. Дійсно, ЄС обрав інноваційний шлях розвитку, що втілюється у підготовці та реалізації низки програм, які мали на меті прискорення інноваційного розвитку, активізації інформаційного сектору економіки та проникнення його результатів у інші сфери, залучення у депресивні регіони венчурного капіталу, створення мереж дослідних інститутів та мереж кооперації, підтримка та широке залучення до інноваційної діяльності малих та середніх підприємств (програми «Ініціатива інновації 2000», Рамкова програма конкурентоспроможності та інновацій (СІР) 2007-2013, Програма конкурентоспроможності підприємств та МСП (COSME) 2014-2020, Рамкові програми у сфері розвитку НДДКР, Концепція єдиного Європейського дослідного простору та інші).

Загалом, у формуванні власної стратегії та політики соціально-економічного розвитку Україна має враховувати такі глобальні тренди: домінанта інноваційної складової соціально-економічного розвитку, формування VI технологічного укладу, що супроводжується швидкими

та значними за обсягами процесами генерування і поширення нових ідей, товарів, послуг, виробничих процесів, управлінських технологій, формуванням глобальної інноваційної мережі, зростанням ролі освіти, людського та інтелектуального капіталу. Зазначене призводить до суттєвих змін у продуктивності праці, формуванні нових конкурентних переваг та підстав формування регіонального лідерства, рівні та якості життя населення, однак разом з тим далеко не завжди відмічаються позитивні зміни у соціальній сфері, зокрема у сфері зайнятості, характері та тенденціях міграційних процесів.

Перехід до VI технологічного укладу зумовлює суттєві зміни у парадигмах Homo Economicus та Homo Sociologicus, і формує Homo Informaticus, Homo Alergicus, Homo Stressicus, які стануть наслідком швидких зрушень у соціально-економічній та техніко-технологічній сферах. Зазначені зрушення приведуть у тому числі до змін у поведінці та вподобаннях людей, у психології людини, деформації моральних цінностей, що в кінцевому випадку призведе до зміни самої людини, котра створюватиме інновації і водночас залежатиме від них. Сучасна інформаційна насиченість життя та сфери соціально-трудова відносин, стреси, які супроводжують соціономічні та інтелектуальні види праці, життя у мегаполісах, виникнення психологічних та психо-емоційних порушень, прогресування алергічних та аутоімунних захворювань, що породжуються новим способом життя стають супутниками швидкого інноваційного розвитку. Як зазначають автори [8, с. 24], парадоксальним є той факт, що боротися із цими негараздами людство буде за допомогою тих самих технологій, які й утворюватимуть VI технологічний уклад.

**Аналіз останніх наукових досліджень.** Зазначені глобальні процеси зумовили розвиток таких сучасних концепцій і теорій, які використовуються у дослідженнях соціально-економічного розвитку: інформаційного суспільства та інформаційної економіки (Колот А.М., Кравчук О.І.), знаннєвої економіки, людського капіталу (Грішнова О.А., Федулова Л., Садова У.Я., Амосов О.Ю, Дегтяр А.О.), інтелектуалізації суспільства, інтелектуалізації економіки, інтелектуалізації праці, домінанти інноваційної складової економічного зростання (Петрова І.Л., Геєць В.), сталого розвитку (Лібанова Е.М.), соціального капіталу

(Грішнова О.А.), соціального залучення, соціальної згуртованості (Колот А.М., Гриненко А.М.) та ін.

Однак, на нашу думку, в центрі усіх процесів та усіх теорій стоїть людина, її потенціал, що виступає вирішальним чинником соціально-економічного розвитку країни, підприємства та самої людини, і лише реалізуючись у економічній діяльності, особливо інноваційного типу, та забезпечуючи дохід, цей потенціал перетворюється на капітал. Відповідно, звужене зосередження прибічників усіх цих теорій на окремому об'єкті дослідження іноді призводить до неврахування міждисциплінарних зв'язків, до виключення ролі людини, її потенціалу.

