



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS**  
**EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS**

**Giedrė Jakimavičiūtė**

**BANKŲ SOCIALINĖS INFORMACIJOS ATSKLEIDIMO KOKYBĖS TYRIMAS**

**MAGISTRO DARBAS**

**Darbo vadovė: doc. dr. Šviesa Leitonienė**

**KAUNAS 2016**

**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS  
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS**

**BANKŲ SOCIALINĖS INFORMACIJOS ATSKLEIDIMO KOKYBĖS TYRIMAS**

**Apskaita ir auditas (kodas M7216M21)**

**MAGISTRO DARBAS**

**Darbą atliko.....**

Giedrė Jakimavičiūtė VMA-4

2016 m. gegužės 9 d.

**Vadovas.....**

Doc. dr. Šviesa Leitonienė

2016 m. gegužės.....d.

**Recenzentas.....**

Doc. dr. Alfreda Šapkauskienė

2016 m. gegužės.....d.

**KAUNAS, 2016**



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS  
Ekonomikos ir verslo fakultetas

---

Giedrė Jakimavičiūtė

---

Apskaita ir auditas, M7216M21

---

Baigiamojo magistro darbo „Bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimas“

**AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA**

20 16 m. gegužės 9 d.  
Kaunas

Patvirtinu, kad mano **Giedrės Jakimavičiūtės** baigiamasis magistro darbas tema „Bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimas“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

---

Jakimavičiūtė Giedrė. Research of Social Information Disclosure Quality in Banks. Master's Final Thesis in Accounting and Auditing / supervisor assoc. prof. dr. Šviesa Leitoniene. Department of Accounting, the School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

Social Sciences: Accounting and Auditing

Key words: Corporate social responsibility, Quality of social information, Main research directions in social accounting, Baltic banks.

Kaunas, 2016. 93 p.

## SUMMARY

**Topicality:** Today, more and more banks disclose social responsibility information and seek to be socially responsible. However, given the fact that in many countries social information is not regulated, there is increase the risk for manipulation of social responsibility information. Therefore, is vital to investigate a social information disclosure quality in banks. In addition to this, social information quality research may help for banks and their interested parties to gain a better understanding of social responsibility. Whereas the idea of social responsibility is a relatively new phenomenon in Baltic countries, to investigate of social information disclosure quality in Baltic banks is a very necessary.

**Object:** Quality of social responsibility information in Baltic banks.

**Aim of the work:** Set a quality level of social responsibility information in Baltic banks.

**Tasks:**

1. To highlight a topicality of quality problem of social information disclosure in banks.
2. Systematize directions of social information research and methods of information quality research.
3. To create a methodology, suitable for setting quality of social responsibility information in banks.
4. Rate social information disclosure quality in banks and discuss the results.

**The main findings of this work:** Research in company social responsibility (CSR) information disclosure can be divided into three main groups: CSR concept and objectives, Causes of CSR disclosure and Benefit of CSR disclosure. Namely, the third research group today is a very popular and most related with quality of CSR (including bank social responsibility quality) disclosure. In addition to this, observed that methods of literary analysis and content analysis are dominated in research of CSR disclosure quality testing. In research of social Information disclosure quality in Baltic banks was used literary analysis, content analysis, graphic analysis, correlation analysis based on main criteria of information quality evaluation. The results of survey showed that banks' social responsibility

information quality is a moderate level (on average 43, 33 %) in Baltic States. However, banks operating in Lithuania provide the highest quality social information compared with other countries. In addition to this, research showed that all main groups of banks ( AS" Swedbank", AS "SEB", AS "Nordea" and AS "DnB") provide information of social responsibility, which meets all quality criteria. These results showed that exist social responsibility information difference among bank groups and their branches. At the end of the study, the evaluation of social reporting reasons that may affect the quality of social information level showed that exist the relationship between banks' participation in the United Nations Global Compact and the bank social responsibility quality.

**Methods:** comparative analysis, logical analysis, graphical analysis, correlation analysis.

Results of this work are beneficial for students of Accounting and Auditing, because results extend view to social responsibility information. In addition to this, results could be beneficial for scientists, who explore CSR quality. Finally, results are useful for banks and their parties, because they help to gain a better understanding of social responsibility.

Work consist of 93 pages. In work is 20 pictures, 35 tables and 17 appendices

## TURINYS

ĮVADAS.....	9
1. BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS PROBLEMA.....	11
1.1. Socialiai atsakinga veikla ir jos ataskaitos bankų sektoriuje.....	11
1.2. Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės poreikis.....	14
2. SOCIALINĖS INFORMACIJOS ATSKLEIDIMO TYRIMO KRYPTYS IR INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMO METODAI.....	20
2.1. Socialinės informacijos atskleidimo tyrimų kryptys.....	20
2.2. Socialiai atsakingos veiklos, informacijos ir kokybės sąsajos.....	24
2.3. Informacijos kokybės tyrimo metodų analizė.....	28
2.4. Informacijos kokybės kriterijai.....	40
3. BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMO METODIKA.....	43
4. PABALTIJOS ŠALIŲ BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMAS .....	51
4.1. Tyrimo imties analizė.....	51
4.2. Lietuvos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas.....	53
4.3. Latvijos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas .....	59
4.4. Estijos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas .....	64
4.5. Bankų grupių atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas.....	71
4.6. Bankų socialinės informacijos atskleidimo veiksnių tyrimas.....	78
4.7. Bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės ir jos veiksnių tyrimo rezultatų apibendrinimas.....	82
IŠVADOS.....	86
LITERATŪROS ŠALTINIAI.....	90
PRIEDAI.....	93

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1. pav. Straipsnių skaičius, gaunamas [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) duomenų bazėje įvedus raktintį tekstą „social accounting“
2. pav. UNEP FI nariai pagal pasaulio regionus
3. pav. JT Pasaulinio susitarimo vietinių tinklų paplitimas pasaulyje
4. pav. JT Pasauliniame susitarime dalyvaujančių bankų ir kitų finansines paslaugas teikiančių institucijų skaičius pagal Europos šalis
5. pav. Įmonių socialinės informacijos pateikimo tyrimų kryptys
6. pav. Informacijos kokybės straipsnių skirstymas pagal turinį
7. pav. Informacijos vertinimo eiga
8. pav. Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo algoritmas
9. pav. Ekspertų nuomonė, atsakant į klausimą – kas yra svarbiau vertinant įmonių socialinės atsakomybės ataskaitas?
10. pav. Ekspertų nuomonė, vertinant socialinės informacijos kokybės rodiklius pagal svarbą
11. pav. Bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimo metodikos schema
12. pav. Pagal šalis tyrimui parinktų bankų užimama rinkos dalis
13. pav. Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje veikiančių didžiausių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės rezultatai
14. pav. Bankų, kurie pateikia vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitas kokybės pokytis nuo 2010 iki 2014 m., %
15. pav. Pasirinktų bankų grupių socialinės informacijos kokybės lygio pokytis nuo 2010 iki 2015 m.
16. pav. Bankų grupių socialinės informacijos pateikimo formų statistika
17. pav. Bankų grupių ir jų filialų Baltijos šalyse socialinės informacijos kokybė
18. pav. Bankų grupių ir jų filialų Baltijos šalyse socialinės informacijos kokybės lygio skirtumas, %
19. pav. Bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymas pagal šalis
20. pav. Bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymo vidurkis

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

1. lentelė. Informacijos kokybės požymiai ir kokybiškų informacijos barjerai
2. lentelė. Autorių tyrimų apibendrinimas
3. lentelė. ĮSA informacijos kokybės tyrimų metodai
4. lentelė. ĮSA informacijos kokybės tyrimų etapai
5. lentelė. Tvarumo ataskaitų kokybės principai
6. lentelė. Informacijos kokybės kriterijų palyginimas
7. lentelė. Bankų socialinės atsakomybės ataskaitų kokybės vertinimui atrinkti bankai
8. lentelė. Lietuvos „Swedbank“ AB socialinės informacijos kokybės tyrimas
9. lentelė. AB „Šiaulių banko“ socialinės informacijos kokybės tyrimas
10. lentelė. UAB „Medicinos banko“ socialinės informacijos kokybės tyrimas
11. lentelė. AB „SEB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
12. lentelė. AB „DnB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
13. lentelė. Lietuvoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai
14. lentelė. Latvijoje veikiančios AB „Swedbank“ pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
15. lentelė. ABLV bank pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
16. lentelė. Rietumu Bank pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
17. lentelė. AB „SEB“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
18. lentelė. AB „Nordea“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
19. lentelė. Latvijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai
20. lentelė . Estijoje veikiančio AB „Swedbank“ pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas
21. lentelė. AB „SEB“ banko, veikiančio Estijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
22. lentelė. AB „Nordea“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
23. lentelė. AB „Danske“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
24. lentelė. AB „DnB“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
25. lentelė. AB „LHV“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
26. lentelė. Estijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai
27. lentelė. AB „Swedbank“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas



28. lentelė. AB „DnB“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
29. lentelė. AB „SEB“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
30. lentelė. AB „Nordea“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas
31. lentelė. Bankų teikiamų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičiaus ryšys su socialinių
32. lentelė. Bankų teikiamos socialinės informacijos kokybės lygio ryšys su bankų naryste Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime
33. lentelė. Bankų teikiamos socialinės informacijos kokybės lygio ryšys su bankų etikos politikos egzistavimu.
34. lentelė. Bankų metinio grynojo pelno ryšys su socialinės atsakomybės ataskaitų kokybe
35. lentelė. Bankų socialinės atsakomybės ataskaitos apimties ryšys su socialinių ataskaitų kokybe

## IVADAS

**Aktualumas.** Šiandieninėje visuomenėje ypač svarbų vaidmenį atlieka bankai. Tai institucijos, kurios valdo vieną iš svarbiausių visuomenės išteklių – pinigų. Šiandien komerciniai bankai - tai didžiulės korporacijos, neretai turinčios savo padalinių ne vienoje šalyje. Nors pagrindinė jų veikla – pelno savo akcininkams siekimas, tačiau jų veikla taip pat daro įtaką visuomenei ir vietos bendruomenei. Dabar vis daugiau mokslininkų pabrėžia įmonių socialinės atsakomybės visuomenei bei savo bendruomenei svarbą. Kadangi bankai vaidina ypač svarbų vaidmenį šiandieninėje visuomenėje, socialinės informacijos atskleidimas jų atžvilgiu turėtų būti būtinas.

**Problema.** Socialinių ataskaitų rengiančių įmonių kasmet daugėja, tačiau ataskaitų skaičius ar net jų dydis dar nesąlygoja tokių ataskaitų veiksmingumo. Dalis bankų, ar jų filialų kasmet teikia socialinės atsakomybės ataskaitas. Vis dėlto, socialinių ataskaitų pateikimas dar nesąlygoja tokių ataskaitų teikiamos naudos visuomenei ar pačiai institucijai, nes vienas iš pamatinių veiksnių tokių ataskaitų veiksmingumui, susijusiam su pačia įmone ar visuomene, yra informacijos kokybė. Tik esant kokybiškiems (teisingiems, savalaikiams, svarbiems) duomenims socialinėse ataskaitose, galima drąsiai kalbėti apie tokių ataskaitų naudingumą. Todėl šiandien ypač svarbu yra tirti socialinių ataskaitų kokybę, siekiant surasti veiksnius, turinčius įtakos ataskaitų kokybiškumui ar nekokybiškumui ir taip užtikrinti stiprią bazę įmonėms, kurios teikia ar ateityje teiks socialines ataskaitas.

Bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimai ypač reikalingi Baltijos šalyse veikiančių bankų atžvilgiu, nes šiose šalyse socialinės atsakomybės informacijos idėja yra palyginti naujas reiškinys. Todėl tokio pobūdžio tyrimai leidžia bankams ir jų suinteresuotosioms šalims ne tik geriau suprasti socialinės atsakomybės sampratą, bet kartu nurodo ir pagrindinius socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijus, kuriuos naudodami bankai ateityje galėtų teikti dar kokybiškesnę socialinės atsakomybės informaciją.

**Darbo problema** – Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės būklė.

**Darbo objektas:** Baltijos šalių bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybė.

**Darbo tikslas** – ištirti bankų, veikiančių Baltijos šalyse, socialinės atsakomybės informacijos kokybę.

**Darbo uždaviniai:**

1. Išryškinti socialinės informacijos pateikimo kokybės problemos svarbą ir aktualumą bankų sektoriuje.
2. Susisteminti socialinės informacijos mokslinių tyrimų kryptis ir informacijos kokybės tyrimų metodus.
3. Sudaryti bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo metodiką.
4. Įvertinti bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybę ir aptarti tyrimo rezultatus.

**Darbo metodai:** literatūros analizė, loginė analizė, grafinė analizė, turinio analizė, matematinė analizė, koreliacinė analizė.

**Trumpas darbo dalių aprašymas:**

Pirmoje darbo dalyje yra atliekama bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės problemos analizė, aptariant socialinės atsakomybės idėjos sklaidą pasaulyje ir Baltijos šalyse bei pabrėžiant bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės būklės poreikį tyrimui.

Antroje darbo dalyje susistemina socialinės atsakomybės mokslinių tyrimų kryptys į tris pagrindines kryptis ir aptariami įvairių mokslininkų naudojami informacijos kokybės tyrimo metodai. Taip pat nustatomi pagrindiniai informacijos kokybės kriterijai, tinkami bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybei tirti.

Trečioje darbo dalyje sudaroma bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimo metodika, išskiriami pagrindiniai tyrimo etapai.

Ketvirtoje darbo dalyje vertinama Baltijos šalių bankų ir jų grupių socialinės atsakomybės informacijos kokybės būklė, tiriami kokybei įtakos galintys turėti veiksniai, analizuojami tyrimo rezultatai.

# 1. BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS PROBLEMA

Socialinės atsakomybės ataskaitoms vis labiau populiarėjant, svarbu yra tirti ir vertinti šio reiškinio aspektus. Socialinės atsakomybės kontekste bankai yra vienos iš daugiausiai visuomenei darančių įtakų organizacijų, kurios suvokdamos savo įtaką jau teikia socialinės atsakomybės ataskaitas. Vis dėlto, vien tik įmonių socialinės atsakomybės (toliau ĮSA) ataskaitų teikimo faktas dar neįrodo, jog organizacija yra socialiai atsakinga. Siekiant įvertinti bankų socialinės atsakomybės lygį, visų pirma reikia nustatyti ar duomenys, pateikiami bankų ĮSA ataskaitose ar interneto svetainėse, yra kokybiški ir atspindi tikrąją padėtį.

## 1.1. Socialiai atsakinga veikla ir jos ataskaitos bankų sektoriuje

Norint geriau suprasti socialinės informacijos pateikimo reiškinį, visų pirma reikėtų pradėti nuo pačios socialinės atsakomybės sampratos ir tik vėliau įvertinti socialinės atsakomybės vaidmens svarbą bankų sektoriuje.

Mokslininkai reiškinį – „Socialinė atsakomybė“ apibūdina panašiai. D. R.Adhikari (2012 m.) teigia, kad: „Socialinis ir ekonominis požiūriai sutelkia dėmesį ne tik į įmonės pelną, bet apima socialinės gerovės saugojimą įmonės viduje ir išorėje“. Šis autorius socialinę atsakomybę vertina kaip įmonės vidaus ir išorės gerovės saugojimą. Taip pat, autorius socialinę atsakomybę sieja su įmonės nauda sau, padedant kitiems.

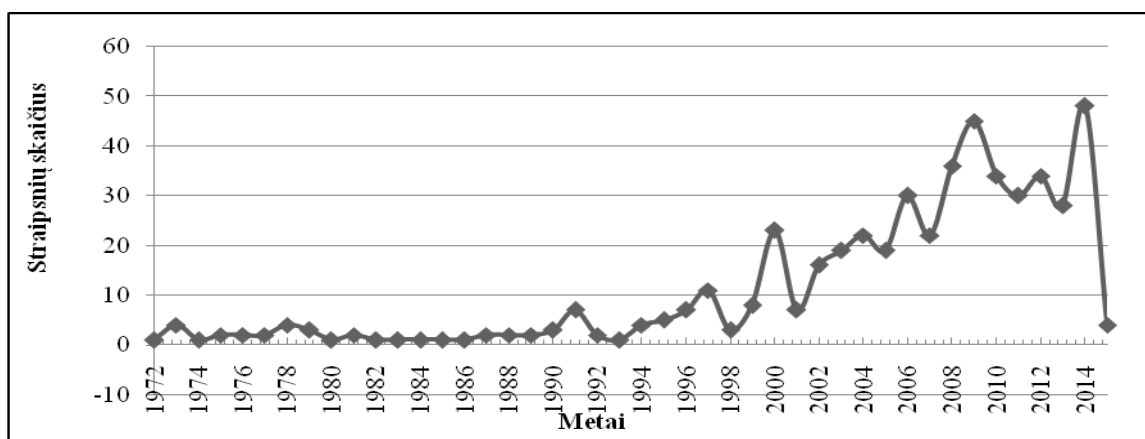
Panašaus pobūdžio socialinės atsakomybės apibrėžimą pateikia ir Europos komisija, kuri socialinę atsakomybę apibrėžė, kaip: „Įmonių socialinė atsakomybė apimanti veiksmus viršijančius savo teisinius įsipareigojimus visuomenei ir aplinkai“ (*Europos komisija, 2011*). Apibendrinant D. R.Adhikari (2012 m.) ir Europos komisijos (2011 m.) įmonių socialinės atsakomybės apibrėžimų panašumus galima teigti, kad įmonių socialinę atsakomybę šie autoriai identifikuoja kaip savanorišką veiklą, kuria siekiama padėti aplinkai aplinkosauginiu ir ekonominiu požiūriu, kartu tikintis ir netiesioginės naudos pačiai įmonei. Taip pat, apibūdinant įmonės socialinės atsakomybės sąvoką, svarbu paminėti ir Marc Vilanova Pichot (2007 m), daktaro disertacijoje pateiktas penkias socialinės atsakomybės dimensijas: vizija, bendruomenės santykiai, darbo vieta, atskaitomybė ir rinka. Kiekviena įmonė, nusprendusi būti socialiai atsakinga turėtų peržvelgti šias penkias dimensijas.

Vertinant ĮSA ataskaitų svarbą Lietuvoje, galima teigti, kad ĮSA ataskaitos Lietuvoje yra palyginti naujas reiškinys. Vis dėlto, kasmet daugėja įmonių teikiančių tokias ataskaitas, o kalbant apie bankų sektorių, Lietuvoje – dauguma bankų ar jų padalinių teikia tokias ataskaitas. Vis dėlto, Lietuvoje ne visos įmonės yra gerai įsisavinusios tokių ataskaitų naudą: „Lietuvos įmonių socialinės informacijos atskleidimas iš esmės gali būti paaiškinamas suinteresuotųjų grupių teorija, nes socialinė

informacija visų pirma yra pateikiama siekiant patenkinti investuotojų poreikius“ (Leitoniene, Šapkauskienė, 2012). Tai reiškia, kad įmonės Lietuvoje dar ne visai suvokia ĮSA ataskaitų naudą pačiai įmonei ir daugiau ataskaitas rengia, skirtas išorinėms suinteresuotoms šalims.

Apibendrinant aptartų autorių (D. R. Adhikari (2012 m.), Europos komisija (2011 m.), M. V. Pichot (2007m) ir Š. Leitoniene, A. Šapkauskienė (2012 m.) nuomones galima teigti, kad įmonių socialinės atsakomybės samprata yra susijusi su savanoriška įmonių veikla, kuria įmonė padėdama ją supančiai išorinei aplinkai siekia netiesioginės naudos sau. Vis dėlto, Lietuvos atveju, įmonės teikia tokias ataskaitas daugiau dėl suinteresuotų šalių spaudimo ir dar nėra visiškai įsisavinusios tokių ataskaitų naudą sau.

Jei įmonė nusprendžia būti socialiai atsakinga, ji turi pradėti vesti socialinę apskaitą, kurios rezultatas yra socialinė ataskaita. Reikėtų paminėti, kad įmonių socialinė apskaita nėra visiškai naujas reiškinys. Pirmoji knyga apie socialinę atsakomybę išleista 1953 m. Howardo Bouveno, o straipsnių šia tema galima dar 8 dešimtmetyje. Emerald duomenų bazėje įvedus raktinę frazę „social accounting“, galima rasti ir 1972 m. rašytų straipsnių (žr. 1 pav.)



**1 pav. Straipsnių skaičius, gaunamas [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) duomenų bazėje įvedus raktinį tekstą „social accounting“ (sudaryta pagal Jakimavičiūtė, 2015)**

Vertinant 1 paveiksle pateiktus duomenis galima teigti, kad straipsniai susiję su socialine apskaita buvo pradėti rašyti dar 1972 metais. Nuo to laikotarpio straipsnių skaičius kasmet kito nevienodai, tačiau turėjo tendenciją didėti. Ypač daug straipsnių, susijusių su socialine apskaita buvo publikuota 2008-2009 m. (ekonominės krizės laikotarpiu). Taip pat, vertinant 1 paveikslo duomenis, galima teigti, kad 2014 m. straipsnių, kuriuose buvo minima socialinė apskaita ar kurie rašė apie tokio pobūdžio apskaitą buvo daugiausiai (48 straipsniai), todėl galima daryti išvadą, kad šiuo metu įmonių socialinės informacijos atskleidimo tema yra ypač aktuali.

Nuo pirmųjų mokslinių straipsnių, analizuojančių socialinės apskaitos sritį iki dabar išsivystė platus požiūris į įmonių socialinės informacijos pateikimo ataskaitas, „Šios savarankiškos socialinės ir aplinkos apsaugos ataskaitos tapo sudėtingesnės (ir ilgesnės), nes buvo atsakyta į daugiau socialinių

klausimų, laikantis įvairių suinteresuotų šalių informacijos poreikių“ (Villiers, Rinaldi, Unerman, 2014). Taigi, dažnai šių dienų socialinės ataskaitos yra ne mažesnės apimties nei metinės finansinės ataskaitos.

Taip pat įdomu tai, kad laikui bėgant keitėsi ir įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų pateikimo būdai. Šiuo metu vis labiau populiarėja integruotos ataskaitos - „Integruotos ataskaitos yra naujausia ataskaitų inovacija, atsiradusi nuo Tarptautinės Integruotos atskaitomybės tarybos sudarymo 2010 m.“ (Stubbs, Higgins, 2014, p.1070). Iki 2010 m. dauguma įmonių teikė atskiras socialines ataskaitas, o šiomis dienomis vis daugiau įmonių, socialinės atsakomybės ataskaitas pateikia kartu su metinėmis finansinėmis ataskaitomis.

Apibendrinant įmonių socialinės atsakomybės ir jos informacijos pateikimą išorinėms suinteresuotoms šalims, galima teigti, kad įmonių socialinė atsakomybė tai *įmonės savanoriška veikla, susijusi su įmonės ekonomine bei socialine pagalba aplinkai, kurioje ji veikia, kartu tikintis netiesioginės naudos įmonei jos įvaizdžio, atskaitomybės, konkurencingumo ir investicinio patrauklumo aspektais*. Socialinės atsakomybės taikymo įmonėse rezultatas – socialinės ataskaitos visuomenei. Ši ataskaitų rūšis šiuo metu susilaukia itin daug mokslininkų dėmesio. Šios ataskaitos laikui bėgant keitėsi kol peraugo į integruotas metines ataskaitas, kuriose įmonės kartu su metinėmis ataskaitomis pateikia ir svarbiausią socialinę informaciją, tokią kaip poveikis aplinkai, žmogiškieji ištekliai, įmonės valdymas ir kita. Vis dėlto, dalis įmonių socialinę informaciją teikia ne socialinėse ataskaitose, o tik savo organizacijos interneto puslapyje. Nors toks pateikimo būdas taip pat yra priimtinas, vertinant tokio pobūdžio informaciją kyla problema susijusi su informacijos savalaikiškumo, palyginamumo, patikimumo ir kitų aspektų įvertinimu.

Socialines ataskaitas bei tiesiog socialinę informaciją, teikia ir bankai. Bankų veikloje tokių informacijų teikimas yra ypač svarbus dėl dviejų priežasčių: akcininkų spaudimo ir įvaizdžio gerinimo prieš banko klientus. Šios dvi suinteresuotųjų grupės (ypač klientų grupė) yra labai jautrios įmonių socialinės atsakomybės veiklai. Atlikus socialinių iniciatyvų poveikio Taivano banko klientams tyrimą, nustatyta, kad: *„klientų požiūriu, ISA iniciatyvos stipriai įtakoja teigiamą klientų elgesį, nes vartotojai yra jautresni į klientus orientuotoms iniciatyvoms, banko vadovai galėtų panaudoti šias iniciatyvas kaip taktinę priemonę pritraukiant klientų dėmesį ir teigiamą elgseną bei pritraukiant daugiau klientų ir todėl turėti stipresnius finansinius veiklos rezultatus“* (McDonald, Hung Lai, 2011, p. 60). Taigi, tyrimas parodė, kad tokių ataskaitų teikimas padeda formuoti teigiamą banko klientų požiūrį į banką ir tokiu būdu banko akcininkai gali tikėtis didesnio pelno. Galima daryti ir prielaidą, kad ne tik ataskaitų teikimas, bet ir informacijos interneto tinklalapyje turi teigiamos įtakos formuojant vartotojų požiūrį į banką.

Vis dėlto, Lynette M. McDonald Chia Hung Lai (2011 m) tyrimas nėra vienintelis tokio pobūdžio tyrimas. E.R.Scharf ir J.Fernandes (2012 m. ) tyrė Brazilijos mažmeninio banko socialinės

atsakomybės įtaką banko prekės ženklui. Šio tyrimo metu nustatyta, kad: „vienas iš didžiausių bankų, naudojantis reklama, kuri apsiriboja ĮSA aspektais, pasiekė įspūdingus prekės ženklo žinomumo rezultatus“ (Scharf, Fernandes 2012). Tai dar kartą patvirtina, kad ĮSA ataskaitos neabejotinai prisideda prie bankų įvaizdžio gerinimo Taivanyje ir Brazilijoje. Atsižvelgiant į šių tyrimų skirtingas geografines aprėptis, galima daryti prielaidą, kad tokia pati situacija (didelis ĮSA poveikis bankų įvaizdžiui ir žinomumui) egzistuoja visame pasaulyje.

Lietuvoje taip pat galima rasti straipsnių, analizuojančių bankų socialinės atsakomybės svarbą. Vienas iš tokių straipsnių yra R. Čiegio ir R. Norkutės (2012 m) publikuotas straipsnis: „Lietuvos bankų socialinė atsakomybė darnaus vystymosi kontekste“. Šiame straipsnyje autoriai vertina bankų veiklą Lietuvoje socialinės atsakomybės ir darnaus vystymosi aspektais. Anot straipsnio autorių: *„įvairiapusiška bankų analizė Lietuvoje padėjo atskleisti, kad dauguma finansinių institucijų šalyje vertina darnų vystymąsi bei deklaruoja ir įgyvendina socialiai atsakingą veiklą (...) siekiant darnumo su aplinka bankų vykdomoje socialinėje atsakomybėje dažniausiai pasireiškia filantropinė veikla“* (Čiegis, Norkutė 2012). Tai reiškia, kad Lietuvoje bankai, kaip ir visame pasaulyje atsižvelgia į socialinę atsakomybę, tačiau pastebėta, kad Lietuvoje bankai daugiausiai dėmesio skiria labdaringai veiklai, taip propaguodami savo socialinę atsakomybę. Taip pat, Lietuvoje socialinės atsakomybės ataskaitas teikia dauguma didžiųjų Lietuvoje veikiančių bankų. Visa tai rodo, kad Lietuvoje bankų socialinės atsakomybės pateikimas yra taip pat svarbus, tačiau mokslinių darbų, analizuojančių būtent bankų vaidmenį socialinės atsakomybės aspektu, lyginant su užsienio šalimis yra nedaug.

Apibendrinant galima teigti, kad įmonių socialinė atsakomybė (ĮSA) yra dažnu atveju įmonių savanoriška veikla, kuria įmonės siekia tiesioginės ar netiesioginės naudos sau. Ši veikla yra ypač svarbi bankų sektoriuje, kadangi šiame sektoriuje ĮSA ataskaitos yra aktualios tiek bankų akcininkams, tiek klientams. Įvairūs mokslininkai tirdami socialinės atsakomybės svarbą banko įvaizdžiui nustatė tiesioginį ryšį tarp klientų požiūrio į bankus ir jų teikiamų socialinių ataskaitų, kas rodo, kad ši sritis neabejotinai yra naudinga bankams ir aktuali tyrimų kryptis. Vis dėlto, Lietuvoje yra palyginti nedaug straipsnių, analizuojančių banko socialinės informacijos pateikimo aspektus ir jų naudą.

## **1.2. Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės poreikis**

Socialinės atsakomybė šiuo metu yra viena iš aktualiausių mokslo tyrinėjimo sričių. Ypač šios srities aktualumas išaugo po 2008 m. prasidėjusios pasaulinės ekonominės krizės. Tuo metu kaip tik iš kilo informacijos, kurią pateikia organizacijos, kokybės klausimas (tame tarpe ir įmonių socialinės informacijos kokybės klausimas). Mokslininkai vis daugiau kėlė klausimą – ar tikrai pateikiama informacija yra kokybiška ir kaip matuoti kokybiškumą?

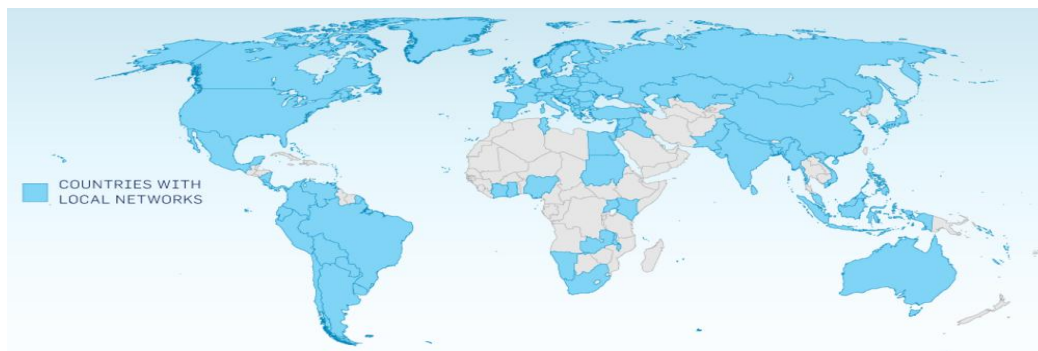
Vis dėlto, norint nustatyti bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimo aktualumą, naudinga yra įvertinti, kaip socialinės atsakomybės iniciatyvos yra paplitusios po pasaulį. Viena iš šiuo atveju aktualių iniciatyvų yra UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) pasaulinė iniciatyva. Ši organizacija sukurta tam, kad vienytų finansines institucijas ir padėtų joms įvertinti aplinkosauginių ir socialinių aspektų įtaką organizacijoms. 2 paveiksle pateikta šios iniciatyvos narių statistika pagal pasaulio regionus.



**2 Pav. UNEP FI nariai pagal pasaulio regionus (sudaryta pagal UNEP FI<sup>1</sup>)**

Atsižvelgiant į 2 paveikslo duomenis, galima teigti, kad didžiausias socialinės veiklos idėjų paplitimas, finansinių institucijų atžvilgiu, yra Europoje. Kadangi didžiosios bankų grupės (AB „Swedbank“, AB „Nordea“, AB „SEB“), kurių padaliniai veikia ir Baltijos šalyse, taip pat dalyvauja šioje iniciatyvoje, galima daryti išvadą, kad socialinės atsakomybės tyrimų sritis yra ypač aktuali ir Baltijos šalių regione.

Dar viena iš pasaulinių organizacijų, kurios tikslas sukurti tvarią ir integruotą pasaulinę ekonomiką yra Jungtinių Tautų pasaulinis susitarimas. Šis susitarimas, skirtingai nei UNEP FI, vienija visų ekonominių sektorių organizacijas. Todėl šiam pasauliniam susitarimui priklauso dauguma pasaulio valstybių įmonių (žr. 3 pav.)



**3 Pav. JT Pasaulinio susitarimo vietinių tinklų paplitimas pasaulyje (United Nations Global Compact, n.m.<sup>2</sup>).**

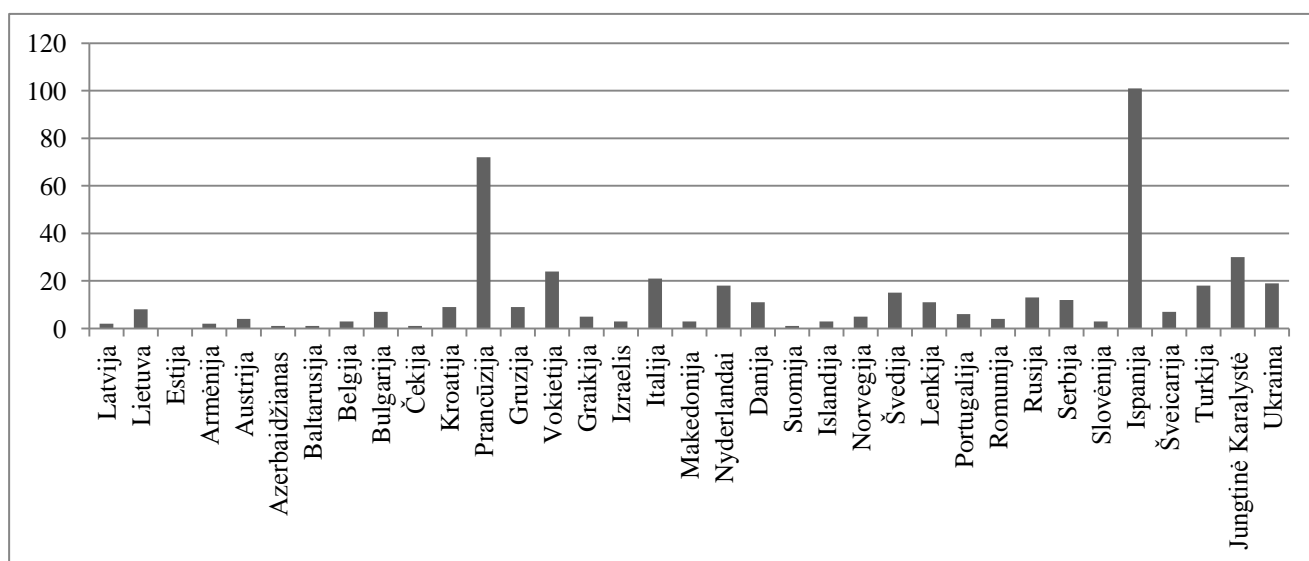
<sup>1</sup> [žiūrėta 2016-04-01]. Prieiga per internetą: [http://www.unepfi.org/signatories/?tx\\_phpadd\\_pi1\[sortBy\]=region](http://www.unepfi.org/signatories/?tx_phpadd_pi1[sortBy]=region)

<sup>2</sup> [žiūrėta 2016-04-01]. Prieiga per internetą: [https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/uploads/d9/d9fd2684348b9b9f9886542368c1768ee0aff4ce---LN\\_fullmap.png](https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/uploads/d9/d9fd2684348b9b9f9886542368c1768ee0aff4ce---LN_fullmap.png)



3 paveiksle pateikta JT Pasaulinio susitarimo vietinių tinklų paplitimas pasaulyje (pažymėta mėlyna spalva). Kaip matyti 3 paveiksle, šis tinklas paplitęs beveik po visą pasaulį ir vienija ekonomiškai pažangiausias šalis. Baltijos šalys taip pat priklauso šiam tinklui. Toks JT Pasaulinio susitarimo paplitimas pasaulyje tik dar kartą patvirtina, kad socialinė atsakomybė ir tvari veikla yra vienas iš visų pasaulio šalių prioritetų.

Pagal JT Pasaulinio susitarimo internetinėje svetainėje skelbiamą statistiką, šiuo metu šiame susitarime dalyvauja 861 finansines paslaugas teikianti institucija, tarp kurių 171 bankas, iš skirtingų pasaulio šalių. Tuo tarpu 4 paveiksle pateikta informacija apie finansines paslaugas teikiančių organizacijų dalyvavimą JT Pasaulinio susitarime Europoje.



**4 Pav. JT Pasauliniame susitarime dalyvaujančių bankų ir kitų finansines paslaugas teikiančių institucijų skaičius pagal Europos šalis (sudaryta pagal *United Nations Global Compact, n.m.*)**

Vertinant 4 paveikslo duomenis, reikėtų paminėti, kad gauti duomenys yra ne visiškai tikslūs, nes UN Global Compact puslapyje nurodoma, kad Lietuvoje dalyvauja 10 finansinių institucijų, tarp kurių įtraukti 2 bankrutavę bankai: Snoras ir Ūkio bankas (paveiksle informacija pakoreguota ir pateikta, kad dalyvauja 8 finansinės institucijos). Atsižvelgiant į tai, negalima atmesti galimybės, kad ir kitose šalyse yra įtrauktų jau nebeveikiančių bankų. Vis dėlto, bendrą tendenciją galima pastebėti - bankų ar kitas finansines paslaugas teikiančių organizacijų skaičius, dažnu atveju priklauso nuo šalies dydžio. Šiuo atveju Baltijos šalyse bankų ar finansines paslaugas teikiančių organizacijų, lyginant su kitomis panašaus dydžio šalimis, yra panašus skaičius. Įdomu tai, kad Lietuvoje JT Pasauliniam susitarimui priklausančių finansinių institucijų yra daugiausiai, lyginant su kitomis Baltijos šalimis (žr. 4 Pav.). Tai, kad Lietuvos finansinės institucijos aktyviai dalyvauja JT Pasauliniame susitarime, tik patvirtina socialinės atsakomybės informacijos tyrimų reikalingumą ir aktualumą.

ĮSA informacijos teikimas šiuo metu vis labiau populiarėja, o ĮSA ataskaitos yra vienas iš patogiausių įrankių organizacijoms komunikuoti ir perduoti ĮSA informaciją suinteresuotosioms šalims. Vis dėlto, šioje srityje labai svarbu pasitikėjimas: „Patikimumas yra svarbiausias veiksnys visose bendravimo formose, tiek asmens sąveikoje, politikų kalbose, tiek ir bendrovių pranešime apie jų vaidmenį ir atsakomybę visuomenėje“ (Lock, Seel, 2016, p.187). Tai reiškia, kad didėjant tokiam organizacijų komunikavimo su suinteresuotomis šalimis būdo populiarumui, vis svarbiau tampa tirti tokios komunikacijos priemonės kokybę.

Dėl kokybės ir patikimumo užtikrinimo, kai kuriose šalyse (pavyzdžiui Prancūzijoje, Belgijoje, Švedijoje ir kt.), nepaisant kai kurių mokslininkų kritikos, ĮSA ataskaitos (ypatingai finansinių institucijų ĮSA ataskaitos) yra reglamentuojamos: „Per dvejus metus 2001-2002 m, Belgija, Vokietija, Didžioji Britanija ir Švedija priėmė teisės aktus, kuriais reikalaujama pensijų institucijoms pranešti arba informuoti apie tai, kaip yra atsižvelgiama į investicinių portfelių socialinius, aplinkosauginius ir etinius aspektus“ (Buhmann, 2006). Tai rodo, kad ĮSA informacijos kokybės klausimas yra valstybinės reikšmės.

Bankai, kurie stengiasi parengti kokybiškas socialinės atsakomybės ataskaitas, dažniausiai atsižvelgia į tarptautinių organizacijų rekomendacijas ar standartus, kurių šiuo metu yra tikrai nemažai: Pasaulio atskaitomybės iniciatyvos (angl. Global Reporting Initiative), SA 8000, ISO 26000 gidas, Jungtinių Tautų pasaulinis susitarimas (angl. United Nations Global Compact), OECD (angl. The Organisation for Economic Co-operation and Development) ir kt. Šie standartai ar rekomendacijos padeda bankams pateikti visapusiškai socialinę informaciją atskleidžiančias ataskaitas, ar bent jau orientuotis į pagrindines socialinės informacijos sritis, be to kai kurie iš jų padeda organizacijoms teisingiau vykdyti socialinę veiklą, nurodant organizacijos vidinės tvarkos valdymą ( Pavyzdžiui kai kurie standartai skatina organizacijas įsodiegti etikos politiką, kaip vieną iš ĮSA diegimo instrumentų). Pavyzdžiui, UAB „Kvalitetas“ parengtose įmonės socialinės atsakomybės gairėse (2012 m.) apibendrina Pasaulinės atskaitomybės iniciatyvos parengtas gaires ir išskiria tokias socialinės informacijos atskleidimo ataskaitose grupes: „strategija ir analizė; įmonės apibūdinimas; ataskaitos apribojimai; valdymas; ekonominė informacija ir rodikliai; aplinkosaugos informacija ir rodikliai; su darbuotojais susijusi informacija ir rodikliai; žmogaus teisių apsaugos rodikliai; su visuomene susijusi informacija ir rodikliai; su rinka susijusi informacija ir rodikliai“ (*Kvalitetas*, 2012). Šios pagrindinės socialinės atsakomybės ataskaitų dalys dažniausiai ir yra sutinkamos ataskaitose, nors būna ir tokių įmonių (taip pat ir bankų), kurios rengdamos socialinės atsakomybės ataskaitas, adaptuoja jas pagal savo veiklos pobūdį arba neįtraukia kurios nors iš anksčiau minėtų grupių.

