



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė skaitmeninės transformacijos sąlygomis

Baigiamasis magistro projektas

Agnė Vaivadienė

Projekto autorė

Doc. Dr. Šviesa Leitonienė

Vadovė

Kaunas, 2024



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė skaitmeninės transformacijos sąlygomis

Baigiamasis magistro projektas

Apskaita ir auditas (6211LX037)

Agnė Vaivadienė

Projekto autorė

Doc. dr.

Šviesa Leitonienė

Vadovė

Doc. dr.

Viktorija Varaniūtė

Recenzentė

Kaunas, 2024



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

Agnė Vaivadienė

Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė skaitmeninės transformacijos sąlygomis

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

1. baigiamąjį projektą parengiau savarankiškai ir sąžiningai, nepažeisdama kitų asmenų autoriaus ar kitų teisių, laikydamasi Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų, Kauno technologijos universiteto (toliau – Universitetas) intelektinės nuosavybės valdymo ir perdavimo nuostatų bei Universiteto akademinės etikos kodekse nustatytų etikos reikalavimų;
2. baigiamajame projekte visi pateikti duomenys ir tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti teisėtai, nei viena šio projekto dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar elektroninių šaltinių, visos baigiamojo projekto tekste pateiktos citatos ir nuorodos yra nurodytos literatūros sąrašė;
3. įstatymų nenumatytų piniginių sumų už baigiamąjį projektą ar jo dalis niekam nesu mokėjusi;
4. suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo ar kitų asmenų teisių pažeidimo faktui, man bus taikomos akademinės nuobaudos pagal Universitete galiojančią tvarką ir būsiu pašalinta(s) iš Universiteto, o baigiamasis projektas gali būti pateiktas Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnybai nagrinėjant galimą akademinės etikos pažeidimą.

Agnė Vaivadienė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Vaivadienė, Agnė. Nevyriausybių organizacijų atskaitomybė skaitmeninės transformacijos sąlygomis. Magistro baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Šviesa Leitonienė; Kauno technologijos universitetas, Ekonomikos ir verslo fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų kryptių grupė): Apskaita, Verslas ir viešoji vadyba.

Reikšminiai žodžiai: atskaitomybė, nevyriausybinių organizacijos (NVO), skaitmeninė transformacija, pasitikėjimas, visuomenės pasitikėjimas.

Kaunas, 2024. 83 p.

Santrauka

Per pastaruosius metus pasaulyje įvyko svarbių įvykių, tarp kurių minėtina COVID-19 pandemija, Rusijos sukeltas karinis konfliktas Ukrainoje, išpuolis Izraelyje, kurį inicijavo Hamas teroristinė organizacija, humanitarinė krizė Gazos ruože. Šie įvykiai turėjo reikšmingą poveikį visuomenės gyvenimui, sukurdami iššūkių, su kuriais susiduria tiek piliečiai, tiek nevyriausybinių organizacijos. Globalios krizės sustiprino nevyriausybinių organizacijų vaidmenį, pabrėžiant jų svarbą teikiant pagalbą ir užtikrinant visuomenės stabilumą. COVID-19 pandemija ypač paskatino reikšmingus pokyčius nevyriausybinių organizacijų veikloje, dėl pandemijos poveikio buvo skatinama ieškoti alternatyvių veiklos modelių, kad būtų galima tęsti veiklą nepaisant suvaržymų ir iššūkių. Skaitmeninė transformacija tapo sprendimu ir priemone atskaitomybei. Skaitmeninės transformacijos procesas, kuris anksčiau vyko lėtai, tapo atsaku pandemijai, kuris leido nevyriausybiniams organizacijoms dirbti ir atlikti savo funkcijas, laikantis įvairių valstybinių reikalavimų ir apribojimų. Nevyriausybinių organizacijų sektorius, reaguodamas į pasaulines krizes ir naujas vystymosi kryptis, patyrė svarbių pertvarkymų. Skaitmeninė transformacija tapo būtina siekiant sudėtingomis aplinkybėmis išlaikyti veiklą ir atskaitomybę. Taigi, atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis aktualumas yra glaudžiai susijęs su globalių krizių poveikiu, skaitmenine evoliucija, pasitikėjimo nevyriausybiniams organizacijomis svarba.

Tyrimo tikslas – ištirti nevyriausybinių organizacijų atskaitomybę skaitmeninės transformacijos sąlygomis. Tyrimo objektas – nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė skaitmeninės transformacijos sąlygomis. Tyrimas suskirstytas į penkis etapus, kurie leidžia išanalizuoti Lietuvoje veikiančių humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų atskaitomybę ir skaitmeninės transformacijos lygį, taip pat visuomenės pasitikėjimą šiomis organizacijomis. Naudojama mokslinės literatūros sisteminė, lyginamoji analizė ir sintezė. Tyrimui atlikti taikytas mišrių metodų tyrimas.

Identifikuotos septynios Lietuvoje veikiančios humanitarinę pagalbą teikiančios nevyriausybinių organizacijos. Nustatyta, kad didžiausių Lietuvoje humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės lygis yra vidutinis. Tirtos organizacijos yra panašiam skaitmeninės atskaitomybės lygyje. Skaitmeninės transformacijos procesai yra pradėti, tačiau jų lygis irgi yra tik vidutiniškas. Nustatytas nevienodas skaitmeninės transformacijos progresas. Visuomenės pasitikėjimas humanitarinę pagalbą teikiančiomis nevyriausybiniams organizacijomis Lietuvoje yra aukštas. Globaliai nevyriausybinių organizacijų sektorius susiduria su pasitikėjimo krize, kurią sukėlė skandalai ir finansiniai piktnaudžiavimai, tuo tarpu Lietuvoje humanitarinę pagalbą teikiančios nevyriausybinių organizacijos išlieka patikimos visuomenės akyse.

Vaivadienė, Agnė. Accountability of Non-Governmental Organizations in the Context of Digital Transformation. Master's Final Degree Project / supervisor Assoc. Prof. Dr. Šviesa Leitoniene; School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

Study field and area (study field group): Accounting, Business and Public Management.

Keywords: accountability, non-governmental organisations (NGOs), digital transformation, trust, public trust.

Kaunas, 2024. 83 pages.

Summary

Over the past year, significant events have occurred globally, including the COVID-19 pandemic, a military conflict in Ukraine initiated by Russia, an attack in Israel by the terrorist organization Hamas, and a humanitarian crisis in the Gaza Strip. These events have had a substantial impact on public life, creating challenges for both citizens and non-governmental organizations. Global crises have reinforced the role of non-governmental organizations, emphasizing their importance in providing aid and ensuring societal stability. Particularly, the COVID-19 pandemic has prompted significant changes in the operations of non-governmental organizations, encouraging the adoption of alternative operational models to continue activities despite restrictions and challenges. Digital transformation has emerged as both a solution and a tool for accountability. The digital transformation process, which was previously slow, has become a response to the pandemic, enabling non-governmental organizations to work and perform their functions while adhering to various state requirements and restrictions. The non-governmental organization sector, in response to global crises and new developmental directions, has undergone significant restructuring. Digital transformation has become essential to maintain operations and accountability under challenging circumstances. Thus, the relevance of accountability in the context of digital transformation is closely linked to the impact of global crises, digital evolution, and the importance of trust in non-governmental organizations.

The aim of the study is to analyze the accountability of non-governmental organizations in the context of digital transformation. The subject of the study is the accountability of non-governmental organizations in the context of digital transformation. The study is divided into five stages, which allow for the analysis of the accountability and digital transformation level of humanitarian aid-providing non-governmental organizations operating in Lithuania, as well as the public's trust in these organizations. A systematic, comparative analysis and synthesis of scientific literature are used. A mixed-methods approach is employed in the study.

Seven humanitarian aid-providing non-governmental organizations operating in Lithuania have been identified. It has been determined that the accountability level of the largest humanitarian aid-providing non-governmental organizations in Lithuania is moderate. The organizations studied are at a similar level of digital accountability. Digital transformation processes have been initiated, but their level is also only moderate. Uneven progress in digital transformation has been noted. Public trust in humanitarian aid-providing non-governmental organizations in Lithuania is high. Globally, the non-governmental organization sector faces a trust crisis caused by scandals and financial abuses, while in Lithuania, humanitarian aid-providing non-governmental organizations remain trusted in the eyes of the public.