**Мета роботи.** Враховуючи зазначене, дана наукова робота присвячена дослідженню людського капіталу як чинника активізації інноваційної діяльності, що виступає домінантою подальшого соціально-економічного розвитку та забезпечує конкурентоспроможність України в контексті євроінтеграційних процесів.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Сутність та роль унікального людського капіталу розкрила професор Грішнова О.А.: «На індивідуальному рівні людський капітал визначається тим, «що ми знаємо, вміємо та можемо» (природний талант, знання, навички та здібності, досвід, здоров'я тощо). Інтелектуальний капітал є когнітивною складовою людського капіталу плюс особиста інтелектуальна власність цієї людини («що інтелектуальне ми продукуємо і маємо як результат попередніх творінь»)... Людський капітал (передусім його інтелектуальна складова) забезпечує підприємство унікальними конкурентними перевагами, які не можуть бути перекуплені чи скопійовані конкурентами» [4, с. 36, 37].

Людський капітал – це ймовірніша вартісна оцінка роботи сукупності осіб, які працюють на відповідному фаховому рівні і розглядаються як потенційні носії ідей, спрямованих на процес розробки інтелектуального продукту [10, с. 40].

Із зазначеного бачимо, що якісно сформований та ефективно використовуваний людський капітал є запорукою формування та використання інтелектуального капіталу підприємства та економіки, активізації інноваційної діяльності, що виступає домінантою подальшого соціально-економічного розвитку та забезпечує конкурентоспроможність.

Однак для того, щоб людський капітал реалізовував цю роль необхідно створити умови для продуктивного його відтворення, сприятливих умов для його реалізації та розвитку. На жаль, в Україні мають місце й дедалі більше загострюються соціально-економічні проблеми, які зумовлюють перекоси у сфері формування людського капіталу і перешкоджають ефективному його використанню та самореалізації людини.

Зокрема, що стосується сфери формування людського капіталу, в Україні особливою проблемою використання досягнутого освітнього потенціалу є знаходження оптимального співвідношення між рівнем освіти, необхідним для нормального функціонування наявних робочих місць, і фактичним рівнем освіти та професійної підготовки працівників. Разом з тим в Україні існує проблема дефіциту й самих робочих місць, особливо гідних та інноваційних. Адже за багатьма міжнародними рейтингами для України характерним є високий рівень людського освітнього потенціалу, а головна проблема лежить в площині його використання та комерціалізації, тобто перетворення на капітал, що приносить дохід. А це якраз і відбувається вже на ринку праці, на підприємствах, в процесі трудової діяльності людини.

Як зазначає Кривенко Л.В., аби забезпечити цей оптимум, потрібно регулювати поточну підготовку населення і не допускати деформації структури освітнього потенціалу. Прискорений розвиток економіки визначає необхідність перебування людини протягом усього її життя в безпосередньому чи опосередкованому процесі навчання, що потребує нового, цілісного підходу до управління національною системою освіти, який забезпечує збалансований розвиток багатомірних взаємозв'язків між її окремими підсистемами. Важливою передумовою ефективної реалізації описаного підходу є формування стратегії інформаційно-інноваційного освітнього середовища як сучасної технології управління, яка полегшує доступ до програм навчання різного рівня [5, с. 25].

На нашу думку, серед причин неефективного використання людського капіталу України можна виокремити такі: виробництво дотепер експлуатує людський капітал, створений за часів командно-адміністративної системи; відсутність соціальної відповідальності бізнесу; існує неузгодженість між підготовкою навчальними закладами фахівців певних спеціальностей і потребою в них національної економіки [5, с. 25], існує дефіцит інноваційних робочих місць; низькі

ціни на людський капітал не стимулюють здійснення та комерціалізації досліджень, розробок, інновацій на підприємствах; наявний дефіцит гідної праці, що проявляється у відсутності гідних робочих місць, недотриманні прав людини, поглибленні незахищеності, прогресуючій соціальній несправедливості, дефіциті гідних умов праці.

Усі зазначені проблеми у сфері формування та використання людського капіталу негативно позначаються на інноваційній активності вітчизняних підприємств. За даними офіційної статистики (табл. 1) упродовж 2012–2014 рр. питома вага інноваційно активних підприємств в Україні становила 14,6%. Із загальної кількості обстежених підприємств 6,0% займалися технологічними інноваціями (продуктові та/або процесові), 5,1% – нетехнологічними (організаційні та/або маркетингові), 3,5% – технологічними і нетехнологічними інноваціями.

Щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у 2014 р., переважна більшість (93,4%) із 44,1 тис. підприємств використовувала комп'ютери у своїй роботі та 91,0% підприємств мали доступ до мережі Інтернет. Найвищим рівень комп'ютеризації показали підприємства, що здійснювали діяльність з надання інших видів послуг – 98,2% загальної кількості підприємств, які взяли участь в обстеженні. Високим значення цього показника було у підприємств з надання послуг інформації та телекомунікацій – 96,6%; найменший рівень комп'ютеризації спостерігався у сфері діяльності з тимчасового розміщування і організації харчування – 87,6%. Із загальної кількості підприємств, які використовували комп'ютери, 58,1% користувались локальною комп'ютерною мережею, а розширену корпоративну комп'ютерну мережу мало майже кожне шосте підприємство. Кожне третє підприємство, яке використовувало комп'ютери, мало бездротовий доступ для своєї локальної комп'ютерної мережі, кожне четверте використовувало власний внутрішній веб-сайт, який функціонував у корпоративній комп'ютерній мережі (Інтранет) [2].

**Таблиця 1-** Розподіл підприємств за типами інновацій та кількістю працюючих (відсотків)

	Обстежені підприємства, усього	З них інноваційно активні	У тому числі запроваджували		
			технологічні інновації	технологічні та нетехнологічні інновації	нетехнологічні інновації
<b>Усього</b>	<b>100,0</b>	<b>14,6</b>	<b>6,0</b>	<b>3,5</b>	<b>5,1</b>
у т.ч. з кількістю працюючих					
до 49 осіб	100,0	11,3	4,0	2,3	5,0
50–249 осіб	100,0	19,7	9,6	4,8	5,3
250 осіб і більше	100,0	38,8	18,1	14,8	5,9

Джерело: [6]

Разом з тим, варто наголосити, що роль визначального чинника мають виконувати не стільки ІКТ та наукомісткі галузі, а передовсім застосування технологічної політики та суспільних знань в економічній діяльності в цілому. Важливою також є «оболонка», тобто підготовка кадрів, нові організаційні рішення і методи управління, інституції, без яких «голий» технічний прогрес зможе небагато. Отже, глибоким перетворенням повинні підлягати організаційні структури, ринкова інфраструктура, внутрішній та міжгалузевий поділ праці та виробництва, відносини між виробниками благ та послуг, їх постачальниками і клієнтами [9, с.23-33]. Це відбудеться не автоматично, як наслідок впровадження ІКТ, а через розвиток людського капіталу та його реалізацію – через формування нових вмінь, компетенцій працівників та використання їх в діяльності, що забезпечує отримання прибутку і конкурентних переваг.

Цікавим у цьому розумінні є рейтинг готовності країн до використання технологій електронного уряду за EGDI (табл. 2).

Останній оцінює рівень розвитку мережевої економіки. Зокрема, до складу індексу розвитку електронного уряду включені такі субіндекси: субіндекс людського капіталу (Human Capital Index – HCI); субіндекс стану інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index – ТІІ); субіндекс розвитку онлайн-сервісів (Online Service Index – OSI).

*Таблиця 2 - Аналіз готовності європейських країн до використання технологій електронного уряду у 2014 році*

Ранг	Країна	Субрегіон	EGDI	Online Service Component	Telecommunication Infrastructure Component	Human Capital Component
1	2	3	4	5	6	7
4	Франція	Західна Європа	0,8938	1,0000	0,8003	0,8812
5	Нідерланди	Західна Європа	0,8897	0,9291	0,8175	0,9224
8	Велика Британія	Північна Європа	0,8695	0,8976	0,8534	0,8574
10	Фінляндія	Північна Європа	0,8449	0,7717	0,8594	0,9037
12	Іспанія	Південна Європа	0,8410	0,9449	0,6629	0,9152
14	Швеція	Північна Європа	0,8225	0,7008	0,8866	0,8802
16	Данія	Північна Європа	0,8162	0,6614	0,8740	0,9132
20	Австрія	Західна Європа	0,7912	0,7480	0,7597	0,8660