ISO 26000 socialinės atsakomybės standartai – dar viena pagalba bankams, nusprendusiems atskleisti socialinę informaciją. Standartai sukurti kaip nuorodos ar gidas įmonėms, norinčioms būti socialiai atsakingomis. Šie standartai buvo sukurti 2010 m., o paskutinį kartą peržiūrėti 2014 m. ISO

26000 standartų sukūrimui neabejotinai turėjo įtakos ir 2008 m prasidėjusi finansinė krizė po kurios visas pasaulis pradėjo aktyviai diskutuoti ir įmonių socialinės atsakomybės klausimu. K. Delchet-Cochet ir L. Chi Vo (2013 m.) atliko ĮSA tyrimą, atsižvelgiant į ISO 26000 standartus ir nustatė, kad: „[...] ISO 26000 standartų nesertifikavimas palieka laisvę įmonėms, kurių teisėtumas gali būti abejotinas“ (Delchet-Cochet, Chi Vo, 2013). Tai reiškia, kad kol ĮSA ataskaitos nėra griežtai reglamentuojamos, jas įmonės gali sudaryti ir ne visai sąžiningais būdais, todėl ataskaitų kokybė dažnai kelia abejonių. Vis dėlto, ĮSA informacijos reglamentavimas iki šiol yra labai aštri mokslinių diskusijų tema, nes socialinė atsakomybė iš esmės turėtų būti savanoriška veikla, pagrįsta įmonės savimone. Kita vertus kyla klausimas ar įmonės, kurių ĮSA veikla nėra reglamentuojama, pateikia tikrą ir kokybišką įmonės socialinę informaciją.

Mokslininkų diskusija dėl ĮSA ataskaitų reglamentavimo poreikio ir kokybės vertinimo lemia tai, kad šiuo metu mokslininkai vis daugiau tyrinėja ir vertina įmonių socialinės atsakomybės atskleidžiamos informacijos kokybę. Tai, jog ĮSA informacijos tyrimai yra aktualūs visame pasaulyje patvirtina ir Estijos mokslininkai – Laidroo ir Sokolova (2015 m.), anot šių mokslininkų: „[...] ĮSA yra reikalinga, siekiant pagerinti pasaulio finansų sektoriaus stabilumą. [...] Suinteresuotosios šalys turėtų atskirti butaforinius bandymus ir remti tik tuos bankus, kurie iš tikrųjų prisideda prie visuomenės“. Toks požiūris tik sustiprina socialinės informacijos kokybės tyrimų svarbą, nes tokių tyrimų dėka galima atskirti tuos bankus, kurie sąžiningai užsiima socialine veikla ir teikia tokią informaciją, bei nustatyti pagrindinius veiksnius, kurie lemia informacijos kokybę. Be to, tokio pobūdžio tyrimai ne tik skatina bankus sąžiningai prisidėti prie visuomenės gerovės, bet ir padeda suinteresuotosioms šalims išmokti objektyviai įvertinti jiems pateikiamą informaciją.

Apibendrinant galima teigti, kad šiuo metu, esant ypač dideliame viso pasaulio susidomėjimui įmonių socialinės atsakomybės veikla, įmonių socialinės informacijos atskleidimo kokybę tirti yra ypač svarbu. Bankinis sektorius, tai tas sektorius, kuris turi labai daug įtakos visuomenei, tuo tarpu visuomenė dažnai į bankus žiūri nepatikliai, su neigiamomis nuostatomis. Būtent todėl, bankai suprasdami savo įvaizdžio svarbą visuomenėje, siekia kuo daugiau prisidėti prie visuomenės gerovės, todėl vis daugiau bankų teikia socialinės atsakomybės informaciją. Buvo atliktas tyrimas, kurio metu tirtas Indijos bankų įvaizdžio kūrimas, naudojant ĮSA informaciją: „Rezultatai rodo, kad bankai yra labai susirūpinę savo suinteresuotosiomis šalimis ir turi jas omenyje, rengiant verslo ataskaitas, kurios jiems padeda kurti savitą identitetą“ (Mobin, Zillur, 2014, p. 591). Šio tyrimo rezultatai tik patvirtina ne tik socialinės informacijos kokybės tyrimų aktualumą, bet ir sektorių (Bankinis sektorius), kuris yra ypač glaudžiai susijęs su visuomene ir kuriame šiuo metu ypač populiaru yra socialinės atsakomybės idėja. Atsižvelgiant į tai, kad daugelyje šalių (tame tarpe ir Baltijos šalyse) bankų atskleidžiama socialinė informacija nėra reglamentuojama, tam kad, bankai negalėtų manipuluoti šia idėja, svarbu yra vertinti jų pateikiamos socialinės informacijos kokybę.

Mokslinių straipsnių šia tema yra palyginti mažai, tačiau būtent socialinės informacijos kokybė yra esminis veiksnys, kuris gali padėti suinteresuotosioms šalims sugebėti atrinkti tuos bankus, kurie iš tikrųjų svariai prisideda prie visuomenės gerovės. Be to, informacijos kokybės tyrimai skatina ir pačius bankus dar daugiau prisidėti prie visuomenės gerovės ir teikti tikresnę socialinę informaciją.

Lietuvoje, kaip ir kitose Lietuvai populiariai, geografinė padėtis ir istorija artimose Baltijos šalyse (Latvijoje ir Estijoje), socialinės atsakomybės populiarumas ir svarba bankų sektoriuje taip pat yra labai aktuali. Bankų, veikiančių Baltijos šalyse (Lietuva, Latvija ir Estija), kokybės tyrimas gali ne tik padėti nustatyti socialinės informacijos kokybės lygį Baltijos šalyse, tačiau kartu ir identifikuoti tuos bankus, kurie daugiausiai prisideda prie visuomenės gerovės. Todėl esminė šio **tyrimo problema** - **Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės būklė.**

## **2. SOCIALINĖS INFORMACIJOS ATSKLEIDIMO TYRIMO KRYPTYS IR INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMO METODAI.**

Įmonių socialinė informacija (toliau ĮSA) šiuo metu yra populiari ir aktuali mokslinių tyrimų tema. Todėl socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrinėjimas yra tik viena iš socialinės atsakomybės tyrimų krypčių. Norint geriau suprasti socialinės informacijos kokybės tyrimų padėtį socialinės atsakomybės kontekste, pradžioje tikslinga yra aptarti visas socialinės atsakomybės reiškinio tyrimų kryptis. Tik gerai susipažinus su šia mokslinių tyrimų kryptimi ir jos kontekstu, galima geriau suprasti socialinės atsakomybės kokybės tyrimų tikslus ir metodiką. Todėl toliau bus aptarta socialinės atsakomybės tyrimų kryptys ir socialinės informacijos kokybės tyrimų metodika.

### **2.1. Socialinės informacijos atskleidimo tyrimų kryptys**

Įmonių socialinės informacijos atskleidimui (ISA) populiarėjant, daugėja ir mokslinių straipsnių, analizuojančių šią sritį, skaičius. Mokslininkai šią sritį analizuoja skirtingai (iškelia skirtingas problemas).

Lietuvoje galima rasti mokslinių straipsnių, susijusių su socialinės informacijos atskleidimu. Vienos iš autorių, tiriančių šią sritį yra L.Dagilienė, J.Bruneckienė (2010 m.), kurios vertino savanoriškai atskleidžiamos informacijos vaidmenį, įmonių socialinės atsakomybės aspektu. Taip pat, įmonių socialinės informacijos atskleidimą tyrė ir R. Matkevičienė (2010 m.) savo straipsnyje „Korporatyvinės soc. atsakomybės raiška verslo organizacijų veikloje: nesocialiai atsakingą veiklą vykdančių organizacijų socialinės atsakomybės veikla“. Tarp lietuvių autorių, analizuojančių šią sritį galima aptikti ir įmonių parengtų įžvalgų. Viena iš tokių įmonių yra UAB „Kvalitetas“, kuri pateikia įmonių socialinės atsakomybės gaires.

Vis dėlto, įmonių socialinės informacijos pateikimo problema daugiau yra paplitusi užsienio autorių darbuose, nes užsienyje tokios atskaitomybės taikymas turi ilgesnes tradicijas, nei Lietuvoje. Tarp užsienio autorių, analizuojančių įmonių socialinės informacijos pateikimą yra W.Stubbs ir C. Higgins (2014 m.), kurie tyrė socialinių ataskaitų ir vidaus mechanizmų kaitą įmonėse. Taip pat, M Fraser (2011 m.), kuris tyrė socialinių ataskaitų turinį, ar G. Giannarakis, G. Konteos ir N. Sariannidis (2014 m), kurie tyrė įmonių socialinės informacijos atskleidimo įtaką JAV įmonių finansiniams, valdymo ir aplinkosaugos veiksniams. Be paminėtų autorių, straipsnyje yra pateikiama ir daugiau užsienio autorių, kurie skirtingomis kryptimis analizavo įmonių socialinės informacijos atskleidimą.

Apibendrinant Lietuvos ir užsienio autorių teiginius socialinės informacijos atskleidimo tema, iš viso galima išskirti tris pagrindines tyrimų kryptis: įmonių socialinės informacijos atskaitomybės samprata, turinys ir būtinybė; įmonių socialinės informacijos atskleidimo priežastys; įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda. Ankstesniame darbo skyriuje (Bankų socialinės atsakomybės

informacijos atskleidimo kokybės problema) iš esmės buvo trumpai pristatyta pirmoji tyrimo kryptis (socialinės informacijos atskaitomybės samprata, turinys ir būtinybė), todėl toliau, pagal įvairių autorių įžvalgas ir rezultatus, bus aptartos likusios dvi tyrimų kryptys: įmonių socialinės informacijos atskleidimo priežastys; įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda.

Nors socialinės informacijos atskleidimas nėra visiškai naujas reiškinys, daugelis mokslininkų vis dar diskutuoja dėl socialinės informacijos atskleidimo priežasčių ir naudos. Priežasčių tyrinėjimas, gali būti išskirtas kaip viena iš įmonių socialinės informacijos atskleidimo tyrimų krypčių.

Bankai, kaip ir kitos organizacijos, dažniausiai teikia socialinę informaciją dėl išorinės aplinkos (visuomenė, klientai, akcininkai, ir kt.) spaudimo: „Socialinės apskaitos technologijos, pavyzdžiui, tvarumo ataskaitos ir trigubo pelno skaičiavimas ataskaitose, paprastai rengiamos organizacijos išorinei auditorijai“ (Fraser, 2011). Tai reiškia, kad bankai, kaip ir kitos įmonės, socialinę apskaitą veda, siekiant pateikti ją išorinei auditorijai. Vadinasi kyla apskaitos kokybės problema. Jei bankų socialinė apskaita nėra griežtai reglamentuojama, tai kyla informacijos manipuliavimo grėsmė ir išorinei auditorijai pateikiama socialinės atsakomybės informacija gali būti ne visai teisinga. Todėl, galima teigti, kad viena iš bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo priežasčių – aplinkos spaudimas, o spaudimo egzistavimas yra labai glaudžiai susijęs su bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės problema.

Dar daugiau socialinės informacijos atskleidimo priežasčių nurodo G. Giannarakis, G. Konteos ir N. Sariannidis (2014 m.). Šie mokslininkai, ištyrę socialinės informacijos pateikimo priežastis, teigia, kad įmonės, suinteresuotos socialinę informaciją atskleisti dėl dviejų priežasčių: „Pirma, išlaidų politikos teorija teigia, kad vadovai rengia ĮSA ataskaitas, siekdami išvengti tiesioginių ir netiesioginių mokesčių, reguliavimo priemonių ir potencialaus reglamentavimo (...) Antra, yra teisėtumo teorija, pagal kurią įmonės plėtoja ĮSA informacijos atskleidimą, siekiant veiklos įteisinimo bei norint būti pilietiškomis įmonėmis“ (Giannarakis, Konteos, Sariannidis, 2014). Iš esmės, šio tyrimo išvadose teigiama, kad trys veiksniai (finansiniai, valdžios ir aplinkosaugos) yra svarbūs, tiriant ĮSA ataskaitų (įskaitant ir bankų socialinės informacijos) populiarumo didėjimą. Vis dėlto, skirtingo tipo įmonės (pagal tai kiek jos kenkia aplinkai) savo sprendimą teikti tokias ataskaitas motyvuoja skirtingai.

Panašaus pobūdžio įžvalgas kaip G. Giannarakis, G. Konteos ir N. Sariannidis (2014 m.), pateikia ir N. A. Torugsa, W. O'Donohue bei R. Hecker (2012 m.). Šių autorių straipsnyje teigiama, kad: „Ekonominiai ir socialiniai aspektai naudoti ĮSA turėjo įtakos tiek suinteresuotųjų šalių valdymui tiek strateginėms galimybėms, bet ne bendrai vizijai [...] Skirtingai nuo ekonominių ir socialinių aspektų, aplinkosaugos aspektas naudoti ĮSA turėjo įtakos visoms trimis galimybėms“ (Torugsa, O'Donohue, Hecker, 2012). Iš esmės šiame straipsnyje teigiama, kad ĮSA pateikimas susijęs su ekonominiais, socialiniais ir aplinkosauginiais aspektais.

Įdomu tai, kad be ekonominių, socialinių, valdymo ar aplinkosauginių aspektų iškyla ir reputacijos įtaka socialinių ataskaitų rengimui. Tokia ataskaitų rengimo priežastis yra ypač paplitusi bankiniame sektoriuje: „Reputacija taip pat yra svarbi, o susirūpinimas dėl sandorių saugumo išaugo su internetinės bankininkystės augimu. Ankstesnis tyrimas nustatė, kad įmonių socialinės atsakomybės (ISA) klausimai teikia papildomą naudą įmonių įvaizdžio atskyrimo tikslais“ (Bravo, Montaner, Pina, 2012, p. 244). Tai rodo, kad ISA ataskaitos padeda vartotojams padidinti pasitikėjimą įmone bei suskirstyti įmones į daugiau ir mažiau patikimas.

Apibendrinant bankų socialinės informacijos atskleidimo priežastis, galima teigti, kad aptarti autoriai išskiria kelias pagrindines priežastis: išorinės aplinkos spaudimas; finansinės priežastys (susijusi su mokesčių mažinimu); aplinkosauginiai aspektai; socialiniai aspektai reputacijos gerinimas. Iš esmės aplinkosauginiai aspektai, socialiniai aspektai ir reputacijos gerinimas yra išorinės aplinkos spaudimo dalis, todėl galima teigti, kad pagrindinės priežastys bankams teikti socialinę informaciją, gali būti suskirstytos į dvi dalis: finansinės priežastys ir aplinkos spaudimas.

Bankų socialinės informacijos atskleidimo priežastys tiesiogiai susiję su tam tikra nauda, kurią bankai gauna ar tikisi gauti, atskleidžiant socialinę informaciją. Todėl socialinės informacijos atskleidimo naudingumas yra dar viena socialinės informacijos atskleidimo kryptis. Iš esmės galima teigti, kad jei socialinės informacijos atskleidimas nebūtų tiesiogiai ar netiesiogiai naudingas tokią informaciją teikiančiai įmonei, socialinių ataskaitų populiarumas nebūtų toks didelis, koks yra dabar.

J. Galbreath (2010 m.) tyrė įmonių socialinių ataskaitų teikiamą naudą įmonėms, darbuotojų kaitos, reputacijos ir klientų pasitenkinimo atžvilgiais ir nustatė, kad: „ISA yra susijusi su visais trimis aspektais“. Be to, anot autoriaus, tyrimas parodė, kad ISA taip pat teikia ir išmatuojamą naudą, susijusią su tradiciniais finansiniais rezultatais. Panašaus pobūdžio nuomonė yra pateikta ir UAB „Kvaliteto“ parengtose įmonių socialinės atsakomybės gairėse vertybinių popierių biržoje esančioms įmonėms (2012 m.): „ISA yra vertinama ir pripažįstama kaip įmonės valdymą bei atskaitomybę gerinantys principai ir iniciatyvos, kurios kartu skatina įmonių patikimumą, gerina konkurencingumą, patrauklumą klientams, investuotojams“. Vadinasi socialinės informacijos atskleidimo naudą galima tirti keliais aspektais: rinkodaros atžvilgiu, patikimumo investuotojams atžvilgiu, patikimumo potencialiems klientams ar darbuotojams atžvilgiu. Dar viena pozicija, kuria galima tirti įmonių socialinės informacijos pateikimo naudą, atskleidžia ir R. Matkevičienė (2010 m.) teigdama, kad: „įmonės, tiek laikydamosi kokybės standartų, tiek vykdydamos rėmimo veiklą, suinteresuotos savo įmonės ekonomine nauda“. Vadinasi įmonių socialinės informacijos pateikimas suteikia ir ekonominės naudos įmonėms, teikiančioms tokią informaciją.

Kitos lietuvių autorės, kurios aprašo įmonių socialinės informacijos naudą yra L. Dagilienė bei J. Bruneckienė (2010 m.). Šios autorės teigia, kad: „įmonė yra linkusi atskleisti daugiau socialinės informacijos, siekdama tapti patrauklesnė savo vartotojams, tačiau ISA atskleidimo turinys, apimtis ir

pateikimo šaltiniai yra nevieningi ir nestruktūrizuoti“ (Dagilienė, Bruneckienė, 2010). Tai reiškia, kad vienas iš įmonių socialinės informacijos atskleidimo aspektų yra įmonės įvaizdžio gerinimas, tačiau kartais įmonės, siekdamos pagerinti savo įvaizdį, gali pateikti tik joms naudingą informaciją.

Panašaus pobūdžio išvalga, kaip L.Dagilienė bei J.Bruneckienė (2010 m.) yra pateikta Pasaulinės ataskaitos iniciatyvos (Global Reporting Initiative) parengtose gairėse (2011m.): „Tvarumo ataskaitoje turėtų būti pateikta subalansuota ir tinkama organizacijos veiklos tvarumo informacija - įskaitant tiek teigiamus, tiek neigiamus aspektus“ (Global Reporting Initiative, 2011). Vadinasi įmonės turėtų pateikti tikrą ir sąžiningą informaciją apie save. Tokį požiūrį patvirtina ir Ganoje atliktas tyrimas, kurio metu buvo tiriamas ĮSA poveikis įmonių valdymui: „[...] siekiant, kad ĮSA būtų veiksminga, valdymas organizacijose turi tapti atsakingas ir neprieštarauti organizaciniais pokyčiams. Tyrimas taip pat parodė, kad egzistuoja ryšys tarp efektyvaus valdymo sąnaudų ir veiksmingo ĮSA įgyvendinimo“ (Abugre, 2014). Tai reiškia, kad ĮSA veiksminga ir teikia daugiausiai naudos, kai įmonė valdoma efektyviai, todėl vadovai turi būti atviri pokyčiams ir sąžiningai teikti informaciją ĮSA ataskaitose. Vadovai iš socialinės apskaitos gali gauti daug naudingos informacijos apie pačią įmonę. Todėl ĮSA ataskaitos yra neabejotinai naudingos, jei jose pateikiama informacija yra tikra.

Apibendrinant aptartas socialinės informacijos atskleidimo priežastis ir naudą, galima teigti, kad bankai, kaip ir visos kitos įmonės, dažniausiai teikia socialinę informaciją dėl dviejų pagrindinių priežasčių: finansinių priežasčių ir išorinės bei vidinės aplinkos spaudimo. Kiekvieną iš šių dviejų priežasčių grupių sudaro daug skirtingų konkrečių priežasčių (pavyzdžiui mokestinės naštos mažinimas, poreikis gerinti banko reputaciją ir kt.). Tuo tarpu socialinės informacijos atskleidimo nauda daugiausiai aktuali pačiai įmonei (tame tarpe ir bankui), nes socialinės informacijos atskleidimas padeda įmonei (taip pat ir bankui): būti pranašesnėmis nei konkurentai, prisideda prie rinkodaros tikslų įgyvendinimo, padeda vadovui įvertinti įmonės (ar banko) padėtį etiškumo, vertybių ir kitose kiekvienai perspektyviai organizacijai aktualiose srityse, gali suteikti finansinės naudos (finansinių rezultatų gerinimas, investuotojų pritraukimas ir kt). Išskyrus pagrindines socialinės atsakomybės tyrimų kryptis, 5 paveiksle pateiktas apibendrintas autorių nuomonių skirstymas pagal išskirtas kryptis (žr.5 pav.).

<b>Įmonių socialinės informacijos atskaitomybės samprata, turinys ir būtinybė</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• M. V. Pichot (2007 m)</li> <li>• Europos komisija (2011 m.)</li> <li>• D. R.Adhikari (2012 m.)</li> </ul>
<b>Įmonių socialinės informacijos atskleidimo priežastys</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• G. Giannarakis, G. Konteos ir N. Sariannidis (2014 m.).</li> <li>• N. A.Torugsa, W. O’Donohue bei R. Hecker (2012 m.)</li> <li>• R.Bravo, T.Montaner ir J.M. Pina (2012 m.)</li> <li>• M.Fraser (2011m)</li> </ul>
<b>Įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J.B. Abugre (2014 m.)</li> <li>• UAB „Kvalitetas“ įmonės socialinės atsakomybės gairės (2012m.)</li> <li>• Global Reporting Initiative (2011m.)</li> <li>• J. Galbreath (2010 m.)</li> <li>• L.Dagilienė ir J.Bruneckienė (2010 m.).</li> <li>• R. Matkevičienė (2010 m.)</li> </ul>

**5 pav. Įmonių socialinės informacijos pateikimo tyrimų kryptys**



Atlikus literatūros analizę, pagal 5 paveikslą duomenis, galima išskirti tris pagrindines socialinės informacijos pateikimo tyrimų kryptis: Įmonių socialinės informacijos atskaitomybės samprata, turinys ir būtinybė; Įmonių socialinės informacijos atskleidimo priežastys; Įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda. Būtent trečioji tyrimų kryptis (Įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda) šiuo metu yra populiariausia įvairių autorių straipsniuose. Tačiau naudos siekimas, kelia grėsmę įmonių (tame tarpe ir bankų) pateikiamos socialinės informacijos kokybės lygiui, nes daugelyje šalių tokia informacija nėra reglamentuojama ir iš esmės jos pateikimas priklauso nuo pateikusios įmonės (tame tarpe ir banko) sąžiningumo ir geranoriškumo lygio.

Įmonių socialinės informacijos atskleidimas gali suteikti įmonei naudą tik tuo atveju, jei pateikiama informacija yra teisinga. Priešingu atveju neteisingos informacijos pateikimas gali suteikti nebent trumpalaikės naudos, susijusius su įmonės įvaizdžio gerinimu, bet ilguoju laikotarpiu, ar tuo atveju, jei paaiškėtų, kad informacija yra netiksli, įmonės socialinės informacijos pateikimas ne tik, kad neatneštų naudos, bet galimai atneštų ir nuostolių (išlaidos, patirtos rengiant socialines ataskaitas, išlaidos įvaizdžio gerinimui, jei paaiškėtų, kad pateikta melaginga informacija ir kt.). Todėl tiriant įmonių socialinės informacijos pateikimo reiškinį, vienas iš svarbiausių ir pirmųjų kriterijų, nuo kurio priklauso tokios informacijos pateikimo naudingumas, yra socialinės informacijos kokybė. Atsižvelgiant į tai, kad bankai labai aktyviai teikia socialinę informaciją, tuo pačiu turi labai daug įtakos visuomenei, tirti būtent bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę yra ypač svarbu.

## **2.2. Socialiai atsakingos veiklos, informacijos ir kokybės sąsajos**

Bankų socialinės atsakomybės veikla ir atskleidžiama socialinės atsakomybės informacija ne visada gali sutapti. Būtent tokios informacijos kokybės tyrimai gali paskatinti bankus atsakingiau ir sąžiningiau teikti atsakingos veiklos praktiką atitinkančią informaciją.

Įmonių (taip pat ir bankų) socialinės informacijos pateikimo kokybės problema ypač išryškėjo po 2008 m. prasidėjusios ekonominės krizės. Tuo metu iškilo klausimas, kodėl įmonės, teikusios ĮSA ataskaitas pasirodo, teikė ne visai teisingą informaciją. Buvo atliktas tyrimas, kurio metu analizuota, kaip skiriasi Skandinavijos bankų ĮSA ataskaitų pateikimas tarp banko valdžios ir dukterinių įmonių, atsižvelgiant ir į bankų elgseną ekonominės krizės metu ir laikotarpiu po krizės. Tyrimo metu nustatyta, kad „SEB, "Danske Bank" ir "Swedbank" po finansų krizės suprato, kad egzistuoja teisėtumo atotrūkis reguliuojant savo ĮSA atskleidimą. SEB ir "Danske Bank" reguliuodami savo ĮSA elgesį po krizės pateikia išsamesnius ĮSA aprašymus“ (Laidroo, Oo` Bik. 2014). Vadinasi bankai po krizės suprato nekokybiškos ĮSA informacijos pateikimo grėsmę ir ėmėsi tam tikrų veiksmų. Vis dėlto, ĮSA ataskaitų kokybės klausimas išliko, nes iki šiol tokios ataskaitos nėra griežtai reglamentuojamos ir nėra informacijos, kaip ir ar įmonės tikrina ĮSA ataskaitų informacijos tikrumą.

Apie socialinės informacijos pateikimo kokybę rašo nemaža dalis autorių. Kaip teigia C.S. Frederiksen ir M.E.J. Nielsen (2014 m.): „ISA susijusi arba turėtų būti susijusi su įmonės etiškumu, o tai reiškia, kad nuo ISA ataskaitų kokybės priklauso, ar ataskaita leidžia suinteresuotosioms šalims įvertinti faktinį bendrovės etiškos atsakomybės lygį“. Iš esmės, autoriai teigia, kad socialinių ataskaitų kokybė yra tas veiksnys, kuris lemia suinteresuotų šalių teisingą arba klaidingą įmonės įvertinimą. Tokiam požiūriui pritaria ir kita autorių grupė, kuri teigia, kad: „Santykių kokybė, kuriuos kompanija turi su jos darbuotojais ir kitais pagrindiniais suinteresuotaisiais subjektais-pavyzdžiui, klientais, investuotojais, tiekėjais, valstybės ir vyriausybės pareigūnais, ir bendruomenės aktyvistais yra lemiamas sėkmės veiksnys, toks kaip gebėjimas reaguoti į konkurencijos sąlygas ir būti socialiai atsakinga įmone“ (D’Amato, Henderson, Florence, 2009).

Vadinasi įmonių socialiai atsakingos veiklos ir informacijos kokybė yra vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių tokios veiklos naudą pačiai įmonei. Tokiam požiūriui pritaria ir B. Bolton (2013 m.), kuris taip pat tyrė ISA įtaką įmonių valdymui JAV ir nustatė, kad: „Norint pagerinti ISA kokybę bankuose, gali prireikti daug laiko siekiant pagerinti atskirų bankų veiksmingumą ir mažinant riziką, susijusią su JAV finansinėmis institucijomis“ (Bolton, 2013). Nors šią išvalgą autorius taikė JAV veikiantiems bankams, galima daryti prielaidą, kad tokios tendencijos egzistuoja ir kalbant apie viso pasaulio bankus. Tokią prielaidą patvirtina ir tai, kad panašiu požiūriu kaip B. Bolton (2013 m.) remiasi ir R. Vilke (2013 m.), kurios straipsnyje „Socialinė atsakomybė: kokybė ir standartai“ teigiama, kad: „[...] kokybės vadybos ir socialinės atsakomybės vadybos sistemos tiesiogiai siejasi bendraisiais vadybos sistemų pagrindais, todėl jų esmės ir projektavimo principų negalima atskirti“ (Vilke, 2013). Tai reiškia, kad analizuojant ISA veiklą būtina vertinti ir jų kokybę, kaip neatsiejamą dalį.

Kita tyrėjų grupė, tyrusi informacijos kokybės problemą įmonėse, yra A. Haug ir J.S. Arlbjørn (2011 m). Šie autoriai pritaria nuomonei, kad nekokybiški duomenys yra žalingi, tačiau akcentuoja ne pačios įmonės socialinės veiklos įtaką kokybei, o informacijos tvarkymo ir jos judėjimo problemą: „Didžioji dauguma įmonių mano, jog prasta pagrindinės informacijos kokybės būklė turi didelį neigiamą poveikį įmonei“ (Haug, Arlbjørn, 2011). Autoriai teigia, kad informacijos kokybės problema kyla dėl per mažo atsakomybės delegavimo už pateikiamus duomenis. Tai reiškia, kad norint jog įmonės duomenys būtų kokybiški, būtina duomenis pagal savo turinį suskirstyti į tam tikras grupes ir pagal tai suskirstyti darbuotojams atsakomybes už informacijos tikrumą. Vėliau prie šių tyrėjų prisijungė ir daugiau ir mokslininkų, kurie kartu atliko literatūros analizę, siekdami nustatyti gamybinių įmonių informacijos kokybės barjerus. Tyrimo metu buvo išskirta 12 informacijos kokybės barjerų:

*„Atsakomybės trūkumas dėl konkrečių informacijos pateikimo; informacijos kūrimo, naudojimo ir priežiūros funkcijų atlikimo aiškumo stoka; neefektyvios organizacinės procedūros; valdymo dėmesio dėl informacijos kokybės stoka; informacijos kokybės matavimo nebuvimas;*

*apdovanojimų/papeikimų stoka, susijusi su informacijos kokybe; informacijos vartotojų mokymo ir švietimo trūkumas; informacijos kokybės rašytinės politikos ir procedūrų nebuvimas; trūkumas vadovų akcentavimo dėl informacijos kokybės svarbos; IT sistemų informacijos valdymo stoka; įvesties galimybių stoka į egzistuojančias IT sistemas; žemas IT sistemų naudojimas“ (Haug, Arlbjørn, Zachariassen, Schlichter, 2012) Iš esmės autorių iškirtus barjerus galima suskirstyti į dvi grupes: susijusius su vadovavimu ir susijusius su IT sistemomis.*

Informacijos kokybės tyrimų tema rašo ir M. H. Ofner, B. Otto ir H. Österle (2012 m.). Šie autoriai tyrė kokią įtaką informacijos kokybė turi verslo valdymo sprendimams ir pasiūlė šešis informacijos kokybės reikalavimus: informacijos kokybės valdymo reikšmė, sprendimų priėmimo procesuose, perkuriant projektus (angl. decision support for DQ considerations in business process re-design projects); integracija (angl. integration); daugybės lygių imtis (angl. multiple levels of abstraction); verslo veiklų skaidrumas (angl. transparency of business impact); įvykdomumas (angl. enactable); informacijos kontekstas (angl. data context) (Ofner, Otto, Österle, 2012). Šie autoriai prie kiekvieno iš šių reikalavimų siūlo, koks turėtų būti informacijos įvertinimo rezultatas, kad būtų galima duomenis laikyti kokybiškais ir naudingais sprendimų priėmimo procesuose.

Kita dalis mokslininkų, tiriančių socialinės atsakomybės sritį, teigia, kad socialinės informacijos kokybę gali tokios informacijos pateikimo ir rinkimo priežiūra ir auditas. U. Gelbmann (2010 m.) tyrė Austrijos mažų ir vidutinių įmonių ĮSA ataskaitų kokybės problemą ir pasiūlė ĮSA ataskaitose pateikiamą informaciją suskirstyti į penkias grupes: bendrieji reikalavimai kokybei ir (ar) strategijai; ekonominė įmonės padėtis ilgalaikėje perspektyvoje; įmonės požiūris į personalą, žmogiškųjų išteklių politika; įmonės veiklos įtaka visuomenei ir būdai atsižvelgti į visuomenės poreikius; ekologiniai aspektai, matuojami pagal įmonės veiksmų ir gamtinės aplinkos sąveiką (Gelbmann, 2010). Anot šio autoriaus: „priežiūros kriterijai gali būti suskirstyti kaip išpildyti arba neišpildyti ir nėra gilesnės diferenciacijos“ (Gelbmann, 2010). Tai reiškia, kad ĮSA informacijos kokybę autorius siūlo matuoti pagal aukščiau išvardintus kriterijus, pagal tai, ar jie yra išpildyti, ar ne.

Įmonės, kurios yra suinteresuotos ĮSA ataskaitų kokybe, šią problemą gali spręsti įvairiai: „Valdyme svarbu tai, kad vadovai stengiasi įtraukti suinteresuotuosius subjektus į visus socialinio audito proceso etapus, siekiant užtikrinti teisingumą ir išsamumą, ir taip bandoma spręsti galios pusiausvyros disbalanso problemą, būdingą šiuolaikinėje praktikoje“ (Greenwood, Kamoche, 2013). Siekiant išlaikyti ĮSA ataskaitų kokybę, autoriai siūlo taikyti tiek audito veiksmus, tiek suinteresuotąsias šalis įtraukti į socialinio audito procesus.

Apibendrinat socialiai atsakingos veiklos, informacijos ir kokybės sąsajas, galima teigti, kad šios trys sritys yra labai glaudžiai vien su kita susijusios įvairiomis kryptimis: informacija bus kokybiška, jei atitiks realiai vykdomą banko atsakingą veiklą; informacijos duomenų teisingas kaupimas sąlygoja socialinės informacijos kokybės lygį; įmonės socialinės atsakomybės matavimas skatina įmonę

užsiimti socialiai atsakinga veikla ir rinkti informaciją apie tai ir kt. Galima daryti išvadą, kad socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygio matavimas šiuo atveju yra labai svarbus, nes skatina teikti realybę atitinkančią informaciją, o taip pat užtikrina realios naudos gavimą dėl teisingos socialinės informacijos pateikimo.

Įvairūs autoriai pripažįsta, kad be kokybiškos informacijos ĮSA ataskaitose, negalima tikėtis tokių ataskaitų ilgalaikės naudos įmonėms ar jas supančiai aplinkai. Todėl mokslininkai plačiai diskutuoja šia tema ir nuolat ieško kokybiškos informacijos požymių. Žemiau esančioje lentelėje yra apibendrinti skirtingų autorių išskiriami informacijos kokybės požymiai ir kokybiškų informacijos barjerai (žr. 1 lentelę).

**1. Lentelė. Informacijos kokybės požymiai ir kokybiškų informacijos barjerai (sudaryta pagal lentelėje minimų autorių straipsnius)**

Autoriai	Autoriai	Informacijos kokybės barjerai
U. Gelbmann (2010 m.)	M. H. Ofner, B. Otto ir H. Österle (2012 m.)	A. Haug, J.S. Arlbjørn, F. Zachariassen ir J. Schlichter (2012 m.):
<b>Kokybės reikalavimai</b> (duomenis matuoti, pagal tai, ar jie išpildo reikalavimus, ar ne):	<b>Kokybės reikalavimai</b> (autoriai prie kiekvieno reikalavimo nurodo, koks turėtų būti rezultatas, kad duomenis būtų galima laikyti kokybiškais):	<ul style="list-style-type: none"> <li>atsakomybės trūkumas dėl konkrečių informacijos pateikimo informacijos kūrimo, naudojimo ir priežiūros funkcijų atlikimo aiškumo stoka</li> <li>neefektyvios organizacinės procedūros</li> <li>valdymo dėmesio dėl informacijos kokybės stoka</li> <li>informacijos kokybės matavimo nebuvimas</li> <li>apdovanojimų/papeikimų stoka, susijusi su informacijos kokybe</li> <li>informacijos vartotojų mokymo ir švietimo trūkumas</li> <li>informacijos kokybės rašytinės politikos ir procedūrų nebuvimas</li> <li>trūkumas vadovų akcentavimo dėl informacijos kokybės svarbos</li> <li>IT sistemų informacijos valdymo stoka</li> <li>įvesties galimybių stoka į egzistuojančias IT sistemas</li> <li>žemas IT sistemų naudojimas</li> </ul>
Bendrieji reikalavimai kokybei ir (ar) strategijai	Informacijos kokybės valdymo reikšmė, sprendimų priėmimo procesuose, perkuriant projektus	
Ekonominė įmonės padėtis ilgalaikėje perspektyvoje	Integracija	
Įmonės požiūris į personalą, žmogiškųjų išteklių politika	Daugybės lygių imtis	
Įmonės veiklos įtaka visuomenei ir būdai atsižvelgti į visuomenės poreikius	Verslo veiklų skaidrumas	
Ekologiniai aspektai, matuojami pagal įmonės veiksmų ir gamtinės aplinkos sąveiką	Įvykdomumas	
	Informacijos kontekstas	

1 lentelėje pateiktuose informacijos kokybės kriterijuose galima pastebėti, kad kalbant apie informacijos kokybę tiek U. Gelbmann (2010 m.), tiek M. H. Ofner, B. Otto ir H. Österle (2012 m.) mini įmonės veiklų skaidrumą, informacijos vaidmenį pačiai organizacijai. Todėl, galima daryti prielaidą, kad visų pirma įmonė (tai taikytina ir bankams) turi nuspręsti kurie ĮSA ataskaitų duomenys yra

reikšmingi pačiai įmonei ir yra susiję su ilgalaikę įmonės strategija. Taip pat anot M. H. Ofner, B. Otto ir H. Österle (2012 m.) duomenys turėtų būti įvairiausiai ir išmatuojami. Be to, norint įvertinti informacijos kokybės lygį, svarbu yra įvertinti ir informacijos kontekstą. Iš esmės, atsižvelgiant į U. Gelbmann (2010 m.) ir M. H. Ofner, B. Otto ir H. Österle (2012 m.) išskiriamus informacijos kokybės kriterijus, galima teigti, kad informacijos kokybė didžiaja dalimi priklauso nuo įmonės valdymo sprendimų (nuo to kaip duomenys yra skirstomi į svarbius ir ne, kaip duomenys susiję su įmonės strategija, vertybėmis ir kt.). Tokią išvadą sustiprina ir A. Haug, J.S. Arlbjørn, F. Zachariassen ir J. Schlichter (2012 m.) išskirti 12 informacijos kokybės barjerų, kuriuos iš esmės galima suskirstyti į dvi grupes: barjerai susiję su vadovų veiksmais ir barjerai, susiję su informacijos valdymo struktūra, IT sistemomis. Sprendžiant šių dviejų barjerų klausimus, daugiau dėmesio turėtų būti skiriama būtent barjerams, susijusiems su vadovų veiksmais, nes IT sistemų barjerai ir esmės yra lengviau išsprendžiami ir priklauso nuo organizacijos galimybių finansuoti tokias sistemas.

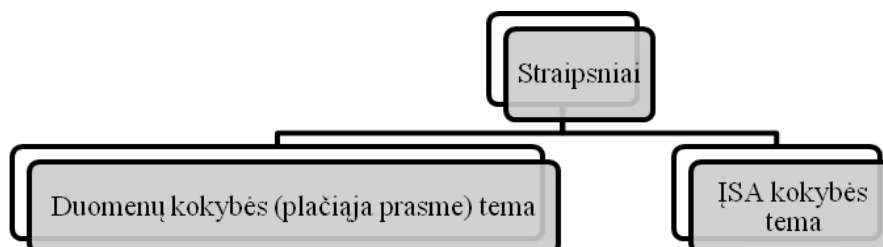
Apibendrinant galima teigti, kad mokslininkai, tiriantys ĮSA ataskaitas įvairaus pobūdžio įmonėse (tame tarpe ir bankuose) įvairiose šalyse, sutaria dėl to, kad informacijos kokybė ĮSA ataskaitose yra ypač svarbi ir viena iš pirminių veiksnių, lemiančių ĮSA ataskaitų ilgalaikę naudą įmonėms. Galima teigti, kad mokslininkai išskiria keturis pagrindinius socialinės atsakomybės informacijos kokybę lemiančius veiksnius: socialiai atsakingos veiklos kokybė, informacijos duomenų ir jų judėjimo bankuose kokybė, informacijos pateikimo būdai, informacijos išorinė ir vidinė priežiūra (reglamentavimas, auditas, tikrinimas ir kt.). Todėl svarbu, kad bankai, užsiimančios socialine veikla savo veikloje ir socialinės atsakomybės atskleidimo eigoje atsižvelgtų š šiuos kokybę lemiančius veiksnius.

Nors bankai yra ypač daug įtakos visuomenei turinčios organizacijos, tyrimų, analizuojančių bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę yra mažai. Todėl, tirti ĮSA informacijos kokybę bankų sektoriuje Lietuvoje ar kitose Baltijos šalyse, kur tokios ataskaitos dar tik pradėdamos teikti, yra ypač svarbu, kad būtų galima ateityje užtikrinti ataskaitų skaidrumą, pagalbą įmonėms, planuojančioms teikti ĮSA ataskaitas bei galbūt kuriant įstatyminę bazę, kuri galėtų kontroliuoti tokių ataskaitų.

### **2.3. Informacijos kokybės tyrimo metodų analizė**

ĮSA ataskaitų kokybė yra stipriai susijusi su tokių ataskaitų nauda įmonei. Tik kokybiškai parengtos ataskaitos gali suteikti vadovams reikšmingos ir tikslios informacijos apie įmonės būklę socialiniu bei strateginiu požiūriais. Tai ypač aktualu ir kalbant apie bankų ĮSA ataskaitas. Tuo tikslu įvairūs autoriai kuria metodikas, kurių pagalba būtų galima nustatyti ĮSA ataskaitų informacijos kokybę.

Kadangi kokybės sąvoką galima traktuoti labai įvairiapusiškai, įvairūs autoriai pateikia skirtingas kokybės tyrimo metodologijas. Kadangi ĮSA ataskaitų kokybės problema yra palyginti dar visai nauja, tyrimų, kuriuose analizuojama tokio pobūdžio ataskaitų kokybė dar nėra labai daug. Todėl, siekiant kiek įmanoma aiškiau nustatyti bankų socialinės atsakomybės ataskaitų kokybės tyrimų aspektus, buvo apžvelgti ne vien straipsniai, tiriantys būtent ĮSA informaciją, bet ir straipsniai, kuriuose rašoma apie informacijos kokybę plačiąja prasme. (žr. 6 pav.)