Turinys

Lentelių sąrašas	7
Paveikslų sąrašas	8
Įvadas	9
1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės problemos analizė globalių krizių ir skaitmeninės transformacijos sąlygomis	11
1.1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės ir skaitmeninės transformacijos ryšys	11
1.2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo poreikio pagrindimas	14
2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis teorinis pagrindimas	18
2.1. Nevyriausybinių organizacijų svarba ir jų veiklos reglamentavimas Lietuvoje.....	18
2.1.1. Nevyriausybinių organizacijų veiklos sritys ir vaidmuo visuomenėje.....	20
2.2. Skaitmeninė transformacija ir jos poveikis nevyriausybinių organizacijų veiklai.....	22
2.2.1. Skaitmeninės transformacijos keliami iššūkiai ir galimybės nevyriausybinių organizacijų veikloje	25
2.3. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė, skaidrumas ir visuomenės pasitikėjimas.....	26
2.3.1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės samprata ir tipai.....	26
2.3.2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės ir skaidrumo ryšys	29
2.3.3. Visuomenės pasitikėjimas nevyriausybinių organizacijų veikla	31
2.4. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės ir skaitmeninės transformacijos vertinimas.....	33
2.4.1. Nevyriausybinių organizacijų internetinės svetainės kaip atskaitomybės įrankis.....	34
2.4.2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės lygio nustatymas indeksų pakalpa.....	34
2.4.3. Skaitmeninės transformacijos vertinimo kriterijai	37
2.5. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo konceptualus modelis	40
3. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo metodologija	42
4. Humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo rezultatai	48
4.1. Lietuvoje veikiančių nevyriausybinių organizacijų, teikiančių humanitarinę pagalbą, atrankos rezultatai	48
4.2. Atskaitomybės lygio nustatymas	50
4.3. Skaitmeninės transformacijos lygio nustatymas	58
4.4. Visuomenės pasitikėjimo humanitarinę pagalbą teikiančių Lietuvos nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimas.....	65
4.5. Empirinio tyrimo rezultatų apibendrinimas ir rekomendacijos.....	72
Išvados	74
Literatūros sąrašas	76
Informacijos šaltinių sąrašas	82
Priedai	84
1 priedas. Atskaitomybės vertinimo rezultatai balais	84
2 priedas. Skaitmeninės transformacijos vertinimo rezultatai balais	85
3 priedas. Skaitmeninės transformacijos ir atskaitomybės vertinimas pagal kategorijas.....	87

4	priedas. Visuomenės pasitikėjimo nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimo klausimynas	88
5	priedas. Visuomenės pasitikėjimo nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimo rezultatai	91
6	priedas. Rezultatai apie pasitikėjimo įtaką sprendimui aukoti	97
7	priedas. Rezultatai apie NVO pasiekimus ir misijos įgyvendinimo galimybes	98
8	priedas. Rezultatai apie etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą	99
9	priedas. Rezultatai apie nevyriausybinių organizacijų misijos svarbą visuomenei.....	100
10	priedas. Rezultatai apie nevyriausybinių organizacijų skaidrumą ir atskaitingumą.....	101
11	priedas. Rezultatai apie aukų panaudojimą nevyriausybinių organizacijų tikslams	102
12	priedas. Teiginių apie visuomenės pasitikėjimą vertinimo rezultatai	103
13	priedas. Skaitmeninės transformacijos, atskaitomybės ir visuomenės pasitikėjimo vertinimo rezultatai	104

Lentelių sąrašas

1 lentelė. ST apibrėžtys	12
2 lentelė. NPVAI indekso komponentai	44
3 lentelė. ST matmenys	45
4 lentelė. Visuomenės pasitikėjimo NVO tyrimo struktūra	46
5 lentelė. Atrinktų NVO teisinė forma, veiklos sritys ir pajamos už 2022 m.	48
6 lentelė. Visuomenės nuomonė apie NVO veiklą.....	70

Paveikslų sąrašas

1 pav. ST modelis pagal Schallmo ir kt. (2017)	24
2 pav. ST samprata	25
3 pav. Atskaitomybės komponentai pagal Putro ir Nugroho (2019).....	27
4 pav. Atskaitomybė suinteresuotoms šalims pagal Dumont (2013)	28
5 pav. Pagrindiniai atskaitomybės tipai.....	29
6 pav. Ką atskleidžia indeksų taikymas pagal Moser-Plautz ir Hauser-Oppelmayer (2022)	35
7 pav. Atskaitomybės indekso atskleidimo galimybės	36
8 pav. ST kriterijai (sudaryta autoriaus)	39
9 pav. NVO atskaitomybės ST sąlygomis konceptualus modelis	41
10 pav. Tyrimo modelis (sudaryta autoriaus).....	42
11 pav. Labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“ atskaitomybės įvertinimas	51
12 pav. Visuomeninės organizacijos „Gelbėkit vaikus“ atskaitomybės įvertinimas	53
13 pav. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ atskaitomybės įvertinimas.....	54
14 pav. „Lietuvos Caritas“ atskaitomybės įvertinimas.....	54
15 pav. „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ atskaitomybės įvertinimas	55
16 pav. VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“) atskaitomybės įvertinimas	56
17 pav. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ atskaitomybės įvertinimas	56
18 pav. Humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės vertinimas.....	57
19 pav. NPVAI indekso rezultatai	57
20 pav. Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams, NVO palyginimas.....	59
21 pav. Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema, NVO palyginimas.....	60
22 pav. Skaitmeninės ataskaitos, NVO palyginimas	60
23 pav. Skaitmeninės komunikacijos įrankių pritaikymas NVO svetainėse	61
24 pav. Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas, NVO palyginimas.....	62
25 pav. ST vertinimas balais	63
26 pav. ST lygio rezultatai.....	64
27 pav. Atsakymų pasiskirstymas apie NVO žinomumą	66
28 pav. Respondentų aukojimo elgsenos analizė pagal NVO	66
29 pav. Respondentų pasitikėjimo pateiktomis NVO vertinimo rezultatai	67
30 pav. Teiginių apie visuomenės pasitikėjimą vertinimo rezultatai	69
31 pav. Pasitikėjimo vertinimas priimant sprendimą aukoti NVO.....	69
32 pav. ST, atskaitomybės ir visuomenės pasitikėjimo indeksų palyginimas.....	73

Ivadas

Temos aktualumas. Skaitmeninė transformacija (toliau – ST) įgyvendinama visame pasaulyje, ji pakeitė mūsų bendravimo, darbo ir kasdienio gyvenimo būdus. Jos poveikis jaučiamas ir nevyriausybinėms organizacijoms (toliau – NVO). Aštuntadalis ne pelno siekiančių organizacijų visame pasaulyje jau veikia skaitmeniniu būdu (Salesforce, 2023). NVO atskaitomybės ST kontekste tema yra aktuali šiandienos dinamiškai kintančioje visuomenėje, kur globalios krizės ir sparčiai besikeičiančios technologijos formuoja naujus iššūkius ir galimybes. Šioje srityje aktualumas ir naujumas yra glaudžiai susiję su keletu pagrindinių veiksnių: globalių krizių poveikis, skaitmeninė evoliucija, pasitikėjimo NVO svarba. Pasaulį sukrėtusios krizės, tokios kaip COVID-19 pandemija, parodė NVO kaip vieno pagrindinių dalyvių svarbą visuomenės stabilumui ir atsparumui užtikrinti, būtent ši krizė paskatino peržiūrėti ir pritaikyti NVO veiklos modelius, vis labiau integruojant ST. Savaiame suprantama, kad ST yra neišvengiama visose gyvenimo srityse. Kalbant apie NVO, naujos technologijos, tokios kaip dirbtinis intelektas, duomenų analitika, debesų kompiuterija ar skaitmeniniai įrankiai suteikia NVO nepaprastas galimybes efektyviau pasiekti savo tikslus ir didinti atskaitomybę. Mokslinėje literatūroje pažymima, kad tyrinėjant pasitikėjimą NVO, skaidrumas ir atskaitomybė yra išskirtinai svarbūs komponentai užtikrinant visuomenės pasitikėjimą šiomis organizacijomis, nes šie veiksniai atspindi organizacijų pajėgumą veikti atsakingai ir skaidriai. Skaidrumo ir atskaitomybės principų įgyvendinimas NVO veikloje yra esminis pasitikėjimo ir patikimumo šaltinis (Dhanani ir Connolly, 2015; Cordery, Goncharenko, Polzer, Mc Conville ir Belal, 2023). ST kontekste šie principai tampa dar svarbesni, kadangi visuomenė vis labiau remiasi skaitmeniniais kanalais informacijai gauti ir bendrauti.