Продовження таблиці 2

1	2	3	4	5	6	7
21	Німеччина	Західна Європа	0,7864	0,6693	0,8038	0,8862
23	Італія	Південна Європа	0,7593	0,7480	0,6747	0,8552
25	Бельгія	Західна Європа	0,7564	0,6772	0,6988	0,8932
42	Польща	Східна Європа	0,6482	0,5433	0,5618	0,8396
47	Хорватія	Південна Європа	0,6282	0,4646	0,6271	0,7928
51	Словаччина	Східна Європа	0,6148	0,4882	0,5296	0,8265
53	Чеська Республіка	Східна Європа	0,6070	0,3701	0,5753	0,8755
55	Білорусь	Східна Європа	0,6053	0,3228	0,6069	0,8861
66	Молдова	Східна Європа	0,5571	0,5276	0,4236	0,7201
73	Болгарія	Східна Європа	0,5421	0,2362	0,5941	0,7960
84	Албанія	Південна Європа	0,5046	0,4488	0,3548	0,7100
<b>87</b>	<b>Україна</b>	<b>Східна Європа</b>	<b>0,5032</b>	<b>0,2677</b>	<b>0,3802</b>	<b>0,8616</b>
97	Боснія та Герцоговина	Південна Європа	0,4707	0,2835	0,3998	0,7288

Побудовано за: [11]

Як видно з табл. 2 субіндекс людського капіталу України відповідає показникам більшості розвинутих європейських країн, та навіть перевищує показники окремих східноєвропейських та південноєвропейських країн. Однак інші субіндекси (стану телекомунікаційної інфраструктури та розвитку онлайн-сервісів) мають наднизькі значення та зумовлюють те, що Україна посіла 87 місце у рейтингу, що свідчить про несформованість інформаційної, мережевої економіки в Україні.

Кількісний та якісний занепад вітчизняного людського капіталу внаслідок зазначених вище причин можна компенсувати шляхом розвитку людського капіталу інноваційного типу, для чого необхідно створити такі передумови: забезпечення зайнятості, що передбачає ряд заходів щодо працевлаштування випускників навчальних закладів в умовах конкуренції; створення якісних і високоефективних робочих місць; стимулювання становлення сегмента висококваліфікованої робочої сили; сприяння інтелектуалізації людського капіталу, зростання не тільки значення, а й відповідальності науки та освіти; подальший розвиток систем професійного навчання і перенавчання працівників відповідно до потреб ринку праці; збільшення інвестиційних та інноваційних вкладень у



людський капітал; створення належних умов для збереження і поліпшення здоров'я населення як одного із найголовніших пріоритетів нації; зростання якості освітніх послуг через реформування освітньої системи; збільшення частки витрат на науководслідні роботи; скорочення розриву між сферою освіти та ринком праці; стимулювання процесів наукових досліджень в освіті.

Професійна освіта, орієнтована на підготовку висококваліфікованих спеціалістів, є головним елементом інноваційної системи, не менш важливим, ніж наукові дослідження, інноваційне підприємництво та інноваційна інфраструктура [5, с. 26].

Дійсно, в інноваційній економіці інвестиціями в людський капітал стають витрати на освіту, підготовку та перепідготовку кадрів на виробництві; науку, включаючи витрати на дослідження і розробки; інноваційні витрати, в тому числі на технологічні інновації, стимулювання інноваційної діяльності та створення інтелектуальної власності; здоров'я, включаючи витрати на охорону здоров'я, екологію і фізичну культуру; мобільність і культуру [1, с. 166].

Потрібно розуміти, що надалі багатими будуть тільки ті держави, які будуть здатні за кошти власного бюджету підтримувати науковий потенціал країни і не допускати відпливу інтелекту до заможніших країн з кращими, конкурентнішими умовами та якістю життя і діяльності для наукових кадрів [8, с. 26].

Варто зазначити також, що ефективність використання людського капіталу в інноваційній діяльності залежить і від ціннісних орієнтирів самого працівника, усвідомлення власних можливостей генерувати нові ідеї, рівня інноваційної свободи та системи мотивації новаторства на підприємстві [3, с. 85]. Це визначається поєднанням стимулів матеріального та морального характеру, що передбачає виплату адекватної затраченим зусиллям винагороди та задоволеність працівників від участі в інноваційному процесі, від самореалізації у творчості, від саморозвитку.