**6 Pav. Informacijos kokybės straipsnių skirstymas pagal turinį.**

Pagal 6 paveiksle pateiktus duomenis, tolimesnei straipsnių apžvalgai buvo parinkti ne tik straipsniai, analizuojantys būtent ĮSA informacijos kokybę, bet ir tokie, kuriuose informacijos kokybė analizuojama plačiąja prasme. Tokiu būdu galima įvertinti kiek ĮSA informacijos kokybės tyrimai yra panašūs į kitokio pobūdžio ataskaitų ar informacijos kokybės plačiąja prasme tyrimus.

Pradžioje tikslinga yra aptarti kelių autorių straipsnius, kuriuose rašoma apie informacijos kokybę plačiąja prasme. Tokiems autoriams priskirtini: B. M. Shabou (2015 m.), M. H. Ofner, B. Otto ir H. Osterle (2012 m.), Leipus A. (2014 m.), Haug, A; Arlbjørn, J.S. (2011 m.).

B. M. Shabou (2015 m.) savo straipsnyje aprašo informacijos kokybės tyrimo metodologiją. Šio autoriaus tyrimo tikslas – pristatyti tyrimą, kurio metu buvo sukurtas metodas ir įrankiai, skirti analizuoti valstybinių institucijų elektroninės viešai prieinamos informacijos duomenų kokybę. Tyrimą sudaro dvi dalys: literatūros analizė ir turinio analizė bei reitingų priskyrimo sistema. Siūloma metodika susideda iš keturių pagrindinių dalių:

1. Teorinės pasirinktos koncepcijos sąvokos vystymas;
2. Sąvokos aspektų nustatymas;
3. Empirinių rodiklių pasirinkimas;
4. Matavimo priemonių atranka arba plėtra.

B. M. Shabou (2015 m.) nuomone, pirmiausia būtina aiškiai apibrėžti tiriamo objekto svarbiausias sritis ir numatyti svarbiausių aspektų matavimo principus. Taip pat, informacijos kokybės vertinimui autorius, atsižvelgdamas į literatūros analizę, siūlo 3 pagrindinius informacijos kokybės rodiklius bei 8 detalizuojančius kokybės rodiklius (žr. 1 priedą.).

B. M. Shabou (2015 m.) kokybės rodikliai:

- 1) Patikimumas
  - 1.1. Autentiškumas
  - 1.2. Tikrumas
  - 1.3. Istoriniai duomenys
- 2) Eksploatavimo galimybės:
  - 2.1. Techninis pasiekiamumas
  - 2.2. Suprantamumas
  - 2.3. Teisėta prieiga
- 3) Reprezentatyvumas:
  - 3.1. Verslo kontekstas
  - 3.2. Sociokultūrinis kontekstas

Visi kokybės rodikliai ir juos detalizuojantys rodikliai buvo dar detaliau suskirstyti į matavimo kriterijus, iš viso autorius išskyrė 46 kintamuosius. Matavimui buvo naudojama reitingų priskyrimo sistema. Balų priskyrimas buvo grindžiamas specifinių kiekvieno kintamojo sąlygų tikrinimu. Kaip tyrimo rezultatus, autorius pateikė kiekvienos iš trijų kategorijų su kategorinio rodiklio grafiniu vaizdavimu, kuriame apibendrintai, kriterijai buvo suskirstyti procentais į tris dalis: neįmanoma, problematika ir įmanoma. Tokiu būdu rezultatai parodė, kurios informacijos dalys daugiausiai atitinka kokybės kriterijus. Ši metodika taip pat galėtų būti pritaikyta ir tiriant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės kokybę, nes B. M. Shabou (2015 m.) siūlomi kokybės rodikliai tinka ir bankų atveju. Be to tyrėjo pateikta tyrimo seka ir metodai (literatūros analizė, empirinių rodiklių parinkimas ir kt.) taip pat galėtų būti pritaikyti tiriant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės kokybę.

Toliau paminėti autoriai analizuoja informacijos kokybę, bet ne atskaitų informacijos kokybę. Vienas iš tokių straipsnių yra M. H. Ofner, B. Otto ir H. O'Herle (2012 m.) „Integrating a data quality perspective into business process management“. Šių autorių tikslas – konceptualizuoti informacijos kokybę verslo valdymo proceso kontekste bei pasiūlyti į duomenų kokybę orientuotą verslo modeliavimo požiūrį. Šiame straipsnyje, kaip ir anksčiau aptartame straipsnyje yra išskiriami tam tikri duomenų kokybės vertinimo etapai (šiuo atveju duomenų kokybės vertinimo modelio kūrimo etapai): analizė, projektavimas, įvertinimas ir difuzija. Vis dėlto, skirtingai nei B. M. Shabou (2015 m.), M. H. Ofner, B. Otto ir H. O'Herle (2012 m.) pateikia dviejų tipų matematinės formules, informacijos kokybei apskaičiuoti: užduoties lygmens ir verslo procesų lygio.

Pirmoji (užduoties lygmens) formulė yra pakankamai paprasta (žr. 1 formulę):

$$DQ=1-E \quad (1)$$

Kurioje: DQ-informacijos kokybė; E yra informacijos defektai.

1 formulę autoriai siūlo interpretuoti taip: jei rezultatas yra tarp nulio ir vieneto ( $0 \leq E \leq 1$ ), tai prielaidos yra laikomos galiojančiomis;  $E=0$ , jei duomenys yra be jokių defektų ir atitinka visus reikalavimus;  $E=1$ , jei duomenys visiškai neatitinka jokių reikalavimų. Kaip teigia autoriai duomenų kokybės (DK) rezultatai priklauso nuo įvesties DK ir pačios užduoties kokybės. Įvertinus duomenis pagal 1 formulę, toliau duomenys analizuojami pagal iš anksto parinktas taisykles, siekiant nustatyti informacijos kokybės rezultatų priežastis. Taip pat yra vertinama kiekvieno defekto tikimybė. Tai gali būti daroma ekspertiniu vertinimu arba apskaičiuojama naudojant duomenis iš informacinių technologijų (toliau IT) sistemų pagal specializuotas formules, kuriose yra įvertinama struktūrinė ir operatyvinė taisyklės ir jų pažeidimų lygis.

Tik jei visų taisyklių yra laikomasi, galima teigti, kad informacijos kokybė yra nepriekaištinga. Toliau, skaičiavimuose kiekvienos užduoties duomenų kokybės matavimas yra apjungiamas į viso verslo proceso visumą, pagal 2 formulę:

$$DK(\text{Procesų}) = \sum_{i=1}^{|\text{užduotis}|} DK([\text{Užduotis } i]) * [\text{tikimybė } i] \quad (2)$$

M. H. Ofner, B. Otto ir H. O'Sterle (2012 m.) teigia, kad šis metodas yra vienas iš pirmųjų modelių, kurių paskirtis yra vertinti duomenų kokybę verslo proceso valdymo kontekste. Anot autorių šis metodas gali būti vienas iš pamatinių žingsnių tolesniam duomenų kokybės mokslo analizės vystymuisi. Apibendrinant galima teigti, kad šis metodas duomenų kokybę tiria pagal operatyvinius ir strateginius verslo procesus, daugiau akcentuodamas techninę informacijos kokybės pusę. Vertinant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybę, atsižvelgiant į M. H. Ofner, B. Otto ir H. O'Sterle (2012 m.) siūlomą metodiką, būtų galima kokybės vertinimą atlikti iš techninės informacijos tvarkymo pusės, tačiau tam reikalinga labai daug specifinės informacijos. Tuo tarpu informacijos kokybės matas, šiuo atveju būtų reikšmės gautos pagal formules, varijuojančios nuo 0 iki 1 (kuo arčiau vieneto, tuo kokybė aukštesnė).

Kitas autorius, analizuojantis informacijos kokybę plačiaja prasme - Leipus A. (2014 m.). Šis autorius pateikia skaidres, kuriose siekiama apžvelgti atvirų duomenų ir metaduomenų kokybę. A. Leipus pristatyme pateikia 9 duomenų kokybės kriterijus:

1. **Tikslumas:** Ar duomenys tiksliai parodo realaus pasaulio subjektus bei įvykius?
2. **Prieinamumas:** Ar duomenys yra pasiekiami dabar ir bus pasiekiami ilguoju laikotarpiu?
3. **Pilnumas:** Ar duomenys pilnai parodo subjekto ar įvykio sudedamąsias dalis?
4. **Atitikimas:** Ar duomenys atitinka pripažintus standartus?
5. **Nuoseklumas:** Ar duomenyse nėra prieštaravimų?
6. **Patikimumas:** Ar duomenys pagrįsti patikimais šaltiniais?
7. **Apdorojimas:** Ar duomenys yra pateikiami kompiuterio skaitomu formatu?
8. **Tinkamumas:** Ar tinkamas informacijos turinys?
9. **Savalaikiškumas:** Ar duomenys parodo aktualią situaciją ir ar jie bus publikuojami pakankamai greitai? (Leipus, 2014).



Leipaus A. (2014) pateikiamas informacijos kokybės kriterijų išskyrimas, gali būti panaudotas analizuojant ir bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę. Tai padaryti galima ekspertiniu vertinimu priskyrus atitinkamus balus (pagal iš anksto nustatytą balų intervalą) kiekvienam iš tiriamos įmonės ĮSA ataskaitos kriterijui, pagal kriterijaus išpildymo lygį. Tokiu būdu galima lyginti panašių įmonių ĮSA ataskaitas tarpusavyje.

Įmonių informacijos kokybę plačiaja prasme analizuoja ir Haug, A; Arlbjørn, J.S. (2011 m.). Šių mokslininkų analizės tikslas buvo nustatyti esmines kliūtis, kurios trukdo pasiekti aukštą informacijos kokybės lygį. Šiam tikslui autoriai naudojo literatūros analizės ir klausimyno metodus. Haug, A; Arlbjørn, J.S. (2011 m.) savo tyrimui pirmiausiai atliko literatūros analizę ir nustatė, kas yra laikytina kokybiškais ir nekokybiškais duomenimis. Toliau autoriai sudarė klausimyną, kuriame buvo pateikti 4 bendro pobūdžio klausimai ir 16 klausimų, susijusių su pagrindiniais įmonės duomenimis. Klausimyne buvo prašoma įvertinti teiginius, susijusius su galimomis informacijos kokybės kliūtimis penkiabalėje sistemoje (1-visiškai nesutinku, 5-visiškai sutinku). Respondentai šiam klausimynui buvo pasirinkti iš Danijos kompanijų ir suskirstyti į dvi grupes: asmenys, dirbantys su verslo valdymo sistemomis bei asmenys, susiję su maisto pramonės procesų aprūpinimu, gamyba. Taigi, Haug ir Arlbjørn (2011 m.) tirdami informacijos kokybės barjerus, apjungė literatūros analizės bei klausimyno metodus, kadangi literatūros analizės pagrindu sukūrė tikslingą klausimyną, kurio rezultatus vėliau analizavo. Vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės lygį, ši metodika naudinga būtų tuo, kad išskiria informacijos kokybės barjerus, vadinasi kokybę būtų galima vertinti pagal anketinės apklausos būdu nustatytų kokybės barjerų skaičių konkrečiame banke.

Apibendrinant aptartų autorių straipsnius, kurie priskirtini informacijos kokybės tyrimų plačiaja prasme grupei, 2 lentelėje yra pateikta apibendrinanti informacija.

**2 lentelė. Autorių tyrimų apibendrinimas (sudaryta pagal lentelėje minimų autorių straipsnius)**

<b>AUTORIUS</b>	<b>TIKSLAS</b>	<b>METODAI</b>
B. M. Shabou (2015 m.)	Pristatyti tyrimą, kurio metu buvo sukurtas metodas ir įrankiai, skirti analizuoti valstybinių institucijų elektroninės viešai prieinamos informacijos duomenų kokybę.	literatūros analizė; turinio analizė; reitingų skyrimo sistema
M. H. Ofner, B.Otto ir H. Osterle (2012 m.)	Konceptualizuoti informacijos kokybę verslo valdymo proceso kontekste bei pasiūlyti į informacijos kokybę orientuotą verslo modeliavimo požiūrį.	literatūros analizė, turinio analizė, matematinis modeliavimas
Leipus A. (2014 m.)	Apžvelgti atvirų duomenų ir metaduomenų kokybės kriterijus.	literatūros analizė
Haug A. ; Arlbjørn J.S. (2011 m.).	Nustatyti esmines kliūtis, kurios trukdo pasiekti aukštą informacijos kokybės lygį.	literatūros analizė, apklausa

Pagal 2 lentelės duomenis, visi aptarti autoriai naudojo literatūros analizę (siekiant nustatyti informacijos kokybės kriterijus), taip pat, tiriant įvairių ataskaitų informacijos kokybę, naudinga yra turinio analizė, kurią naudojo B. M. Shabou (2015 m.) ir M. H. Ofner, B. Otto ir H. O. „sterle“ (2012 m.). Taip pat, vertinant 2 lentelėje pateiktus duomenis galima teigti, kad tiriant informacijos kokybę (taip pat ir bankų atskleidžiamą socialinės informacijos kokybę) be literatūros ar turinio analizės, dar galima pritaikyti tokius metodus kaip reitingų skyrimo sistemos kūrimas, matematinis modeliavimas ar apklausa.

Apibendrinant informacijos kokybės plačiąja prasme priskirtų straipsnių apžvalgą, galima teigti, kad tiriant bet kokio konteksto informacijos kokybę visada yra naudojama literatūros analizė. Taip pat, tiriant ataskaitų informacijos kokybę yra pasitelkiama turinio analizė. Toliau, atsižvelgiant į tyrimo tikslą galima pritaikyti ir kitokius metodus. Taip pat įdomu yra tai, kad dauguma autorių, tirdami įvairaus konteksto informacijos kokybę, tyrimų metodikoje išskiria tam tikrus tyrimo etapus, iš kurių dažniausiai pasikartoja kokybės rodiklių analizės, projektavimo etapai. Tai parodo, kad informacijos kokybės kriterijai iki šiol nėra bendrai nustatyti ir kiekvienas autorius, atsižvelgdamas į savo tyrimo tikslą pats renkasi kokybės kriterijus.

Kita autorių grupė yra mokslininkai, kurie analizuoja būtent ISA informacijos kokybės problematiką arba savo straipsniuose šiai sričiai skiria nemažai dėmesio. Tokiems autoriams priskirtina: M. Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.); Europos cheminių medžiagų agentūros skaidrės, parengtos A. Ahrens (2012 m.); Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G. (2015 m.); Robert Hinson R. Boateng R. Madichie N. (2010 m.); Juščius V., Griauslytė J. (2014 m.).

M. Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.) kūrė metodą, kurio pagalba būtų galima matuoti tvarumo ataskaitų kokybę. Tyrimo tikslas buvo nustatyti tvarumo ataskaitų kokybės vertinimo struktūrą bei tokių ataskaitų kokybės kriterijus. Tyrimui taikyta literatūros analizė, palyginamoji analizė, turinio analizė.

Pagal šių autorių pateiktą kokybės tyrimo schemą (žr. 2 priedo 1 paveikslą), pirmas kokybės nustatymo etapas apima kokybės kriterijų nustatymą. Šiame etape svarbu pasirinkti svarbiausius kriterijus, konkrečios ataskaitos kontekste. Autoriai pataria rinktis kriterijus pasitelkiant įvairias gaires, teisės aktus ir kitus šaltinius, susijusius su tiriamos ataskaitos kontekstu. Tuo tikslu galima atlikti literatūros analizę, interviu, apklausas ir kitus tyrimo metodus.

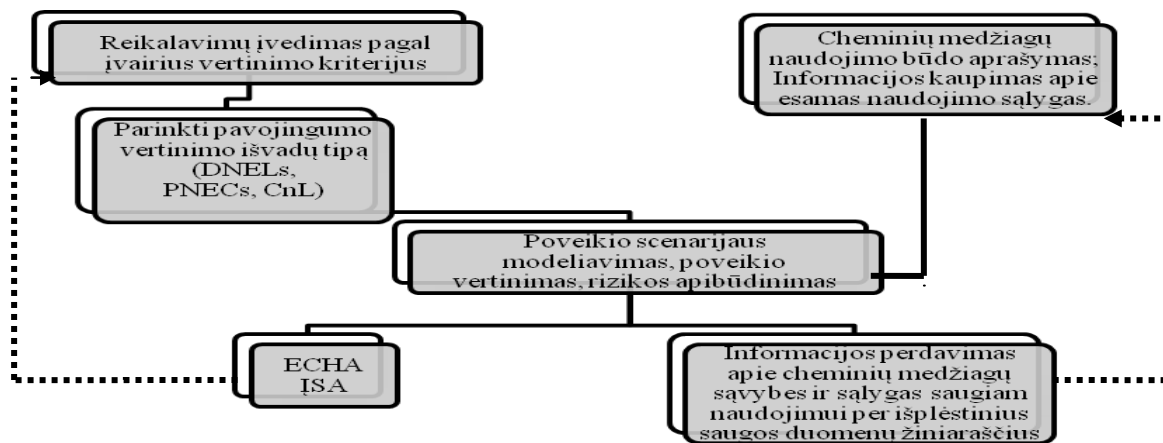
Antrame informacijos kokybės tyrimo etape kuriama technologija, kurios pagalba galima apjungti ir analizuoti įvairius kokybės kriterijus. M. Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.) tyrimui naudoja kompiuterines programas: Oracle database ir IBM Cognos 8, kurių pagalba galima kaupti ir apdoroti informaciją. Kadangi autoriai savo metodologiją kūrė apjungiant kelis kitų autorių metodus, kiekvienas alternatyvus tyrimo metodas buvo pateiktas skirtingomis spalvomis ir schemomis.

Tačiau tyrimo eigoje, gautas pernelyg didelis informacijos kiekis, todėl autoriai pateikia tik metodų ir informacijos santraukas.

Kaip trečią kokybės tyrimų etapą galima išskirti suinteresuotųjų įtraukimą. M.Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.) teigia, kad suinteresuotieji, tokie kaip pavyzdžiui akcininkai, vertina įmonės ataskaitas ir daro įmonėms poveikį, todėl būtina į kokybės vertinimo procesą įtraukti ir juos. Suinteresuotieji šiuo atveju taip pat, atsižvelgiant į tam tikrus kriterijus vertina ataskaitas. Be to, suinteresuotiesiems vertinant ataskaitas, taip pat paraleliai yra matuojamas ir laikas, reikalingas jiems reikiamiems duomenims rasti ir įvertinti. Taip pat, prieš vertinant ataskaitas, suinteresuotieji turi pateikti savo lūkesčius ataskaitų atžvilgiu, o baigus vertinimą yra atliekamas pradinių ir galutinių lūkesčių palyginimas. Be to, suinteresuotiesiems vertinant ataskaitas, taip pat buvo pasitelkta įranga, kurios pagalba buvo fiksuojami jų judesiai ir akių padėtis (elgsenos tyrimų dalis). Autoriai teigia, kad tokiu būdu taip pat galima įvertinti, kurios ataskaitų dalys yra svarbesnės, o į kurias beveik nekreipiama dėmesio.

Apibendrinant galima teigti, kad M.Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.), pasitelkdami įvairias metodikas sukūrė savitą ataskaitų kokybės tyrimo metodiką, kuri gali būti pritaikyta analizuoti įvairioms ataskaitoms. Be to, ši metodika įdomi tuo, kad į kokybės tyrimą yra įtraukiami suinteresuotieji ataskaitomis asmenys, kurie ne tik vertina pasirinktinių kokybės kriterijų atitikimą ataskaitose, bet tuo pačiu metu yra stebimi ir fiksuojami fiziniai dalyvių veiksmai. Todėl ataskaitų kokybę galima įvertinti ne tik turinio, bet ir fizine išraiška: informacijos pateikimo, išdėstymo, ataskaitos apimties ir kitų svarbių veiksnių kontekste.

Kadangi viena iš pramonės šakų, kuriai ĮSA ataskaitos yra ypač aktualios, yra chemijos pramonės šaka - Europos cheminių medžiagų agentūra (ECHA) 2012 m. yra paruošusi pristatymą, ĮSA ataskaitų kokybės tema. Skaidrių autorius A. Ahrens (žr. 3 priedą). Šio autoriaus tikslas – aptarti, kaip reikėtų sudaryti kokybiškas ĮSA ataskaitas ir kaip tirti ataskaitų informacijos kokybę. Darbe naudojami metodai – literatūros analizė, turinio analizė, situacijų modeliavimas. ECHA agentūros paruoštame pristatyme, kurio autorius A. Ahrens pateikiama informaciją apie tai, kaip tirti ataskaitų informacijos kokybę, bei pateikta grafinė ĮSA ataskaitų informacijos kokybės nustatymo schema (žr. 7 paveikslą).



7 pav. Informacijos vertinimo eiga (sudaryta pagal A. Ahrens, 2012)

Pagal 7 paveiksle pateiktus duomenis, autorius gairėse nurodo tokius kokybiškų informacijos įtraukimo į ĮSA ataskaitas etapus: kriterijų nustatymas; vertinimo tipo parinkimas; scenarijų modeliavimas; įtraukimas į ataskaitas. Ši metodika daugiau yra skirta kokybiškų ataskaitų kūrimui užtikrinti, tačiau vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę, galima būtų vertinti ar tokios kokybės užtikrinimo sistemos yra ir banke.

Lyginant šią metodiką su anksčiau aptarto B. M. Shabou (2015 m.) metodika, panašu tai, kad abu autoriai išskiria rodiklių nustatymo ir matavimo priemonių parinkimo etapus. Taip yra todėl, kad kiekvienos ĮSA yra individuali, todėl reikalingi ir specifiniai rodikliai.

ĮSA informacijos kokybės tema rašo ir Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G. (2015 m.). Šie autoriai tyrė du ĮSA atskleidimo aspektus: būdas, kuriuo jos teikiamos ir kaip jų turinys yra veikiamas nusprendus atlikti išorinį ataskaitų patikrinimą. Tyrimo autoriai išskyrė keturias charakteristikas, kurios jų nuomone gali turėti įtakos ĮSA informacijos kokybei:

1. Įmonių, kurių ĮSA ataskaitos teikiamos ilgesnį laiką, ataskaitos yra patikimesnės (autoriai iškėlė hipotezę, kad egzistuoja didesnė išorinio užtikrinimo poreikio tikimybė įmonėms, kurios teikia ataskaitas ilgesnį laiką).
2. Labiau tikėtina, kad įmonės, kurios yra įsitraukusios į pasaulinę ataskaitų iniciatyvą (GRI) prašys išorinio ĮSA užtikrinimo (dėl to jos suinteresuotos rengti kokybiškas ĮSA ataskaitas).
3. Reikia atsižvelgti į įmonės kapitalo išlaidų lygį, nes kuo didesnis kapitalas (didesnė įmonė), tuo didesnė tikimybė, kad įmonė turi didelį poveikį aplinkai.
4. Reikia atsižvelgti į įmonės mokesčių normą (ar norma yra veiksmingai paskirstoma, koks jos dydis), kadangi tai gali būti susiję su įmonės noru pelnyti pagarbą pasitelkiant ĮSA ataskaitas.

Siekiant įvertinti anksčiau paminėtų keturių charakteristikų veiksmingumą, autoriai sudarė keletą regresijos lygčių: Ataskaitos tipo; Optimizmo ataskaitose lygio (duomenys gaunami su Diction programa); Ataskaitų pagražinimo; žodžių skaičiaus, apibūdinančio kultūrinės ar visuomeninės vertybes, lygis (duomenys gaunami su Diction programa); Tikrumo; Žodžių skaičiaus, apibūdinančio

aplinkos ar tvarios veiklos žodžių skaičių visoje ataskaitoje (duomenys gaunami su Diction programa); Skaitinių išraiškų kiekis ataskaitoje (duomenys gaunami su Diction programa). Plačiau dar galima aptarti dar vieną autorių išskirtą regresijos lygtį (žr. 3 formulę) – patikimumas (angl. Assured). Ši lygtis pagrįsta rodiklių nuokrypio nuo vidurkio ir standartinio nuokrypio variavimu ir yra susijusi su sprendimu užtikrinti ĮSA ataskaitų patikimumą:

$$ASSURED_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 HIST\_UM\_REPORTS_{i,t} + \beta_1 GRI_{i,t} + \beta_3 CAPX_{i,t} + \beta_4 CETR_{i,t} + \beta_5 SIZE_{i,t} + \beta_6 ROA_{i,t} + \beta_7 DTE_{i,t} + \beta_8 MTB_{i,t} + \beta_9 PRC\_VOL_{i,t} + \sum IND_{i,t} + \varepsilon_{i,t} \quad (3)$$

Kurioje: HIST\_UM\_REPORTS –istorinės ataskaitos; GRI – pasaulinės ataskaitų iniciatyvos narė; CAPX – kapitalinės investicijos; CETR – išlaidų mokesčiams dydis; SIZE – įmonės dydis; ROA – turto grąža; DTE – skolos-nuosavybės santykis; MTB – buhalterinės vertės ir rinkos vertės santykis; PRC\_VOL –akcijų kainos standartinis nuokrypis per metus; IND – Pasaulinio pramonės šakų klasifikavimo standarte numatyti rodikliai (energijos išteklių, sveikatos priežiūros ir kt.)

Regresijos lygtis padeda įvertinti ryšius tarp lygtyje numatytų veiksnių ir parodo, kaip keičiasi vertinamo reiškinių vidutinė reikšmė. Sudarant regresijos lygtis, Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G (2015 m.) reikėjo specifinės informacijos, kurią jie gavo, naudojant Diction - teksto analizės programą. Ši programa, atsižvelgdama į sumodeliuotą žodžių sąrašą, matuoja:

- Optimizmo lygį ataskaitose (optimistinių žodžių skaičius minus pesimistinių žodžių skaičius).
- Tikrumą (tikrumo žodžių skaičius minus neuztikrintumo žodžių skaičius)
- Skaitinių išraiškų kiekį

Anot mokslininkų, DICTION programa taip pat galima įvertinti ir grožinių žodžių kiekį ir lygį tekste.

Apibendrinant Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G (2015 m.) tyrimo metodiką, galima teikti, kad tyrime naudojamos matematinės funkcijos bei pasitelkiamos programos, kurių pagalba galima atlikti turinio analizę ir gauti specifinę, su kokybe susijusią informaciją. Vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę, šių mokslininkų siūloma metodika taip pat galėtų būti pritaikoma: sudarant regresijos lygtis, kuriose būtų vertinama kokybės kriterijų ir socialinės informacijos atskleidimo priežasčių ryšiai. Be to, Diction programos pagalba taip pat galima gauti specifinę informaciją apie bankų teikiamas socialinės atsakomybės ataskaitas. Taip pat, Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G (2015 m.) pateikė kelis ĮSA informacijos kokybės kriterijus, kuriuos tinka naudoti vertinant ir bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės lygį, performuluojant juos į atitinkamas hipotezes: hipotezės, susijusios su bankų socialinės atsakomybės ataskaitų kiekiu (istoriniu) ir socialinės atsakomybės ataskaitų kokybe; hipotezės, susijusios su bankų naryste

organizacijose ir socialinės informacijos kokybe; hipotezės, susijusios su bankų dydžiu ar finansiniais rezultatais ir bankų socialinės informacijos kokybės lygiu.

Kiek kitokį ĮSA kokybinį tyrimą atliko Robert Hinson R., Boateng R., Madichie N. (2010 m.). Autoriai atliko tyrimą, kurio tikslas buvo nustatyti kaip bankai, veikiantys Ganos Respublikoje pateikia ĮSA programas per savo internetinius tinklalapius. Tyrimo metu literatūros apžvalgos pagrindu buvo atlikta 16 Ganoje veikiančių bankų ĮSA turinio analizė. Analizėje buvo vertinamos internetiniuose tinklalapiuose pateikiamos bankų ĮSA ataskaitos, pagal iš anksto parinktus kriterijus. 4 priede pateikta lentelė, kurioje galima matyti Ganos bankų padėtį ĮSA informacijos ir kokybės pateikimo atžvilgiu.

Apibendrinant Robert Hinson R., Boateng R., Madichie N. (2010 m.) atliktą tyrimą, kurio tikslas buvo įvertinti Ganos Respublikos ĮSA ataskaitas, publikuojamas internete, galima teigti, kad tokiam įvertinimui autoriai kaip tinkamiausią metodą pasirinko turinio analizę, pagal iš anksto parinktus kriterijus.

Lietuvos mokslininkai taip pat pastaruoju metu vis aktyviau publikuoja įvairius straipsnius, susijusius su ĮSA ataskaitomis ir jų kokybę. Vienas iš išsamiausių straipsnių šia tematika yra Juščiaus V., Griauslytės J. (2014 m.) straipsnis „Lietuvos įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų taikymas verslo praktikoje“. Autorių tikslas - atlikti ĮSA ataskaitų rengimo principų ir taikymo verslo praktikoje komunikuojant su suinteresuotosiomis grupėmis analizę.

Juščiaus V. ir Griauslytės J. (2014 m.) straipsnyje vertinama Lietuvos įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų kokybiškumas. Autoriai teigia, kad bendrai ĮSA vertinimo standartus galima skirstyti į tris grupes:

1. Gairės apie ĮSA ataskaitų struktūrą ir turinį (pvz.: Pasaulinė atskaitingumo iniciatyva, Dow Jones Sustainability indeksas)
2. Sertifikuoti konkrečiai sričiai skirti standartai (pvz.: ISO 14001, EMAS, SA 8000 ir t.t.)
3. Standartai susiję su ĮSA auditu bei suinteresuotųjų įtraukimu (pvz.: AA 1000, AA 1000 AS)

Anot autorių, kadangi ĮSA pateikimas yra savanoriška veikla ir jos gali būti teikiamos individualiu formatu, griežtai reglamentuoti ĮSA ataskaitų teikimo negalima, todėl nėra galimybės sukurti vieningos vertinimo sistemos. Tačiau, mokslininkai įmonių (taip pat ir bankų) socialinės atsakomybės informacijos vertinimą rekomenduoja atlikti, atsižvelgiant į pasaulinius socialinės atsakomybės standartus, kurie pateikia socialinės informacijos kokybės kriterijus.

Taip pat Juščius V., Griauslytė J. (2014 m.) savo straipsnyje aprašo atliktą įmonių ĮSA informacijos kokybės tyrimą. Šiame tyrime autoriai naudojo turinio analizės metodą ir analizavo Lietuvos įmonių, priklausančių Pasaulinio susitarimo tinklui, ĮSA ataskaitas. Autoriai turinio analizei parinko penkis kriterijus: formos, pateikimo, turinio, struktūros, standartų ir vizualizacijos. 5 priede pateikta autorių apibendrinanti lentelė, kurioje jie nurodo kiekvieno kriterijaus apibūdinimą bei

taikymo metodą tinkamą tyrimui. Atsižvelgiant į 5 priede pateiktos lentelės duomenis, visiems kriterijams įvertinti tinkama yra turinio analizė, kai kuriems iš jų papildomai galima naudoti statistinę bei literatūros analizes, kurios viena kitą papildo.

Apibendrinant su ĮSA informacija susijusių straipsnių apžvalgą, 3 lentelėje pateikiama apibendrinanti informacija

**3 lentelė. ĮSA informacijos kokybės tyrimų metodai (sudaryta pagal lentelėje paminėtų autorių straipsnių medžiagą)**

<b>AUTORIUS</b>	<b>TIKSLAS</b>	<b>METODAI</b>
M.Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.)	Nustatyti tvarumo ataskaitų kokybės vertinimo struktūrą bei tokių ataskaitų kokybės kriterijus.	literatūros analizė, palyginamoji analizė, interviu, apklausa, turinio analizė, programinė įranga: Oracle database ir IBM Cognos 8; elgsenos tyrimai.
A. Ahrens (2012 m.) [ECHA]	Aptarti kaip kurti kokybiškas ĮSA ataskaitas ir kaip tirti ataskaitų informacijos kokybę chemijos pramonės įmonėse.	literatūros analizė, turinio analizė, situacijų modeliavimas.
Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G. (2015 m.)	Įvertinti ĮSA ataskaitų skirtumus, aptarti būdus, kuriais jos teikiamos ir kaip jų turinys yra įtakojamas atskleidėjui nusprendus atlikti išorinį ataskaitų patikrinimą.	Statistinis modeliavimas, regresijos analizė, turinio analizė (naudojant programinę įrangą).
Robert Hinson R. Boateng R. Madichie N. (2010 m.)	Nustatyti kaip bankai, veikiantys Ganos Respublikoje pateikia ĮSA programas per savo internetinius tinklalapius.	literatūros analizė, turinio analizė, palyginamoji analizė.
Juščius V., Griauslytė J. (2014 m.)	Atlikti ĮSA ataskaitų rengimo principų ir taikymo verslo praktikoje komunikuojant su suinteresuotosiomis grupėmis analizę.	turinio analizė, palyginamoji analizė.

Vertinant 3 lentelės duomenis galima pastebėti, kad beveik visi autoriai savo tyrimuose naudoja literatūros analizę bei turinio analizę. Taip pat, vertinant su ĮSA ataskaitų kokybe susijusių straipsnių metodus, gana dažnai naudojami įvairaus pobūdžio modeliavimai: situacinis modeliavimas, statistinis modeliavimas.

Įdomu yra ir tai, kad straipsniuose, kuriuose rašoma apie ĮSA informacijos kokybę, dažnai yra rašoma apie tai kaip kurti kokybiškas ataskaitas arba netgi kaip kurti tokių ataskaitų kokybės vertinimo metodiką. Tai reiškia, kad ši sritis mokslininkams yra pakankamai aktuali, tačiau vis dar mažai išvystyta.

Taip pat, prieš nustatant savitą tyrimo metodologiją, reikia numatyti tyrimo seką. Apibendrinančios tyrimų sekos, pagal anksčiau aptarus autorius, pateiktos žemiau esančioje lentelėje (žr.4 lentelę).

**4 lentelė. ĮSA informacijos kokybės tyrimų etapai (sudaryta pagal lentelėje minimų autorių straipsnių medžiagą)**

Autoriai	Bendri tyrimų etapai	Individualūs tyrimo etapai
Freundlieb, Gräuler, Teuteberg (2014)	1. Problemos kėlimas	
Bagnoli M., Hoffman P.J., Watts S.G. (2015)	2. Tikslo nustatymas	
Hinson Boateng Madichie (2010)	3. Literatūros analizė.	
Juščius Griauslytė (2014)		

Pagal 4 lentelėje pateiktas anksčiau aptartų autorių ĮSA ataskaitų tyrimo sekas, galima teigti, kad tyrimų etapus galima skirstyti į bendrus (problemos formulavimas, tyrimo tikslo nustatymas ir literatūros, problemine tema, analizė) ir individualius etapus. Vertinant ĮSA (taip pat ir bankų socialinės atsakomybės) informacijos kokybės etapus, dažnu atveju vyrauja kokybės kriterijų parinkimo etapas. Vėliau parenkamas kriterijų vertinimo metodas (pagal 3 lent. dažniausiai literatūros, turinio analizė). Pabaigoje yra analizuojami ir pateikiami tyrimo rezultatai.

Aptarus įvairių mokslininkų siūlomas informacijos kokybės tyrimo metodikas ir tyrimų etapus, galima pastebėti, kad lyginant autorių, kurie rašo apie informacijos kokybę bei autorių kurie rašo apie ĮSA kokybę metodus, dažniausiai naudojami abiejų kryptių mokslininkų metodai yra literatūros ir turinio analizės. Dauguma aptartų autorių pirminiame etape renkasi literatūros analizę, kuria siekia nustatyti kiekvienam autoriui aktualiausius kokybės kriterijus. Tai rodo, kad pati kokybės sąvoka yra labai subjektyvi ir priklauso nuo tyrimo tikslo. Be to, vertinant įmonių socialinės informacijos kokybę, kai kurie mokslininkai atlieka ir suinteresuotųjų elgsenos tyrimus.



Pritaikant aptartų mokslininkų siūlomus metodus, bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimui, galima teigti, kad šiuo atveju yra tinkami literatūros analizės, turinio analizės, ekspertinio vertinimo, apklausos metodai. Priklausomai nuo tyrimo tikslo ir iškeltų uždavinių, galima taikyti regresijos analizę, matematinį modeliavimą ar situacijų analizę.

Priklausomai nuo pasirinkto metodo, kinta bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės matas, pavyzdžiui jei pasirenkama apklausa – kokybės matas statistinis respondentų atsakymų skaičius, o jei pasirenkama kokybės kriterijais pagrįsta turinio analizė, kokybės matas – socialinės informacijos atitikimo kokybės kriterijams laipsnis.

## 2.4. Informacijos kokybės kriterijai

Atlikus informacijos kokybės tyrimų metodų analizę, pastebėta, kad visi aptarti tyrimai yra labai glaudžiai susiję su informacijos kokybės kriterijais. Tyrimų metu, mokslininkai visų pirma atlieka literatūros analizę, siekdami sudaryti savo kokybės kriterijų sąrašą. Tai reiškia, kad vienodų ar standartinių informacijos kokybės kriterijų nėra, o kiekvienas tyrėjas, atsižvelgdamas į tyrimo problemą ir tikslą, nustato jam aktualiausius kriterijus.

Norint atlikti bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimą, visų pirma reikia parinkti šiam tyrimui tinkamus informacijos kokybės kriterijus. Kai kurie mokslininkai (pavyzdžiui Juščius, Griauslytė, 2014) siūlo informacijos kokybę matuoti pagal tarptautinių standartų ar socialinės atsakomybės gerinimo ir sklaidos iniciatyvų pateikiamus kriterijus. Atsižvelgiant į tokį mokslininkų siūlymą, ĮSA ataskaitų kokybę (taip pat ir bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę) galima vertinti ir pagal nepriklausomos organizacijos „Global Reporting Initiative“ (toliau GRI), tvarumo ataskaitų gaires. GRI standartai numato svarbiausius principus ataskaitų kokybei užtikrinti. 5 lentelėje pateikti tvarumo ataskaitų kokybės principai pagal GRI.

### 5 lentelė. Tvarumo ataskaitų kokybės principai (sudaryta pagal GRI pateikiamą medžiagą<sup>3</sup>)

Principas	Apibūdinimas
Balansas	Siekiant objektyviai įvertinti įmonės efektyvumą, ataskaitoje turėtų būti tiek teigiami, tiek neigiami aspektai.
Palyginamumas	Įmonė savo ataskaitą turėtų parengti nuosekliai ir tokiu formatu, kuris leistų suinteresuotosioms šalims analizuoti duomenis dinamikoje ir lyginti juos su kitų įmonių ataskaitomis.
Aiškumas	Informacija turi būti pateikta tokiu būdu, kad ji būtų suprantama ir prieinama visoms suinteresuotosioms šalims
Patikimumas	Informacija turi būti pateikta patikimai. Suinteresuotieji gali tikėtis, kad informacija yra peržiūrima ir tikrinama
Tikslumas	Informacija turi būti pateikta tiksliai ir išsamiai, kad suinteresuotosios šalys galėtų tinkamai įvertinti organizacijos veiklą.
Savalaikiškumas	Organizacija informaciją turėtų teikti reguliariai, kad suinteresuotieji galėtų tinkamai ir laiku ją įvertinti.

<sup>3</sup> [žiūrėta 2016-03-20]. Prieiga per internetą: <https://g4.globalreporting.org/how-you-should-report/reporting-principles/principles-for-defining-report-quality/pages/default.aspx>

Pagal GRI metodiką, tvarumo ataskaitos (iš visos kitos ataskaitos plačiąja prasme) turėtų atitikti visus 6 pagrindinius kokybės principus (žr. 5 lent.). Tiriant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę, šie principai taip pat tinka. GRI išskiriami 6 pagrindiniai principai yra naudingi tuo, kad nepaisant to, jog daugelis pasaulio kompanijų juos taiko rengdamos savo ataskaitas, šie principai iš esmės yra universalūs, todėl jais remiantis galima lyginti skirtingų įmonių ĮSA ataskaitas.

Kiek kitokie socialinės informacijos kokybės kriterijai pateikiami ankstesnėse darbo dalyse aptartame Shabou (2015 m.) straipsnyje: šis mokslininkas išskiria tris pagrindinius kokybiškos informacijos kriterijus: patikimumas, eksploatavimo galimybės, reprezentatyvumas. Šie trys kriterijai yra detalizuojami subkriterijais ir autorius iš viso išskiria 46 kokybiškos informacijos veiksnius. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo atveju išskirtų kriterijų skaičius yra labai didelis, tikslingiausia būtų tokius informacijos kokybės kriterijus taikyti vienai organizacijai, o kadangi šiuo atveju norima įvertinti Baltijos šalių bankų atskleidžiamos informacijos kokybę, šie autoriaus siūlomi kriterijai netinka.

Kitas, anksčiau aptartas, mokslininkas, pateikiantis informacijos kokybės kriterijus - A. Leipus (2014 m.). Šis mokslininkas išskiria 9 duomenų kokybės kriterijus: tikslumas, prieinamumas, pilnumas, atitikimas, nuoseklumas, patikimumas, apdorojimas, tinkamumas, savalaikiškumas.

Lyginant GRI metodikoje išskiriamus socialinės informacijos kokybės kriterijus su A. Leipaus (2014 m.) pateikiamais duomenų kokybės kriterijais, galima pastebėti tam tikrų panašumų. 6 lentelėje pateikiamas šių dviejų literatūros šaltinių išskiriamų informacijos kokybės kriterijų palyginimas.