Temos naujumas. Nors ST yra plačiau aptariama verslo ir viešajame sektoriuje, kalbant apie NVO tai yra gana naujas ir nepakankamai ištirtas reiškinys, o tai suteikia moksliniams tyrimams erdvės naujiems atradimams ir inovatyviems sprendimams. ST poveikis NVO atskaitomybei yra kompleksinis, apimantis technologinius, organizacinius ir etinius aspektus (Cordery ir kt., 2023; Mergel, Edelman, Haug, 2019). Šis sudėtingumas suteikia naujumo bei tiriamųjų klausimų įvairovę. Žinoma, svarbu pabrėžti, kad naujos skaitmeninės technologijos ir jų taikymas NVO veikloje atveria naujas galimybes inovacijoms, kurios gali transformuoti tradicines atskaitomybės praktikas, pavyzdžiui, per interaktyvias dotacijų platformas ar automatizuotą duomenų analizę. Kartu su galimybėmis ST taip pat kelia iššūkių, susijusių su prieinamumu ir skaitmeninio atotrūkio mažinimu, ypač mažiau išsivysčiusiose ar atokiose vietovėse, o tai reikalauja naujų tyrimų ir strategijų, kaip užtikrinti, kad ST teiktų naudą visoms visuomenės grupėms. Atsižvelgiant į šiuos aspektus, NVO atskaitomybė ST sąlygomis yra ne tik aktuali bet ir pilna naujų galimybių moksliniams tyrimams, tai suteikia pagrindą naujoms įžvalgoms, kurios gali padėti formuoti ateities NVO veiklos strategijas kaip stiprinti atskaitomybę visuomenei integruojant ST.

Problema. Naujausiuose tyrimuose pabrėžiama, kad skaitmeninės technologijos yra būtinos NVO išlikimui ir augimui (Gooyabadi ir kt., 2023). ST procesas, kuris anksčiau vyko lėtai, tapo sparčiu atsaku COVID-19 pandemijai, kuris leido NVO efektyviai dirbti ir atlikti savo funkcijas, laikantis įvairių valstybinių reikalavimų ir apribojimų. Pramonės 4.0 atsiradimas, paženklintas plačiai paplitusiu skaitmenizavimu irgi paskatino transformacinius pokyčius visose organizacijų srityse (Gooyabadi ir kt., 2023). ST tapo esminiu visų rūšių subjektų evoliucija (Lee, Falahat ir Sia, 2019). Tyrimai atskleidžia, kad nepaisant iššūkių, susijusių su išteklių trūkumu ir techninių kompetencijų

stoka, skaitmeninė adaptacija atveria galimybes pagerinti atskaitomybę ir veiklos skaidrumą NVO sektoriuje. Tuo pačiu metu, yra didelis poreikis užtikrinti didesnę veiklos skaidrumą ir atskaitomybę, taip pat efektyvesnę išteklių panaudojimą (Adhikari, Upadhaya ir Wijethilake, 2023). Keating ir Thrandardottir (2017) teigia, kad NVO jau kuris laikas išgyvena pasitikėjimo krizę. Belal ir kt. (2023) pabrėžia reikšmingą pasitikėjimo NVO eroziją, kurią sukėlė įvairūs skandalai, finansiniai neskaidrumai, piktnaudžiavimas galia. Tokie įvykiai paveikia visuomenės suvokimą ir pasitikėjimą NVO. Skaidresnė atskaitomybė ir išteklių naudojimo optimizavimas leidžia geriau atskleisti NVO veiklos rezultatus ir poveikį, taip stiprinant visuomenės pasitikėjimą jų veikla. Herlinda (2021) pabrėžia, kad trečiojo sektoriaus organizacijų skaidrumas ir efektyvi komunikacija yra esminiai elementai, stiprinantys visuomenės pasitikėjimą, todėl organizacijoms svarbu teikti informaciją skaitmeninėje erdvėje, kad visuomenė galėtų lengvai peržiūrėti ir vertinti, taip didinant savo patikimumą. Visuomenės pasitikėjimas NVO yra glaudžiai susijęs su jų skaidrumu ir atskaitomybe, kurie yra veikiami ST. Nepaisant to, kad ST suteikia NVO didesnes galimybes demonstruoti atskaitomybę, pagrindinė problema yra ta, kad ne visos NVO išnaudoja šias galimybes, tai gali būti susiję su išteklių, naudų neįvertinimu, nežinojimu ar nenoru. Toks ST nepanaudojimas gali turėti įtakos visuomenės pasitikėjimui, nes atskaitomybės stoka ar nepakankamumas gali sukelti abejonių ir klausimų apie NVO veiksmų skaidrumą. Atsižvelgiant į šiuos aspektus, kyla svarbi mokslinė problema: Kaip ST veikia NVO atskaitomybę ir koks jos poveikis visuomenės pasitikėjimui? Šis klausimas pabrėžia būtinybę tirti ST poveikį NVO, atsižvelgiant į atskaitomybę ir visuomenės pasitikėjimo formavimąsi. Trūksta tyrimų, kuriuose būtų nagrinėjama atskaitomybė būtent ST sąlygomis, todėl šis tyrimas sieks užpildyti šią mokslinę spragą.

Tyrimo objektas: NVO atskaitomybė ST sąlygomis.

Tyrimo tikslas – ištirti NVO atskaitomybę ST sąlygomis.

Uždaviniai:

1. atskleisti NVO atskaitomybės problematiką ST sąlygomis;
2. atlikti mokslinės literatūros analizę, siekiant išnagrinėti NVO atskaitomybės aspektus ST kontekste;
3. sudaryti NVO atskaitomybės ST sąlygomis tyrimo metodologiją;
4. empiriškai ištirti humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybę ST sąlygomis ir pateikti rekomendacijų NVO, kaip stiprinti atskaitomybę visuomenei integruojant ST.

Tyrimo metodai. Naudojama mokslinės literatūros sisteminė, lyginamoji analizė ir sintezė. Empirinis tyrimas atliktas taikant mišrius metodus.

1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės problemos analizė globalių krizių ir skaitmeninės transformacijos sąlygomis

Per pastaruosius metus pasaulyje įvyko svarbių įvykių, tarp kurių minėtina COVID-19 pandemija, Rusijos sukeltas karinis konfliktas Ukrainoje, išpuolis Izraelyje, kurį inicijavo Hamas teroristinė organizacija, humanitarinė krizė Gazos ruože. Šie įvykiai turėjo reikšmingą poveikį visuomenės gyvenimui, sukuriant iššūkių, su kuriais susiduria tiek piliečiai, tiek NVO. Globalios krizės sustiprino NVO vaidmenį, pabrėžiant jų svarbą teikiant pagalbą ir užtikrinant visuomenės stabilumą. COVID-19 pandemija ypač paskatino reikšmingus pokyčius NVO veikloje, dėl pandemijos poveikio buvo skatinama ieškoti alternatyvių veiklos modelių, įtraukiant skaitmenines technologijas, kad būtų galima tęsti veiklą nepaisant suvaržymų ir iššūkių (Shao ir kt., 2021). Skaitmeninės technologijos tapo ne tik sprendimu siekiant išlaikyti veiklos tęstinumą, tačiau ir priemone, padedančia padidinti atskaitomybę gavėjams (Cordery ir kt., 2023). ST procesas, kuris anksčiau vyko lėtai, tapo sparčiu atsaku pandemijai, kuris leido NVO efektyviai dirbti ir atlikti savo funkcijas, laikantis įvairių valstybinių reikalavimų ir apribojimų. Pramonės 4.0 atsiradimas, paženklintas plačiai paplitusiu skaitmenizavimu taip pat paskatino transformacinius pokyčius visose organizacijų srityse (Gooyabadi, Gorjiankhanzad ir Lee, 2023). Atsižvelgiant į šiuos pokyčius, galima teigti, kad NVO sektorius, reaguodamas į pasaulines krizes ir naujas vystymosi kryptis, patyrė svarbių pertvarkymų. NVO sektoriuje ST tapo būtina siekiant sudėtingomis aplinkybėmis išlaikyti veiklos efektyvumą ir atskaitomybę.