У зв'язку із безальтернативністю для України інноваційного шляху подальшого соціально-економічного розвитку, вважаємо, що впровадження у практику ідей гідної праці є головним завданням з подолання гострих негативних явищ у соціально-трудої сфері, зокрема щодо реалізації людського капіталу. Адже негативні наслідки процесів, що відбуваються, зокрема, у сфері науки та освіти,

позначаються на соціальних умовах здійснення інтелектуальної та інноваційної діяльності. Зокрема, як зазначає Петрова І.Л., вітчизняна наука відчуває значний кадровий голод, що перешкоджає формуванню науковців, здатних провадити фундаментальні дослідження [7, с. 367]. Так само в Україні практично зруйнована корпоративна наука, а це віддзеркалює неготовність бізнес-середовища в цілому до інноваційного прориву. До того ж на даний час інтелектуальний капітал країни все більше використовується для нарощування потенціалу країн-конкурентів, що посилює загрозу економічній безпеці України.

При цьому формування нової політики держави у інноваційній сфері має ґрунтуватися на *науковій* (реальні дослідження прикладного характеру, розвиток фундаментальної науки, підтримка прошарку науковців, тобто працівників, що здатні здійснювати системні дослідження в різних галузях знань, розвиток наукової інфраструктури, консолідація інтересів приватного бізнесу та держави) та *технологічній* (селектування та позиціонування у світі тих стратегічних видів промисловості, які відповідають національним інтересам та мають значні конкурентні переваги завдяки ефективній інтеграції в глобальне економічне середовище, міжнародне співробітництво, створення цілісного технологічного середовища, сприяння комерціалізації винаходів) політиках (узагальнено за [8, с. 25-26]).

**Висновки.** Здатність України стати на інноваційний шлях розвитку, знайти власну нішу в світовій економіці визначається її здатністю якнайшвидшого реагування на вимоги та загрози, що формуються глобалізацією, інтеграційними процесами та інформаційною революцією. Однією з таких вимог є підвищення ефективності формування та використання людського капіталу, особливо інтелектуальної його складової, як найціннішого ресурсу інноваційної економіки. Вирішення основних проблем у цій сфері мають стати нагальним завданням державної політики у соціальній, освітній, демографічній, економічній, інноваційній, та інших сферах, де відбувається формування, розвиток та використання людського капіталу.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Амосов Є. Формування людського капіталу в умовах інноваційної економіки: методологічний аспект / Є. Амосов, А. Дігтяр // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. - №3 (7). – С. 164-172.

2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України у 2014 році. Державна служба статистики України. Експрес-випуск № 132/0/05.1вн-15 від 12.05.2015 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
3. Галько Л.Р. Формування людського капіталу в інтересах інноваційного розвитку підприємства / Л.Р. Галько // Молодий вчений. – 2014. - № 8 (11). – С. 81-86. – С. 85.
4. Грішнова О. А. Людський, інтелектуальний і соціальний капітал України: сутність, взаємозв'язок, оцінка, напрями розвитку / О. А. Грішнова // Соціально-трудові відносини: теорія та практика . - 2014. - № 1. - С. 34-40. – С. 36, 37.
5. Кривенко Л.В. Концептуальні засади розвитку людського капіталу в умовах підвищення конкурентоспроможності країни / Л.В.Кривенко, С.В.Овчаренко // Економічний часопис-XXI. – 2014. -1-2(1). –С. 23-26. – С. 26.
6. Обстеження інноваційної діяльності в економіці України за період 2012–2014 рр. Державна служба статистики України. Експрес-випуск № 295/0/05.3вн-15 від 05.10.2015р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
7. Соціальна відповідальність: теорія і практика розвитку: монографія/ [А.М.Колот, О.А. Грішнова та ін.]; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф.. А. М. Колота. – К.: КНЕУ, 2011.-504 с. – С. 367.
8. Технологічна модернізація в європейській економіці [Текст] : монографія / О. С. Бурміч [та ін.]. ; за наук. ред. В. І. Чужикова. - Київ : КНЕУ, 2013. - 266 с. – С. 25-26.
9. Чухрай Н.І. Механізми інноваційних перетворень в країнах ЄС та можливості їх трансформації в економіку України // Економіка і прогнозування - 1, 2003. - С.23-33.
10. Шкода Т.Н. Людський капітал підприємства: теорія і практика стратегічного управління: монографія. – К.: Світ Успіху, 2015. – 424 с. – С. 40.
11. E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. – New York, United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2014. – 264 p. [Digital resource] // Access mode: <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>– Screen title.