**6 lentelė. Informacijos kokybės kriterijų palyginimas (sudaryta pagal Leipus, 2014 m. ir GRI pateikiamą informaciją)**

<b>A. Leipaus (2014 m.) kriterijai</b>	<b>GRI kriterijai</b>
<b>Pilnumas:</b> (Informacija turi pilnai parodyti subjekto ar įvykio sudedamąsias dalis )	<b>Balansas</b> (Siekiant objektyviai įvertinti įmonės efektyvumą, ataskaitoje turėtų būti tiek teigiami, tiek neigiami aspektai)
<b>Atitikimas:</b> (Duomenys turi atitikti pripažintus standartus )	<b>Tikslumas</b> (Informacija turi būti pateikta tiksliai ir išsamiai, kad suinteresuotosios šalys tinkamai vertintų organizacijos veiklą).
<b>Nuoseklumas:</b> (Pateikiamoje informacijoje neturi būti prieštaravimų tarp duomenų)	<b>Aiškumas</b> (Informacija turi būti pateikta tokiu būdu, kad ji būtų suprantama ir prieinama visoms suinteresuotosioms šalims)
<b>Patikimumas:</b> (Duomenys turi būti pagrįsti patikimais šaltiniais)	<b>Patikimumas</b> (Informacija turi būti pateikta patikimai. Suinteresuotieji gali tikėtis, kad informacija yra peržiūrima ir tikrinama)
<b>Apdorojimas</b> (Duomenys turi būti pateikiami kompiuterio skaitomu formatu )	<b>Palyginamumas</b> (Įmonė savo ataskaitą turėtų parengti nuosekliai ir tokiu formatu, kuris leistų suinteresuotosioms šalims analizuoti duomenis dinamikoje ir lyginti juos su kitų įmonių ataskaitomis)
<b>Tinkamumas:</b> (Informacijos turinys turi būti tinkamas, aktualus)	
<b>Savalaikiškumas:</b>	<b>Savalaikiškumas</b> (Organizacija informaciją turėtų teikti reguliariai, kad suinteresuotieji galėtų tinkamai ir laiku ją įvertinti)
<b>Prieinamumas</b> (Duomenys turi būti pasiekiami ilguoju laikotarpiu)	

6 lentelėje pateikti A. Leipaus (2014 m.) ir GRI išskiriami kokybės kriterijai. Kaip matyti 6 lentelėje, GRI išskiriami kriterijai iš esmės apima visus A. Leipaus (2014 m.) kriterijus. GRI išskirtas savalaikiškumo kriterijus atitinka A. Leipaus (2014 m.) savalaikiškumo bei prieinamumo principus, nes GRI savalaikiškumas suprantamas kaip reguliarus informacijos pateikimas, o tai reiškia ir istorinės informacijos prieinamumas. Taip pat galima apjunti kitus du A. Leipaus (2014 m.) išskirtus kriterijus – Apdorojimą ir tinkamumą, panaudojant GRI išskirtą palyginamumo kriterijų, kadangi palyginamumas šiuo atveju yra vertinamas ir kaip istorinių ataskaitų pasiekiamumo galimybė, bei galimybė pasiekti, lyginti, apdoroti informaciją. Visi kiti A. Leipaus (2014 m.) ir GRI išskirti kriterijai iš esmės yra labai panašūs. Todėl, nuspręsta, kad bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybei tirti naudinga yra naudoti GRI išskirtus kriterijus, nes jie yra išsamesni ir apima visus A. Leipaus išskirtus kriterijus.

Apibendrinant galima teigti, kad iš aptartų literatūros šaltinių, bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimui parinkti 6 GRI metodikoje pateikiami informacijos kokybės kriterijai: balansas, tikslumas, aiškumas, patikimumas, palyginamumas ir savalaikiškumas. Šie kriterijai pasižymi universalumu, be to juos galima taikyti ne tik vertinant bankų atskleidžiamų socialinės atsakomybės ataskaitų kokybę, bet ir pritaikius keletą išlygų (atsižvelgiant į informacijos, pateikiamos internete negalėjimą atitikti patikimumo ir palyginamumo kriterijų), vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos, pateikiamos interneto tinklalapiuose, kokybę.

### 3. BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMO METODIKA

Aptarus įvairių autorių taikytas ĮSA informacijos tyrimo kryptis, informacijos kokybės tyrimų metodus ir parinkus bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės vertinimui tinkamiausius kokybės kriterijus, galima nustatyti savitą bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimo metodiką. Šiuo atveju metodika kuriama, pasitelkiant įvairių autorių metodų apjungimą.

Numatyta, kad bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas, turi būti sudarytas iš 9 pagrindinių tyrimo etapų: *problemos kėlimas; tikslo nustatymas; literatūros analizė; tyrimo imties nustatymas; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų atranka; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vertinimo algoritmo sudarymas; bendro socialinės atsakomybės kokybės vertinimo rodiklio apskaičiavimo formalizavimas; bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės pagrindinių veiksnių tyrimas; tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas*. Galima teigti, kad ankstesniuose darbo skyriuose atlikti pirmi trys tyrimo etapai: problemos kėlimas, tikslo nustatymas, literatūros analizė. Toliau detaliau bus aptartas kiekvienas iš likusių šešių tyrimo etapų.

#### **4 etapas: tyrimo imties nustatymas**

Nustatyta (ankstesniuose darbo skyriuose), kad **tyrimo problema - Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės būklė**. Todėl, **kokybės tyrimo tikslas - ištirti bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo kokybę Baltijos šalyse** (Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje, nes šios geografinės zonos šalys turi panašią kaip Lietuvos istoriją, todėl galima lyginti šių šalių finansinių institucijų (bankų) socialinės atsakomybės ataskaitas. (išsamesnis tyrimo imties aprašymas pateikiamas šio darbo 4.1, skyriuje „Tyrimo imties analizė“). Be to, atsižvelgiant į skirtingų finansinių institucijų socialinės atsakomybės politikos vykdymą, nuspręsta tirti ne tik ataskaitų, bet ir įstaigų internetiniame puslapyje pateikiamos informacijos kokybę, adaptuojant ją prie parinktų kokybės kriterijų.

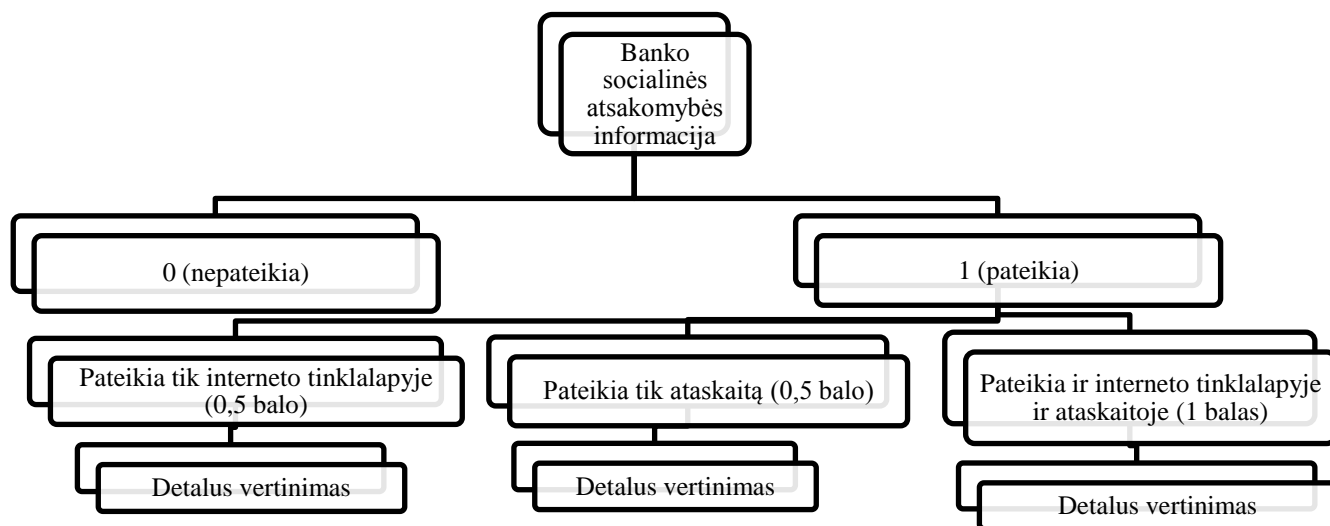
#### **5 etapas: Socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų atranka.**

Bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygiui matuoti parinkti 6 pagrindiniai kokybės kriterijai, kuriuos pateikia Global Reporting Initiative (trump. GRI) organizacija savo metodikoje: balansas, tikslumas, aiškumas, patikimumas, palyginamumas ir savalaikiškumas. Kaip jau buvo aptarta šio darbo 2.4. skyriuje „Informacijos kokybės kriterijai“, šie šeši GRI metodikoje taikomi kriterijai, lyginant su kitų autorių išskiriamais kriterijais, yra universaliausi ir iš esmės apjungia kitų autorių (pavyzdžiui A. Leipaus, 2014 m.) siūlomus informacijos kokybės kriterijus. Be to, tyrimui pasirinktus kokybės kriterijus galima taikyti ne tik vertinant bankų

atskleidžiamų socialinės atsakomybės ataskaitų, bet ir internetiniame puslapyje pateikiamos informacijos kokybę (pritaikius keletą išlygų dėl patikimumo ir palyginamumo kriterijų).

## 6 etapas: Socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vertinimo algoritmo sudarymas

Norint teisingai pamatuoti bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę, nuspręsta naudoti kriterijų vertinimo algoritmą (žr. 8 pav.):



### 8 Pav. Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo algoritmas

8 paveiksle pateiktas bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo algoritmas. Šis algoritmas sudarytas balų skyrimo principu. Visų pirma vertinama ar konkretus bankas teikia ar neteikia socialinę informaciją (ataskaitą arba informaciją interneto tinklalapyje). Jeigu tokios informacijos nėra, tai institucijai skiriama 0 balų ir tolimesnė analizė tos institucijos atžvilgiu nėra atliekama. Jeigu institucija koku nors pavidalu teikia socialinę informaciją, tai institucijai skiriamas 1 balas ir toliau pradedama detalesnė pateikiamos informacijos analizė.

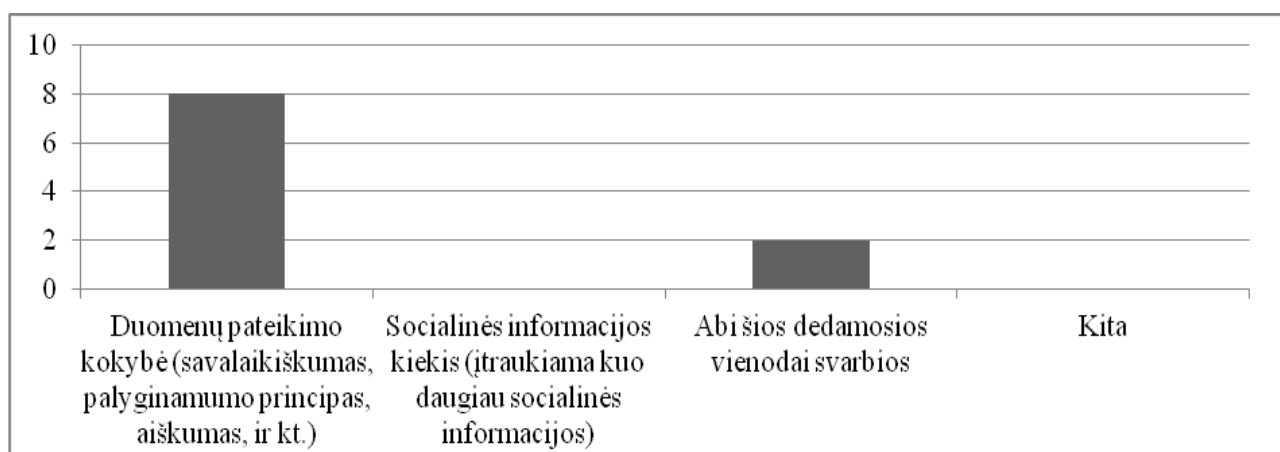
Tiriant finansinių institucijų socialinės informacijos kokybę, visų pirma yra įvertinama socialinės informacijos pateikimo pavidalas: 1 balas skiriamas jei informacija pateikiama ir interneto tinklalapyje ir ataskaitos forma, po 0,5 balo skiriama jei informacija pateikiama tik kokia nors viena iš šių dviejų formų. Skiriama po 0,5 balo jei informacija pateikiama tik ataskaitoje, nes ji gali būti pasenusi mažiausiai metais, tuo tarpu jei informacija pateikiama tik interneto tinklalapyje, ji negali užtikrinti patikimumo, palyginamumo ir kitų principų, nes ji bet kada gali būti pakeista.

Toliau pagal 8 paveiksle pateiktą socialinės informacijos kokybės tyrimo algoritmą, įvertinus informacijos pateikimo formą, atliekamas detalus vertinimas – konkretaus banko socialinės informacijos kokybės vertinimas pagal anksčiau pasirinktus ir aptartus kokybės kriterijus (6 priede pateikta detaliųjų kriterijų vertinimo sistema).

## 7 etapas: Bendro socialinės atsakomybės kokybės vertinimo rodiklio apskaičiavimo formalizavimas

Siekiant sukurti universalią metodiką, kuri leistų kiek įmanoma objektyviau palyginti skirtingų finansinių institucijų pateikiamą socialinę informaciją, nuspręsta sukurti ir naudoti rangais pagrįstą formulę. Tuo tikslu buvo atlikta ekspertų (10 respondentų) apklausa, kurios metu ekspertų iš įvairių sričių buvo prašoma atsakyti į du klausimus: 1 klausimas - Kas yra svarbiau vertinant įmonių socialinės atsakomybės ataskaitas? (informacijos kokybė, informacijos kiekybė ar vienodai svarbu ir kiekybė ir kokybė); 2 klausimas – suranguoti 6 pagrindinius kokybės kriterijus pagal svarbą. (anketa buvo sukurta internetiniame tinklalapyje [manoapklausa.lt](http://manoapklausa.lt), anketos klausimai pateikti 7 priede). Apklausa buvo išsiųsta didžiųjų Lietuvos bankų atstovams, susijusiems su ĮSA veikla, akademinės bendruomenės atstovams (dėstytojams, analizuojantiems šią sritį), auditoriams, atliekantiems šios srities auditus bei vienos didžiausių Lietuvos įmonių atstovui, susijusiam su šia veikla.

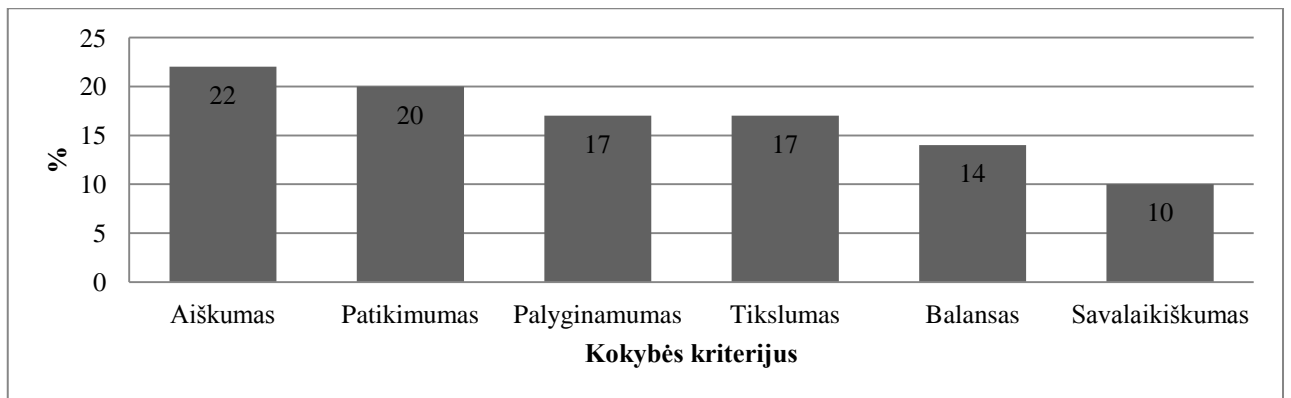
Iš viso prašymas dalyvauti apklausoje buvo pateiktas 12 ekspertų, iš kurių į apklausos klausimus atsakė 10 (apklausos atsakymų grįžtamasis ryšys 83,33%). Respondentų amžiaus vidurkis 38 m. Ekspertų nuomonė pirmojo klausimo atžvilgiu pateikta 9 paveiksle.



**9 Pav. Ekspertų nuomonė, atsakant į klausimą – kas yra svarbiau vertinant įmonių socialinės atsakomybės ataskaitas?**

Vertinant 9 paveikslo duomenis, akivaizdu, kad didžioji ekspertų dalis mano, kad svarbiausia vertinant ĮSA informaciją yra jos kokybė (tokią nuomonę išreiškė 80% respondentų). Kita dalis respondentų (20%) mano, kad tiek duomenų kokybė, tiek kiekybė yra vienodai svarbu. Apibendrinant daugumos ekspertų nuomonę šiuo klausimu, galima teigti, kad vertinant ĮSA informaciją, svarbiau yra jos kokybė, o ne kiekybė (ataskaitų ar informacijos kiekis neturi didelės reikšmės jų kokybei, jei netenkina kitų kokybės kriterijų).

Apklausoje, ekspertų taip pat buvo prašoma suranguoti 6 pagrindinius kokybės kriterijus, pagal svarbą (1-svarbiausias, 6 mažiausiai svarbus). Ekspertų nuomonė šiuo klausimu pateikta 10 paveiksle.



### 10 Pav. Ekspertų nuomonė, vertinant socialinės informacijos kokybės rodiklius pagal svarbą

10 paveiksle pateikta apibendrinanti ekspertų nuomonė apie kokybės rodiklių svarbą. Vertinant 10 paveikslo rezultatus, galima teigti, kad svarbiausias kriterijus yra aiškumas. Tai reiškia, kad vertinant socialinės informacijos kokybę, labai svarbu yra tai, kaip ta informacija yra pateikiama ir ar ji prieinama suinteresuotosioms šalims. Tuo tarpu kaip mažiausiai svarbų kriterijų, ekspertai nurodė savalaikiškumą (tai reiškia, kad tai, ar organizacija pateikia socialinę informaciją reguliariai, dar neparodo, kad informacija yra visiškai kokybiška). Apibendrinant ekspertų nuomonę antruoju klausimu, 10 paveiksle pateiktas kokybės rodiklių išsidėstymas procentais pagal svarbą.

Pagal 10 paveiksle pateiktus rezultatus, sukurta rangais pagrįsta formulė, kurią naudojant bus vertinama pasirinktų bankų socialinės informacijos kokybė (žr. 4 formulę):

$$\text{ISA KOKYBĖ} = \text{įsa (ne) pateikia} * (0,1 * \text{pateikimo būdas} + 0,9 * (0,22 * \text{aiškumas} + 0,20 * \text{patikimumas} + 0,17 * \text{palyginamumas} + 0,17 * \text{tikslumas} + 0,14 * \text{balansas} + 0,10 * \text{savalaikiškumas}) * 100\%. \quad (4)$$

#### Kurioje:

*Bendrinė informacija:*

Pateikia ir interneto tinklalapyje ir ataskaitoje

*Detalioji informacija:*

Balansas; palyginamumas; aiškumas; patikimumas; tikslumas; savalaikiškumas

} **10% kokybės**

} **90% kokybės**

Vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę pagal sudarytą formulę, galima teigti, kad visų pirma yra įvertinama ar konkretus bankas pateikia socialinę informaciją (jei ne, tai toliau ISA kokybės rezultatas yra iš karto 0, jei pateikia, toliau yra vertinamas ataskaitos pateikimo būdas. Pagal ataskaitos pateikimo būdą - 10% yra skiriama tiems bankams, kurie socialinę informaciją pateikia ir interneto svetainėje ir ataskaitoje, tuo tarpu 5% skiriama tiems, kurie informaciją pateikia tik vienu iš dviejų būdų. Ši dedamoji yra labai svarbi, nes ji įtraukia organizacijos informacijos pasiekiamumo, išsamumo bei palyginamumo principus. Toliau 90 procentų organizacijos pateikiamos socialinės informacijos kokybės sudaro detalieji kokybės principai, kurių svarbiausi formulėje yra priskirti pagal anksčiau aptartą ekspertinę apklausą. Apibendrinant ISA kokybės formulės rezultatus, galima teigti, kad formulės rezultatai gali varijuoti nuo 0% iki 100% (kuo procentų daugiau, tuo socialinė informacija yra kokybiškesnė).

Bankų atskleidžiamos informacijos kokybės vertinimo rezultatai – procentais išreikštas konkretaus banko informacijos kokybės lygis. Gauti Baltijos šalių bankų ir didžiųjų bankų grupių, kurių filialai veikia Baltijos šalyse, socialinės informacijos kokybės rezultatai bus lyginami tarpusavyje.

### **8 etapas: Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės pagrindinių veiksnių tyrimas**

Pagal gautus bankų socialinės informacijos kokybės tyrimo rezultatus, bus atliktas pagrindinių kokybę lemiančių veiksnių ryšio su informacijos kokybe vertinimas, bandant atsakyti į klausimą – kokie veiksniai turi daugiausiai įtakos socialinės informacijos kokybei. Šis bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos tyrimo etapas apima: hipotezių formulavimą, įtakos tyrimą (skaičiuojant koreliaciją kontingencijos arba K.Pirsono koeficientais).

Atsižvelgiant į tai, kad visi tyrimai yra pagrįsti atsakymų į tam tikrų iškeltų tyrimo hipotezių tikrinimu - tyrimo rezultatų interpretacijai - numatyta kokybės tyrimo rezultatų analizėje įvertinti 5 hipotezių rūšis:

1. Hipotezės, susijusios su bankų teikiamų ataskaitų skaičiaus (istoriniu) ir socialinės atsakomybės informacijos kokybe.
2. Hipotezės, susijusios su bankų dalyvavimo Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime ir socialinės informacijos kokybe.
3. Hipotezės, susijusios su bankų uždirbamo grynojo pelno dydžiu ir socialinės informacijos kokybe.
4. Hipotezės, susijusios su banko etikos politikos egzistavimu ir socialinės informacijos kokybe.
5. Hipotezės, susijusios su bankų pateikiamų socialinių ataskaitų apimtimi ir kokybe.

Pirmos trys hipotezių rūšys parinktos, pagal ankstesnėse darbo dalyse aptartų mokslininkų - Bagnoli, Hoffman, Watts (2015 ) išskirtas charakteristikas, galinčias turėti įtakos informacijos kokybei. Ketvirtoji hipotezių grupė (susijusi su etikos politika ir informacijos kokybe) pasirinkta, atsižvelgiant į tai, kad tarptautiniuose standartuose etika dažnai įvardinama kaip vienas iš įrankių, užtikrinančių sėkmingą ĮSA veiklą, o taip pat ir teisingą informacijos pateikimą. Penktoji hipotezių grupė, susijusi su bankų atskleidžiamų socialinės atsakomybės ataskaitų kokybe ir kiekiu, išskirta įvertinus ekspertų anketinės apklausos rezultatus - 20% respondentų teigė, kad abi šios dedamosios yra vienodai svarbios, vertinant socialinės atsakomybės ataskaitas. Todėl penktąją hipotezių grupę bus patikrinta koks yra ryšys tarp šių dviejų dedamųjų.

Norint patikrinti numatytas hipotezių grupes, tikslinga yra atlikti koreliacinius skaičiavimus. Vis dėlto, visada egzistuoja klaidingo hipotezių priėmimo ar atmetimo tikimybė. Paprastai statistiniuose



tyrimuose tokia tikimybė žymima  $\alpha$ : „Tikimybė  $\alpha$  vadinama reikšmingumo lygmeniu. Jis parodo mūsų pasirinktą teisės suklysti laipsnį. Taisyklė, pagal kurią (remiantis imties duomenimis) hipotezė  $H_0$  priimama arba atmetama, vadinama statistiniu kriterijumi“ (*Projekto „Empirinių duomenų ir informacijos HSM tyrimams kaupimas ir valdymas : Lietuvos HSM duomenų archyvas (LiDA)“ bendraautorių grupė*, 2008, p.84). Taigi, visuose tyrimuose, iškelus tam tikras hipotezes ir gavus tyrimo rezultatus, prieš vertinant ryšio stiprumo matavimus, būtina atsižvelgti į  $\alpha$  kriterijaus reikšmę – nors  $\alpha$  gali varijuoti nuo 0,05 iki 0,001, dažniausiai vyrauja  $\alpha = 0,05$ : „[...] tai reiškia, kad vidutiniškai penkiuose atvejuose iš šimto priimtas sprendimas dėl porinių koreliacijos koeficientų (ne) reikšmingumo bus klaidingas“ (Bartosevičienė, 2011, p. 67). Vadinasi, gavus tyrimo rezultatus pirmiausia reikia įvertinti reikšmingumo lygio ( $\alpha$ ) dydį: jei gauto  $p$  (SPSS programa parenka pagal  $\alpha$  dydį) reikšmė  $< \alpha$ , tai ryšys tarp kintamųjų yra statistikai reikšmingas ir atvirkščiai.

Veiksnių tarpusavio ryšį galima nustatyti, naudojant tam tikrus rodiklius ir koeficientus, kurie tyrimuose yra taikomi priklausomai nuo tyrimo kintamųjų rūšies: kokybiniai ar kiekybiniai kintamieji. Toliau, pagrindiniai koreliacijos koeficientai, atsižvelgiant į kintamųjų rūšies pritaikymą, bus aptarti detaliau.

Atsižvelgiant į tai, kad bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimo rezultatas turėtų būti konkretus kokybės lygmuo, matuojamas procentais, galima teigti, kad šiuo atveju bus naudojami kiekybinių kintamųjų ryšio stiprumo matai (tokiems ryšių matavimas tinka tiesinis koreliacijos koeficientas ( $r$ ), koreliacinis santykis ( $R$ ), Pearson koreliacijos koeficientas, Fechnerio ženklų koreliacijos koeficientas). Tiriant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės rezultatų ir priežasčių, galinčių įtakoti kokybę lygi ryšius, bus naudojama IBM SPSS Statistics programa. Todėl šiuo atveju tikslinga ryšius tarp veiksnių matuoti pagal Pearson koreliacijos koeficientą. Pukėnas K. (2009) pateikia Pearson koreliacijos koeficiento formulę, kuri naudojama IBM SPSS Statistics programoje (žr. 5 formulę).

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}, \quad (5)$$

Kurioje:  $O_i$  – nustatyti dažniai,  $E_i$  – tikėtini dažniai,  $k$  – bendras kintamųjų kategorijų ir grupių skaičius.

Kaip ir anksčiau aptartų formulių atveju, kuo 5 formulės pagrindu gautos reikšmės yra artimesnės 1, tuo ryšys yra stipresnis. Anot Bartosevičienės V. (2011), ryšių stiprumą, galima vertinti pagal tam tikrą standartinę skalę: iki 0,3 silpnas, 0,3-0,7 vidutinis, 0,7-0,9 stiprus, 0,9-0,99 labai stiprus ryšys.

Vis dėlto, tarp penkių hipotezių grupių egzistuoja ir keli kokybiniai kintamieji, todėl ryšiui tarp tokių kintamųjų vertinimui su IBM SPSS Statistics programa, tinka naudoti kontingencijos arba K.Pirsono koeficientus - kontingencijos koeficientas naudojamas tada, kai kiekvienas iš kintamųjų

turi tik po dvi požymių grupes, o K. Pirsono koeficientas naudojamas vertinant ryšį tarp kintamųjų, turinčių, daugiau nei dvi požymių grupes.

Pukėnas K. (2009 m.), pateikia kontingencijos koeficiento formulę, pagal kurią atliekami skaičiavimai SPSS programa (žr. 6 formulę):

$$c = \sqrt{\frac{x^2}{x^2 + n}} \quad (6)$$

Kurioje:  $X^2$ -kriterijus, kuris gali būti skaičiuojamas: pagal Pirsono, tikėtino santykio arba Mantelio Haenzelio formules. n-variantų skaičius.

Šis koeficientas taikomas tik tada, kai atitinka du kriterijus: kiekvienas iš kintamųjų turi ne daugiau kaip du požymius; kintamųjų požymių skaičius turi sutapti. Kaip ir kitų anksčiau aptartų koeficientų atveju, laikoma, kad ryšys yra tuo stipresnis, kuo rezultatas arčiau 1, tačiau anot Bartosevičienės V. (2011 m.) reikia, kad kontingencijos koeficientas būtų didesnis arba lygus 0,3 ( $|k_k| \geq 0,3$ ), norint patvirtinti ryšio stiprumą.

Kitas kokybinių veiksnių ryšiui matuoti tinkamas koreliacijos koeficiento – K. Pirsono koreliacijos koeficientas. Bartosevičienė V. (2011 m.), pateikia tokią K. Pirsono koeficiento formulę (žr. 7 formulę):

$$k_{\text{Pirsono}} = \sqrt{\frac{\varphi^2}{1 + \varphi^2}} \quad (7)$$

Kurioje:  $\varphi^2$  – abipusio glaudumo koeficientas, apskaičiuojamas:  $\varphi^2 = \sum z_i^2 - 1$ .

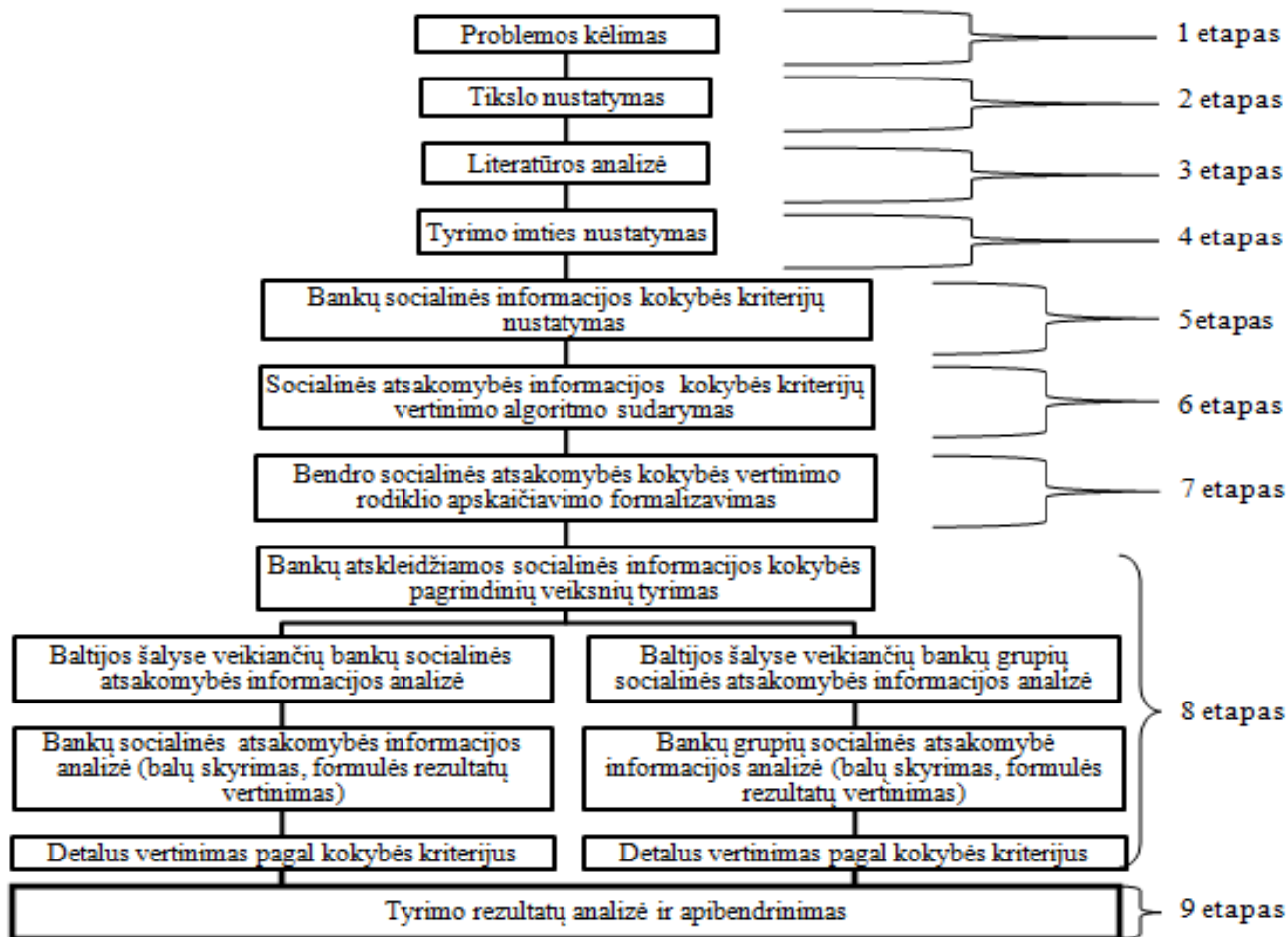
Kaip teigia Pukėnas K. (2009 m.), skaičiuoti šį koeficientą galima tik tada, kai reikšmės yra suranguotos. Šiuo atveju ryšys egzistuoja tada, kai koeficientas yra daugiau arba lygus 0,05 ir kuo reikšmės yra arčiau 1, tuo manoma, kad ryšys tarp kintamųjų yra stipresnis.

Taigi, atsižvelgiant į kintamųjų veiksnių (informacijos teikimo priežasčių) rūšį, bus parenkami skirtingi koreliacijos koeficientai, kurie bus apskaičiuojami IBM SPSS Statistics programa.

### **9 etapas: Tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas**

Devintasis tyrimo etapas yra paskutinis etapas, kurio metu atliekama tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas. Šio tyrimo metu bus bandoma įvertinti bankų ir jų grupių atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygius pagal anksčiau aptartą metodiką. Taip pat, devintame tyrimo etape bus vertinamos anksčiau aptartos hipotezės ir pateikiamas tyrimo išvadų apibendrinimas. Visas 9 tyrimo etapas plačiau aprašomas šio darbo 4 skyriuje „Pabaltijo šalių bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimas“.

Apibendrinant aptartus bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės tyrimo etapus, 11 paveiksle pateikiama tyrimo metodikos schema.



**11 Pav. Bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimo metodikos schema**

Atsižvelgiant į 11 paveiksle pateiktą bankų atskleidžiamos informacijos kokybės tyrimo metodikos schemą, galima teigti, kad tyrimą iš viso sudaro 9 etapai: tikslo nustatymas; literatūros analizė; tyrimo imties nustatymas; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų atranka; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vertinimo algoritmo sudarymas; bendro socialinės atsakomybės kokybės vertinimo rodiklio apskaičiavimo formalizavimas; bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės pagrindinių veiksnių tyrimas; tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas. Visi šie tyrimo etapai seka vienas paskui kitą. Etapai nuo 1 iki 7 buvo aptarti šio darbo 1-3 skyriuose, tuo tarpu 8-9 etapas bus plačiau aptartas 4 šio darbo skyriuje.

Apibendrinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės vertinimo metodiką, galima teigti, kad pagal numatytus kokybės kriterijus ir jų svorius pagal įtaką kokybės vertinimui, bus atlikti bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės skaičiavimai, kurių rezultatai bus lyginami tarp bankų, o vėliau vertinamas kokybės ir ją galimai lemiančių veiksnių koreliacija pagal nustatytas 5 hipotezių grupes. Todėl galima teigti, kad tyrimas apima grafinę, socialinės informacijos turinio, matematinę bei koreliacinę analizes.

## 4. PABALTIJO ŠALIŲ BANKŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS TYRIMAS

Sudarius ir aptarus bankų socialinės informacijos kokybės tyrimo metodiką, sekantis etapas – tyrimo imties nustatymas, po kurio atliekamas bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas.

### 4.1. Tyrimo imties analizė

Kiekvienam kokybiškam tyrimui atlikti, būtina tinkamai nustatyti tyrimo apimtį. Šiuo atveju, atsižvelgiant į tyrimo aktualumą, nuspręsta tirti Lietuvos bankų (Pagal Lietuvos Banko teikiamą informaciją - Lietuvoje veikia 6 Lietuvos banko licenciją turintys komerciniai bankai: AB „SEB“ bankas, AB „Citadele“ bankas, AB „DNB“ bankas, AB „Šiaulių bankas“, AB „Swedbank“, UAB „Medicinos bankas“) įmonių socialinės atsakomybės ataskaitas bei lyginti jas su užsienio šalių bankų ataskaitomis. Atsižvelgiant į Lietuvos dydį ir istorinę situaciją, palyginimui parinktos dvi panašaus dydžio ir istorijos šalys – Latvija (pagal Latvijos komercinių bankų asociacijos teikiamą informaciją, šiuo metu Latvijoje veikia 20 komerciniai bankai) ir Estija (Pagal Estijos bankų asociacijos teikiamą informaciją, šiuo metu Estijoje veikia 16 komercinių bankų).

Atrenkant tyrimui Lietuvos, Latvijos ir Estijos bankus, svarbu paminėti, kad didžiausi šiose šalyse veikiantys bankai yra to paties akcinio kapitalo bankai (pavyzdžiui AB „Swedbank“ banko filialai veikia visose trijose šalyse), todėl galima daryti pirminę prielaidą, kad to paties kapitalo banko filialų ataskaitų rezultatai gali būti panašūs. Vis dėlto, šiuo atveju yra galimybė įvertinti, kaip to paties banko filialai veikia šiose šalyse. Taip pat, tyrime naudingi yra atlikti bankų filialų ir visos grupės socialinės atsakomybės informacijos internete ar ataskaitų pavidalu, palyginimą.

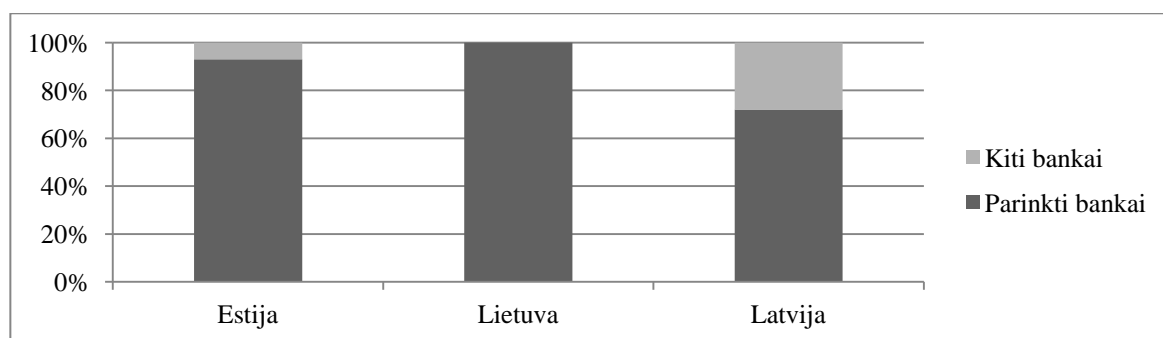
Kitas svarbus aspektas, sudarant tyrimo imtį – bankų užimama rinkos dalis konkrečioje šalyje. Kadangi bankai, kaip finansinė institucija, turi didelės įtakos ją supančiai aplinkai, svarbu atrinkti pačius didžiausius šalyje esančius bankus (šiuo atveju bankų dydis vertinamas pagal jų turtą). 8 priedo lentelėje pateiktas bankų pasiskirstymas procentais, pagal jų turimą turtą Baltijos šalyse. Pagal pasiskirstymą, nuspręsta, atrinkti po 6 didžiausius bankus veikiančius šalyse (Lietuvos atveju visi bankai). Tokiu būdu atrinkti bankai pagal šalis pateikti 7 lentelėje.

**7 lentelė. Bankų socialinės atsakomybės ataskaitų kokybės vertinimui atrinkti bankai**

Lietuvos bankai	Latvijos bankai	Estijos bankai
SEB (JT pasaulinio susitarimo dalyvis)	Swedbank	Swedbank
Swedbank (JT pas. susitarimo dalyvis)	ABLV bank	SEB
DNB	Rietumu banka	Nordea
Šiaulių bankas (JT pas. susitarimo dalyvis)	SEB	Danske
Citadele	Nordea (JT pas. susitarimo dalyvis)	DNB
Medicinos bankas (JT pas. susitarimo dalyvis)	DNB	LHV

7 lentelėje pateikti tyrimui atrinkti bankai pagal šalis. Skirtingais tonais pažymėti langeliai, su pasikartojančiais bankais, tarp kurių yra: Swedbank (visos trijose šalyse), SEB (visose trijose šalyse), DNB (visos trijose šalyse), Nordea (Latvijoje ir Estijoje). Tyrimo metu bus galima įvertinti, kaip to paties kapitalo banko filialai veikia skirtingose šalyse, bei kartu įvertinti likusių (7) bankų teikiamas ar neteikiamas socialinės atsakomybės ataskaitas. Be to 7 lentelėje pažymėti bankai, kurie yra Jungtinių Tautų pasaulinio susitarimo dalyviai. Įdomu tai, kad didžioji Lietuvos bankų dalis yra Jungtinių tautų pasaulinio susitarimo dalyviai, kai tuo tarpu iš Estijos ir Latvijos bankų, Jungtinių tautų pasaulinio susitarimo dalyvis yra tik Nordea banko filialas, veikiantis Latvijoje. Iš Estijos pasirinktų tyrimui bankų ar jų filialų nė vienas nepriklauso Jungtinių Tautų pasauliniam susitarimui. Vis dėlto, reikėtų paminėti, kad Swedbank, SEB, Nordea ir Danske bankai dalyvauja Pasauliniame susitarime, tačiau kaip grupė bankų. Atsižvelgiant į pasikartojančius bankus trijose Baltijos šalyse (Swedbank, DNB, SEB ir Nordea), nuspręsta šių bankų filialų ataskaitas šalyse palyginti su bendra grupės ataskaita.

Iš kiekvienos šalies parinkus po 6 bankus, 12 paveiksle yra pateikta struktūrinė tiriamų šalių bankų užimama rinkos dalis.