1.1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės ir skaitmeninės transformacijos ryšys

Siekiant išsiaiškinti atskaitomybės ir ST ryšį, būtina pradėti nuo ST tipų ir sąvokų – skaitmeninimo, skaitmenizacijos ir skaitmeninės transformacijos skirtumų supratimo. Šias sąvokas suprasti yra svarbu, nes kiekviena nusako skirtingo gylio ir poveikio pokyčius organizacijoje. Mokslinėje literatūroje daugiausia dėmesio skiriama skaitmeninimo ir skaitmenizacijos tyrimams.

Cordery ir kt. (2023) išskiria tris ST tipus:

- 1) skaitmeninimas (angl. *digitization*);
- 2) skaitmenizacija (angl. *digitalization*);
- 3) skaitmeninė transformacija (angl. *digital transformation*).

Skaitmeninimas yra mažiausiai įtakos turintis ST tipas, jis žymi pereinamąjį procesą nuo analoginių paslaugų prie skaitmeninių, nedarant esminių pokyčių sistemoje. Skaitmeninimas apima tiesioginį paslaugų teikimo būdo keitimą ir technologinio kanalo pridėjimą. Šį procesą geriausiai iliustruojantis pavyzdys NVO kontekste yra narystės paraiškos formos atsisiuntimas iš organizacijos svetainės, kurią vartotojas turi atsispausdinti, pasirašyti ir išsiųsti atgal. Tai rodo, kad pagrindinis verslo procesas išlieka nepakitęs, o skaitmeninė forma tiesiog pakeičia prašymą gautą popieriniu formatu (Cordery ir kt., 2023). Skaitmenizacija yra priešinga skaitmeninimui, būtent šis tipas orientuojasi į potencialius procesų pokyčius, viršijančius esamų procesų ir formų skaitmeninimą, tai apima naujų, inovatyvių būdų naudojimą, kad būtų pagerinti ir efektyvinti esami procesai, naudojant skaitmenines technologijas. Cordery ir kt., (2023) pateikia skaitmenizacijos pavyzdį iš NVO sektoriaus, taigi skaitmenizacija apima galimybę teikti aukas internetu, o ne tik grynaisiais pinigais, arba koordinuoti savanorius ir išteklius naudojant verslo išteklių planavimo

programinę įrangą. ST yra išsami pastangų visuma, skirta peržiūrėti pagrindiniams procesams ir paslaugoms, viršijant skaitmeninimo ir skaitmenizacijos pastangas, tai apima visapusišką organizacijos politikų, dabartinių procesų ir vartotojų poreikių peržiūrą, dėl kurios visiškai atnaujinamos esamos ir naujos skaitmeninės paslaugos (Cordery ir kt., 2023). ST rezultatas sutelkia dėmesį į vartotojų poreikių tenkinimą, naujas paslaugų teikimo formas ir vartotojų bazės išplėtimą (Mergel ir kt., 2019). Cordery ir kt., (2023) pabrėžia, kad ST akcentuoja kultūrinius, organizacinius ir santykių pokyčius. NVO kontekste tai apima naujų skaitmeninių paslaugų, kurios anksčiau nebuvo įmanomos, teikimą, pavyzdžiui, naudojant skaitmeninius įrankius naujais būdais, siekiant efektyviau bendrauti su naudos gavėjais, arba dirbtinio intelekto naudojimą sveikatos priežiūros paslaugose, siekiant mažinti priklausomybę nuo medicinos specialistų (Cordery ir kt., 2023).

Atskleidžiant ST apibrėžimus, galime giliau suprasti, kaip šis procesas veikia NVO ir jų atskaitomybę. Svarbu išnagrinėti, kaip ST keičia NVO veiklos metodus, procesus ir bendravimą su visuomene. Tai leis nustatyti, kokią įtaką šie pokyčiai daro visuomenės pasitikėjimui šiomis organizacijomis. ST supratimas padeda įvertinti, kaip naujovės ir technologijos gali padidinti atskaitomybę bei stiprinti visuomenės pasitikėjimą NVO.

1 lentelė. ST apibrėžtys

Šaltiniai	Apibrėžimas
Mergel ir kt. (2019)	Holistinis pastangų įdėjimas, siekiant peržiūrėti pagrindinius procesus ir paslaugas (NVO) už ribų, viršijančių skaitmeninimą ir skaitmenizacijos pastangas.
Furr, Ozcan ir Eisenhardt (2022)	Naujų strategijų ir verslo modelių, kurie įgalinami įvairių naujų informacinių technologijų, įgyvendinimas.
Ulas (2019)	Kompleksinis procesas, kurio metu organizacijos atnaujinama savo institucines ir operacines ekosistemas, siekdamas pritaikyti ir integruoti skaitmenines technologijas į visus savo veiklos aspektus, tai apima ne tik technologinių sprendimų įgyvendinimą bet ir strateginius, kultūrinius bei organizacinius pokyčius. ST nėra vien tik technologinis šuolis, tai yra strateginis perėjimas, įtraukiantis visą organizaciją ir jos partnerius, siekiant išnaudoti skaitmeninimo teikiamas galimybes ir susidurti su iššūkiais.
OECD (2018)	ST apima ekonominį ir socialinį skaitmeninimo bei skaitmenizacijos poveikį. Skaitmeninimas – tai analoginių duomenų ir procesų pavertimas į mašiniškai skaitomą formatą. Skaitmenizacija – tai skaitmeninių technologijų bei duomenų naudojimas ir jų sąveika, kuri lemia naujas veiklas arba esamų veiklų pokyčius.
Europos Parlamentas (2023)	Tai skaitmeninių technologijų integravimas į įmonių ir viešųjų paslaugų veiklą bei technologijų įtaka visuomenei.
Hinings, Gegenhuber ir Greenwood (2018)	Kelių skaitmeninių inovacijų kombinuotas poveikis, kuris sukelia naujų struktūrų, praktikų, vertybių ir įsitikinimų atsiradimą, kurie keičia, grėsmingai veikia, pakeičia ar papildo esamas organizacijų, ekosistemų, pramonės šakų ar sričių taisykles.
Deloitte (2018)	Tai technologijų naudojimas siekiant radikaliai pagerinti organizacijos veiklos efektyvumą ar įtaką.

Kaip matoma 1 lentelėje, skirtingi ST apibrėžimai rodo, kad tai yra sudėtingas procesas, apimantis ne tik technologijų naudojimą, bet ir visapusiškus pokyčius procesuose ir organizacinėje kultūroje. Jis siejamas su strateginiais, operaciniais, ir kultūriniais aspektais, taip pat su naujų strategijų, modelių ir technologijų diegimu. ST yra ne vien technologinis šuolis (Ulas, 2019) bet ir holistinis

pastangų įdėjimas (Mergel ir kt., 2019), reikalaujantis sąmoningos ir nuolatinės evoliucijos visose organizacijos lygmenyse.

Šiame tyrime didžiausias dėmesys yra nukreipiamas į skaitmeninę transformaciją, siekiant išanalizuoti ir suprasti, kaip ji veikia NVO atskaitomybę ir visuomenės pasitikėjimą.

Bekele (2023) nagrinėja kaip organizacijos turėtų prisitaikyti prie kintančių atskaitomybės reikalavimų ST kontekste. Autorė išskiria atskaitomybės principus per ST prizmę:

- etiškas elgesys, tai yra atskaitomybė už etišką technologijų naudojimą;
- teisinė atskaitomybė, tai yra laikymasis teisinių normų ir reglamentų;
- skaidrumas, tai yra aiškumas ir atvirumas veikloje ir priimant sprendimus;
- įsipareigojimas visuomenei, tai yra atskaitomybė už teigiamą socialinį poveikį ir viešųjų interesų saugojimą.

Atskaitomybė yra būtina norint efektyviai ir atsakingai valdyti skaitmenines technologijas bei jų poveikį organizacijai ir visuomenei (Bekele, 2023). Galima pastebėti, kad ST keičia atskaitomybės principus ir praktikas šiais aspektais: pabrėžiamas didesnis skaidrumo poreikis, iškeliamos aukštesnės etikos normos. Šie pokyčiai yra svarbūs siekiant išlaikyti pasitikėjimą ir reputaciją skaitmeninėje aplinkoje.

Dhanani ir Connolly (2015) atskaitomybę pateikia kaip būtinybę atsiskaityti už veiksmus, sprendimus ir pasiekimus. Atskaitomybė remiasi pagrindiniais principais, kurie apima:

- skaidrumą, kur atskaitomybė apima tiesos pateikimą apie jų veiklą, tai reiškia, kad NVO turi teikti tikrą ir nešališką informaciją savo metinėse ataskaitose;
- suprantamumą, kur informacija turi būti pateikiama aiškiai ir suprantamai, kad visuomenė ir suinteresuotosios šalys galėtų lengvai suvokti NVO veiksmus ir sprendimus;
- dvigubą kryptį, kur NVO atskaitomybė yra dviejų pusių – apima tiek „viršutinę“ atskaitomybę (donorams, finansuotojams ir reguliuotojams), tiek „apatinę“ atskaitomybę (paslaugų gavėjams ir bendruomenei, kurioje veikia);
- etišką elgesį ir vertybes, tai yra, ar NVO veikia atitinkamai jų deklaruojamas vertybes ir misiją;
- komunikacinę veiklą, kaip NVO per savo komunikaciją (pvz., metines finansines ataskaitas) pateikia savo atskaitomybę, ar tai daroma siekiant tikro atskaitingumo ar manipuliuojant informacija savo naudai;
- strateginį elgesį, kur kreipiamas dėmesys į tai, kad kai kurios NVO gali naudoti atskaitomybės praktikas strategiškai, siekdamos save pristatyti palankiau.

Šie principai yra svarbūs – siekiant užtikrinti, kad NVO veikla būtų atskaitinga, skaidri ir atitiktų visuomenės lūkesčius bei etinius standartus.

Véliz (2021) aptarė kaip organizacijos turi prisitaikyti prie skaitmeninės erdvės keliamų iššūkių, ypač susijusių su etika. Privatumo ir etikos klausimai skaitmeninėje aplinkoje tapo ypač svarbūs per COVID-19 pandemiją. Autorė pabrėžia, kad ST ir susijęs duomenų naudojimas sukėlė naujus iššūkius privatumo ir etikos srityse. Véliz (2021) akcentuoja, kad būtina stiprinti skaitmeninių teisių apsaugą ir reguliavimą, siekiant užtikrinti, jog technologijų naudojimas neviršytų etinių normų ir nesukeltų grėsmės privatumui, tai rodo, kad NVO, veikiančios skaitmeninėje erdvėje, turi būti ypač atsargios ir atsakingos tvarkydamos asmeninius duomenis, taip pat aktyviai dalyvauti formuojant

skaitmeninės etikos standartus. Organizacijos turi būti atviros dėl savo duomenų naudojimo praktikų ir politikų, taip pat užtikrinti, kad jų veikla atitiktų aukščiausius etikos standartus, toks požiūris galėtų padėti užtikrinti didesnę visuomenės pasitikėjimą ir saugumą skaitmeninėje erdvėje.

NVO atskaitomybės principų ir iššūkių apžvalga ST kontekste atskleidžia svarbius pokyčius atskaitomybės standartuose ir praktikose, kurie yra tiesiogiai susiję su technologijų raida. Atskaitomybė, kaip konceptas, tradiciškai buvo suvokiama kaip būtinybė atsiskaityti už veiksmus, sprendimus ir pasiekimus, tačiau, ST praplečia šį suvokimą, pabrėždama ne tik atsakomybę už technologinius sprendimus bet ir jų poveikį etikai, teisėms, skaidrumui ir socialinei atsakomybei, tai reiškia, kad ST keičia ne tik technologijas bet ir tai, kaip organizacijos veikia ir kaip jos atsiskaito visuomenei ir kitoms suinteresuotosioms šalims.

1.2. Nevyriausybinų organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo poreikio pagrindimas

ST NVO kontekste yra svarbus, tačiau dar nepakankamai išnagrinėtas reiškinys. Nors pastaraisiais metais buvo atlikta tyrimų, skirtų suprasti, kaip skaitmeninės technologijos veikia NVO veiklą, yra pastebimas mokslinių tyrimų trūkumas, ypač atsižvelgiant į ST poveikį atskaitomybės aspektams šiose organizacijose. Toliau analizuojami skirtingų mokslininkų atlikti tyrimai, atkreipiant dėmesį į tai, kaip ST formuoja NVO atskaitomybę ir visuomenės pasitikėjimą jomis, taip pat atskleidžiant, kuriose srityse moksliniai tyrimai yra nepakankami bei pabrėžiant būtinybę atlikti tolesnius mokslinius tyrimus.

Gooyabadi, Gorjiankhanzad ir Lee (2023) pabrėžia ST būtinybę NVO. Autoriai teigia, kad skaitmeninės technologijos, tokios kaip dirbtinis intelektas ir automatizacija yra ne tik pasirinkimas bet ir būtinybė NVO išlikimui ir augimui. Įvardijami skaitmeninių įrankių privalumai, tokie kaip operacinis efektyvumas, duomenimis pagrįstas sprendimų priėmimas, lėšų rinkimo ir skaidrumo gerinimas. Taip pat, autoriai akcentuoja suinteresuotų šalių svarbą, jų įtraukimą ir teigia, kad atsižvelgimas į jų poreikius yra esminis siekiant sėkmingos skaitmeninės transformacijos. Svarbu, kad NVO atpažintų ir derintų savo skaitmenines strategijas atsižvelgdamos į šių skirtingų grupių lūkesčius. Gooyabadi ir kt. (2023) nurodo, kad nepaisant iššūkių tokių kaip išteklių trūkumas, biudžeto apribojimai ir techninių kompetencijų stoka NVO gali gauti didelės naudos iš technologijų pažangos. Autorių teigimu NVO turėtų suderinti skaitmenines strategijas su jų unikaliomis misijomis ir ypatybėmis, kad galėtų pilnai išnaudoti šių technologijų potencialą. Autoriai rekomenduoja būsimuose tyrimuose išnagrinėti, kaip įvairios NVO adaptuoja skaitmenines technologijas ir kaip tai veikia jų operatyvinį efektyvumą bei darbuotojų įtraukimą, taip pat įvardija, jog yra būtinas gilesnis suvokimas apie iššūkius ir galimybes, kurie kyla integruojant technologijas į įvairias NVO sektoriaus sritis. Siūloma atlikti išsamius tyrimus, skirtus išanalizuoti, kaip ST veikia NVO finansavimą bei kokią įtaką daro santykiams su suinteresuotomis šalimis.

Agostino, Saliterer ir Steccolini (2021) atliko mokslinių straipsnių apžvalgą, orientuotą į skaitmeninimo poveikį viešųjų paslaugų apskaitai ir atskaitomybei. Ši apžvalga remiasi 232 straipsniais, publikuotais nuo 1998 m. iki 2020 m. Pagrindinis šio tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti, kaip skaitmeninimo procesai keičia duomenų gavimą, vartojimą ir šių duomenų poveikį viešajame sektoriuje. Mokslininkų atliktas tyrimas parodė, kad skaitmeninimas ženkliai keičia informacijos ir duomenų gavybą viešajame sektoriuje. Ypatingas dėmesys buvo skiriamas realiuoju laiku

generuojamų duomenų svarbai ir įvairiems duomenų šaltiniams, įskaitant vyriausybės, piliečių ir trečiųjų šalių duomenis. Analizuota kaip skaitmeninės technologijos keičia informacijos naudojimą sprendimų priėmimo, piliečių įtraukimo ir viešojo sektoriaus veiklos stebėjimo procesuose taip pat nustatyta, kad skaitmeninimas turi svarbų poveikį viešojo sektoriaus veiklai, įskaitant atskaitomybės, duomenų kokybės ir etikos aspektus. Šis tyrimas suteikia įžvalgų apie skaitmeninimo poveikį viešojo sektoriaus apskaitai ir atskaitomybei, atskleidžiant naujas mokslinių tyrimų kryptis ir būtinybę atsižvelgti į ST keliamus iššūkius bei galimybes. Skaitmeninimo procesai viešajame sektoriuje sukelia reikšmingus pokyčius atskaitomybės ir skaidrumo srityse, į kuriuos svarbu atsižvelgti, o tai taip pat suteikia pagrindą Lietuvos NVO sektoriaus skaitmeninimo tyrimams, atsižvelgiant į tai, kaip šie procesai veikia atskaitomybės ir skaidrumo aspektus šioje srityje.