**12 pav. Pagal šalį tyrimui parinktų bankų užimama rinkos dalis (sudaryta pagal Latvijos komercinių bankų asociacijos 2015 m. III ketvirčio ataskaitą, pagal Estijos bankų asociacijos duomenis ir Bankai.lt pateikiamą informaciją).**

12 paveiksle pateikta tyrimui parinktų bankų dalis, tiriamų šalių rinkoje. Pagal 12 paveiksle pateiktus duomenis matyti, kad Lietuvos atveju parinkti yra absoliučiai visi bankai. Tuo tarpu Estijos atveju, parinkti bankai reprezentuoja 93% šalies bankų rinkos. Kiek kitokia situacija yra Latvijos atveju, nes šioje šalyje yra itin didelė dalis įvairių bankų, kurie užima rinkoje po 1 – 2%, todėl parinkti 6 didžiausi bankai, reprezentuoja 72% šalies bankų rinkos. Apibendrinant galima teigti, kad visais atvejais, parinkti didžiausi bankai tolimesniam tyrimui reprezentuoja didžiąją dalį šalių rinkų, todėl galima teigti, kad tyrimas yra patikimas.

Taip pat, siekiant nustatyti tiriamų bankų socialinės informacijos kokybę, nuspręsta ataskaitas lyginti ir dinamikoje (5 metų intervale). 5 m. pasirinkti todėl, kad socialinė informacija Baltijos šalyse yra dar palyginti nauja idėja ir daugelis bankų tokią informaciją pradėjo teikti vidutiniškai prieš 5 metus. Toks palyginimas leis įvertinti, kaip per 5 m. (nuo 2010 m. iki 2014 m. imtinai) laikotarpį pakito socialinės informacijos kokybė konkrečiame banke.

Apibendrinant galima teigti, kad iš viso pasirinkti 18 Baltijos šalių bankų ar jų filialų bei 5 bankų (Swedbank, DNB, SEB ir Nordea) grupių ataskaitos. Tokiu būdu bus galima palyginti socialinės informacijos kokybę ne tik tarp bankų, bet ir pačių bankų viduje (grupę, lyginant su skirtingų regionų filialų pateikiama informacija). Be to, nuspręsta atlikti pasirinktų bankų kokybės tyrimą dinamikoje (5 metų intervale), kad būtų galima įvertinti, kaip kinta konkretaus banko ar grupės ĮSA kokybė.

Toliau, atliekant tyrimą, visų pirma bus įvertinta kiekvienos iš Baltijos šalių (Lietuvos, Latvijos ir Estijos) pasirinkto banko socialinės informacijos kokybė atskirai ir 5 m. laikotarpio pokytis (informacijos kokybės atžvilgiu). Įvertinus visų Baltijos šalių pasirinktų bankų individualią informacijos kokybę, jos rezultatai bus palyginti tarp šalių, o galiausiai didžiausių bankų, veikiančių Baltijos šalyse bendra socialinės informacijos kokybė bus palyginta tarp banko filialų.

#### 4.2. Lietuvos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas

Pirmiausia įvertinta Lietuvoje veikiančių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybė. Šiuo atveju vertinami visi Lietuvoje veikiantys ir Lietuvos banko licenciją turintys bankai (AB „SEB“ bankas, AB „Citadele“ bankas, AB „DNB“ bankas, AB „Šiaulių bankas“, AB „Swedbank“, UAB „Medicinos bankas“).

Lietuvos „Swedbank“ AB filialas savo socialinę informaciją pateikia internete bei „Pažangos ataskaitoje“, kurios yra sudaromos nuo 2008 m. Savo socialinę informaciją vadina- tvaria veikla. Detalesnis informacijos kokybės vertinimas pateiktas 8 lentelėje.

8 lentelė. Lietuvos „Swedbank“ AB socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>4</sup>

Kriterijus	2010 m.		2014 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	0	Nėra užsimenama apie darbuotojų nusiskundimus ar kitus neigiamus aspektus.	0,5	Yra užsimenama apie darbuotojų nusiskundimus, jų sprendimą, tačiau nėra konkretesnių duomenų.
Palyginamumas	1	Ataskaita pateikiama panašiu formatu kasmet.	1	Pateikiama ataskaita kasmet panašiu formatu.
Aiškumas	1	Informacija pateikiama aiškiai, suskirstyta pagal temas.	1	Informacija prieinama internetu. Informaciją pateikia ir interneto tinklalapyje ir ataskaitoje.
Patikimumas	0,5	Neaudituoti informacija, tačiau pagrįsta faktais ir statistika.	1	Audituoti tvarumo veikla, įsteigta Tvarios veiklos taryba.
Tikslumas	1	Dauguma teiginių pagrįsti pavyzdžiais, statistika ir kt.	1	Dauguma teiginių pagrįsti pavyzdžiais, statistika ir kt.
Savalaikiškumas	1	Informacija pateikiama mažiausiai kas metus.	1	Informaciją atnaujina mažiausiai kas metus.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>78,4</b>		<b>93,7</b>	

<sup>4</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-16]. Prieiga per internetą: [https://www.swedbank.lt/lt/pages/tvari\\_veikla/ataskaitos](https://www.swedbank.lt/lt/pages/tvari_veikla/ataskaitos)

Vertinant 8 lentelėje pateiktus rezultatus, galima pastebėti, kad nuo 2010 m. iki 2014 m. Lietuvos „Swedbank“ AB pateikiamos socialinės informacijos kokybė ženkliai padidėjo (išaugo 15,3%). Tam daugiausiai įtakos turėjo „Patikimumo“ rodiklio pagerėjimas, nes 2014 m. informacijos patikimumo balas buvo aukštesnis dėl atlikto tvarios veiklos audito. Taip pat, informacijos kokybės pagerėjimą lėmė ir Balanso rodiklio pokytis: 2010 m. ataskaitoje nebuvo jokios neigiamos informacijos, o tuo tarpu 2014 m. ataskaitoje yra užsimenama apie registruojamus darbuotojų skundus ir sprendžiamas problemas, nors informacija ir nėra pagrįsta konkrečiais skaičiais. Apibendrinant galima teigti, kad „Swedbank“ AB pateikiamos socialinės informacijos kokybė yra labai aukšta ir dinamikoje didėjanti (žr. 8 lentelę). Tai reiškia, kad šis bankas vis labiau supranta tokios informacijos kokybės svarbą ir naudą.

Kitas tyrimui pasirinktas bankas yra AB „Šiaulių bankas“. Šis bankas savo socialinę informaciją pateikia tik „Socialinės atsakomybės ataskaitose“, kurias teikia nuo 2010 m. Įdomu tai, kad AB „Šiaulių bankas“ yra Jungtinių tautų pasaulinio susitarimo dalyvis nuo 2008 m. (Pagal United Nations Global Compact pateikiamus duomenis), tačiau internetiniame puslapyje „Socialinės atsakomybės ataskaitas“ teikia tik nuo 2010 m. Detalesnis 2014 m. ir 2010 m. šio banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas, pateiktas 9 lentelėje.

**9 lentelė. AB „Šiaulių banko“ socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>5</sup>**

Kriterijus	2010 m.		2014 m.	
	Balai	Komentarai	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia tik ataskaitoje	0,5	-	0,5	-
Balansas	0	nėra neigiamos informacijos	0,5	Yra kalba apie gautas pretenzijas (nors ir atsakyta į jas)
Palyginamumas	1	2010 m. pateikė pirmą ataskaitą. Joje išlaikomos pagrindinės socialinės atsakomybės temos.	1	Pateikia kas metai, išlaikomos pagrindinės temos
Aiškumas	1	Informacija aiški, pateikta pagal temas, nors ir glausta	1	Informacija aiški, glausta, su pavyzdžiais
Patikimumas	0,5	priklauso organizacijai, tačiau nėra informacijos apie specialų komitetą ar auditą	0,5	priklauso organizacijai, tačiau nėra informacijos apie specialų komitetą ar auditą
Tikslumas	0,5	Informacija yra aiški su pavyzdžiais, tačiau šalia teiginių nėra tai įrodančios konkrečios statistikos.	1	Dauguma faktų pateikiami skaičiais, jei įmanoma finansine išraiška
Savalaikiškumas	1	Informaciją pateikta pirmą kartą, tačiau ataskaitoje pateikiami duomenys atitinka tų metų laikotarpį.	1	Informacija atnaujinama kas metus
<b>ISA kokybė, %</b>	<b>65,75</b>		<b>79,7</b>	

<sup>5</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-16]. Prieiga per internetą: <http://www.siauliubankas.lt/lt/apie-banka/investuotojams/socialine-politika/>

Vertinant AB „Šiaulių banko“ pateikiamos socialinės informacijos kokybę (žr. 9 lentelę), nustatyta, kad dinamikoje (nuo 2010 m. iki 2014 m.) šio banko pateikiamos socialinės informacijos kokybė išaugo (išaugo 13,95 %). Kokybės pagerėjimą lėmė tai, kad 2014 m. šis bankas savo socialinės atsakomybės ataskaitoje pateikė nors ir labai nedaug, bet neigiamos informacijos. Taip pat, 2014 m. ataskaitoje pateikti faktai buvo pagrįsti skaičiais ir statistika, tai sąlygojo „Tikslumo“ rodiklio atitikimą ir dėl to didesnę informacijos kokybę. Bendrai, vertinant AB „Šiaulių banko“ socialinės atsakomybės ataskaitą, galima teigti, kad šio banko ataskaita nuo 2010 m. iki 2014 m. ženkliai pakito, tačiau į gerąją pusę: 2014 m. ataskaita yra informatyvesnė (2010 m. pateikta ataskaita, kurią sudaro 2 puslapiai, o 2014 m. ataskaitą sudaro 22 puslapiai) ir patrauklesnė vartotojui (ilustruota paveikslais, informacija suskirstyta pagal temas).

Dar vienas Lietuviško kapitalo bankas, kurio pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybė buvo vertinta, yra UAB „Medicinos bankas“. Įdomu tai, kad šis bankas yra vienas iš pirmųjų bankų Lietuvoje, 2005 m. tapęs Jungtinių tautų pasaulinio susitarimo dalyviu. Savo socialinę informaciją, UAB „Medicinos bankas“ pateikia ir interneto svetainėje ir ataskaitos formą. Pačią socialinės atsakomybės informaciją vadina – socialine atsakomybe, o ataskaitą - „Socialinės pažangos ataskaita“. Socialinės pažangos ataskaitas šis bankas teikia nuo 2007 m. (ilgiausiai, lyginant su kitais Lietuvoje veikiančiais bankais). Detalesnė šio banko socialinės atsakomybės informacijos kokybės analizė pateikta 10 lentelėje.

**10 lentelė. UAB „Medicinos banko“ socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>6</sup>**

Kriterijus	2010 m.		2014 m.	
	Balai	Komentarai	Balai	Komentarai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	0,5	Trumpai kalbama apie ekonomikos krizę ir neigiamus jos padarinius bankui	0,5	Yra kalba, kad sumažėjo darbuotojų
Palyginamumas	1	Ataskaitos pateikiamos kas metus, vyrauja ta pati teminė struktūra	1	Taip, 2014 m. kiek patobulinta ir labiau struktūrizuota
Aiškumas	1	informacija aiški, su paaiškinimais, suskirstyta pagal temas	0,5	Yra keletas vietų, kur informacijos turinys neatitinka išskirto skyriaus: aplinkosaugos skyriuje kalbama apie dalyvavimą akcijoje gelbėkite vaikus
Patikimumas	0,5	Yra Jungtinių Tautų pasaulinio susitarimo narys, kalbama apie etikos komisiją, tačiau auditas neatliktas	0,5	Priklauso Jungtinių Tautų susitarimui, tačiau nėra informacijos apie specialų komitetą ar auditą
Tikslumas	1	Informacija yra aiški, pateikiama su statistine ir finansine išraiška	1	Informacija yra aiški, pateikiama su statistine ir finansine išraiška
Savalaikiškumas	1	Atnaujinama mažiausiai kas 1m.	1	Atnaujinama mažiausiai kas 1m.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>84,7</b>		<b>74,8</b>	

<sup>6</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <http://www.medbank.lt/apie-banka/socialine-atsakomybe/>



Atsižvelgiant į 10 lentelėje pateiktus UAB „Medicinos banko“ socialinės informacijos kokybės tyrimo duomenis, galima teigti, kad 2014 m. šio banko pateiktos socialinės informacijos kokybė buvo prastesnė, lyginant su 2010 m. (žr. 10 lentelę). Nuo 2010 m. iki 2014 m. šio banko pateikiamos socialinės informacijos kokybė sumažėjo 9,9%. Tokį kokybės sumažėjimą lėmė „Aiškumo“ kriterijaus prastesni rezultatai 2014 m. dėl 2014 m. ataskaitoje esančių vietų, kur informacijos turinys neatitinka jos pavadinimo (šiuo atveju pastebėta, kad aplinkosaugos skyriuje kalbama apie dalyvavimą akcijoje „Gelbėkite vaikus“). Bendrai, vertinant šio banko pateikiamą socialinę informaciją, galima teigti, kad ataskaita griežtai struktūruota – suskirstyta į skyrius, kiekvienas skyrius atitinka tam tikrą(us) Pasaulinio susitarimo principus ir turi grafą „Pasiękti rezultatai“. Interneto tinklalapyje (ne ataskaitoje) pateikiama socialinė informacija yra glausta ir bendro pobūdžio.

Kitas tyrimui pasirinktas bankas yra AB „SEB“ bankas. Šis bankas, kaip ir „Swedbank“ AB, savo socialinę informaciją pateikia internete, tačiau skirtingai nei AB „Swedbank“, AB „Šiaulių bankas“ ar UAB „Medicinos bankas“, šis bankas pateikia tik bendrą grupės socialinės atsakomybės ataskaitą. Todėl vertinant Lietuvos regione pateikiamos banko socialinės informacijos kokybę, šiuo atveju analizuota internete esanti informacija (žr. 11 lentelę).

**11 lentelė. AB „SEB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>7</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ĮSA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	-
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	Kadangi informacija pateikiama internetu, užtikrinti nuoseklų palyginamumą dinamikoje negalima
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0,5	Nors yra kalbama apie audito komitet <sup>1</sup> ir tvarios veiklos komitetus, kadangi informacija pateikiama internetu, visiškai užtikrinti jos patikimumo negalima
Tikslumas	1	Teiginiai pagrįsti finansiniais duomenimis, platesniais paaiškinimais
Savalaikiškumas	0	Nėra nuorodų apie dažną informacijos atnaujinimą - paskutinis visuomeninis projektas prie kurio prisidėjo bankas, įgyvendintas 2012 m.
<b>ĮSA kokybė, %</b>		<b>49,1</b>

11 lentelėje pateikta AB „SEB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo duomenys. Vertinant duomenų kokybę, reikėtų paminėti tai, kad šis bankas socialinę informaciją pateikia tik internetu (ataskaitą taip pat pateikia, tačiau visos SEB grupės), todėl informacija negali atitikti palyginamumo principo ir dėl to kokybė negali būti maksimali. Dėl tos priežasties, lyginta SEB

<sup>7</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kaip-vykdoma-tvaria-veikla>

banko pateikiamos socialinės informacijos kokybę su kitais bankais, kurie pateikia ir ataskaitas yra netikslinga. Tokiu atveju lyginama tik su kitais bankais, kurie socialinę informaciją pateikia tik internete.

Vertinant 11 lentelėje pateiktą AB „SEB“ banko socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad šio banko socialinės informacijos kokybė sudaro 49,1%. Nors šiuo atveju atitikti palyginamumo kriterijaus nėra galimybės, banko pateikiama informacija taip pat neatitinka ir savalaikiškumo kriterijaus (pagal naujausią aprašytą dalyvavimą projekte, galima spręsti, kad informacija paskutinį kartą atnaujinta 2012 m.). Taip pat, tarp pateikiamos socialinės informacijos, nėra jokios neigiamos informacijos, dėl to balanso kriterijaus ši informacija taip pat neatitinka. Vertinant patikimumo kriterijų, galima teigti, kad kaip internetinė informacija, ji yra pakankamai patikima, nes yra kalbama apie narystę ne vienoje tarptautinėje organizacijoje, tvarios veiklos komiteto veiklą, vis dėlto interneto puslapyje nėra nuorodų ar informacijos apie atliekamus informacijos auditus. Apibendrinant AB „SEB“ banko pateikiamą socialinės informacijos kokybės vertinimą (žr. 11 lentelę), galima teigti, kad banko pateikiama informacija yra pakankamai pasenusi, retai atnaujinama, ne visiškai patikima, nors yra aiški, struktūruota.

Dar vienas Lietuvoje veikiantis bankas, kuris savo socialinę informaciją pateikia tik internete yra AB „DnB“ bankas. Šio banko socialinės informacijos vertinimas, pateiktas 12 lentelėje

**12 lentelė. AB „DnB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>8</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	Netiesiogiai - per vykdomus projektus
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	-
Balansas	0	Kalba tik apie remiamus projektus
Palyginamumas	0	Neteikia ataskaitų
Aiškumas	1	Informacija aiški, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0,5	Teiginiai, pagrįsti faktais, bet nėra nuorodų apie atliktus auditus ar narystes tarptautinėse organizacijose
Tikslumas	0	Teiginiai paaiškinti abstrakčiai, nedetalūs
Savalaikiškumas	0	Nėra informacijos apie informacijos aktualumą, metus, kada vykdyti projektai ir kt.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>33,8</b>	

Vertinant 12 lentelėje pateiktus duomenis, reikėtų paminėti, kad AB „DnB“ bankas savo internetinėje svetainėje nepateikia jokios informacijos, kuri būtų apibūdinama kaip socialinė informacija ar tvari veikla. Vis dėlto, šis bankas savo internetinėje svetainėje pateikia informaciją apie rėmimo projektus, kas iš dalies yra socialinė veikla. Būtent šios informacijos kokybės vertinimo

<sup>8</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <https://www.dnb.lt/lt/apie-banka/projektai>

rezultatai pateikti 12 lentelėje. Įvertus AB „DnB“ banko pateikiamą informaciją, nustatyta, kad socialinės informacijos kokybė šiuo atveju siekia 33,8%. Taip yra todėl, kad vertinta informacija neatitiko savalaikiškumo, tikslumo, palyginamumo ir balanso kriterijų, tačiau iš dalies atitiko patikimumo kriterijų ir aiškumo kriterijų (žr. 12 lentelę).

Lyginant AB „DnB“ ir AB „SEB“ banko internete pateikiamos socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad AB „SEB“ banko pateikta informacija buvo kokybiškesnė, nes atitiko daugiau kokybės kriterijų, be to SEB pateikė daugiau informacijos, kuris ir buvo apibūdinama kaip „Tvari veikla“, tuo tarpu AB „DnB“ bankas pateikė tik informaciją, kurią vadina „Rėmimo projektai“.

Paskutinis vertintas Lietuvoje veikiantis bankas yra AB „Citadele“ bankas. Šis bankas iš kitų vertintų bankų išsiskiria tuo, kad nepateikia socialinės informacijos, nė viena forma. Todėl šiuo atveju galima teigti, kad AB „Citadele“ socialinės atsakomybės informacijos kokybė lygi 0%. (metinėse finansinėse ataskaitose pateikiama trumpa informacija apie atlyginimo skaičiavimą, tačiau visos banko grupės mastu). Įdomu tai, kad šio banko misija: „Būti klientų poreikius atitinkančiu, patikimu ir socialiai atsakingu banku“ (Citadele, interneto puslapyje pateikiama informacija). Taip pat šis bankas netgi pateikia socialinės atsakomybės, banko kontekste, apibūdinimą: „pasitelkdami mūsų darbuotojų žinias ir „Citadele“ banko išteklius, mes rūpinamės konkrečiomis visuomenei aktualiomis sritimis, kurias siekiame gerinti ir puoselėti“ (Citadele, interneto puslapyje pateikiama informacija). Atsižvelgiant į tai, kad bankas savo misijoje pabrėžia socialinės atsakomybės svarbą, bet nepateikia jokios informacijos apie socialinę veiklą, galima teigti, kad bankas nesilaiko savo strategijoje numatytų tikslų.

Apibendrinant Lietuvoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės tyrimą, 13 lentelėje yra pateikta bendra visų aptartų bankų informacija.

### 13 lentelė. Lietuvoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai

Banko pavadinimas	ISA informacijos pateikimo būdas		Socialinės informacijos kokybė, 2014 m. %
	Ataskaita	Informacija tik internetiniame puslapyje	
AB „Swedbank“			<b>93,7</b>
AB „Šiaulių bankas“			<b>79,7</b>
UAB „Medicinos bankas“			<b>74,8</b>
AB „SEB“			<b>49,1*</b>
AB „DnB“			<b>33,8*</b>
AB „Citadele“ bankas	-	-	<b>0</b>

\* kadangi informaciją pateikia internete, laikoma, kad informacijos kokybė atitinka 2016 m. laikotarpį.

Įvertinus Lietuvoje veikiančių bankų pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybę, nustatyta, kad kokybiškiausią informaciją teikia AB „Swedbank“ (93,7%, žr. 13 lentelę). Tuo tarpu socialinės informacijos visiškai nepateikia AB „Citadele“ bankas, nors šis bankas savo misijoje yra nustatęs tikslą tapti socialiai atsakingu banku. Taip pat du iš 6 Lietuvoje veikiančių ir Lietuvos banko licenciją turinčių bankų (AB „DnB“ ir AB „SEB“) socialinę informaciją pateikia tik internete arba AB

„SEB“ atveju ir internete ir ataskaitoje, tačiau ataskaita yra bendra visos AB „SEB“ bankų grupės, todėl šiuo atveju jos kokybė nevertinta. Apibendrinant, galima teigti, kad vidutiniškai, Lietuvoje veikiančių bankų pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybė yra 55,18%. Taip pat, įvertinus bankų, kurie veikia Lietuvoje ir pateikia Lietuvos kontekste socialinės atsakomybės ataskaitas, informacijos kokybės dinamiką 5 m. laikotarpyje, nustatyta, kad nuo 2010 m. iki 2014 m. informacijos kokybė vidutiniškai išaugo 6,45%, atmetus UAB „Medicinos banko“ rezultatus (šio banko pateikiamos informacijos kokybė nuo 2010 iki 2014 m. sumažėjo 9,9%), vidutiniškai kokybė išaugo 14,63 % (vertinant pagal AB „Swedbank“ ir AB „Šiaulių banko“ rezultatus).

### 4.3. Latvijos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas

Vertinant Latvijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybę, atlika 6 didžiausių Latvijos bankų (AB „Swedbank“, ABLV bank, Rietumu bankas, AB „SEB“, AB „Nordea“, AB „DnB“ bankas), užimančių 72% rinkos (žr. 8 pav.), socialinės informacijos kokybės vertinimas.

Latvijoje, kaip ir Lietuvoje veikia AB „Swedbank“ filialas. Tačiau skirtingai nei Lietuvoje, Latvijoje veikiantis Swedbank nepateikia socialinės atsakomybės ar Tvarumo ataskaitų (pateikia tik bendrą grupės ataskaitą). Todėl, 14 lentelėje yra pateikta Latvijos AB „Swedbank“ socialinės atsakomybės informacijos, kuri yra pateikiama tik internete, kokybės analizė.

**14 lentelė. Latvijoje veikiančios AB „Swedbank“ pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>9</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	Informacija pateikiama internete, taip pat pateikia bendrą grupės ataskaitą, bet ne atskirą ataskaitą Latvijos atžvilgiu.
Balansas	0	Nėra jokios neigiamos informacijos.
Palyginamumas	0	Atskira Latvijos Swedbank ataskaita nepateikiama.
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta, išskirstyta pagal temas.
Patikimumas	0,5	Jokios nuorodos apie vietinį auditą, priežiūros komitetą, tačiau priklauso Latvijos komercinių bankų socialinei chartijai.
Tikslumas	1	Teiginiai pagrįsti tai įrodančiais dokumentais (tvarumo politika ir kt.)
Savalaikiškumas	0	Nėra informacijos apie tai, kada atnaujinta informacija. Nėra galimybės nustatyti informacijos naujumo.
<b>ISA kokybė, %</b>		<b>49,1</b>

14 lentelėje pateikti Latvijoje veikiančio AB „Swedbank“ socialinės informacijos kokybės tyrimo rezultatai. Kadangi Latvijoje AB „Swedbank“ nepateikia atskiros socialinės atsakomybės

<sup>9</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: [https://www.swedbank.lv/en/par\\_swedbank/ilgtspeja/](https://www.swedbank.lv/en/par_swedbank/ilgtspeja/)

ataskaitos (informaciją pateikia tik interneto tinklalapyje), informacija negali atitikti palyginamumo kriterijaus. Taip pat, interneto tinklalapyje nėra nurodoma, kad informacija yra audituota, tačiau teigiama, kad Latvijoje veikiantis AB „Swedbank“ filialas priklauso Latvijos komercinių bankų socialinei chartijai. Dėl tos priežasties galima teigti, kad duomenys iš dalies yra patikimi. Vis dėlto, nėra galimybės nustatyti duomenų naujumo (neatitinka savalaikiškumo principo). Taip pat, Latvijos AB „Swedbank“ filialo pateikiama socialinė informacija neatitinka balanso principo, nes joje nepateikiama neigiamų aspektų. Apibendrinant, galima teigti, kad Latvijos AB „Swedbank“ pateikiamos socialinės informacijos kokybė sudaro 49,1% (žr. 14 lentelę). Lyginant šį rezultatą su Lietuvos AB „Swedbank“ socialinių duomenų kokybe, galima teigti, kad Lietuvos pateikiama socialinė informacija yra beveik dvigubai kokybiškesnė (žr. 8 lentelę). Tokiam rezultatui daugiausiai įtakos turi Lietuvoje sudaroma atskira socialinės atsakomybės ataskaita

Kitas Latvijoje veikiantis bankas, kurio pateikiamos socialinės informacijos kokybė buvo analizuota - ABLV bank. Šis bankas savo socialinę informaciją pateikia per vykdomus projektus ir kartu su metine finansine ataskaita (nuo 2012 m.). 15 lent. pateiktas banko socialinės informacijos kokybės vertinimas.

**15 lentelė. ABLV bank pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>10</sup>**

Kriterijus	2012 m.		2014 m.	
	Balai		Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1		1	-
Pateikia visomis formomis	1	Pateikia prie finansinės metinės ataskaitos	1	Bankas pateikia: interneto svetainėje- banko labdaros fondas teikia ataskaitas apie vykdytus projektus; Kartu su metine ataskaita
Balansas	0	Nėra negatyvios informacijos	0	Nėra neigiamos informacijos.
Palyginamumas	0	Socialinė informacija pateikta pirmą kartą 2012 m.	1	Banko labdaros ir paramos fondo ataskaitos teikiamos kasmet, finansinės ataskaitos su socialinės atsakomybės informacija nuo 2012m.
Aiškumas	1	informacija aiški, glausta, tačiau labdaros fondo pateikiama ataskaita yra tik latvių kalba, todėl yra apsunkintas ataskaitos vertinimas, bet finansinėse ataskaitose pateikiama informacija anglų kalba	1	informacija aiški, glausta, tačiau labdaros fondo pateikiama ataskaita yra tik latvių kalba, todėl yra apsunkintas ataskaitos vertinimas, bet finansinėse ataskaitose pateikiama informacija anglų kalba
Patikimumas	1	Remiamų projektų ataskaitos teikiamos kasmet su finansiniais rezultatais, audituota	1	Remiamų projektų ataskaitos teikiamos kasmet su finansiniais rezultatais.
Tikslumas	1	informacija pateikiama pakankamai tiksliai, pagrindžiant skaičiais	1	Informacija pateikiama pakankamai tiksliai, pagrindžiant skaičiais.
Savalaikiškumas	1	Pateikiamos nuorodos į vykdomų projektų interneto svetainės mažiausiai kartą per metus	1	Atnaujinama mažiausiai kartą per metus.
<b>ISA kokybė, %</b>		<b>72,1</b>		<b>87,4</b>

<sup>10</sup>Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: <https://www.ablv.com/en/about/society>

Vertinant 15 lentelėje pateiktus ABPV banko socialinės informacijos kokybės vertinimo rezultatus, reikėtų paminėti, kad šiuo atveju vertinta ir banko interneto tinklalapyje pateikta informacija ir banko labdaros fondo pateikta ataskaita (vertinta tik 2014 m. ataskaita, nes 2010 m. ataskaitos neteikė) bei socialinė informacija, pateikta prie metinės ataskaitos. Šiuo atveju, ABLV banko pateikiamą socialinės atsakomybės informaciją galima vertinti kaip labai aukštos kokybės (87,4%), be to nuo 2012 m. kokybės lygis išaugo 15,3% dėl palyginamumo požymio atitikimo 2014 m.. Tačiau, tarp vertintos informacijos nepavyko rasti neigiamos informacijos, todėl balanso rodiklis šiuo atveju lygus 0. Apibendrinant ABLV pateikiamos socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad ši informacija yra labai aukšta.

Vis dėlto, lyginant ABLV banko pateikiamos socialinės informacijos kokybę su Latvijoje veikiančio AB „Swedbank“ socialinės informacijos kokybe (žr. 14 lentelę), galima teigti, kad ABLV banko pateikiama informacija yra ženkliai kokybiškesnė (tam daugiausiai įtakos turi ABLV banko labdaros ir paramos fondo teikiamos ataskaitos bei socialinės informacijos pateikimas prie finansinės metinės ataskaitos).

16 lentelėje pateiktas Latvijoje veikiančio „Rietumu“ banko socialinės atsakomybės informacijos kokybės vertinimas.

**16 lentelė. Rietumu Bank pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>11</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	Netiesiogiai - yra įsteigtas banko labdaros fondas, kurio interneto puslapio nėra.
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	Pateikia trumpą informaciją apie banko labdaros fondą ir meno klubą.
Balansas	0	Kalba tik apie remiamus projektus, nėra neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	Neteikia ataskaitų
Aiškumas	0,5	Informacija, pateikta apie labdaros fondą ir meno klubą, yra aiški, tačiau jos yra labai mažai.
Patikimumas	0	Nėra kalbama apie priklausymą tarptautiniams susitarimams, nėra specialaus komiteto, informacija neaudituojama.
Tikslumas	0	Informacija nepagrįsta statistika ar finansine išraiška
Savalaikiškumas	0	Nėra informacijos apie duomenų naujumą
<b>ISA kokybė, %</b>	<b>14,9</b>	

Rietumu bankas, kaip ir ABLV bankas savo socialinę informaciją pateikia netiesiogiai – interneto puslapyje yra rašoma, kad yra įsteigtas Rietumu banko labdaros fonas (kurio interneto puslapio nėra) ir meno klubas. 16 lentelėje pateikta Rietumu banko socialinės informacijos kokybės apžvalga. Kadangi šis bankas socialinės informacijos pateikia labai mažai ir neteikia ataskaitų, informacija neatitinka palyginamumo, savalaikiškumo, patikimumo ir tikslumo kriterijų. Taip pat šis

<sup>11</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: <https://www.rietumu.com/bank>

bankas nepateikia jokios neigiamos informacijos, todėl neatitinka ir balanso kriterijaus. Nors šis bankas pateikia labai mažai socialinės informacijos (kuri yra tik kaip nuoroda į labdaros fondą ir meno klubą), pateikta informacija yra aiški, todėl iš dalies atitinka aiškumo kriterijų. Apibendrinant Rietumu banko pateikiamos socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad informacijos kokybė yra labai prasta (14,9%, žr. 16 lentelę), taip yra dėl to, jog informacija yra nevisapusiška, bei labai glausta. Be to nėra teikiamos socialinės atsakomybės ataskaitos.

Latvijoje, kaip ir Lietuvoje veikia AB „SEB“ bankų grupės filialas. Šis SEB grupės filialas, kaip ir Lietuvoje, socialinę informaciją, susijusią su Latvijos šalimi, pateikia tik interneto tinklalapyje (socialinės atsakomybės ataskaitą pateikia tik bendrą SEB grupės). Todėl, šiuo atveju 17 lentelėje pateiktas šio banko, veikiančio Latvijoje, socialinės informacijos kokybės vertinimas, vertinant tik interneto tinklalapyje pateiktą informaciją (žr. 17 lentelę)

**17 lentelė. AB „SEB“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>12</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	Pateikia tik visos grupės ataskaitą.
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos.
Palyginamumas	0	Ataskaitų nepateikia (pateikia tik bendrą SEB grupės).
Aiškumas	1	Informacija pateikta aiškiai (suprantamais žodžiais, struktūruota), suskirstyta pagal temas.
Patikimumas	0,5	Nėra atlikto informacijos audito, tačiau yra nurodoma, kad priklauso daugiau nei vienai organizacijai ir pasauliniam susitarimui.
Tikslumas	0,5	Teiginiai mažai pagrįsti statistika ar finansiniais duomenimis.
Savalaikiškumas	0,5	Ataskaita neteikiama, paskutiniai įgyvendinti ir įvardinti projektai, atlikti 2013 m.
<b>ISA kokybė, %</b>	<b>45,95</b>	

Vertinant 17 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad Latvijoje veikiančio AB „SEB“ banko filialo pateikiama socialinė informacija visiškai atitinka tik aiškumo kriterijų. Tuo tarpu balanso ir palyginamumo kriterijų pateikiama informacija neatitinka, nes nėra pateikiama neigiamos informacijos ir nėra sudaroma atskira Latvijos SEB banko socialinės atsakomybės ataskaita. Vertinant 17 lentelėje pateiktus patikimumo, savalaikiškumo ir tikslumo kriterijus, galima teigti, kad SEB banko informacija šiuos kriterijus atitinka tik iš dalies, nes informacija nėra audituota, teiginiai mažai pagrįsti statistika ar finansiniais duomenimis, o paskutinis aprašomas projektas įgyvendintas 2013 m. Apibendrinant galima teigti, kad Latvijoje veikiančio AB „SEB“ banko pateikiama socialinė informacija yra vidutinės kokybės (49,95%). Tačiau, lyginant Latvijos ir Lietuvos SEB banko

<sup>12</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-19]. Prieiga per internetą: <http://www.seb.lv/eng/about-seb/seb-society/corporate-sustainability/our-business-priorities>

socialinės atsakomybės informacijos kokybę, galima teigti, kad Latvijoje veikiančio SEB banko socialinė informacija yra kokybiškesnė (kokybės rodiklis didesnis 0,85%).

Kitas Latvijoje veikiantis bankas, pasirinktas socialinės informacijos kokybės tyrimui, yra AB „Nordea“ Latvijos filialas. Šio filialo socialinės atsakomybės informacijos kokybės apžvalga pateikta 18 lentelėje.

**18 lentelė. AB „Nordea“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>13</sup>**

Kriterijus	2011 m.		2014 m.	
	Balai	Komentarai	Balai	Komentarai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	0	Nepateikia neigiamos informacijos	0	Nepateikia neigiamos informacijos.
Palyginamumas	1	Pateikia panašaus pobūdžio ataskaitas kas metus	1	Pateikia panašaus pobūdžio ataskaitas kas metus.
Aiškumas	0	Latvijos Nordea socialinė informacija tiek internetu, tiek ataskaitoje pateikiama tik latvių kalba (ataskaitos išversti į anglų kalbą nėra galimybės). Pasirinkus anglišką kalbą, automatiškai nukreipia į bendrą grupės tinklalapį.	0	Latvijos Nordea socialinė informacija tiek internetu, tiek ataskaitoje pateikiama tik latvių kalba. Pasirinkus anglišką kalbą, automatiškai nukreipia į bendrą grupės tinklalapį.
Patikimumas	0	Nėra informacijos apie narystę organizacijose ar atliktą auditą	0,5	Nėra informacijos apie atliktą auditą, bet yra nurodyta, kad priklauso pasaulinėms organizacijoms.
Tikslumas	1	Informacija pakankamai pagrįsta statistika ar finansine išraiška	0,5	Informacija mažai pagrįsta statistika ar finansine išraiška.
Savalaikiškumas	1	Ataskaitą pateikia kas metus, informaciją internete taip pat atnaujina (rašoma apie 2015 m. įgyvendintus projektus)	1	Ataskaitą pateikia kas metus, informaciją internete taip pat atnaujina (rašoma apie 2015 m. įgyvendintus projektus)
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>49,6</b>		<b>50,95</b>	

18 lentelėje pateikta Latvijoje veikiančio Nordea banko socialinės informacijos kokybės apžvalga. Vertinant 18 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad šio banko socialinės informacijos kokybė nuo 2011 m. (pradėjo teikti ataskaitas) iki 2014 m. nežymiai, tačiau išaugo iš viso 0,99%. Tam įtakos turėjo tai, kad 2014 m. ataskaitoje atsirado nuoroda apie šio banko priklausymą tarptautinėms organizacijoms, kas sąlygojo patikimumo kriterijaus dalinį atitikimą. Vis dėlto, 2014 m. ataskaitą lyginant su 2011 m. pastebėta tai, jog 2011 m. ataskaitoje buvo daugiau teiginių, pagrįstų statistika ar finansiniais rodikliais. Iš esmės galima teigti, kad didžiausias Latvijoje veikiančio Nordea banko pateikiamos socialinės informacijos trūkumas yra tai, jog ši informacija yra pasiekama tik

<sup>13</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-19]. Prieiga per internetą: <http://www.nordea.lv/Par+Nordea/Par+Nordea/Korporat%C4%ABv%C4%81+soci%C4%81%C4%81+atbild%C4%ABba/1563032.html>



atsidarius šio banko latvišką puslapį latvių kalba (pasirinkus anglų kalbą, socialinės atsakomybės puslapis nukreipiamas į grupės puslapį), todėl aiškumo kriterijus šiuo atveju yra neišpildomas (interneto svetainės duomenis galima išverti į anglų kalbą, tačiau ataskaita pateikta taip, kad nėra jokios galimybės išverti į anglų kalbą).

Dar vienas Latvijoje veikiantis bankas yra AB „DnB“. Vis dėlto, atrinkus šį banką, kaip vieną iš didžiausių Latvijoje veikiančių bankų, nustatyta, kad šis banko filialas nepateikia jokios informacijos apie socialinę atsakomybę. Todėl šiuo atveju AB „DnB“ banko, veikiančio Latvijoje socialinės atsakomybės informacijos kokybė yra lygi 0%.

Apibendrinat didžiausių Latvijos bankų socialinės informacijos kokybę, 19 lentelėje yra pateikta bankų kokybės apibendrinanti apžvalga.

**19 lentelė. Latvijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai**

Banko pavadinimas	ISA informacijos pateikimo būdas		Socialinės informacijos kokybė, 2016 m. %
	Ataskaita	Informacija tik internetiniame puslapyje	
AB „Swedbank“			<b>49,1</b>
ABLV bank			<b>87,4*</b>
Rietumu Bank			<b>14,9</b>
AB „SEB“			<b>45,95</b>
AB „Nordea“			<b>50,95*</b>
AB „DnB“	-	-	<b>0</b>

\* kadangi informaciją pateikia ir ataskaitoje, informacijos kokybė atitinka 2014 m. laikotarpį.

Įvertinus Latvijoje veikiančių 6 didžiausių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad kokybiškiausių socialinę informaciją teikia ABLV bankas (87,4%, žr. 19 lentelę). Šio banko pranašumas tai, kad teikia informaciją metinėse ataskaitose (atitinka palyginamumo kriterijų). Taip pat, vertinant visus pasirinktus didžiausius Latvijos bankus, reikėtų paminėti, kad AB „Nordea“ bankas taip pat teikia socialinę informaciją ir internetu ir ataskaitos forma, tačiau esminis trūkumas yra tai, kad ši informacija pasiekama tik latvių kalba. Bendrai, vertinant Latvijos bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybę galima teigti, kad vidutiniškai socialinės informacijos kokybė siekia 41,38%. Lyginant šį rodiklį su anksčiau aptartu Lietuvos rodikliu, galima teigti, kad Lietuvoje veikiantys bankai pateikia kokybiškesnę socialinę informaciją (Lietuvoje informacijos kokybė vidutiniškai yra 55,18%).

#### **4.4. Estijos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimas**

Estija - dar viena Baltijos šalis, kurios bankai buvo pasirinkti socialinės informacijos kokybės tyrimui. Kaip Lietuvos ir Latvijos atveju, taip Estijos atveju, pasirinkti 6 didžiausia Estijoje veikiančios bankai, užimantys 93% rinkos Estijoje (žr. 8 pav.): AB „Swedbank“, AB „SEB“, AB „Nordea“, AB „Danske“ bankas, AB „DnB“ bankas, LHV bankas. Toliau kiekvieno iš šių bankų pateikiamos socialinės atsakomybės informacija bus aptarta detaliau.

Estijoje, kaip Lietuvoje ir Latvijoje, veikia AB „Swedbank“ filialas. Šio Estijos filialo pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo rezultatai, pateikti 20 lentelėje.