Cavicchi ir Vagnoni (2023) atliko tyrimą orientuotą į skaitmeninių informacinių sistemų naudojimą NVO siekiant sustiprinti atskaitomybę. Mokslininkai pasirinko veiksmų tyrimo metodą, kuris leidžia įsitraukti į organizacijos veiklą ir procesus. Metodas apima bendradarbiavimą su organizacija, siekiant suprasti jos problemas ir padėti rasti sprendimus. Tyrimas buvo suskirstytas į kelis etapus: diagnozavimą, veiksmų planavimą, veiksmų įgyvendinimą, vertinimą ir mokymosi apibrėžimą. Kiekviena iš šių etapų suteikė galimybę įsigilinti į NVO veiklos aspektus ir jų tobulinimo galimybes. Tyrimas parodė, kad skaitmenizacija gali pagerinti NVO atskaitomybės procesus, padedant organizacijai aiškiau suprasti savo atskaitomybę prieš suinteresuotuos asmenis ir geriau valdyti savo veiklą. Tyrimas atskleidė, kad skaitmeninimas gali padėti NVO geriau suvokti ir matuoti savo socialinį poveikį, taip pat efektyviau bendrauti ir pateikti ataskaitas suinteresuotoms šalims. Šis tyrimas svarbus tuo, kad jis pateikia praktinį pavyzdį, kaip skaitmeninės technologijos gali būti pritaikytos ne pelno sektoriuje, ypač NVO srityje, siekiant didinti atskaitomybę ir skaidrumą.

Alshurafa, Aboramadan ir Haniffa (2023) analizavo kaip skaitmeninės technologijos formuoja NVO atskaitomybę Gazos Ruože, kuris yra socialiai ir politiškai pažeidžiamas, ir stipriai priklauso nuo NVO pagalbos. Atlikti 20 pusiau struktūrizuotų interviu su Palestinos ir tarptautiniais NVO atstovais pandemijos metu ir po jos, siekiant suprasti technologijų panaudojimo iššūkius ir galimybes atskaitomybės srityje. Išryškėjo skaitmeninio prieinamumo problemos, labiausiai nuskriaustiems ir pažeidžiamiems gavėjams dėl „skaitmeninės okupacijos“, kuri ir sukelia skaitmeninį nepasiekiamumą ir raštingumą, savanorišką skaitmeninį atsiribojimą ir moterų skaitmeninį nepajėgumą. Tačiau tyrimas taip pat atskleidė, kad NVO lengviau išlaikė atskaitomybę rėmėjams, nes jie priėmė technologijomis pagrįstus atskaitomybės metodus, tačiau išliko abejonių dėl skaitmeninės adaptacijos efektyvumo ir tvarumo ilgalaikėje perspektyvoje. Pandemija suteikė NVO naujas galimybes naudoti technologijas, kurios sėkmingai pakeitė jų procesus ir atskaitomybės praktiką. Mokslininkų atliktas tyrimas parodo, kad skaitmeninės technologijos ir jų poveikis NVO atskaitomybei yra sudėtingas. Šis tyrimas svarbus suprantant kaip NVO ST veikia atskaitomybę. Skaitmeninė neprieinamumo problema atskleidžia, kad ST ne visada teikiamos skaidriai ir pasiekiamai visoms visuomenės grupėms, kas gali turėti įtakos visuomenės pasitikėjimui NVO veikla. Kita vertus, sėkmingai taikant skaitmenines technologijas, NVO gali pagerinti savo atskaitomybę, tai padidina pasitikėjimą jų veikla. Iššūkiai, susiję su skaitmenine adaptacija, kelia klausimų dėl ilgalaikės NVO atskaitomybės tvarumo.

Uygunur ir Napier (2023) atliko analizę, siekdami nustatyti COVID-19 pandemijos sukeltą poveikį Anglijoje ir Velse įregistruotų NVO internetinės atskaitomybės praktikoms. Tyrimas remiasi Dumont (2013) ne pelno virtualios atskaitomybės indeksu (toliau – NPVAI), kuriuo išanalizuoti penki internetinės atskaitomybės aspektai: prieinamumas, įsitraukimas, veiklos rezultatai, valdymas ir misija. Nustatyta, kad labiausiai pasikeitė prieinamumo ir įsitraukimo aspektai, parodydami, kad pandemijos metu NVO labiau koncentravosi į donorių dėmesio ir finansavimo srautų išlaikymą, nei informavimą apie veiklos ar valdymo pokyčius. Tyrejai siūlo tolesnes tyrimo kryptis, kaip tirti internetinės atskaitomybės praktikas NVO, viena iš siūlomų tyrimo krypčių išnagrinėti, kaip suinteresuotosios šalys reaguoja į tarptautinių NVO internetinę atskaitomybę, išplečiant tyrimą apimant tiek donorus, tiek naudos gavėjus.

Kuruppu ir kt. (2022) atliko tyrimus ir nagrinėjo, kaip blokų grandinės ir trijų įrašų apskaitos technologijos gali pagerinti NVO atskaitomybę, sustiprindamos socialines ir ekonomines pagalbos pasekmes. Taip pat pateikiama šių technologijų kritika atskaitomybės požiūriu traktuojant, kad viena iš pagrindinių problemų, minėtų tyrime yra rizika, kad šios technologijos gali sukelti „per didelę atskaitomybę“. Tai reiškia, kad gali būti daug dėmesio skiriama smulkmenoms ir per daug detalizuotas duomenų fiksavimas, kuris gali būti našta organizacijoms, tai ypač svarbu NVO kontekste, kur resursų ir laiko paskirstymas turi būti efektyvus. Tačiau, ši nauja apskaitos forma, kaip aprašyta analizuojamam tyrime, yra ypač naudinga organizacijoms tokioms kaip NVO, kur atskaitomybė yra labai svarbi. Trijų įrašų apskaitos sistema gali padėti šioms organizacijoms užtikrinti didesnę finansinės atskaitomybės lygį, suteikdama didesnę pasitikėjimą iš donorių ir kitų suinteresuotųjų šalių. Šis mokslininkų atliktas tyrimas yra svarbus, nes pateikia praktinį atvejį, kaip naujos skaitmeninės technologijos gali veikti NVO atskaitomybę, kartu atkreipiant dėmesį į susijusius iššūkius ir poveikį visuomenės pasitikėjimui jų veikla.

Cordery, Goncharenko, Polzer, Conville ir Belal (2023) pabrėžia NVO pozicijos sudėtingumą finansavimo ir reguliavimo aplinkoje ir apskaitos tyrimų trūkumą šioje srityje. Tyrejų atlikta literatūros apžvalga atskleidžia, kad dauguma esamų tyrimų apie NVO skaitmeninę transformaciją buvo atliekami valdymo apskaitos srityje, ypač tokiose sferose kaip lėšų rinkimas ir biudžetavimas. Nustatytos esamų tyrimų spragos tokios kaip ribotas dėmesys finansų apskaitos tyrimams NVO bei studijų trūkumas audito ir apmokestinimo klausimams ST kontekste. Galima teigti, kad ST keičia NVO veiklą atsižvelgiant į atskaitomybės ir skaidrumo aspektus, to pasekoje tampa svarbu tyrinėti įvairius aspektus, susijusius su NVO veikla ST kontekste.