**20 lentelė . Estijoje veikiančio AB „Swedbank“ pateikiamos socialinės informacijos kokybės vertinimas<sup>14</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	-
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	Atskira Estijos Swedbank ataskaita nepateikiama.
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0	Jokios nuorodos apie vietinį auditą, priežiūros komitetą ar priklausymą tarptautinei organizacijai
Tikslumas	0,5	Teiginiai pagrįsti nuorodomis į su teiginiais susijusias svetaines.
Savalaikiškumas	0	Nėra informacijos apie tai, kada atnaujinta informacija, paskutinis aprašytas projektas įgyvendintas 2010 m.
<b>ISA kokybė, %</b>		<b>32,45</b>

Estijos AB „Swedbank“ filialas, kaip ir Latvijos, savo socialinę informaciją pateikia tik internete. Kadangi pateikiamos socialinės atsakomybės ataskaitos yra tik visos grupės atžvilgiu, 20 lentelėje pateikta tik internete pateikiamos informacijos kokybės analizė. Vertinant pagal 20 lentelės duomenis, Estijoje veikiančio AB „Swedbank“ filialo pateikiamos socialinės informacijos atskleidimo kokybė yra pakankamai žema (32,45%). Tokiam rezultatui daugiausiai įtakos turi tai, jog šis filialas nepateikia socialinės atsakomybės ataskaitų Estijos atžvilgiu. Dėl tos priežasties informacija negali atitikti palyginamumo kriterijaus. Taip pat, Estijoje veikiančio Swedbank pateikiama socialinė informacija yra tik teigiama, todėl balanso kriterijaus taip pat neatitinka (žr. 20 lentelę). Dar vienas kokybės kriterijus, kurio neatitinka Estijos pateikiama informacija – savalaikiškumas (Nėra informacijos apie tai, kada atnaujinta informacija, paskutinis aprašytas projektas įgyvendintas 2010 m.).

Lyginat Estijoje veikiančio Swedbank socialinės informacijos kokybės lygį su Lietuvos ir Latvijos pateikiamos informacijos kokybe, galima teigti, kad Estijoje pateikiama socialinė informacija yra mažiausiai kokybiška.

Kitas, Estijoje veikiantis bankas – AB „SEB“. Šio banko filialų pateikiama socialinės atsakomybės informacijos kokybė Lietuvoje ir Latvijoje aptarta anksčiau, o 21 lentelėje yra Estijos AB „SEB“ banko filialo socialinės informacijos kokybės analizė.

<sup>14</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <https://www.swedbank.ee/about/about/society/support?language=ENG>

**21 lentelė. AB „SEB“ banko, veikiančio Estijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>15</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ĮSA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	-
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	Ataskaitų nepateikia
Aiškumas	1	Informacija pateikta aiškiai (suprantamais žodžiais, struktūruota), suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0	Nėra pateiktos nuorodos apie atliktą auditą ar narystę organizacijose
Tikslumas	0,5	Teiginiai aiškūs, suprantami, tačiau nepragrįsti statistiniais rodikliais, tik žodiniais teiginiais
Savalaikiškumas	0	Ataskaita neteikiama, nėra informacijos apie informacijos atnaujinimą
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>32,45</b>	

Vertinant 21 lentelėje pateiktą informaciją, galima teigti, kad AB „SEB“ banko, veikiančio Estijoje pateikiamos socialinės informacijos kokybė yra žema (32,45%). Tam daugiausiai įtakos turi tai, jog šis bankas nepateikia atskiros Estijos socialinės atsakomybės ataskaitos ir dėl to internete pateikiama informacija negali atitikti palyginamumo ir savalaikiškumo kriterijų. Taip pat šiuo atveju nėra pateikiamos neigiamos informacijos, bei nuorodų apie priklausymą tarptautinėms organizacijoms ar atliekamus auditus, todėl neišpildomi ir balanso bei patikimumo kriterijai (žr. 21 lentelę).

Lyginant Estijoje veikiančio AB „SEB“ banko socialinės informacijos kokybę su Lietuvoje ir Latvijoje veikiančiais šios grupės bankais, galima teigti, kad kaip ir AB „Swedbank“ atveju, Estijoje pateikiamos socialinė informacijos kokybė ir žemiausia.

Atliekant Estijos bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimą, vertintas buvo ir Estijoje veikiantis AB „Nordea“ bankas. 22 lentelėje yra šio banko pateikiamos socialinės informacijos kokybės analizės rezultatai.

<sup>15</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.seb.ee/eng/seb/seb-society/corporate-sustainability/social-responsibility>.

**22 lentelė. AB „Nordea“ banko, veikiančio Latvijoje, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>16</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	-
Balansas	0	Nepateikia neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	neteikia ataskaitų
Aiškumas	0	Socialinę atsakomybę Estijos kontekstu pateikia tik estų kalba
Patikimumas	0	Nėra informacijos apie auditą ar narystę tarptautinėse organizacijose
Tikslumas	0,5	informacija pateikta su paaiškinimais, pavyzdžiais, kai kur su nuorodomis į remiamus projektus
Savalaikiškumas	1	informacija yra pakankamai aktuali, nes paskutinis aprašomas banko paremtas projektas yra 2015 m.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>21,65</b>	

Pagal 22 lentelėje pateiktus AB „Nordea“ socialinės informacijos kokybės duomenis, galima teigti, kad šio banko pateikiamos informacijos kokybė yra žema (21,65%). Taip yra todėl, kad šis bankas nepateikia atskiros Estijos socialinės atsakomybės ataskaitos, todėl neatitinka palyginamumo kriterijaus, Taip pat informacija, kurią pateikia interneto tinklalapyje pateikta tik estų kalba, todėl aiškumo kriterijus nėra išpildomas.

Bendrai, lyginant AB „Nordea“, veikiančio Estijoje ir Latvijoje socialinės informacijos kokybę, galima teigti, kad šio banko Latvijos filialas pateikia kokybiškesnę informaciją (50,95% > 21,65%).

Dar vienas analizei pasirinktas bankas yra AB „Danske Bank“. Šis bankas socialinę informaciją pateikia ne tiesiogiai, o per vykdomus ir remiamus projektus. Ataskaitų nepateikia nei vietinės, nei grupės. Todėl 23 lent. atlikta tik interneto tinklalapyje rastos socialinės informacijos kokybės analizė.

**23 lentelė. AB „Danske“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>17</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	Informaciją pateikia netiesiogiai - per vykdomus projektus
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos
Palyginamumas	0	Neteikia ataskaitų
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta, galima skaityti estų, anglų ir rusų kalbomis.
Patikimumas	0	Nėra jokios nuorodos apie buvimą tarptautinių organizacijų nariu ar atliktus auditus
Tikslumas	0	Informacija nepagrįsta statistika ar finansiniais duomenimis.
Savalaikiškumas	0	Naujausias projektas, apie kurį rašo, vykdytas 2012 m.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>24,8</b>	

<sup>16</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.nordea.ee/Nordea+pangast/Nordea+toetab+kultuuri/Sponsorlusprojektid/66552.html>.

<sup>17</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.danskebank.ee/en/11735.html>

Atsižvelgiant į 23 lentelėje pateiktą AB „Danske“ banko duomenis, galima teigti, kad šio banko pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybė yra žema (24,8%). Iš visų kokybės kriterijų, informacija atitinka tik aiškumo kriterijų. AB „Danske“ banko pateikiama socialinė informacija nėra patikima, aktuali, apimanti visą galimą socialinės atsakomybės veiklą.

Vienas iš didžiausių Estijoje veikiančių bankų yra ir AB „DnB“ bankas. Šis bankas socialinę informaciją pateikia internetu ir nedidelę dalį prie metinės finansinės ataskaitos (žr. 24 lentelę)

**24 lentelė. AB „DnB“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>18</sup>**

Kriterijus	2012 m.		2014 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	1	Pateikia internete ir mažą dalį prie metinės ataskaitos	1	Pateikia internete ir mažą dalį prie metinės ataskaitos
Balansas	0	Nėra negatyvios informacijos	0	Nėra negatyvios informacijos
Palyginamumas	0	Pirmą kartą pateikia informaciją prie finansinės ataskaitos	1	Pateikia informaciją prie finansinės ataskaitos
Aiškumas	1	Informacijos labai mažai (1 lapas), galima skaityti estų, anglų kalbomis	1	Informacijos labai mažai (1 lapas), galima skaityti estų, anglų kalbomis
Patikimumas	0	Nėra nuorodų apie narystę tarptautinėse organizacijose ar atliktą auditą	0	Nėra nuorodų apie narystę tarptautinėse organizacijose ar atliktą auditą
Tikslumas	0,5	Informacija mažai pagrįsta statistika ar finansiniais duomenimis.	0,5	Informacija mažai pagrįsta statistika ar finansiniais duomenimis.
Savalaikiškumas	1	Paskutinis aprašytas projektas 2015 m.	1	Paskutinis aprašytas projektas 2015 m.
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>46,45</b>		<b>61,75</b>	

Vertinant 24 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad AB „DnB“ banko pateikiama socialinė informacija yra aukštos kokybės (2014 m. 61,75%). Be to, nuo 2012 m. (kai pradėjo teikti socialinę informaciją kartu su metine ataskaita) iki 2014 m. kokybė išaugo 15,3%, tačiau tokį augimą lėmė 2014 m. atitikimas palyginamumo kriterijaus.

Lyginant AB „DnB“ banko pateikiamos socialinės informacijos kokybę su Lietuvoje ir Latvijoje veikiančių filialų socialinės informacijos kokybe, galima teigti, kad šiuo atveju Estijos AB „DnB“ banko pateikiamos informacijos kokybės lygis yra aukštesnis (žr. 12 lentelę ir 24 lentelę).

Dar vienas socialinės informacijos kokybei pasirinktas Estijoje veikiantis bankas yra AB „LHV“ bankas. Šis bankas, kaip dauguma Estijos bankų, tiesiogiai nepateikia socialinės informacijos, tačiau pateikia informaciją susijusią su labdara. Šios informacijos kokybės vertinimas pateiktas 25 lentelėje

<sup>18</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <https://www.dnb.ee/sponsorship> ir <https://www.dnb.ee/?op=body&id=1631>

**25 lentelė. AB „LHV“ banko, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>19</sup>**

Kriterijus	2016 m.	
	Balai	Komentarai
ISA (ne) pateikia	1	-
Pateikia tik interneto puslapyje	0,5	Informaciją pateikia netiesiogiai - per vykdomus projektus
Balansas	0	Nėra negatyvios informacijos
Palyginamumas	0	Nepateikia ataskaitų
Aiškumas	1	Informacija glausta, aiški, galima skaityti estų, anglų ir rusų kalbomis
Patikimumas	0	Nėra nuorodų apie narystę tarptautinėse organizacijose ar atliktą auditą
Tikslumas	0	Informacija nepagrįsta statistika ar finansiniais duomenimis.
Savalaikiškumas	1	Paskutinis aprašytas projektas, vykdytas 2015 m.
<b>ISA kokybė, %</b>		<b>33,8</b>

Atsižvelgiant į 25 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad AB „LHV“ pateikiama socialinė informacija yra vidutiniškai kokybiška. Vis dėlto, pateikta informacija neatitiko balanso, patikimumo ir tikslumo kriterijų (žr. 25 lentelę). Lyginant su anksčiau aptartu AB „DnB“ banku, galima teigti, kad šių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybė yra vienoda (33,8%).

Apibendrinant didžiausių Estijos bankų socialinės informacijos kokybės tyrimą, 26 lentelėje pateikta bendra aptartų bankų informacijos kokybės situacija.

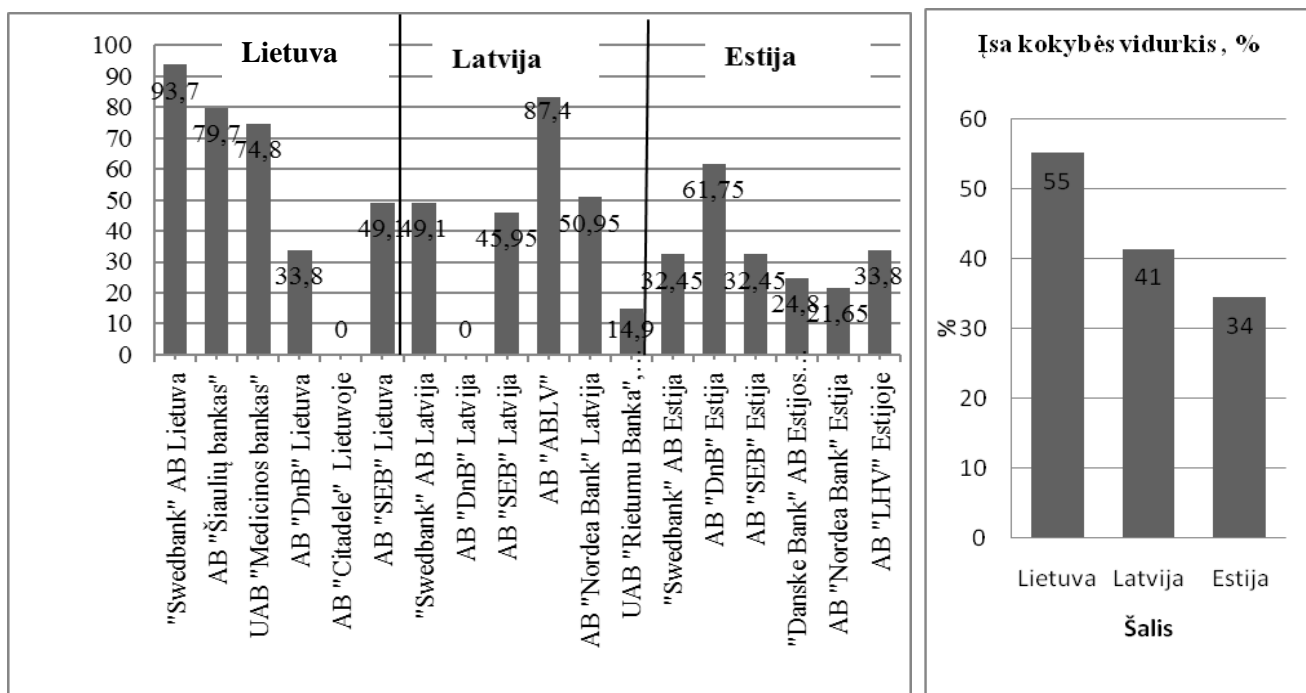
**26 lentelė. Estijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybės rezultatai**

Banko pavadinimas	ISA informacijos pateikimo būdas		Socialinės informacijos kokybė, 2016 m. %
	Ataskaita	Informacija tik internetiniame puslapyje	
AB „Swedbank“			<b>32,45</b>
AB „SEB“			<b>32,45</b>
AB „Nordea“			<b>21,65</b>
AB „Dankse“			<b>24,8</b>
AB „DnB“			<b>61,75</b>
AB „LHV“			<b>33,8</b>

Įvertinus Estijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybę, pastebėta, kad nė vienas iš vertinime atrinktų bankų nepateikia atskiros, Estijai aktualios, socialinės atsakomybės ataskaitos (žr. 26 lentelę). Įdomu tai, kad pagal anksčiau aptartos 7 lentelės duomenis, nė vienas iš Estijoje veikiančių bankų nepriklauso Jungtinių Tautų pasauliniam susitarimui. Vis dėlto, nustatyta, kad iš vertintų bankų Estijoje, du bankai (AB „DnB“ ir AB „LHV“) pateikia vienodo lygio ir kokybiškiausių socialinę informaciją (33,8%). Taip pat, galima teigti, kad vidutiniškai Estijoje veikiančių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybė siekia 29,83%.

<sup>19</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <https://www.lhv.ee/en/about/sponsorship/>

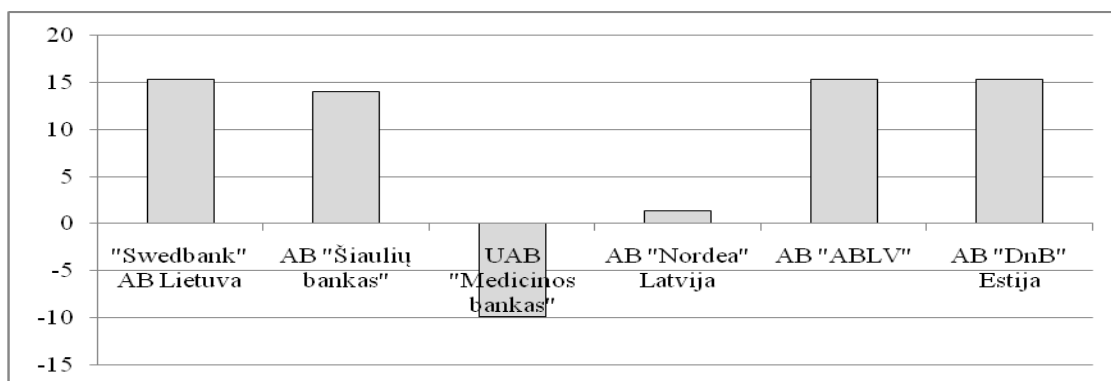
Apibendrinant Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje veikiančių komercinių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimą, 13 paveiksle yra pateikta tyrimo rezultatų suvestinė.



**13 Pav. Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje veikiančių didžiausių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės rezultatai**

13 paveiksle pateikti apibendrinantys Lietuvos, Latvijos ir Estijos socialinės informacijos kokybės rezultatai. Vertinant 13 paveikslo duomenis, galima teigti, kad kokybiškiausią socialinę informaciją teikia Lietuvoje veikiantys bankai, tuo tarpu žemiausia kokybe pasižymi Estijoje veikiančių bankų pateikiama socialinės informacija. Lietuvos bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės lygį įtakojo tai, kad nemaža dalis bankų teikia vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitas.

Taip pat, vertinant Baltijos šalių bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybę, vertinta ir kokybės dinamika (5 m. intervale). Šiuo atveju vertinti socialinės informacijos kokybę dinamikoje buvo galima tik tų bankų, kurie pateikia atskiras vietinės reikšmės ataskaitas (žr. 14 pav.)



**14 Pav. Bankų, kurie pateikia vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitas kokybės pokytis nuo 2010 iki 2014 m., %**

Vertinant 14 pav. duomenis, reikia pastebėti, kad AB „Nordea“ Latvijoje ataskaitas pateikia nuo 2011 m., todėl šio banko vertinimas apima laikotarpį nuo 2011 m. iki 2014 m.; AB „ABLV“ ir AB „DnB“ informaciją pateikia nuo 2012 m., todėl vertinta nuo 2012 iki 2014 m. Taigi, atlikus Baltijos šalių bankų, kurie pateikia vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitas, informacijos kokybės tyrimą dinamikoje, nustatyta, kad visų vertintų bankų (išskyrus UAB „Medicinos banką“) socialinės informacijos kokybė per vertintą laikotarpį išaugo (žr. 14 Pav.). Vis dėlto, kitokia situacija yra vertinant UAB „Medicinos banko“ ataskaitas, kadangi pastebėtas ataskaitų kokybės sumažėjimas nuo 2010 iki 2014 m. (2014 m. ataskaitos informacija ne pilnai atitiko aiškumo kriterijų dėl informacijos skyrių ir turinio neatitikimo). Taip pat nustatyta, kad nė vienas Estijos bankas nepateikė vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitos, todėl įvertinti kokybės pokyčio dinamikoje nebuvo galimybės. Apibendrinant 14 paveikslą duomenis, galima teigti, kad didžiausią pažangą padarė AB „Swedbank“ Lietuvos filialas, AB „ABLV“ bankas ir AB „DnB“ Estijos bankas (kokybė išaugo 15,3%), tačiau atsižvelgiant į ne vienodą laikotarpį, galima teigti, kad AB „ABLV“ ir AB „DnB“ Estijoje bankai sugebėjo per trumpesnį laiką pasiekti geresnės socialinės informacijos kokybės rezultata (tam įtakos turėjo 2014 m. palyginamumo kriterijaus išpildymas).

Nemaža dalis Baltijos šalyse veikiančių bankų nepateikia vietinės reikšmės socialinės atsakomybės ataskaitų (aktualių tik tai šaliai, kurioje veikia), tačiau pateikia visos bankų grupės bendras ataskaitas. Todėl toliau, tikslinga būtų įvertinti ir palyginti labiausiai paplitusių Baltijos šalyse bankų grupių socialinės atsakomybės ataskaitas.

#### **4.5. Bankų grupių atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas**

Įvertinus Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje veikiančių bankų socialinės informacijos kokybę, tikslinga yra įvertinti ir didžiųjų bankų grupių, kurios veikia Baltijos šalyse, bendras socialinės atsakomybės ataskaitas. Todėl, atsižvelgiant į anksčiau aptarto tyrimo vertintus bankus, nuspręsta įvertinti 4 grupių bankų socialinės informacijos kokybę: AB „Swedbank“, AB „DnB“, AB „SEB“ ir AB „Nordea“. Kadangi visos anksčiau minėtos bankų grupės jau yra pateikusios 2015 m. socialinės atsakomybės ataskaitas (skirtingai nei anksčiau aptartų bankų filialų ataskaitos, kurios pateiktos ir vertintos tik už 2014 m.), toliau, kiekvienos iš šių bankų grupių pateikiamos socialinės informacijos kokybė bus įvertinta detalai ir dinamikoje (nuo 2010 m. iki 2015 m.).

AB „Swedbank“ grupės bankai veikia visose Baltijos šalyse. Tačiau tik Lietuvoje šios grupės filialas pateikia savo atskirą socialinės atsakomybės ataskaitą („Pažangos“ ataskaitą). Bendros šio banko grupės socialinės atsakomybės ataskaitos yra sudaromos nuo 2001 m., savo socialinę informaciją šis bankas vadina „Tvarumu“. 27 lentelėje pateikta šio banko grupės socialinės informacijos kokybės analizė.



**27 lentelė. AB „Swedbank“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>20</sup>**

Kriterijus	2010 m.		2015 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	Pateikia integruotą ataskaitą ir atskirą GRI ataskaitą
Balansas	0	Nėra neigiamos informacijos	1	Pateikia neigiamos informacijos: nuosavo kapitalo pelningumą, pajamų sumažėjimas (integruotoje ataskaitoje); Švedijos kompanijų reitingo užimamos vietos pablogėjimas (GRI ataskaitoje)
Palyginamumas	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta.	1	Informacija aiški, su paaiškinimais, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0,5	Yra teigiama, kad priklauso Jungtinių Tautų susitarimui, tačiau nėra informacijos apie informacijos auditą.	1	Kalbama apie narystę tarptautinėse organizacijose, informacija audituota.
Tikslumas	1	Informacija glausta, tačiau pagrįsta statistika, finansiniais duomenimis.	1	Informacija tiksli, pagrįsta statistiniais duomenimis, finansiniais duomenimis
Savalaikiškumas	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>78,4</b>		<b>100</b>	

27 lentelėje pateikta AB „Swedbank“ grupės socialinės atsakomybės informacijos kokybės vertinimas. Atsižvelgiant į lentelėje esančius duomenis, galima teigti, kad nuo 2010 m. iki 2014 m. šios grupės pateikiama socialinės atsakomybės informacija ženkliai pagerėjo (išaugo 21,6%) ir 2014 m. ataskaitoje yra pateikiama puiki informacijos kokybė (kokybė siekia 100%). Tokiam kokybės padidėjimui, įtakos turėjo neigiamos informacijos pateikimas ataskaitoje (balanso kriterijaus atitikimas) bei patikimumo kriterijaus visiškasis atitikimas (2014 m. ataskaita audituota). Apibendrinant galima teigti, kad šiuo atveju AB „Swedbank“ grupės socialinės informacijos kokybė yra etalonas kitų bankų pateikiamai socialinei informacijai (žr. 27 lentelę). Įdomu ir tai, kad 2015 m. AB „Swedbank“ grupė socialinę informaciją pateikė integruotai, kartu su metine finansine ataskaita, tačiau taip pat pateikė atskirą GRI indeksų ataskaitą.

Kita bankų grupė, kurios filialų yra visose Baltijos šalyse yra AB „DnB“. Skirtingai nei AB „DnB“ filialai (kurie pateikia labai mažai informacijos, susijusios su socialine atsakomybe), AB „DnB“ grupė pateikia išsamią socialinės informacijos ataskaitą (socialinės informacijos kokybės vertinimas pateiktas 28 lentelėje).

<sup>20</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: [https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sc/@all/@gs/documents/article/cid\\_208919.pdf](https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sc/@all/@gs/documents/article/cid_208919.pdf), [https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid\\_1972624.pdf](https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid_1972624.pdf), [https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid\\_1972619.pdf](https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid_1972619.pdf)

**28 lentelė. AB „DnB“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>21</sup>**

Kriterijus	2010 m.		2015 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ISA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	1	Pateikiama negatyvi informacija: informacija apie išaugusį energijos vartojimą bei išaugusį atliekų kiekį	1	Pateikiama ir neigiama informacija: lyginant su praeitais metais išaugusios išlaidos, sumažėjęs socialinių projektų skaičius, sumažėjęs darbuotojų skaičius
Palyginamumas	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką
Aiškumas	1	Informacija aiški, glausta, suskirstyta pagal temas	1	Informacija aiški, su paaiškinimais, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0,5	Nurodomi atsakingi asmenys už ataskaitos patikimumą, tačiau ataskaitai auditas neatliktas	1	Kalbama apie narystę tarptautinėse organizacijose, informacija audituota.
Tikslumas	1	Informacija pagrįsta statistika, finansiniais duomenimis.	1	Informacija tiksliai, pagrįsta statistiniais duomenimis, finansiniais duomenimis
Savalaikiškumas	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus
<b>ISA kokybė, %</b>	<b>91</b>		<b>100</b>	

Vertinant 28 lentelėje esančią informaciją, galima teigti, kad AB „DnB“ pateikiamos socialinės informacijos kokybė yra labai aukšta. Nuo 2010 m. iki 2015 m. kokybė išaugo 9% ir 2015 m. pateiktoje socialinės atsakomybės ataskaitoje ji siekė 100%, nes atitiko visus kokybės kriterijus. Tokiam teigiamam pokyčiui kokybės prasme turėjo tai, kad 2015 m. ataskaita, skirtingai nei 2010 m. ataskaita, buvo audituota.

Lyginant AB „DnB“ grupės socialinės atsakomybės informacijos kokybę, galima teigti, kad 2010 m. AB „DnB“ informacijos kokybė buvo aukštesnė, o 2015 m. kokybė buvo tokia pati kaip AB „Swedbank“ pateikiamai informacijos kokybė (100%).

Dar viena bankų grupė, kurios pateikiama socialinė informacija pasirinkta kokybės tyrimui – AB „SEB“. Šios bankų grupės padalinių atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės analizė aptarta anksčiau (žr. 11, 17 ir 21 lenteles). Tuo tarpu, 29 lentelėje pateikta visos AB „SEB“ grupės pateikiamos socialinės informacijos kokybės analizė.

<sup>21</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <https://www.dnb.no/portalfront/nedlast/en/about-us/corporate-responsibility/2010/facts-about-csr-2010.pdf> ir <https://www.dnb.no/portalfront/nedlast/no/om-oss/resultater/2015/annual-report-dnb-group-2015.pdf>

29 lentelė. AB „SEB“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>22</sup>

Kriterijus	2010 m.		2015 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	1	Pateikiama negatyvi informacija: informacija apie išaugusį energijos vartojimą (kelionės lėktuvu ir vandens suvartojimas) bei sumažėjusį darbuotojų skaičių	1	Pateikiama ir neigiama informacija: sumažėjęs kapitalo gražos rodiklis bei darbuotojų skaičius, lyginant su praeitais metais
Palyginamumas	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką
Aiškumas	1	Informacija aiški, suskirstyta pagal temas	1	Informacija aiški, su paaiškinimais, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	0,5	Nurodoma narystė tarptautinėse organizacijose, tačiau ataskaitai auditas neatliktas	1	Kalbama apie narystę tarptautinėse organizacijose, informacija audituota.
Tikslumas	1	Informacija pagrįsta statistika, finansiniais duomenimis.	1	Informacija tiksli, pagrįsta statistiniais duomenimis, finansiniais duomenimis
Savalaikiškumas	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus
<b>ISA kokybė, %</b>	<b>91</b>		<b>100</b>	

Atsižvelgiant į 29 lentelėje pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad AB „SEB“ grupės socialinės informacijos kokybė yra labai aukšto lygio, o nuo 2010 m. iki 2015 m. kokybė išaugo 9% (2015 m. kokybė 100%) dėl ataskaitų patikimumo rodiklio išpildymo, kurį sąlygojo 2015 m. ataskaitai atliktas auditas.

Lyginant su anksčiau aptartų AB „Swedbank“ ir AB „DnB“ grupių ataskaitomis, 2015 m. AB „SEB“ grupės pateikiama informacija atitiko 100% kokybės.

Paskutinė bankų grupė, kurios socialinė informacija buvo vertinta atskirai Latvijos ir Estijos kontekste, yra AB „Nordea“. Šios grupės bendros socialinės atsakomybės kokybės vertinimas pateiktas 30 lentelėje.

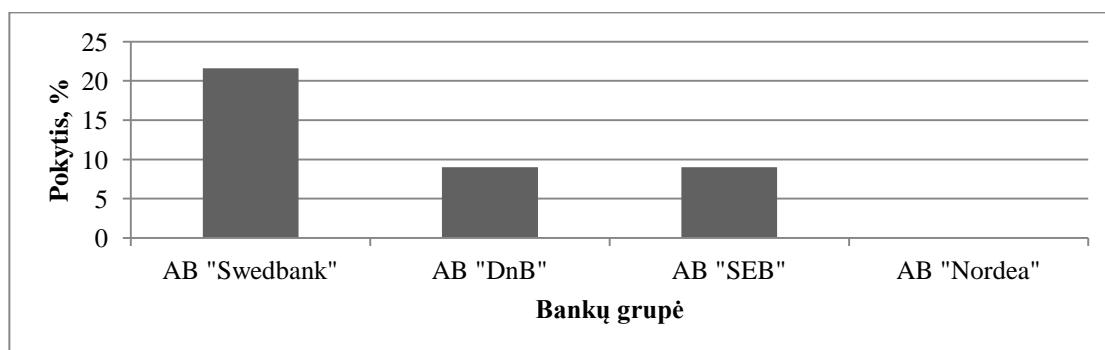
<sup>22</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: [http://sebgroupp.com/siteassets/about\\_seb1/sustainability/reporting\\_package/2010/seb\\_cs\\_report\\_2010\\_en.pdf](http://sebgroupp.com/siteassets/about_seb1/sustainability/reporting_package/2010/seb_cs_report_2010_en.pdf) ir [http://sebgroupp.com/siteassets/about\\_seb1/sustainability/reporting\\_package/2015/corporate\\_sustainability\\_report\\_2015.pdf](http://sebgroupp.com/siteassets/about_seb1/sustainability/reporting_package/2015/corporate_sustainability_report_2015.pdf)

**30 lentelė. AB „Nordea“ grupės, pateikiamos socialinės informacijos kokybės tyrimas<sup>23</sup>**

Kriterijus	2010 m.		2015 m.	
	Balai	Komentariai	Balai	Komentariai
ĮSA (ne) pateikia	1	-	1	-
Pateikia visomis formomis	1	-	1	-
Balansas	1	Pateikiama negatyvi informacija: lyginant su praeitais metais išaugo kelionių išlaidos, vandens ir popieriaus vartojimas.	1	Pateikiama ir neigiama informacija: sumažėjęs procentas darbuotojų, manančių, kad Nordea yra gera vieta dirbti, lyginant su praeitais metais. Taip pat lyginant su praeitais metais, sumažėjo moterų, dirbančių ne vadovaujama darbą visoje darbuotojų struktūroje. Išaugo kelionių išlaidos
Palyginamumas	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką	1	Ataskaitas teikia kasmet, išlaikant tą pačią tematiką
Aiškumas	1	Informacija aiški, suskirstyta pagal temas	1	Informacija aiški, su paaiškinimais, suskirstyta pagal temas
Patikimumas	1	Nurodoma narystė tarptautinėse organizacijose, ataskaitai atliktas auditas.	1	Kalbama apie narystę tarptautinėse organizacijose, informacija audituota.
Tikslumas	1	Informacija pagrįsta statistika, finansiniais duomenimis.	1	Informacija tiksli, pagrįsta statistiniais duomenimis, finansiniais duomenimis
Savalaikiškumas	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus	1	Informacija atnaujinama mažiausiai kas metus
<b>ĮSA kokybė, %</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	

Pagal 30 lentelėje esančius informacijos kokybės rezultatus, galima teigti, kad AB „Nordea“ grupė analizuotu laikotarpiu pateikė kokybiškiausius socialinės informacijos duomenis, nes 2010 m. ir 2015 m. informacijos kokybės lygis buvo 100%.

Nustačius visų grupių socialinės informacijos kokybės lygį ir kokybės lygio pokyčius dinamikoje, 15 paveiksle pateikta apibendrinanti visų aptartų grupių kokybės lygio pokyčių informacija.

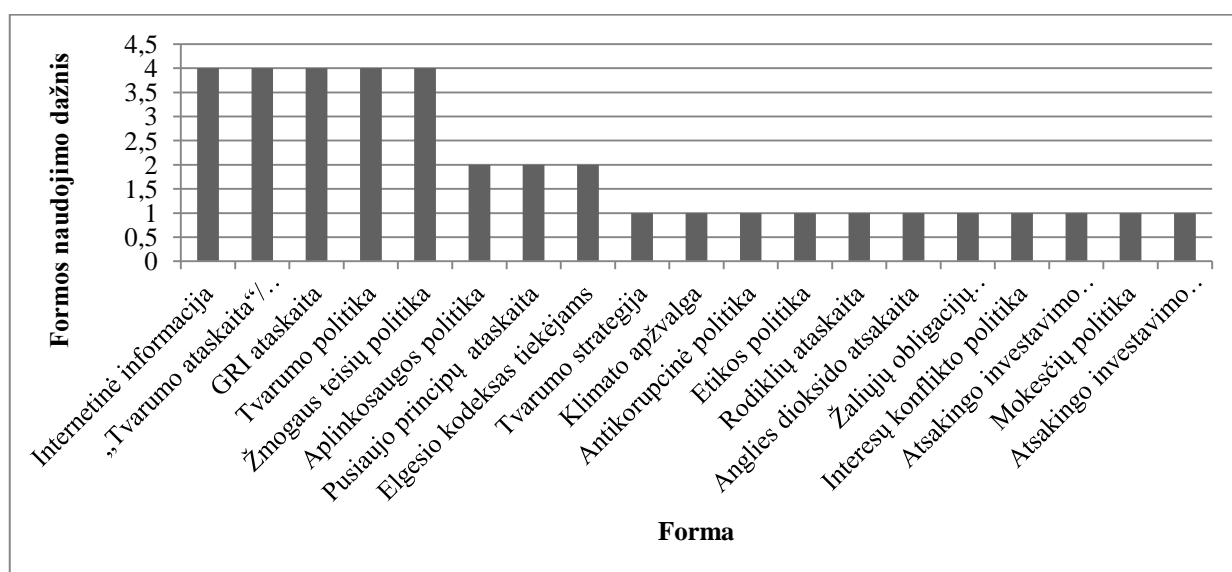


**15 Pav. Pasirinktų bankų grupių socialinės informacijos kokybės lygio pokytis nuo 2010m. iki 2015 m.**

<sup>23</sup> Informacija tyrimui paimta iš banko interneto tinklalapio [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <https://www.nordea.com/Images/33-35034/nordea-CSR-report-2010.pdf>  
Ir <https://www.nordea.com/Images/33-102713/Nordea-Sustainability-Report-2015.pdf>

Vertinant 15 paveikslo duomenis, galima teigti, kad ženkliausiai per nagrinėjamą laikotarpį pakito AB „Swedbank“ grupės socialinės informacijos kokybė (išaugo 21,6 %), tuo tarpu AB „Nordea“ socialinės informacijos kokybė per analizuojamą laiko tarpą nepakito (AB „Nordea“ informacijos kokybė 2010 ir 2015 m. lygi 100%). Įdomu tai, kad 2015 m. visų bankų grupių vertintos socialinės informacijos kokybės lygis siekė 100%, tam daugiausiai įtakos turėjo visiškas patikimumo kriterijaus atitikimas, dėl vertintų ataskaitų auditų. Lyginant bendrą grupių informacijos kokybės rezultatus, galima teigti, kad AB „Nordea“ pateikiama socialinės atsakomybės informacija visais laikotarpiais buvo kokybiškiausia (žr. 15 Pav.).

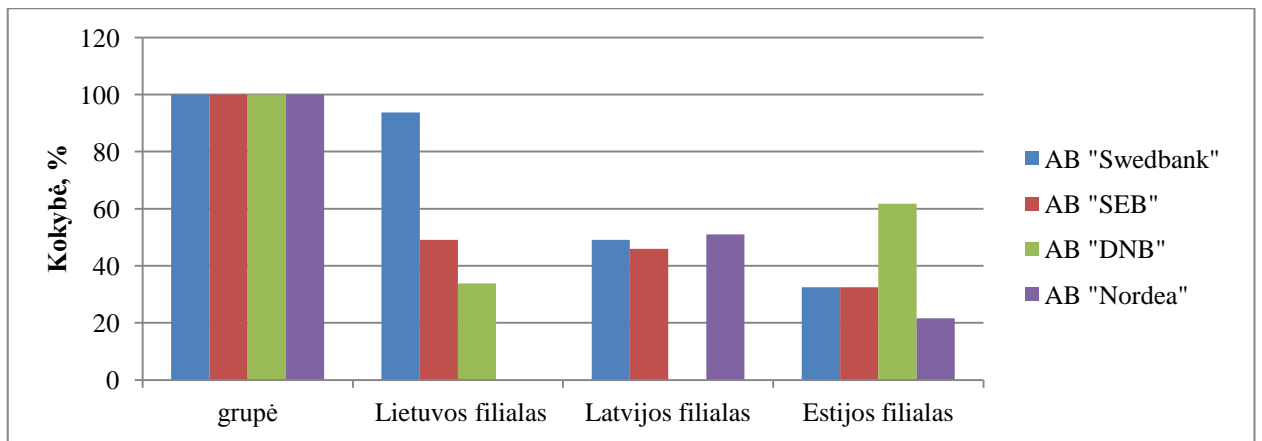
Apžvelgiant grupių pateikiamos socialinės informacijos kokybę, taip pat naudinga yra apžvelgti ir formas, kuriomis yra pateikiama informacija. Todėl 16 paveiksle pateikta anksčiau aptartų bankų grupių socialinės informacijos pateikimo formos.



**16 Pav. Bankų grupių socialinės informacijos pateikimo formų statistika (sudaryta pagal 9 priedo duomenis)**

Atsižvelgiant į 16 paveikslo duomenis, galima teigti, kad visos keturios bankų grupės teikia socialinę informaciją šiais būdais: internetu, Socialinės atsakomybės ataskaita, GRI ataskaita, Tvarumo politika, Žmogaus teisių politika. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad šios keturios socialinės atsakomybės informacijos pateikimo formos yra svarbiausios. Taip pat 2 iš keturių bankų grupių teikia Aplinkosaugos politiką, pusiaujo principų politiką bei elgesio kodeksą tiekėjams. Pagal 16 paveikslo duomenis, galima daryti išvadą, kad kiekviena banko grupė be pagrindinių formų, teikia savarankiškai savo grupėje nustatytus tam tikrų politikos sričių aprašus.

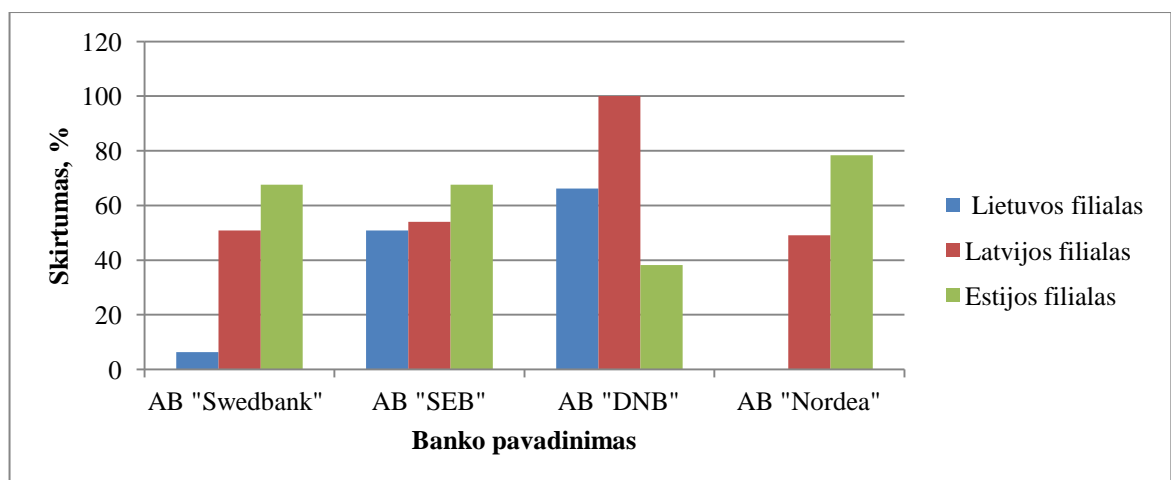
Lyginant atskirų Baltijos šalyse veikiančių bankų filialų ir jų grupių socialinės informacijos kokybę, 17 paveiksle pateikta kokybės tyrimo rezultatų palyginimas.



**17 Pav. Bankų grupių ir jų filialų Baltijos šalyse socialinės informacijos kokybė**

Lyginat anksčiau aptartų bankų grupių ir jų filialų Baltijos šalyse socialinės informacijos kokybės lygį (paskutiniu laikotarpiu kai buvo pateikti naujausi duomenys: grupių 2015 m., filialų 2014 m.), galima teigti, kad grupių socialinės informacijos kokybės lygis yra vienodai aukštas (žr. 17 Pav.). Tuo tarpu vertinant pagal bankų filialus, galima teigti, kad skirtingose šalyse vyrauja skirtingų bankų pranašumas informacijos kokybės aspektu: Lietuvoje kokybiškiausią socialinę informaciją pateikia AB „Swedbank“ filialas, Latvijoje – AB „Nordea“ filialas, o Estijoje – AB „DnB“ filialas (žr. 17 Pav).

Taip pat, įvertinta ir bankų grupių filialų Baltijos šalyse kokybės skirtumas, lyginant su grupės kokybe (žr. 18 pav.)



**18 Pav. Bankų grupių ir jų filialų Baltijos šalyse socialinės informacijos kokybės lygio skirtumas**

Atsižvelgiant į 18 Paveikslo duomenis, galima daryti išvadą, kad didžiausias atotrūkis tarp bankų grupės ir jos filialo kokybės yra AB „DnB“ Latvijoje (skirtumas 100%). Šis atotrūkis susidarė todėl, kad Latvijoje AB „DnB“ filialas nepateikia jokios socialinės informacijos. Tuo tarpu vertinant kitų grupių ir filialų rezultatus (žr. 18 Pav.), galima daryti išvadą, kad mažiausias atotrūkis tarp kokybės lygio yra AB „Swedbank“ grupės ir jos Lietuvos filialo atveju (skirtumas 6,3%). Tai rodo, kad iš visų Baltijos šalių bankų grupių filialų, AB „Swedbank“ filialas yra geriausiai pasiruošęs teikti kokybišką socialinę informaciją visuomenei.

#### 4.6. Bankų socialinės informacijos atskleidimo veiksmų tyrimas

Nustačius bankus, kurie teikia kokybiškiausią socialinę informaciją, naudinga yra įvertinti kai kuriuos veiksmus, kurie galimai turi įtakos socialinės informacijos kokybei. Todėl toliau galima sudaryti hipotezes, pagal tyrimo pradžioje aptartas penkias hipotezių grupes, ir patikrinti jas pagal atitinkamus tarpusavio ryšio stiprumo matavimus.

Pirmoji hipotezių grupė - hipotezės, susijusios su bankų teikiamų ataskaitų skaičiaus (istoriniu) įtaka ataskaitų kokybei. Šiuo atveju iškeliamos tokios hipotezės:

$H_0$  – Banko pateiktų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičius nesusijęs su socialinės ataskaitos informacijos kokybe.

$H_1$  – Banko pateiktų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičius susijęs su socialinės ataskaitos informacijos kokybe.

Vertinant šias hipotezes, analizuojami tik tie bankai ir bankų grupės, kurie pateikia socialinės atsakomybės ataskaitas. Kadangi tiek istorinis ataskaitų skaičius, tiek informacijos kokybė yra kiekybiniai kintamieji, tarpusavio ryšiui nustatyti, naudojama Pearson koreliacijos koeficientas, apskaičiuotas IBM SPSS Statistics programa (žr. 31 lentelę).

**31 lentelė. Bankų teikiamų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičiaus ryšys su socialinių ataskaitų kokybe**

	Pearson koreliacijos koeficientas	Approx. Sig. (p reikšmė)
Rezultatas	0,617	0,057

\*Išsamus IBM SPSS Statistics programos aprašymas pateiktas 11 priede

Vertinant X lentelės duomenis, galima teigti, kad šiuo atveju ryšys statistiškai nereikšmingas, nes  $0,057 > 0,05$ . Todėl  $H_0$  hipotezė yra priimama (Banko pateiktų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičius nesusijęs su socialinės informacijos kokybe), o vertinti Pearson koeficiento reikšmę šiuo atveju yra netikslinga.

Antroji hipotezių grupė - hipotezės, susijusios su bankų dalyvavimo Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime įtaka socialinės informacijos kokybei. Šiuo atveju iškeliamos tokios hipotezės:

$H_0$  – Banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime nesusijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

$H_1$  – Banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime susijęs su banko socialinės ataskaitos informacijos kokybe.

Šiuo atveju turime du skirtingus veiksnys: kokybė (kiekybinis veiksnys) ir dalyvavimas Jungtinių Tautų organizacijoje (kokybinis veiksnys). Tokiu atveju, įvertintą bankų kokybę galima suskirstyti į standartinius intervalus (po 20 %):

- 0-20% - informacijos kokybė labai žema
- 20-40% - informacijos kokybė žema
- 40-60% - informacijos kokybė vidutinė
- 60-80% - informacijos kokybė aukšta
- 80-100% - informacijos kokybė labai aukšta

Pagal aukščiau pateiktus intervalus, 10 l priede suskirstyta Baltijos šalių bankų ir jų grupių socialinės informacijos kokybės lygiai į grupes. Atsižvelgiant į tai, kad kokybės lygiai turi 5 požymių variantus, o dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime tik du. Atlikus pirmąjį kriterijų rangavimą IBM SPSS Statistics programa, nustatyta, šiuo atveju požymių grupių skaičius yra per didelis ir norint apskaičiuoti koreliaciją, reikia grupes apjungti į keletą stambesnių. Atsižvelgiant į tai, nuspręsta apjungti šias grupes: labai žema, žema ir vidutinė=> žemo arba vidutinio; labai aukšta ir aukšta => aukšta. Tokiu būdu šiuo atveju turime dvi kokybės grupes: žema ar vidutinė, aukšta. Kadangi tiek narystė organizacijoje, tiek kokybės lygis, apjungus kokybės grupes turi tik po dvi požymių reikšmes, tikslinga šiuo atveju skaičiuoti kontingencijos koeficientą (žr. 32 lentelę).

**32 lentelė. Bankų teikiamos socialinės informacijos kokybės lygio ryšys su bankų naryste Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime**

	Kontingencijos koeficientas	Approx. Sig. (p reikšmė)
Rezultatas	0,572	0,002

\*Išsamus IBM SPSS Statistics programos aprašymas pateiktas 12 priede

Vertinant 32 lentelės duomenis, galima teigti, kad šiuo atveju ryšys tarp bankų socialinės informacijos kokybės ir narystės Jungtinių tautų pasauliniame susitarime yra statistiškai reikšmingas ( $0,002 < 0,05$ ). Taip pat, kadangi kontingencijos koeficiento reikšmė didesnė, nei 0,3, galima teigti, kad ryšys iš tikrųjų egzistuoja ir yra vidutinio stiprumo ( $H_1$  hipotezė priimama,  $H_0$  atmetama).

Trečioji hipotezių grupė - hipotezės, susijusios su banko etikos politikos egzistavimo įtaka socialinės informacijos kokybei. Formuojamos hipotezės:

$H_0$  – banko etikos politikos buvimas nėra susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

$H_1$  – banko etikos politikos buvimas susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

Kadangi tikrinant prieš tai buvusias hipotezes paaiškėjo, kad kokybės požymių grupes tikslinga apjungti į dvi, šiuo atveju taip pat apskaičiuotas kontingencijos koeficientas (žr. 33 lentelę).



**33 lentelė. Bankų teikiamos socialinės informacijos kokybės lygio ryšys su bankų etikos politikos egzistavimu.**

	Kontingencijos koeficientas	Approx. Sig. (p reikšmė)
Rezultatas	0,169	0,444

\*Išsamus IBM SPSS Statistics programos aprašymas pateiktas 13 priede

Šiuo atveju, atsižvelgiant į p reikšmę, galima teigti, kad statistiškai reikšmingas ryšys neegzistuoja, todėl priimama  $H_0$  hipotezė (banko etikos politikos buvimas nėra susijęs su banko socialinės informacijos kokybe).

Ketvirtoji hipotezių grupė - hipotezės, susijusios su bankų uždirbamo grynojo pelno dydžio ir socialinės informacijos kokybės ryšiu. Suformuotos hipotezės:

$H_0$  – banko grynasis metinis pelnas nesusijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

$H_1$  – banko grynasis metinis pelnas susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

Kadangi šiuo atveju turimi du kiekybiniai kintamieji, ryšio stiprumui vertinti naudota Pearsono koreliacijos koeficientas (žr. 34 lentelę)

**34 lentelė. Bankų metinio grynojo pelno ryšys su socialinės atsakomybės ataskaitų kokybe**

	Pearson koreliacijos koeficientas	Approx. Sig. (p reikšmė)
Rezultatas	0,347	0,134

\*Išsamus IBM SPSS Statistics programos aprašymas pateiktas 14 priede

Vertinant 34 lentelės duomenis, galima teigti, kad šiuo atveju ryšys statistiškai nereikšmingas, nes  $0,134 > 0,05$ . Todėl  $H_0$  hipotezė yra priimama (banko grynasis metinis pelnas nesusijęs su banko socialinės informacijos kokybe).

Paskutinė (penktoji) hipotezių grupė – hipotezės, susijusios su bankų pateikiamų socialinių ataskaitų apimtimi ir kokybe. Formuojamos hipotezės:

$H_0$  – banko socialinės atsakomybės ataskaitos apimtis nesusijusi su socialinės atsakomybės informacijos kokybe.

$H_1$  – banko socialinės atsakomybės ataskaitos apimtis susijusi su socialinės atsakomybės informacijos kokybe.

Šiuo atveju vertintas ryšys tik tarp tų bankų, kurie pateikia socialinės atsakomybės ataskaitas. Visai atvejais pasirinktos kokybės ir ataskaitų apimtis atitinka naujausią turimą informaciją (Baltijos šalyse veikiančių bankų atveju 2014 m. ataskaitų duomenys, grupių atveju – 2015 m. ataskaitų duomenys). Atsižvelgiant į tai, kad abu kintamieji yra kiekybiniai, toliau apskaičiuotas Pearsono koreliacijos koeficientas (žr. 35 lentelę).

**35 lentelė. Bankų socialinės atsakomybės ataskaitos apimties ryšys su socialinių ataskaitų kokybe**

	Pearson koreliacijos koeficientas	Approx. Sig. (p reikšmė)
Rezultatas	0,536	0,110

\*Išsamus IBM SPSS Statistics programos aprašymas pateiktas 15 priede

Vertinant 35 lentelės duomenis, galima teigti, kad šiuo atveju ryšys statistiškai nereikšmingas, nes  $0,110 > 0,05$ . Todėl  $H_0$  hipotezė yra priimama (banko socialinės atsakomybės ataskaitos apimtis nesusijusi su socialinės atsakomybės informacijos kokybe).

Apibendrinant aptartas bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės ryšių su tam tikrais veiksniais hipotezes, 17 priede yra pateikti hipotezių tikrinimo rezultatai.

Vertinant 17 priedo duomenis, galima teigti, kad iš 5 hipotezių dėl ryšio egzistavimo egzistuoja tik vienas vidutiniškai stiprus ir statistiškai reikšmingas ryšys - banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime susijęs su banko socialinės informacijos kokybe. Visos kitos keltos hipotezės buvo atmestos ir kitų statistiškai reikšmingų ryšių nerasta.

Apibendrinant Baltijos šalyse veikiančių bankų ir jų grupių socialinės informacijos kokybės tyrimo rezultatus, galima daryti išvadą, kad tarp Baltijos šalyse veikiančių bankų, socialinės informacijos kokybės atžvilgiu pirmauja Lietuvoje veikiantys bankai (iš kurių kokybiškiausią informaciją teikia AB „Swedbank“ Lietuvos filialas), bendras bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygis Lietuvoje yra 55% su didėjimo tendencija. Tuo tarpu prasčiausia bankų socialinės informacijos kokybe pasižymi Estijoje veikiantys bankai - bendras bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygis Estijoje 34%. Taip pat, nustatyta, kad populiariausia socialinės atsakomybės informacijos pateikimo forma – informacija banko internetiniame tinklalapyje (ne ataskaita), todėl daugumos bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės lygis buvo žemas dėl informacijos neatitikimo palyginamumo kriterijui (neužtikrinama galimybė lyginti informaciją dinamikoje) bei neatitikimo patikimumo kriterijui (informacija nėra audituota, gali būti bet kada pakeista).

Įvertinus didžiųjų bankų grupių socialinės informacijos kokybę, nustatyta, kad 2015 m. ataskaitų pagrindu visų vertintų grupių socialinė informacija atitiko 100% kokybės kriterijų. Atlikus bankų ir jų grupių tarpusavio palyginimą socialinės informacijos kokybės atžvilgiu, nustatyta, kad mažiausias skirtumas tarp kokybės lygių yra tarp AB „Swedbanko“ Lietuvos filialo ir AB „Swedbank“ grupės (skirtumas 6,3%).

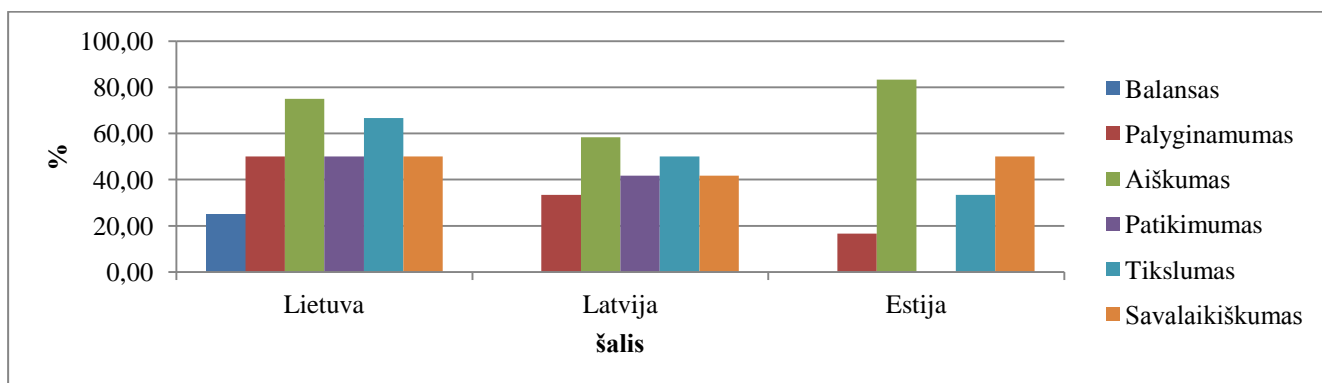
Atlikus bankų pateikiamos socialinės informacijos kokybės ir ją lemiančių priežasčių analizę, nustatyta, kad iš numatytų veiksnių, tik vienas turi vidutiniškai stiprų ir statistiškai reikšmingą ryšį: banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.

#### 4.7. Bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės ir jos veiksnių tyrimo rezultatų apibendrinimas

Apibendrinant bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės ir jos veiksnių tyrimo rezultatus, toliau bus detaliau aptarti svarbiausi tyrimo rezultatai. Šiuo atveju apibendrinimą galima suskirstyti į dvi dalis:

1. Pirmiausiai naudinga aptarti Baltijos šalių bankų ir jų grupių pagrindinius socialinės atsakomybės kokybės tyrimo rezultatus.
2. Aptarus pagrindinius rezultatus, tikslinga yra apibendrinti veiksnių, galinčių turėti įtakos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygiui, analizę.

Kaip jau buvo minėta ankstesnėse šio darbo dalyse (žr. 13 Pav.) - Baltijos šalių bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės vidutinis kokybės lygis aukščiausias yra Lietuvoje (55%), tuo tarpu Estijoje yra žemiausias (34%), o Latvijos vidutinis kokybės lygis yra tarp Lietuvos ir Estijos (41%). Vertinant tokio bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės vidutinio kokybės lygio pasiskirstymą tarp šalių, tikslinga yra apžvelgti kokybės kriterijų pasiskirstymą pagal šalis (žr. 19 pav.)



#### 19 Pav. Bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymas pagal šalis.

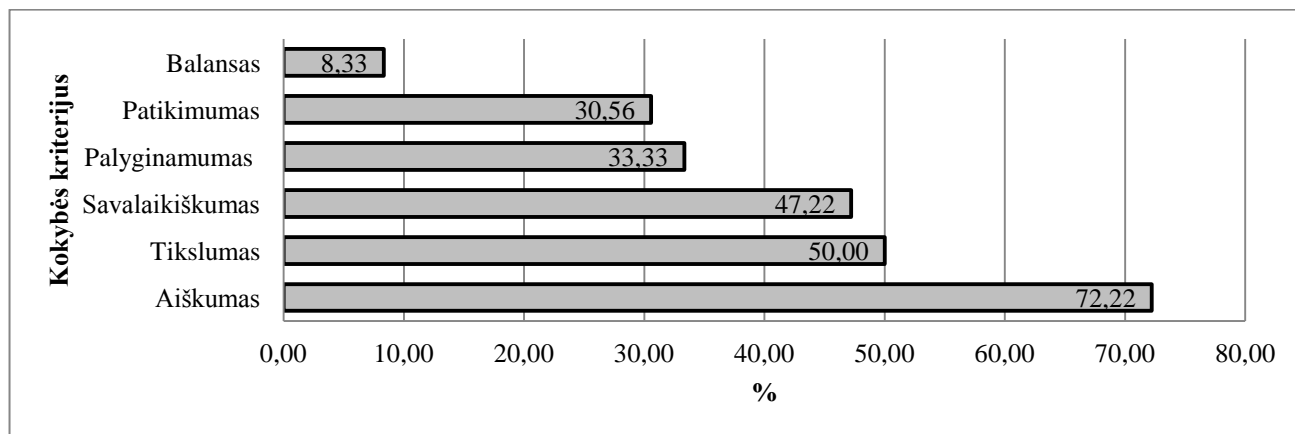
Vertinant 19 paveikslo duomenis reikėtų paminėti, kad į paveikslą neįtrauktos tirtos bankų grupės, nes jų visų pateikiama socialinės atsakomybės informacija paskutiniu laikotarpiu atitiko 100% visų kokybės kriterijų. Vertinant socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų pasiskirstymą pagal šalis (žr. 19 pav.), galima pastebėti, kad visose Baltijos šalyse dominuoja aiškumo kriterijus, šis kriterijus vertinant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygį yra dažniausiai išpildomas. Tai reiškia, kad bankai dažniausiai pateikia informaciją aiškiai, o socialinės atsakomybės informacija suskirsto pagal temas. Tuo tarpu mažiausiai išpildomas kriterijus (išskyrus Lietuvą) - palyginamumo kriterijus, taip yra todėl, kad Lietuvoje, skirtingai nei Latvijoje ar Estijoje dauguma bankų pateikia socialinės atsakomybės atskaitas, todėl socialinės atsakomybės informacija atitinka palyginamumo kriterijų. Įdomu tai, kad Lietuvoje palyginamumo, patikimumo ir savalaikiškumo kriterijai buvo išpildomi vienodai (išpildyta 50% visos reikšmės, nes 3 iš 6 tirtų bankų

pateikė audituotas socialinės atsakomybės ataskaitas kas metus, kurios kas metai buvo panačios – atitiko patikimumo, savalaikiškumo ir palyginamumo kriterijus).

Taip pat, vertinant 19 paveikslu duomenis, galima pastebėti, kad Estijoje 50% vertintų bankų pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos atitiko savalaikiškumo kriterijų. Tokia situacija susidarė todėl, kad nepaisant to, jog Estijoje nė vienas tirtas bankas nepateikia socialinės atsakomybės informacijos, socialinės atsakomybės informacija, kurią Estijos bankai pateikia internetu, yra nuolat atnaujinama (dauguma internete esančios informacijos apie socialinės atsakomybės veiklą atitinka 2015 m.).

Apibendrinant socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymo pasiskirstymą pagal šalis, galima teigti, kad Lietuva ir Estija šiuo atveju išsiskiria socialinės atsakomybės informacijos pateikimo forma (Lietuvoje dauguma bankų teikia socialinės atsakomybės ataskaitas, o Estijoje visi tirti bankai pateikia socialinės atsakomybės informaciją tik interneto svetainėje), todėl skiriasi ir dominuojantys socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygio kriterijai: Lietuvoje dominuoja kriterijai, būdingi socialinės atsakomybės informacijai, pateikiamai ataskaitų forma (savalaikiškumas, patikimumas, palyginamumas, aiškumas), o Estijoje dominuoja socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijai, būdingi interneto tinklalapiuose pateikiamai informacijai (savalaikiškumas, aiškumas). Tuo tarpu Latvijoje kriterijų dominavimas yra panašaus lygio, nes šioje šalyje yra vidutinis socialinės atsakomybės informacijos formų paplitimas, apjungiantis įvairias formas.

Tuo tarpu, socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vidutiniškas pasiskirstymą pagal išpildymo lygį pateiktas 20 paveiksle.



**20 Pav. Bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymo vidurkis**

20 paveikslas, kaip ir 19 paveikslas sudarytas neįtraukiant bankų grupių socialinės atsakomybės informacijos kokybės rezultatų, nes grupėse visi rezultatai yra maksimalūs, todėl galėtų iškreipti šalių socialinės atsakomybės informacijos atitikimo kokybės kriterijams rezultatus. Pagal 20 paveiksle pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad dažniausiai išpildomas socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijus visose Baltijos šalyse – aiškumas (vidutiniškai išpildomas 72,22%).

Taip pat, pusė Baltijos šalyse veikiančių ir vertintų bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos atitinka tikslumo kriterijų (vadinasi informacija yra detali, pagrįsta statistine ar finansine informacija). Vis dėlto, vidutiniškai mažiausiai išpildomas yra balanso kriterijus (8,33), vadinasi dauguma bankų vis dar vengia atskleisti negatyvią informaciją, susijusią su socialine atsakomybe.

Lyginant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų išpildymo vidurkį su anksčiau aptarta ekspertų nuomone dėl socialinės atsakomybės kokybės kriterijų svarbumo, vertinant socialinės atsakomybės informacijos kokybę (žr. 20 pav. ir 10 Pav.), galima pastebėti, kad tyrimo metu vidutiniškai daugiausiai išpildytas „Aiškumo“ kriterijus, ekspertų nuomone yra svarbiausias vertinant socialinės atsakomybės informacijos kokybę. Tuo tarpu tikslumo kriterijus, kuris ekspertų nuomone turi mažiausiai svorio vertinant socialinės atsakomybės ataskaitas, tyrimo metu vidutiniškai buvo išpildytas pusės bankų (antras pagal išpildymo lygį kriterijus). Vadinasi, bankai, atskleisdami socialinės atsakomybės informaciją dažnai per daug stengiasi informaciją pagrįsti statistiniais ar finansiniais rezultatais, nes ekspertų nuomone tai nėra taip svarbu, kaip informacijos aiškumas, o galbūt pernelyg didelis papildomas statistinės ar finansinės informacijos kiekis, apsunkina socialinės atsakomybės informacijos aiškumą. Įdomu tai, kad lyginant bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vidutinišką išpildymą su ekspertų nuomone (žr. 20 pav. ir 10 Pav.), galima pastebėti aiškų atotrūkį tarp patikimumo kriterijaus svarbos ir vidutiniško kriterijaus išpildymo. Tai reiškia, kad bankai, teikdami socialinės atsakomybės informaciją be reikalo nenurodo narystės tarptautinėse organizacijose (jei jose dalyvauja) arba neatlieka informacijos audito, nes ši informacijos kokybės dedamoji ekspertų nuomone yra viena iš svarbiausių, kai tuo tarpu vidutiniškai tirti bankai šį kriterijų išpildė tik 30,56%.

Apibendrinant galima teigti, kad dažnu atveju tirtų bankų socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vidutinis išpildymas skyrėsi nuo ekspertų nuomone svarbiausių informacijos kokybės kriterijų išdėstymo, išskyrus vienintelį – aiškumo kriterijų, kuris ekspertų nuomone nurodytas kaip svarbiausias (žr. 10 Pav.), o bankų pateikiama socialinės atsakomybės informacija šį kriterijų atitiko daugiausiai (žr. 20 pav.).

Ankstesnėse darbo dalyse aptarus Baltijos šalių bankų ir jų grupių socialinės atsakomybės kokybės lygį ir atlikus kokybės veiksnių tyrimus, nustatytas tik vienas kokybės veiksnys, galintis turėti įtakos bankų socialinės atsakomybės kokybės lygiui – bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygio ryšys su bankų naryste JT pasauliniame susitarime. Todėl galima teigti, kad bankai, kurie dalyvauja JT pasauliniame susitarime dažniau pateikia kokybiškesnę socialinės atsakomybės informaciją. Tai galima sieti su bankų įsipareigojimu šiai organizacijai ir siekimu atitikti pagrindinius JT pasaulinio susitarimo principus. Be to, galima daryti prielaidą, kad bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygis taip pat gali būti susijęs ir su bankų naryste kitų pasaulinių socialinės atsakomybės idėjų skleidžiančių organizacijų atžvilgiu.

Tuo tarpu tyrimo metu, visų kitų hipotezių atžvilgiu (susijusių su bankų uždirbamo grynojo pelno dydžiu, socialinių ataskaitų apimtimi, istoriniu ataskaitų skaičiumi ir etikos politikos buvimu banke) buvo nustatyta, kad ryšys tarp bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės lygio ir minėtų hipotezių sričių, neegzistuoja. Vadinasi, bet kuris bankas gali pateikti aukštos kokybės socialinės atsakomybės informaciją, nepaisant to, koks yra jo uždirbamas grynojo pelno dydis (tai patvirtina ir UAB „Medicinos banko“ atvejis, kai socialinės atsakomybės informacijos lygis buvo pakankamai aukštas, nors tais pačiais metais bankas patyrė nuostolių). Taip pat, socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygiui neturi reikšmės ir tai, ar tokio pobūdžio ataskaitas (šiuo atveju vertinti tik tie bankai, kurie teikia socialinės atsakomybės ataskaitas) bankas kada nors teikė anksčiau (ir jei teikė kiek metų iš eilės jas teikia), vadinasi bankas, nusprendęs pirmą kartą teikti socialinės atsakomybės ataskaitą gali ją pateikti pakankamai kokybiškai. Be to, kaip ir dauguma ekspertų mano, bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygis nesusijęs su socialinės atsakomybės ataskaitų apimtimi (šiuo atveju vertinti tik tie bankai, kurie teikia socialinės atsakomybės ataskaitas). Vadinasi pateikiant socialinės atsakomybės informaciją, svarbu yra jos turinys, o ne kiekis. Dar nustatyta ir tai, kad etikos politikos egzistavimas banko viduje nėra susijęs su socialinės atsakomybės informacijos kokybe. Todėl galima teigti, kad informacijos kokybę lemia ne tai, koks sąžiningas asmuo ar jų grupė ją pildo, o tai, kaip ją pildo (kiek informacija atitinka socialinės atsakomybės kriterijų).

Apibendrinant galima teigti, kad net ir patirties neturintys bankai, kurių finansiniai rezultatai (grynasis pelnas) nebūtinai yra geri, gali teikti kokybišką socialinės atsakomybės informaciją, jei domisi ir atsižvelgia į svarbiausius socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijus. Tačiau, jei bankas dalyvauja Jungtinių Tautų pasaulio susitarime, kokybiškos socialinės atsakomybės informacijos pateikimo tikimybė yra didesnė, nei tų bankų, kurie nedalyvauja. Todėl bankams, norintiems teikti kokybišką socialinės atsakomybės informaciją rekomenduojama dalyvauti pasaulinėse iniciatyvose, o taip pat atsižvelgti į svarbiausius kokybiškos informacijos kriterijus: aiškumą, patikimumą, palyginamumą, tikslumą, savalaikiškumą ir balansą.

## IŠVADOS

1. Aptarus socialinės informacijos pateikimo kokybės problemos svarbą ir aktualumą bankų sektoriuje, galima daryti išvadą, kad šiuo metu vis labiau populiarėjant socialinės atsakomybės idėjai, bankų socialinės informacijos atskleidimo kokybės tyrimas padėtų suinteresuotosioms šalims mokintis tinkamai vertinti bankus, o pačius bankus paskatintų sąžiningiau teikti socialinę informaciją. Mokslininkai nustatė, kad egzistuoja tiesioginis ryšys tarp klientų požiūrio į bankus ir jų teikiamų socialinių ataskaitų, vadinasi ši sritis neabejotinai yra naudinga bankams ir aktuali tyrimų kryptis. Atsižvelgiant į tai, kad Baltijos šalyse ši sritis dar tik populiarėja, tyrimas būtų naudingas formuojant visuomenės požiūrį į teisingą socialinės atsakomybės supratimą ir pateikimą. Todėl nustatyta tyrimo problema - Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės būklė.
2. Susisteminus socialinės informacijos mokslinių tyrimų kryptis ir informacijos kokybės tyrimų metodus, pastebėta, kad iš viso galima išskirti 3 pagrindines kryptis: Įmonių socialinės informacijos atskaitomybės samprata, turinys ir būtinybė; Įmonių socialinės informacijos atskleidimo priežastys; Įmonių socialinės informacijos atskleidimo nauda. Socialinės atsakomybės informacijos kokybė yra glaudžiai susijusi su visomis trimis kryptimis, tačiau akivaizdžiausias ryšys yra tarp įmonių socialinės informacijos atskleidimo ataskaitų naudos ir kokybės.
  - Atlikus informacijos kokybės tyrimų metodų sistemimą, pastebėta, kad dažniausiai tokio pobūdžio tyrimuose dominuoja literatūros analizės bei turinio analizės metodai. Bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimui yra tinkami literatūros analizės, turinio analizės, ekspertinio vertinimo, apklausos metodai. Priklausomai nuo tyrimo tikslo ir iškeltų uždavinių, galima taikyti regresijos analizę, matematinį modeliavimą ar situacijų analizę.
  - Apžvelgus įvairius mokslinius straipsnius, kuriuose rašoma apie informacijos kokybę, parinkti 6 GRI metodikoje pateikiami informacijos kokybės kriterijai: balansas, tikslumas, aiškumas, patikimumas, palyginamumas ir savalaikiškumas, kaip tinkamiausi vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės lygį.
3. Atsižvelgiant į tyrimo tikslą - įvertinti bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo kokybę Baltijos šalyse, sudaryta bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės tyrimo metodika, kuri apjungia darbe aptartų mokslininkų tyrimuose taikytus metodus. Pasirinkta mišraus tipo metodika, kuri apima: grafinę, socialinės informacijos turinio, matematinę bei koreliacinę analizes. Iš viso bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimas susideda iš 9 etapų: tikslo nustatymas; literatūros analizė; tyrimo imties nustatymas; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų atranka; socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų vertinimo algoritmo sudarymas; bendro socialinės atsakomybės kokybės vertinimo rodiklio apskaičiavimo formalizavimas; bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės pagrindinių

veiksnių tyrimas; tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas. Tyrimo rezultatų analizei iškeltos 5 skirtingos hipotezių grupės: hipotezės, susijusios su bankų teikiamų ataskaitų skaičiaus (istoriniu) ir socialinės atsakomybės informacijos kokybe; hipotezės, susijusios su bankų dalyvavimo Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime ir socialinės informacijos kokybe; hipotezės, susijusios su bankų uždirbamo grynojo pelno dydžiu ir socialinės informacijos kokybe; hipotezės, susijusios su banko etikos politikos egzistavimu ir socialinės informacijos kokybe; hipotezės, susijusios su bankų pateikiamų socialinių ataskaitų apimtimi ir kokybe. Tyrimo pabaigoje patikrinamos minėtos hipotezių grupės ir pateikiama bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės tyrimo rezultatų interpretacija bei išvados.

4. Įvertinus Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybę, nustatyta, kad šiose šalyse bankai pateikia vidutinės kokybės socialinę informaciją: kokybės lygio vidurkiai šalyse varijuoja nuo 34% (Estijoje) iki 55% (Lietuvoje), tuo tarpu Latvijoje (41%). Vis dėlto, nustatyta, kad kokybiškiausią socialinę informaciją teikia Lietuvoje veikiantys bankai, kurių etalonu galima laikyti AB „Swedbank“ Lietuvos filialą.

- Vertinant bankų atskleidžiamos socialinės informacijos kokybę Baltijos šalyse, pastebėta, kad populiariausias tokios informacijos pateikimo būdas – informacijos patalpinimas banko interneto puslapyje (ne ataskaitoje). Nors šis informacijos pateikimo būdas yra patogiausias, tokio pobūdžio informacija negali visiškai atitikti „Palyginamumo“ ir „Patikimumo“ kriterijų, todėl informacijos kokybės lygis tampa žemesnis, nei tų bankų kurie informaciją pateikia ataskaitų pavidalu (todėl vidutiniškas Baltijos šalių bankų socialinės atsakomybės lygis yra tik 43,68%). Taip pat nustatyta, kad pusė iš Lietuvoje veikiančių bankų kasmet pateikia socialinės atsakomybės ataskaitas, kai tuo tarpu Estijoje nė vienas iš 6 tirtų bankų tokių ataskaitų nepateikia. Todėl vidutiniškas bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygis Lietuvoje yra aukštesnis nei Estijoje ir Latvijoje (kurioje iš tirtų bankų, 2 pateikia socialinės atsakomybės ataskaitas). Be to pastebėta, kad Baltijos šalyse dominuoja skirtingi socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijai, būdingi toje šalyje paplitusiai socialinės atsakomybės informacijos pateikimo formai: Lietuvoje (kurioje daugiausiai, lyginant su kitomis Baltijos šalimis, paplitusi socialinės atsakomybės ataskaitų forma) dominuoja „Aiškumo“ ir „Tikslumo“ kriterijai, Estijoje (kurioje daugiausiai, lyginant su kitomis Baltijos šalimis, paplitusi socialinės atsakomybės informacijos patalpinimo interneto tinklalapyje forma) dominuoja „Aiškumo“ ir „Savalaikiškumo“ kriterijai, o Latvijoje (kurioje socialinės atsakomybės formos paplitusios tolygiausiai) dominuoja „Aiškumo“ ir „Tikslumo“ kriterijai, tačiau jų lygis yra panašus kaip ir visų kitų likusių kokybės kriterijų. Vadinasi Lietuvoje ir Estijoje iš esmės skiriasi socialinės atsakomybės informacijos pateikimo įpročiai, o Latvijoje pateikiamos socialinės atsakomybės forma yra pakankamai mišri.



- Palyginus Baltijos šalyse veikiančių bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos vidutinišką kokybės kriterijų išpildymą su ekspertų nustatytų kokybės kriterijų pasiskirstymu pagal svorius, pastebėta, kad vienintelis „Aiškumo“ kriterijus buvo išpildytas vidutiniškai daugiausiai ir tai sutapo su ekspertų nuomone, kurie šį kriterijų vertina kaip svarbiausią bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijų. Kitų kriterijų atžvilgiu pastebėta, kad dažnai bankai pernelyg daug apkrauna socialinės atsakomybės informaciją statistiniais ar finansiniais duomenimis, kurie ekspertų nuomone nėra tokie svarbūs, kaip pavyzdžiui informacijos patikimumo užtikrinimas (socialinės atsakomybės informacijos audito atlikimas). Vadinasi dažnai Baltijos šalyse veikiantys bankai pateikia socialinės atsakomybės informaciją, vertindami kokybės kriterijus kitais svoriais, nei ekspertai.
- Kiek kitokia situacija pastebėta įvertinus keturių didžiųjų bankų grupių (AB „Swedbank“, AB „DnB“, AB „SEB“ ir AB „Nordea“) pateikiamos socialinės informacijos kokybę – šiuo atveju visos grupės pateikė socialinės atsakomybės ataskaitas, o kai kurios dar ir papildomas ataskaitas. Todėl įvertinus grupių pateikiamą socialinę informaciją, nustatyta, kad 2015 m. visų grupių informacijos kokybė atitiko 100% kokybės lygio. Tačiau įvertinus bankų grupių pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės dinamiką nuo 2010 m. iki 2015 m. pastebėta, kad vienintelė AB „Nordea“ grupė 2010 m. ir 2015 m. pateikė 100% kokybišką socialinės atsakomybės informaciją, tuo tarpu kitų grupių 2010 m. pateikta socialinės atsakomybės informacija neatitiko visų kokybės kriterijų (daugiausiai neatitiko patikimumo ir balanso kriterijų). Galima teigti, kad socialinės atsakomybės informacijos aktualumas nuo 2010 m. iki 2015 m. analizuotose bankų grupėse išaugo, nes grupės pradėjo aktyviau teikti patikimesnę socialinę informaciją (pradėjo atlikinėti socialinės atsakomybės ataskaitų auditus) bei skelbti negatyvią informaciją, susijusią su socialine atsakomybe (vadinasi pradėjo sąžiningiau ir atsakingiau teikti socialinę informaciją). Be to, palyginus bankų grupių ir jų padalinių atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės lygius, nustatyta, kad socialinės atsakomybės informacijos kokybės būklė bankų filialuose visada yra žemesnė, nei grupės, tačiau kokybės lygio atotrūkis skirtingai varijuoja skirtingose šalyse: pavyzdžiui Estijoje veikiantis AB „DnB“ bankas visiškai nepateikia socialinės atsakomybės informacijos, o AB „DnB“ grupės pateikiama socialinės atsakomybės informacija atitinka visus kokybės kriterijus, o tuo tarpu AB „Swedbank“ filialas Lietuvoje pateikia socialinės atsakomybės informaciją, kuri nuo grupės kokybės lygio atsilieka tik 6,1%. Vadinasi kiekvienas banko filialas atskleidžia socialinės atsakomybės informaciją savo iniciatyva arba pagal savo kokybės kriterijus, nepriklausomai nuo grupės pateikiamos socialinės atsakomybės informacijos.
- Įvertinus veiksnį, kurie gali turėti įtakos socialinės informacijos kokybės lygiui, ryšius su bankų atskleidžiama socialinės informacijos kokybe, nustatytas tik vienas statistiškai reikšmingas vidutinio stiprumo ryšys tarp bankų dalyvavimo Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime ir bankų

atskleidžiamos socialinės informacijos kokybės. Kitos hipotezės, susijusios su etikos politikos, grynojo pelno dydžiu, socialinės atsakomybės ataskaitų apimtimi ir istoriniu atskaitų skaičiumi buvo atmestos, nenustačius statistiškai reikšmingo ryšio tarp minėtų veiksnių ir bankų atskleidžiamos socialinės atsakomybės informacijos kokybės. Todėl galima teigti, kad net ir pirmą kartą socialinės atsakomybės informaciją nusprendę teikti bankai, kurių finansiniai rezultatai (šiuo atveju grynasis pelnas) nebūtinai yra aukšti, gali teikti kokybišką socialinės atsakomybės informaciją, jei tinkamai nusistato svarbiausius socialinės atsakomybės informacijos kokybės kriterijus (daugiau dėmesio kreipia į informacijos turinį, o ne kiekį). Vis dėlto, bankų dalyvavimas Jungtinių Tautų pasaulio susitarime, didina kokybiškos socialinės atsakomybės informacijos pateikimo tikimybę.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. „ABLV bank“, AB(2016). Society. [Latvija, žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: <https://www.ablv.com/en/about/society>
2. „Danske bank“, AB(2016). Danske Bank supports. [Estija, žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.danskebank.ee/en/11735.html>
3. „DnB“, AB (2016). Projektai. [Lietuva, žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <https://www.dnb.lt/lt/apie-banka/projektai>
4. „DnB“, AB (2016). Sustainability library. [Banko grupė žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: [https://www.dnb.no/en/about-us/csr/sustainability-library.html?la=EN&site=DNB\\_NO](https://www.dnb.no/en/about-us/csr/sustainability-library.html?la=EN&site=DNB_NO)
5. „DnB“, AB (2016). Sponsorship [Estija, žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <https://www.dnb.ee/sponsorship> ir <https://www.dnb.ee/?op=body&id=1631>
6. „Kvalitetas“, UAB. Įmonių socialinės atsakomybės gairės vertybinių popierių biržoje listinguojamoms įmonėms. Socmin.lt , 2012 m. [žiūrėta 2015-03-13], Prieiga per internetą: [www.socmin.lt](http://www.socmin.lt)
7. „LHV“, AB(2016). Sponsorship. [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <https://www.lhv.ee/en/about/sponsorship/>
8. „Medicinos bankas“, UAB (2016). Socialinė atsakomybė. [Lietuva, žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <http://www.medbank.lt/apie-banka/socialine-atsakomybe/>
9. „Nordea“, AB(2016). Korporatīvā sociālā atbildība. [Latvija, žiūrėta 2016-04-19]. Prieiga per internetą: <http://www.nordea.lv/Par+Nordea/Par+Nordea/Korporat%C4%ABv%C4%81+soci%C4%81%C4%81+atbild%C4%ABba/1563032.html>
10. „Nordea“, AB (2016). Responsibility. [žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <https://www.nordea.com/en/responsibility/>
11. „Nordea“, AB(2016). Nordea toetab kultuuri.[Estija, žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.nordea.ee/Nordea+pangast/Nordea+toetab+kultuuri/Sponsorlusprojektid/66552.html>.
12. „Rietumu Bank“, AB(2016). Charity Fund.[Latvija, žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: <https://www.rietumu.com/bank-rblf>
13. „SEB“, AB (2016). Society. [ Latvijos, žiūrėta 2016-04-19]. Prieiga per internetą: <http://www.seb.lv/eng/about-seb/seb-society/corporate-sustainability/our-business-priorities>
14. „SEB“, AB (2016). Corporate sustainability. [Estija, žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.seb.ee/eng/seb/seb-society/corporate-sustainability/social-responsibility>.
15. „SEB“, AB (2016). Kaip vykdomė tvarių veiklą. [Lietuva, žiūrėta 2016-04-17]. Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kaip-vykdomė-tvaria-veikla>
16. „SEB“, AB (2016). Sustainability. [Banko grupė, žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą: <http://sebgroup.com/about-seb/sustainability>
17. „Swedbank“, AB (2016). Corporate sustainability. [Banko grupė, žiūrėta 2016-04-22]. Prieiga per internetą:
18. „Swedbank“, AB (2016). Ilgspeja. [Latvija, žiūrėta 2016-04-18]. Prieiga per internetą: [https://www.swedbank.lv/en/par\\_swedbank/ilgtspeja/](https://www.swedbank.lv/en/par_swedbank/ilgtspeja/)
19. „Swedbank“, AB (2016). Society. [Estija, žiūrėta 2016-04-20]. Prieiga per internetą: <https://www.swedbank.ee/about/about/society/support?language=ENG>
20. „Swedbank“, AB (2016). Tvari veikla. [Lietuva, žiūrėta 2016-04-16]. Prieiga per internetą: [https://www.swedbank.lt/lt/pages/tvari\\_veikla/ataskaitos](https://www.swedbank.lt/lt/pages/tvari_veikla/ataskaitos)
21. „Šiaulių bankas“, AB (2016). Socialinė atsakomybė. [Lietuva, žiūrėta 2016-04-16]. Prieiga per internetą: <http://www.siauliubankas.lt/lt/apie-banka/investuotojams/socialine-politika/>
22. Abugre, J.B. Managerial role in organizational CSR: empirical lessons from Ghana. Corporate governance, 2014, Nr. 1, p. 104-119.
23. Adhikari, R.. Status of corporate social responsibility in selected Nepalese companies. Status of Corporate Social Responsibility, 2012, Nr. 5, p. 642-655.