Adhikari, Upadhaya ir Wijethilake (2023) atliko tyrimą orientuotą į Nepalo NVO skaitmeninimo procesą COVID-19 pandemijos metu. Tyrimas atskleidė aspektus susijusius su NVO skaitmenizacija: NVO priverstos pereiti prie skaitmeninių technologijų, kad galėtų veikti pandemijos metu, tai apima veiklos ir komunikacijos pokyčius, santykių su suinteresuotomis šalimis pertvarkymą bei NVO tapatybės transformaciją. Šis tyrimas išryškino atskaitomybės pokyčius, kuriuos lėmė ST, pokyčiai leido NVO geriau atskleisti, kaip yra panaudojamos lėšos ir resursai, o tai prisideda prie didesnio atskaitomybės lygio. Išryškėjo, kad suinteresuotos šalys gali reikalauti skaidresnės atskaitomybės ir efektyvesnio išteklių naudojimo, o tai gali daryti įtaką visuomenės pasitikėjimui NVO. Jei NVO sėkmingai tvarko šiuos reikalavimus ir parodo, kaip skaitmeninės technologijos pagerina jų veiksmingumą, tai gali sustiprinti pasitikėjimą jų veikla. Tyrejai pabrėžia būtinybę analizuoti, kaip skaitmeninės technologijos veikia NVO operacijas ir

santykius su suinteresuotomis šalimis, autoriai įvardija poreikį tirti, kaip skaitmeninimas keičia NVO veiklą ilgesniu laikotarpiu, ypač atsižvelgiant į technologijų vystymąsi ir socialinius pokyčius.

Becker, Boenigk ir Willems (2020) atliko tyrimą Vokietijoje, siekiant išsiaiškinti, kokie veiksniai lemia visuomenės pasitikėjimą NVO. Tyrimas koncentravosi į individualius ir organizacijos determinantus, lemiančius pasitikėjimą NVO. Tyrimo rezultatai parodė, kad individualus kontekstas ir asmeninis pasitikėjimas NVO yra svarbūs visuomenės pasitikėjimo formavimuisi beveik vienodai, tai rodo, kad asmeninė patirtis ir požiūris yra labai svarbūs veiksniai. Organizacinis kontekstas tyrime buvo laikomas mažiau svarbiu, bet vis tiek turėjo įtaką visuomenės pasitikėjimui NVO. Šis tyrimas atskleidžia, kad pasitikėjimas NVO yra sudėtingas procesas, kurį lemia asmeninės patirtys, požiūris, organizacijos veikla ir jos skaidrumas. Tyrimas suteikia svarbių įžvalgų, kaip NVO gali stiprinti visuomenės pasitikėjimą savo veikla, taip pat, galima matyti šio tyrimo tolesnias kryptis išplečiant organizacijos determinantą atskaitomybės srityje.

Lee ir kt., (2023) teigia, kad labai svarbu tirti skaitmeninę transformaciją ne pelno organizacijose, kadangi tai atveria naujas galimybes ir iššūkius. Galimybės apima efektyvesnį duomenų valdymą, didesnį pasiekiamumą ir geriau pritaikytas paslaugas klientams ar naudotojams, taip pat tai leidžia geriau suprasti veiklos poveikį ir padeda priimti sprendimus remiantis duomenimis. Iššūkiai yra susiję su saugumo ir privatumo problemomis, taip pat reikalingų kompetencijų ir išteklių skaitmeninei transformacijai užtikrinimas, be to, dar yra organizacinio pasipriešinimo keisti esamas praktikas ir procesus rizika. Organizacijos turi prisitaikyti prie greitai kintančios technologijų aplinkos, optimizuoti savo veiklas naudojant skaitmenines technologijas ir spręsti susijusius kibernetinio saugumo iššūkius, taip pat tyrėjai akcentuoja debesų kompiuterijos, verslo procesų valdymo ir informacijos sistemų svarbą. Mokslininkai ragina atlikti ST tyrimus, kuriuose siūloma sutelkti dėmesį į tokias sritis: technologijų įtaką organizacijos veiksmingumui, kibernetinio saugumo problematiką, duomenų analizės svarbą sprendimų priėmimo, ir socialinių medijų naudojimą organizacijos veikloje. Tyrimai turėtų būti orientuoti į tai, kaip šios technologijos gali padėti geriau pasiekti savo tikslus ir efektyviau valdyti išteklius.

Mokslinėje literatūroje nurodoma, kad ST daro žymų poveikį NVO, ypač jų atskaitomybės procesams. Naujausiuose tyrimuose pabrėžiama, kad skaitmeninės technologijos yra būtinos NVO išlikimui ir augimui (Gooyabadi ir kt., 2023). Tyrimai atskleidžia, kad nepaisant iššūkių, susijusių su išteklių trūkumu ir techninių kompetencijų stoka, skaitmeninė adaptacija atveria galimybes pagerinti atskaitomybę ir veiklos skaidrumą NVO sektoriuje. Be to, ST keičia duomenų gavimo ir vartojimo būdus, kartu keliant etikos ir duomenų kokybės klausimus. Viena iš svarbių problemų yra skaitmeninė neprieinamumo problema NVO sektoriuje, atskleidžianti, kad ST ne visada pasiekiamos visoms visuomenės grupėms. Naujos technologijos gali sustiprinti NVO atskaitomybę, tačiau tuo pačiu metu kyla rizika dėl „per didelės atskaitomybės“. Visuomenės pasitikėjimas NVO yra glaudžiai susijęs su jų skaidrumu ir atskaitomybe, kurie yra veikiami ST. Atsižvelgiant į šiuos aspektus, kyla svarbi mokslinė problema: Kaip ST veikia NVO atskaitomybę ir koks jos poveikis visuomenės pasitikėjimui? Šis klausimas pabrėžia būtinybę toliau tirti ST poveikį NVO, atsižvelgiant į atskaitomybę ir visuomenės pasitikėjimo formavimąsi.

2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis teorinis pagrindimas

Skyriuje pateikiama NVO atskaitomybės ST sąlygomis teorinė apžvalga. Analizuojami tokie aspektai kaip NVO svarba, veiklos reglamentavimas ir ST poveikis NVO veiklai. Aptariama, kaip šie veiksniai veikia atskaitomybę, skaidrumą ir visuomenės pasitikėjimą šiomis organizacijomis. Kaip teorinės dalies rezultatas, sukonstruotas NVO atskaitomybės ST sąlygomis tyrimo konceptualus modelis.

2.1. Nevyriausybinių organizacijų svarba ir jų veiklos reglamentavimas Lietuvoje

Šioje dalyje nagrinėjamas teisinis NVO reglamentavimas Lietuvoje, aptariant NVO veiklos sritis ir jų vaidmenį visuomenėje. Analizuojama, kaip įvairūs įstatymai ir teisės aktai apibrėžia ir reglamentuoja NVO veiklą, atskleidžiant jų teisinės veiklos ribas ir įpareigojimus. Apžvelgiama, kas yra NVO pagal Lietuvos teisę, kaip ši apibrėžtis veikia jų veiklą bei atsakomybes. Šis nagrinėjimas padės geriau suprasti NVO vaidmenį Lietuvos teisinėje sistemoje ir jų įtaką visuomenės gyvenimui.

„Nevyriausybinių organizacija – nuo valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų nepriklausomas savanoriškumo pagrindais visuomenės ar jos grupės naudai veikiantis viešasis juridinis asmuo, kurio tikslas nėra politinės valdžios siekimas arba vien tik religijos tikslų įgyvendinimas“ (LR nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas, 2013). Uygur ir Napier (2023), teigia, kad NVO yra apibrėžiamos kaip organizacijos, nepriklausomos nuo vyriausybės įsikišimo. Vorevičienė (2016) NVO apibrėžia kaip laisvanoriškai piliečių įkurtas asociacijos, labdaros ir paramos fondus, neformalias grupes, viešas įstaigas, kurios aktyvia visuomenine veikla sukuria sąlygas piliečiams aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose. Pipirienė ir Sinkevičiūtė (2010) teigia, kad NVO – laisva piliečių valia įkurtos demokratinės organizacijos, kurios tarnauja visuomenės ar jos grupių labui, nesiekia pelno ir tiesioginio dalyvavimo valstybės valdyme, organizacijos kuriasi iš piliečių iniciatyvos ir tvarkosi savivaldos pagrindais. Prie NVO nepriskiriamos:

- politinės partijos;
- profesinės sąjungos bei darbdavių organizacijos ir jų susivienijimai;
- įstatymų nustatyta tvarka steigiamos organizacijos, kuriose narystė yra privaloma tam tikros profesijos atstovams;
- susivienijimai, kurių daugiau kaip 1/3 dalyvių yra privatūs juridiniai asmenys;
- sodininkų bendrijos, daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrijos ir kitokios bendro nekilnojamojo turto valdymo tikslu įsteigtos bendrijos;
- šeimos (LR nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas, 2013).