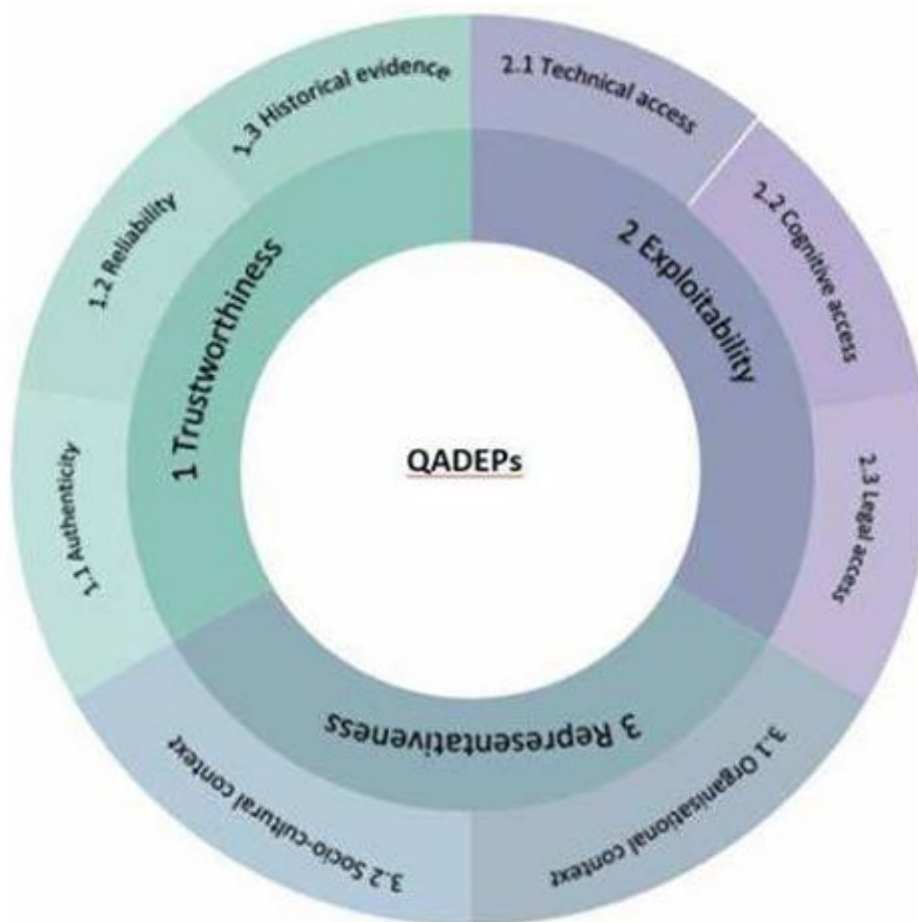
24. Ahrens A. (2012) Data quality in CSR, Use exposure and risk information. European chemicals agency [skaidrės, žiūrėta 2015-10-26 ]. Prieiga per internetą: [https://echa.europa.eu/documents/10162/13587/13\\_aa\\_data\\_quality\\_csr\\_d1\\_lrws\\_20120203\\_en.pdf](https://echa.europa.eu/documents/10162/13587/13_aa_data_quality_csr_d1_lrws_20120203_en.pdf)
25. Amato, D.; Henderson, S. ir Florence, S. Corporate social responsibility and sustainable business: A guide to leadership tasks and functions. JAV, Šiaurės karolina, 2009.
26. Bagnoli M.; Hoffman P.J.; Watts S.G. *Not All CSR Reports are Created Equal: Report Quality and Voluntary Third-Party Assurance*. West Lafayette, 2015 m.
27. Bankai.lt (2016) Lietuvoje veikiantys bankai, [žiūrėta 2016-03-15]. Prieiga per internetą: <http://www.bankai.lt/bankai>
28. Bartosevičienė V. (2011 m.). Ekonominės statistikos pagrindai. Kaunas: Technologija.
29. Bolton, B.J. Corporate Social Responsibility and Bank Performance. Portland, JAV 2013m.
30. Bravo, R.; Montaner, T.; Pina, J.M. Corporate brand image of financial institutions: a consumer approach. *Journal of Product & Brand Management*, 2012, Nr.4, p. 232-245.
31. Buhmann, K. Corporate social responsibility: what role for law? Some aspects of law and CSR", *Corporate Governance. The international journal of business in society*, 2006, Nr. 2; p.188-202.
32. Canadian Business for Social Responsibility. Corporate social responsibility assessment checklist. ĮSA valdymo gairės, ištrauka iš „baltosios“ knygos [interaktyvus].
33. Čiegis, R.; Norkutė, R. Lietuvos bankų socialinė atsakomybė darnaus vystymosi kontekste. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, 2012, Nr.2, p.19-33.
34. Dagilienė, L.; Bruneckienė, J. Savanoriškai atskleidžiamos informacijos vaidmuo įmonių socialinės atsakomybės aspektu. *Ekonomika ir vadyba*, 2010, Nr.15, p. 451-456.
35. Delchet-Cochet, K; Chi Vo, L. Classification of CSR standards in the light of ISO 26000. *Society and Business Review*, 2013, Nr.1, p.134-144.
36. Estonian Banking Association (2016). Banking Information, Market shares of Estonian banks. [žiūrėta 2016-03-03]. Prieiga per internetą: <http://www.pangaliit.ee/en/legal-acts/recommended-documents-of-eba/72-english/banking-information>
37. Europos komisija. Communication from the commission to the European parliament, the Council, the European Economic and Social committee and the committee of the regions. Iš a renewed eu strategy 2011-14 for corporate social responsibility, 2011 m, p. 3.
38. Fraser, M. “Fleshing out” an engagement with a social accounting technology. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 2011 m., Nr. 3, p. 508-534.
39. Frederiksen, C.S.; Nielsen, M.E.J. An evaluation framework for CSR reporting . *Corporate social responsibility and governance*, 2014, Nr. 3, p. 241-252.
40. Freundlieb M.; Gräuler M.; Teuteberg F. A conceptual framework for the quality evaluation of sustainability reports. *Management Research Review*, 2014, Nr. 1, p. 19-44.
41. Galbreath, J. How does corporate social responsibility benefit firms? Evidence from Australia. *European Business Review*, 2010, Nr. 4, p. 411-431.
42. Gelbmann, U . Establishing Strategic CSR in SMEs: an Austrian CSR Quality Seal to Substantiate the Strategic CSR Performance. *Sustainable Development*, 2010, Nr.2, p. 90-98.
43. Giannarakis, G.;Konteos, G.; Sariannidis, N.. Financial, governance and environmental determinants of corporate social responsible disclosure. *Management Decision*, 2014, Nr. 10, p. 1928-1951.
44. Global Reporting Initiative. Sustainability Reporting Guidelines, 2011 m. p.3
45. Greenwood, M.; Kamoche, K. Social accounting as stakeholder knowledge appropriation . *Management government*, 2013, Nr. 3, p. 723-743.
46. Haug, A.; Arlbjørn, J.S; Zachariassen, F; Schlichter, J.Master data quality barriers: an empirical investigation. *Industrial Management & Data Systems*, 2012, Nr.2, p. 234-249.
47. Haug, A; Arlbjørn, J.S. Barriers to master data quality. *Enterprise Information Management*, 2011, Nr. 3, p. 288-303.
48. Hinson R., Boateng R., Madichie N. Corporate social responsibility activity reportage on bank websites in Ghana. *International Journal of Bank Marketing*, 2010, Nr. 7, p. 498-518.

49. <https://www.swedbank.com/corporate-sustainability/>
50. Jakimavičiūtė G. Įmonių socialinės informacijos atskleidimo tyrimų kryptys. *Tiltas į ateitį*. 2015, Nr. 1 (9), p. 241-244.
51. Juščius V., Griauslytė J. Lietuvos įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų taikymas verslo praktikoje. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 2014, Nr. 69, p. 55-70.
52. Laidroo L., Sokolova M. *International banks' CSR disclosures after the 2008 crisis*. *Baltic Journal of Management*, Nr. 3, 2015, p. 270-294.
53. Laidroo, L.; Oo' Bik, U. Banks' CSR disclosures – headquarters versus subsidiaries. *Baltic Journal of Management*, 2014, Nr. 1, p. 47-70.
54. Leipus A. Atvirų duomenų ir metaduomenų kokybė. Open data support [pranešimas]. 2014 m., 7 skaidrė.
55. Leitonienė, Š; Šapkauskienė, A. Socialinės informacijos kaip Lietuvos įmonių etiškos elgsenos kriterijaus analizė. *Economics and management*, 2012, Nr. 3, p. 836-843.
56. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, United Nations Development Programme, Europos sąjunga. Įmonių socialinės atsakomybės gairės vertybinių popierių biržoje listinguojamoms įmonėms. Metodinė priemonė ĮSA atskaitomybei gerinti. 2012 m.
57. Lock I., Seel P. *The credibility of CSR (corporate social responsibility) reports in Europe. Evidence from a quantitative content analysis in 11 countries*. *Journal of Cleaner Production*, Nr. 122, 2016, p. 186-200.
58. Matkevičienė, R. Korporatyvinės soc. atsakomybės raiška verslo organizacijų veikloje: nesocialiai atsakingą veiklą vykdančių organizacijų socialinės atsakomybės veikla. *Information Sciences*, 2010, Nr. 52, p. 55-67.
59. McDonald, L.M.; Lai, C. H. Impact of corporate social responsibility initiatives on Taiwanese banking customers. *International Journal of Bank Marketing*, 2011, Nr.1, p. 50-63.
60. Mobin F., Zillur R. *Building a corporate identity using corporate social responsibility: a website based study of Indian banks*. *Social Responsibility Journal*, Nr. 10, 2014, p. 591 – 601.
61. Ofner M. H.; Otto B.; sterle H. O. Integrating a data quality perspective into business process management. *Business Process Management Journal*, 2012, Nr. 6, p. 1036-1067.
62. Pichot, M. V. Managing responsible competitiveness: identity, culture, paradox and narratives. *Daktaro disertacija. Universitat Ramon Llull, Socialinių mokslų fakultetas*, 2007 m.
63. Pukėnas K. (2009 m.).Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija.
64. Scharf, E.R.; Fernandes, J. The advertising of corporate social responsibility in a Brazilian bank. *International Journal of Bank Marketing*, 2012, Nr. 1, p. 24-37.
65. Shabou B. M. Digital diplomatics and measurement of electronic public data qualities, What lessons should be learned?. *Records Management Journal*, 2015, Nr. 1, p. 56-77.
66. Stubbs, W; Higgins, C. Integrated Reporting and internal mechanisms of change. *Accounting, Auditing & Accountability žurnalo*, 2014, Nr. 7, p.1068-1089.
67. The Association of Latvian Commercial Banks (2016). Indices of bank activities in the 3'th quarter of 2015 [žiūrėta 2016-04-01]. Prieiga per internetą: <http://lka.org.lv/en/statistics/banks.html>
68. Torugsa, N. A.; O'Donohue, W.; Hecker, R. Proactive CSR: An Empirical Analysis of the Role of its Economic, Social and Environmental Dimensions on the Association between Capabilities and Performance. *Springer Science+Business Media*, 2012, Nr. 115, p. 383-403.
69. UNEP Finance Initiative (2016). Our members [žiūrėta 2016-04-15]. Prieiga per internetą: <http://www.unepfi.org/signatories/>
70. United Nations Global Compact (2016 m). Engage locally. [žiūrėta 2016-04-15]. Prieiga per internetą: <https://www.unglobalcompact.org/engage-locally/about-local-networks>.
71. Vilkė, R.. Socialinė atsakomybė, kokybė ir standartai: Veiksmingas, akivaizdus, bet dar neįvertintas ryšys. *Atsakingas verslas*, 2013, Nr. 2, p 1-16.
72. Villiers, De.; Rinaldi, L.; Unerman, J. Integrated Reporting: Insights,gaps and an agenda for future research. *Accounting, Auditing & Accountability*, 2014, Nr.7, p. 1042-10

## PRIEDAI

1 PRIEDAS.....	95
2 PRIEDAS.....	96
3 PRIEDAS.....	97
4 PRIEDAS.....	98
5 PRIEDAS.....	99
6 PRIEDAS.....	100
7 PRIEDAS.....	101
8 PRIEDAS.....	102
9 PRIEDAS.....	103
10 PRIEDAS.....	104
11 PRIEDAS.....	106
12 PRIEDAS.....	107
13 PRIEDAS.....	108
14 PRIEDAS.....	109
15 PRIEDAS.....	110
16 PRIEDAS.....	111
17 PRIEDAS.....	112

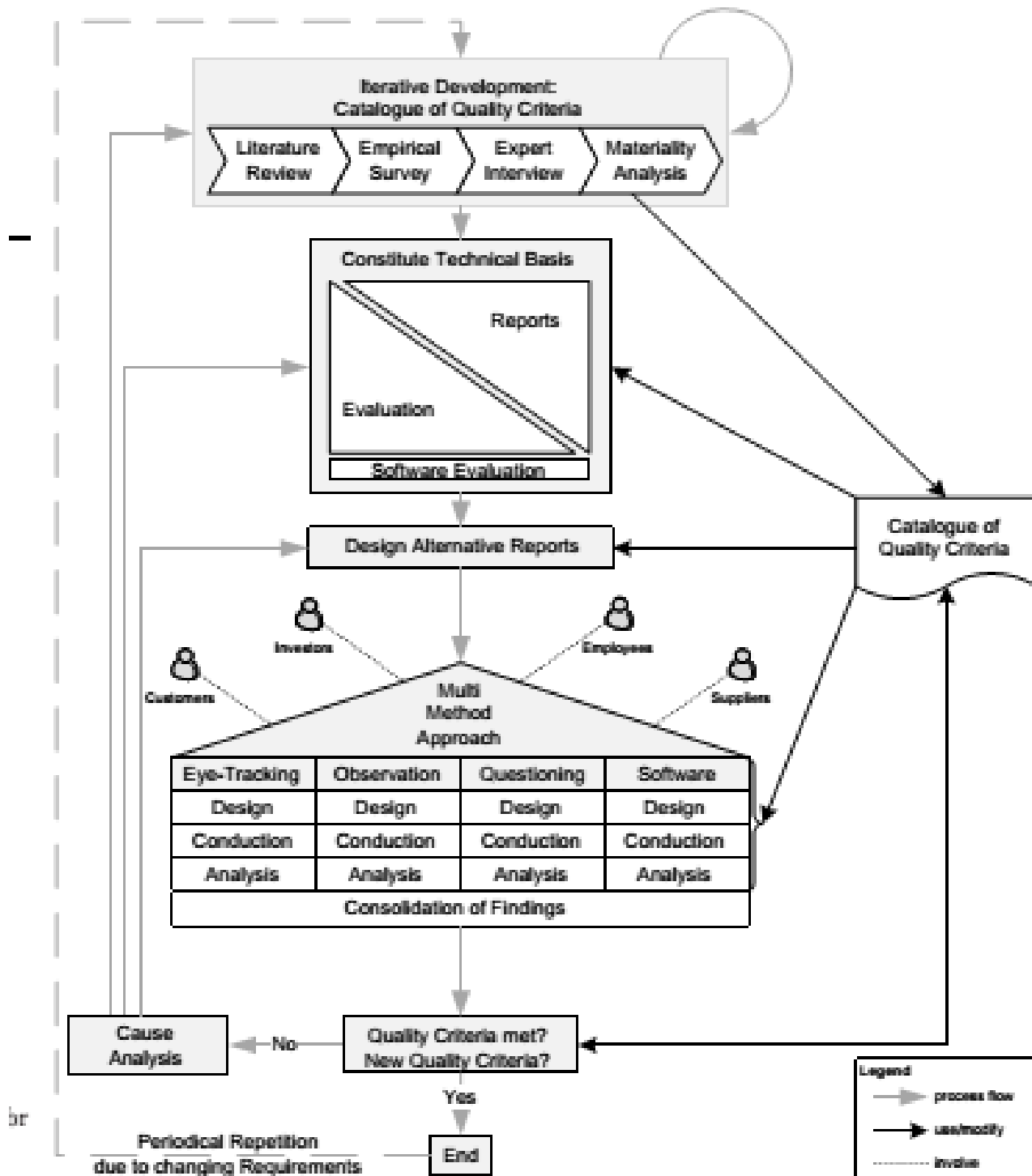
## KONCEPTUALIOS STRUKTŪROS APŽVALGA PAGAL SHABOU (2015)



1 priedo 1 pav. Konceptualios struktūros apžvalga

Šaltinis: B. M. Shabou (2015 m.)/ Digital diplomacy and measurement of electronic public data qualities. What lessons should be learned?//Iš Records Management Journal Vol. 25 No. 1, 2015 pp. 56-77 (psl. 62).

ATASKAITŲ KOKYBĖS TYRIMO METODOLOGIJA PAGAL M.FREUNDLIEB, M. GRÄULER IR F. TEUTEBERG

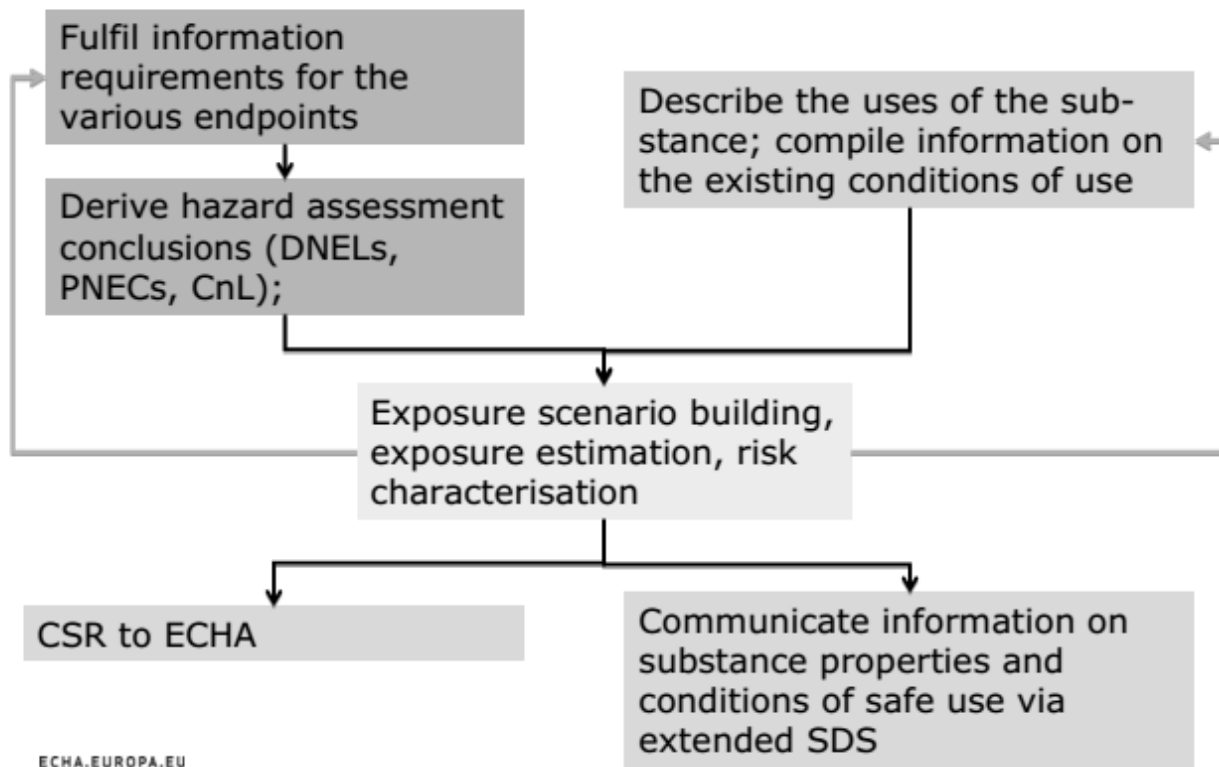


2 priedo 1 Pav. Ataskaitų kokybės tyrimo metodologija pagal M.Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg

Šaltinis: M.Freundlieb, M. Gräuler ir F. Teuteberg (2014 m.)/ A conceptual framework for the quality evaluation of sustainability reports//iš Management Research Review Vol. 37 No. 1, 2014 pp. 19-44 (psl.30).



## Assessment Workflow



### 3 Pav. Informacijos vertinimo eiga

Šaltinis: A. Ahrens (2012 m.)/Data quality in CSR, Use exposure and risk information/ European chemicals agency// Iš European chemicals agency [skaidrės], nr. 5. Internetinė nuoroda: [https://echa.europa.eu/documents/10162/13587/13\\_aa\\_data\\_quality\\_csrd1lrws\\_20120203\\_en.pdf](https://echa.europa.eu/documents/10162/13587/13_aa_data_quality_csrd1lrws_20120203_en.pdf), nuoroda žiūrėta 2015-10-26.

## PASIRINKTŲ BANKŲ ĮSA ATASKAITŲ, PATEIKTŲ INTERNETE, PADĖTIS

SR Variables/Issues	Standard Chartered	Agric. Dev. Bank	UniBank	Cal Bank	Sahel Sahara Bank	UT Bank	Fidelity Bank	UBA
<b>Human Resources Disclosure</b>								
1. Employee health & safety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Employee training	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Employee remuneration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Product and Customer Disclosure</b>								
1. Product Quality	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Customer Complaints/ Satisfaction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Provision for physically challenged customers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Environmental Disclosure</b>								
1. Company's concern for the environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lending and investment policies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conservation of energy in business	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Community Involvement Disclosure</b>								
1. Charitable donations and activities	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Support for education	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sport sponsoring or recreational projects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Total Online CSR Score</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

CSR Variables/Issues	GCB	HFC Bank	Merchant Bank	Barclays Bank	NIB	Prudential Bank	SG-SSB	IBG
<b>Human Resources Disclosure</b>								
1. Employee health & safety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Employee training	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Employee remuneration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Product and Customer Disclosure</b>								
1. Product Quality	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Customer Complaints/ Satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Provision for physically challenged customers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Environmental Disclosure</b>								
1. Company's concern for the environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lending and investment policies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conservation of energy in business	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Community Involvement Disclosure</b>								
1. Charitable donations and activities	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Support for education	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Sport sponsoring or recreational projects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Total Online CSR Score</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## Key

CSR Issues Communicated on Bank's Website     CSR Issues *not* Communicated on Bank's Website

Šaltinis: Robert Hinson R.; Boateng R.; Madichie N. (2010 m.)

## ĮSA ATASKAITŲ KRITERIJAI

Kriterijus	Apibūdinimas	Autoriai	Tyrimas
Turinys ir struktūra	<b>Strateginė dalis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trumpa įmonės charakteristika</li> <li>• Verslo ir / arba organizacinė struktūra</li> <li>• Misija</li> <li>• Vizija</li> <li>• Vertybės</li> <li>• Strateginiai planai</li> <li>• Vadovo pranešimas</li> <li>• Valdybos kreipimasis</li> </ul>	M. A. Reynolds, K. Yuthas; Y. Gao;  N. Ch. Shil, A. K. Pramanik	Literatūros analizė  Ataskaitų turinio analizė (Kinijos įmonės)  Ataskaitų turinio analizė (Bangladešo įmonės)
	<b>Analinė dalis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplinkosauga</li> <li>• Socialinė veikla</li> <li>• Ekonomika</li> </ul>	I. G. Alvarez, J. M. P. Lorenzo, L. R. Dominguez, I. M. G. Sanches	Statistinė duomenų analizė (Europos įmonės)
Forma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atskira ĮSA ataskaita</li> <li>• Metinės ataskaitos dalis</li> </ul>	A. W. Sutanoputra;  D. L. Gill, S. J. Dickinson, A. Scharl	Literatūros analizė  Ataskaitų turinio analizė (Šiaurės Amerikos, Europos, Azijos įmonės)
Pateikimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spausdinta publikacija</li> <li>• Elektroninė ataskaita</li> </ul>	D. Rolland, J. O.K. Bazzoni	Ataskaitų turinio analizė
Vizualizacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Žmonių tema</li> <li>• Produktų ir paslaugų tema</li> <li>• Aplinkos tema</li> </ul>	H. Ramo	Ataskaitų turinio analizė ( <i>Dow Jones Sustainability Index, Financial Time 4 Good, Global Index</i> įmonės)
Standartai	<b>Pirmoji grupė:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Global Reporting initiative</i></li> <li>• <i>Dow Jones Sustainability Index</i></li> <li>• <i>FTSE4Good</i></li> </ul> <b>Antroji grupė:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 14001</li> <li>• SA 8000</li> <li>• EMAS</li> <li>• OHSAS 18001</li> </ul> <b>Trečioji grupė:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA 1000</li> <li>• AA 1000 AS</li> </ul>	M. Samy, G. Odemilin, R. Bampton  St. Chen, P. Bouvain  M. A. Reynolds, K. Yuthas	Statistinė duomenų analizė (JK įmonės)  Ataskaitų turinio analizė (JAV, JK, Australijos, Vokietijos įmonės)  Literatūros analizė

Šaltinis: Juščius V., Griauslytė J. Lietuvos įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų taikymas verslo praktikoje. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 2014, Nr. 69, p. 55-70,

## TYRIMO KOKYBĖS KRITERIJŲ VERTINIMAS BALAIS

Principas		Balai	Paiškinimas
Balansas	Neigiamų aspektų skaičius	0-1	0- nepateikia, 1 pateikia bent vieną aspektą
Palyginamumas	Įmonė savo ataskaitą pateikia tokiu pačiu temų išdėstymu skirtingais metais	0	skiriasi
		1	nesiskiria
Aiškumas	Vengiama sudėtingų išsireiškimų, specifinių terminų. Pagrindinė informacija pateikta glaustai ir aiškiai.	0	sudėtinga skaityti, daug sudėtingų išsireiškimų. Informacija nestruktūruota
		0,5	Informacija aiški, tačiau ne visiškai nuosekli.
		1	Pagrindinė informacija pateikiama glaustai. Informacija suskirstyta pagal temas.
Patikimumas	Informacija turi būti pateikta patikimai. Suinteresuotieji gali tikėtis, kad informacija yra peržiūrima ir tikrinama	0	Nėra jokios nuorodos į pateikiamos informacijos patikimumo įvertinimą
		0,5	Yra nuorodų, susijusių su informacijos tikrumu
		1	Ataskaitos audituotos. Yra nuorodos į informaciją patvirtinančius dokumentus
Tikslumas	Informacija turi būti pateikta tiksliai ir išsamiai, kad suinteresuotosios šalys galėtų tinkamai įvertinti organizacijos veiklą.	0	informacija abstrakti, nėra ją pagrindžiančių įrodymų
		1	Informacija tiksli, detali, pagrįsta statistiniais ar finansiniais rezultatais.
Savalaikiškumas	Informacijos pateikimo laikotarpis	0	nereguliariai, skelbiama pasenusi informacija.
		1	pateikiama reguliariai, interneto tinklalapyje nuolat atnaujinama.

Šaltinis: autorės sudaryta lentelė

## EKSPERTŲ APKLAUSOS KLAUSIMAI

Gerbiamas respondente,

Esu Kauno Technologijos Universiteto apskaitos ir audito magistrantūros studijų II kurso studentė. Atlieku mokslinį tyrimą, kurio tikslas yra įvertinti finansinių institucijų socialinės atsakomybės (toliau ĮSA) informacijos atskleidimo kokybę. Todėl šioje apklausoje Jūsų prašoma atskleisti nuomonę ir išvalgas, susijusias su nagrinėjama tema bei pasidalinti patirtimi (ši apklausa nėra testas, joje nėra teisingų arba klaidingų atsakymų). Visa surinkta informacija bus naudojama tik moksliniais tikslais (rezultatai bus naudojami rengiant magistro baigiamąjį darbą).

**1. Kas yra svarbiau vertinant įmonių socialinės atsakomybės ataskaitas?**

- a) Duomenų pateikimo kokybė (savalaikiškumas, palyginamumo principas, aiškumas, ir kt.)
- b) Socialinės informacijos kiekis (įtraukiama kuo daugiau socialinės informacijos)
- c) Abi šios dedamosios vienodai svarbios
- d) Kita – įrašykite: \_\_\_\_\_


**2. Suranguokite duomenų kokybės kriterijus pagal svarbą (1 – svarbiausias, 6 – mažiausiai svarbus):**

Kriterijus	1	2	3	4	5	6
<b>Aiškumas</b> (Informacija pateikiama tokiu būdu, kuriuo ji būtų suprantama ir prieinama visoms suinteresuotosioms šalims)						
<b>Balansas</b> (Siekiant objektyviai įvertinti įmonės efektyvumą, ĮSA ataskaitoje pateikiami tiek teigiami, tiek neigiami aspektai)						
<b>Palyginamumas</b> (Įmonė savo ataskaitą pateikia nuosekliai ir tokiu formatu, kuris leistų suinteresuotosioms šalims analizuoti duomenis dinamikoje ir lyginti juos su kitų įmonių ataskaitomis)						
<b>Patikimumas</b> (Užtikrinamas informacijos patikimumas, suinteresuotieji gali tikėtis, kad informacija yra peržiūrima, tikrinama ar audituojama)						
<b>Savalaikiškumas</b> (Organizacija informaciją teikia reguliariai, nuolat atnaujina).						
<b>Tikslumas</b> (Informacija pateikiama tiksliai ir išsamiai, kad suinteresuotosios šalys galėtų tinkamai įvertinti organizacijos veiklą).						

Apklausos internetinis variantas: [www.manoapklausa.lt/apklausa/796752509/](http://www.manoapklausa.lt/apklausa/796752509/)

Anketos atsakymus prašau siųsti elektroniniu paštu: [giedre.jakimaviciute@gmail.com](mailto:giedre.jakimaviciute@gmail.com)

Nuoširdžiai dėkoju už Jūsų atsakymus ir skirtą laiką.

**BALTIJOS ŠALYSE VEIKIANČIŲ BANKŲ DYDIS, PAGAL BALANSĄ**

Estijoje		Lietuvoje		Latvijoje	
Bankas	Dalis pagal balansą, %	Bankas	Dalis pagal balansą, %	Bankas	Dalis pagal balansą, %
Swedbank	40	SEB	34	Swedbank	17
SEB	23	Swedbank	32	ABLV bank	15
Nordea	14	DNB	22	Rietumu banka	12
Danske	10	Šiaulių bankas	9	SEB	12
DNB	3	Citadele	2	Nordea	9
LHV	3	Medicinos bankas	1	DNB	8
BIG	2			Citadele	7
Pohjola	1			NORVIK	3
Versobank	1			Balticums	2
Krediidipank	1			Reģionālā investīciju banka	2
Handelsbanken	1			PrivatBank	2
Äripank	1			Danske banko filialas	2
Citadele	1			TRASTA KOMERCBANKA	2
				Baltic International Bank	2
				Expobank	1
				Pohjola Bank filiāle Latvijā	1
				Meridian Trade Bank	1
				Rigensis Bank	1
				Latvijas pasta banka	1
				Bank M2M Europe	1
				Kiti	0,5

Šaltinis: autoriaus sudaryta lentelė pagal Latvijos komercinių bankų asociacijos 2015 m. III ketvirčio ataskaitą, pagal Estijos bankų asociacijos duomenis ir Bankai.lt pateikiamą informaciją.

## BANKŲ GRUPIŲ PATEIKIAMOS SOCIALINĖS INFORMACIJOS FORMOS 2015 M.

<b>Grupė</b> <b>Forma</b>	<b>AB</b> <b>„Swedbank“</b>	<b>AB „DnB“</b>	<b>AB „SEB“</b>	<b>AB</b> <b>„Nordea“</b>
Internetinė informacija	✓	✓	✓	✓
„Tvarumo ataskaita“/ „Socialinės atsakomybės ataskaita“	✓ (pateikiama nuo 2001 m.)	✓ (pateikiama nuo 2009 m.)	✓ (pateikiama nuo 2007 m.)	✓ (pateikiama nuo 2008 m.)
GRI ataskaita	✓	✓	✓	✓
Tvarumo politika	✓	✓	✓	✓
Tvarumo strategija	✓			
Klimato apžvalga	✓ (metinė, pateikiama nuo 2013 m.)			
Antikorupcinė politika	✓			
Aplinkosaugos politika	✓		✓	
Etikos politika			✓	
Žmogaus teisių politika	✓	✓	✓	✓
Rodiklių ataskaita		✓		
Anglies dioksido ataskaita		✓		
Pusiaujo principų ataskaita		✓	✓	
Žaliųjų obligacijų pajamų ataskaita		✓		
Elgesio kodeksas tiekėjams			✓	✓
Interesų konflikto politika				✓
Atsakingo investavimo politika				✓
Mokesčių politika				✓
Atsakingo investavimo ataskaita				✓

Šaltinis: autorės sudaryta lentelė pagal vertinamų bankų grupių interneto svetainių duomenis

## BANKŲ KINTAMIEJI IR JŲ POŽYMIAI, RYŠIŲ STIPRUMO VERTINIMUI

Bankas	Šalis	Kokybės lygis	Narystė Jungtinių Tautų pasauliniam susitarime	Grynasis pelnas (2014 m. ataskaitų duomenimis), EUR	Etikos kodeksas	Socialinės atsakomybės ataskaitos puslapių skaičius
AB „Swedbank“	Lietuva	labai aukštas	taip	115741159	Taip (elgesio kodeksas)	10
AB „Šiaulių bankas“	Lietuva	aukštas	taip	11784058	Taip	22
UAB „Medicinos bankas“	Lietuva	aukštas	taip	(9508986)	Ne	8
AB „SEB“	Lietuva	vidutinis	taip	72463768	Taip	
AB „DnB“	Lietuva	žemas	ne	6300000	Ne	
AB „Swedbank“	Latvija	vidutinis	ne	115898000	Taip (elgesio kodeksas)	
ABLV bank	Latvija	Labai aukštas	ne	58674000	Ne	1
Rietumu Bank	Latvija	labai žema	ne	71500000	Ne	
AB „SEB“	Latvija	vidutinis	ne	24759000	Taip	
AB „Nordea“	Latvija	vidutinis	taip	(49000000)	Taip	13
AB „Swedbank“	Estija	vidutinis	ne	188000000	Taip (elgesio kodeksas)	
AB „SEB“	Estija	vidutinis	ne	79400000	Taip	
AB „Nordea“	Estija	žemas	ne	27000000	Taip	
AB „Dankse“	Estija	žemas	ne	157000000	Ne	
AB „DnB“	Estija	vidutinis	ne	4104000	Ne	1
AB „LHV“	Estija	vidutinis	ne	3600000	Ne	



Bankas	Šalis	Kokybės lygis	Narystė Jungtinių Tautų pasauliniam e susitarime	Grynasis pelnas (2014 m. ataskaitų duomenimis), EUR	Etikos kodeksas	Socialinės atsakomybės ataskaitos puslapių skaičius
AB „Swedbank“	Grupė	labai aukštas	taip	171590921	Taip (elgesio kodeksas)	206
AB „DnB“	Grupė	labai aukštas	taip	268822572	Taip	250
AB „SEB“	Grupė	labai aukštas	taip	180839577	Taip	42
AB „Nordea“	Grupė	labai aukštas	taip	4324000000	Taip	48

\* AB „Citadele“ Lietuvoje ir AB „DnB“ Latvijoje neįtraukta, nes socialinės atsakomybės informacijos nepateikia;

\*\*Grupių duomenys pateikti 2015 m.

**BANKŲ SOCIALINĖS INFORMACIJOS ATASKAITŲ KOKYBĖS IR ISTORIŠKAI  
PATEIKTŲ ATASKAITŲ SKAIČIAUS RYŠYS**

**Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo kokybė * Bankų socialinės informacijos ataskaitų skaičius iš viso (nuo pirmos ataskaitos)	10	100,0%	0	0,0%	10	100,0%

**Symmetric Measures**

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Interval by Interval	Pearson's R	,617	,099	2,217	,057 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,688	,173	2,680	,028 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		10			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

**HIPOTEZIŲ, SUSIJUSIŲ SU BANKŲ TEIKIAMŲ ATASKAITŲ SKAIČIAUS (ISTORINIŲ) ĮTAKA ATASKAITŲ KOKYBEI TIKRINIMAS SU IBM SPSS STATISTICS PROGRAMA**

**Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo kokybė * Bankų socialinės informacijos ataskaitų skaičius iš viso (nuo pirmos ataskaitos)	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

**Symmetric Measures**

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Interval by Interval	Pearson's R	,607	,121	1,870	,111 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,668	,237	2,196	,070 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		8			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

**RYŠIO TARP BANKŲ DALYVAVIMO JUNGTINIŲ TAUTŲ PASAULINIAME  
SUSITARIME ĮTAKOS SOCIALINĖS INFORMACIJOS KOKYBĖI, VERTINIMAS**

**Case Processing Summary**

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime * Bankų socialinės informacijos kokybės lygis	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

**Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime \* Bankų socialinės informacijos kokybės lygis Crosstabulation**

		Bankų socialinės informacijos kokybės lygis		Total	
		Žema arba vidutinė kokybė	Aukšta kokybė		
Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime	Ne	Count	10	1	11
		% within Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime	90,9%	9,1%	100,0%
	Taip	Count	2	7	9
		% within Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime	22,2%	77,8%	100,0%
Total	Count	12	8	20	
	% within Narystė Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime	60,0%	40,0%	100,0%	

**Symmetric Measures**

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,572	,002
N of Valid Cases		20	

## RYŠIO TARP BANKŲ ETIKOS POLITIKOS BUVIMO IR SOCIALINĖS INFORMACIJOS KOKYBĖS, VERTINIMAS

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Etikos kodekso buvimas * Bankų socialinės informacijos kokybės lygis	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

### Etikos kodekso buvimas \* Bankų socialinės informacijos kokybės lygis Crosstabulation

		Bankų socialinės informacijos kokybės lygis		Total	
		Žema arba vidutinė kokybė	Aukšta kokybė		
Etikos kodekso buvimas	nėra	Count	5	2	7
		% within Etikos kodekso buvimas	71,4%	28,6%	100,0%
	yra	Count	7	6	13
		% within Etikos kodekso buvimas	53,8%	46,2%	100,0%
Total		Count	12	8	20
		% within Etikos kodekso buvimas	60,0%	40,0%	100,0%

### Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,169	,444
N of Valid Cases		20	

**BANKŲ METINIO GRYNORO PELNO RYŠYS SU SOCIALINIŲ ATASKAITŲ KOKYBE****Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Bankų socialinės atsakomybės informacijos atskleidimo kokybė * Banko grynasis metinis pelnas	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

**15 priedo 2 lentelė. Bankų metinio grynojo pelno ryšys su socialinių ataskaitų kokybe**

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Interval by Interval	Pearson's R	,347	,135	1,569	,134 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,288	,241	1,275	,218 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		20			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

## BANKŲ METINIO GRYNŲOJO PELNO RYŠYS SU SOCIALINIŲ ATASKAITŲ KOKYBE

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Banko socialinės atsakomybės ataskaitos kokybiškumas * Banko socialinės informacijos ataskaitos apimtis, puslapiams	10	50,0%	10	50,0%	20	100,0%

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Interval by Interval	Pearson's R	,536	,111	1,796	,110 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,740	,159	3,113	,014 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		10			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

## PATVIRTINTOS IR ATMESTOS HIPOTEZĖS

Hipotezių grupė	Hipotezė	Atmesta (-) /priimta (+)
Hipotezės, susijusios su bankų teikiamų ataskaitų skaičiaus ir ataskaitų kokybės lygiu	H <sub>0</sub> - Banko pateiktų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičius nesusijęs su socialinės ataskaitos informacijos kokybe.	+
	H <sub>1</sub> - Banko pateiktų socialinės atsakomybės ataskaitų skaičius susijęs su socialinės ataskaitos informacijos kokybe.	-
Hipotezės, susijusios su bankų dalyvavimo Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime ir socialinės informacijos kokybe	H <sub>0</sub> – Banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime nesusijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	-
	H <sub>1</sub> – Banko dalyvavimas Jungtinių Tautų pasauliniame susitarime susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	+
Hipotezės, susijusios su banko etikos politikos egzistavimo įtaka socialinės informacijos kokybei	H <sub>0</sub> – banko etikos politikos buvimas nėra susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	+
	H <sub>1</sub> – banko etikos politikos buvimas susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	-
Hipotezės, susijusios su bankų uždirbamo grynojo pelno dydžio ir socialinės informacijos kokybės ryšiu.	H <sub>0</sub> – banko grynasis metinis pelnas nesusijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	+
	H <sub>1</sub> – banko grynasis metinis pelnas susijęs su banko socialinės informacijos kokybe.	-
Hipotezės, susijusios su bankų pateikiamų socialinių ataskaitų apimtimi ir kokybe	H <sub>0</sub> – banko socialinės atsakomybės ataskaitos apimtis nesusijusi su socialinės atsakomybės informacijos kokybe.	+
	H <sub>1</sub> – banko socialinės atsakomybės ataskaitos apimtis susijusi su socialinės atsakomybės informacijos kokybe.	-