NVO veiklos sąlygos Lietuvoje yra reglamentuojamos įvairiais teisės aktais ir įstatymais, kurie apima NVO steigimą, veiklos sritis, finansavimą, atskaitomybę ir audito reikalavimus. Pagrindiniai LR teisės aktai ir įstatymai apimantys NVO registravimą ir plėtrą yra:

- LR religinių bendruomenių ir bendrijų įstatymas (1995), kurio tikslas yra nustatyti religinių bendruomenių bei bendrijų ir Lietuvos valstybės teisinius santykius;
- LR viešųjų įstaigų įstatymas (1996), kurio tikslas yra reglamentuoti viešųjų įstaigų steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimą, pertvarkymą ir likvidavimą;

- LR labdaros ir paramos fondų įstatymas (1996), kurio pagrindinis tikslas yra reglamentuoti labdaros ir paramos fondų steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimą ir likvidavimą Lietuvoje. Įstatymas aiškiai apibrėžia, kas yra labdaros ir paramos fondas, jų statusą, tikslus ir veiklą, steigėjus, registravimo bei valdymo procesus, taip pat finansinės veiklos kontrolę, turto valdymą, reorganizavimą ir likvidavimą. Tai suteikia aiškias gaires ir teisinį pagrindą labdaros ir paramos fondų veiklai, užtikrindamas skaidrumą ir atsakingą jų valdymą;
- LR asociacijų įstatymas (2004), pagrindinis tikslas yra reglamentuoti asociacijų, kaip juridinių asmenų, steigimą, valdymą, veiklą, pertvarkymo bei pabaigos (reorganizavimo ir likvidavimo) ypatumus Lietuvoje. Įstatymas nustato asociacijų veiklos principus, steigimo ir registravimo procedūras, asociacijų valdymą, narių teises ir pareigas, veiklos garantijas, tarptautinius ryšius, veiklos ribojimus bei pertvarkymo ir pabaigos procedūras. Taip užtikrinamas aiškus teisinis pagrindas asociacijų veiklai, skatinamas jų atsakingas valdymas bei skaidrumas;
- LR savanoriškos veiklos įstatymas (2011), kurio tikslas yra nustatyti savanoriškos veiklos ypatumus, principus, savanorio ir savanoriškos veiklos organizatoriaus teises ir pareigas, taip pat organizavimo tvarką, savanorių draudimo galimybes ir savanoriškos veiklos išlaidų kompensavimo atvejus. Šis įstatymas sukuria teisinę bazę savanoriškos veiklos reglamentavimui Lietuvoje, užtikrinant savanorių ir jų organizatorių teisių bei pareigų aiškumą, skaidrumą ir efektyvumą;
- LR nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas (2013), kurio tikslas yra kurti palankią aplinką NVO ir užtikrinti tinkamas jų, kaip svarbaus pilietinės visuomenės elemento, veiklos ir plėtros sąlygas. Įstatymas nustato NVO plėtros politikos formavimo ir įgyvendinimo principus, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bendradarbiavimo su NVO sąlygas, taip pat kitas sąlygas, skatinančias NVO plėtrą.

Šie įstatymai yra svarbūs NVO Lietuvoje, nes jie teikia teisinį pagrindą ir reglamentuoja įvairius NVO veiklos aspektus. Aptarti įstatymai kartu sudaro kompleksinę teisinę sistemą, kuri reguliuoja NVO veiklą Lietuvoje, užtikrindama jų teisėtumą ir skaidrumą. NVO registravimo pradžia laikoma 1992 m., kai buvo patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl ne pelno organizacijų įstatų pagrindinių nuostatų patvirtinimo“. Šiuo nutarimu buvo užtikrintas teisinis pagrindas NVO steigimui ir registravimui Lietuvoje.

Jonikienė (2014) nurodo, kad NVO skirstomas į tris teises formas: labdaros ir paramos fondai, viešosios įstaigos, asociacijos. Labdaros ir paramos fondą gali steigti tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, tai reiškia, kad fondą gali įkurti tiek pavieniai asmenys, tiek įmonės ar kitos organizacijos. Valstybinės institucijos fondo steigti negali (LR labdaros ir paramos fondų įstatymas, 1996). Viešąsias įstaigas gali steigti: fiziniai asmenys, verslo įmonės, į verslą orientuotos VŠĮ, Valstybės institucijos (LR viešųjų įstaigų įstatymas, 1996). Steigiant viešąją įstaigą, svarbu atsižvelgti į įstatymo keliamus reikalavimus, susijusius su steigimo dokumentais, veiklos tikslais, valdymo struktūra ir kitais svarbiais aspektais. Asociacijas gali steigti: verslo įmonės, fiziniai asmenys, profesinių interesų asociacijos, mišrūs susivienijimai, NVO sąjungos (LR asociacijų įstatymas, 2004). Asociacija yra juridinis asmuo, kuris įsteigiamas tam, kad nariai galėtų įgyvendinti bendrus interesus, pavyzdžiui, kultūros, švietimo, mokslo, socialinės gerovės, aplinkos apsaugos, profesinius ar kitus tikslus. Asociacija veikia remdamasi savo narių savanorišku dalyvavimu ir nepelno siekiančiais tikslais.

Skirtingos teisinės formos nustato skirtingas taisykles ir reikalavimus NVO veiklai, vieno įstatymo ar vieno numatančio teisės akto nėra. Žinojimas apie skirtingas formas padeda organizacijoms teisingai pasirinkti savo veiklos modelį ir užtikrina, kad jos laikysis atitinkamų LR teisės aktų. Skirtingos teisinės formos taip pat nustato įvairius atsakomybės ir skaidrumo lygius. Pavyzdžiui, labdaros ir paramos fondai turi būti ypač skaidrūs savo finansinėje veikloje, nes jie tvarko trečiųjų šalių lėšas. Kiekviena aukščiau aptarta teisinė forma turi savo steigimo ir valdymo reikalavimus. Skirtingos teisinės formos turi skirtingus mokesčių mokėjimo ir teisinės atsakomybės aspektus. Supratimas apie šiuos aspektus yra svarbus teisingai ir skaidriai NVO veiklai, jos teisiniui reguliavimui ir visuomenės pasitikėjimui jomis.

Nagrinėjant teisinį NVO reglamentavimą Lietuvoje svarbu aptarti apskaitos ir finansavimo aspektus. NVO finansavimo ir apskaitos klausimai yra reguliuojami kelių skirtingų teisės aktų, kurie apima ne tik konkrečias NVO veiklos sritis, tačiau ir bendrus finansinius, apskaitos bei mokesčių klausimus. Pagrindiniai teisės aktai, reguliuojantys šiuos aspektus, yra:

- LR finansinės apskaitos įstatymas (2001), kuris reglamentuoja bendrąsias buhalterinės apskaitos taisykles, kurios taikomos visoms organizacijoms, įskaitant NVO. Jis nustato, kaip turi būti tvarkomi finansiniai įrašai, kaip rengiamos finansinės ataskaitos, ir kaip užtikrinamas skaidrumas finansinių operacijų atžvilgiu;
- LR mokesčių administravimo įstatymas (2004), kuris nustato mokesčių mokėjimo, deklaravimo ir administravimo procedūras, kurios taip pat svarbios NVO, ypač atsižvelgiant į jų gautas pajamas ir galimas mokesčių lengvatas;
- LR viešųjų pirkimų įstatymas (1996), kuris reikalingas jeigu NVO vykdo veiklas, kurios apima viešųjų lėšų naudojimą (gavus finansavimą iš valstybės biudžeto, ES fondų ar kt.), jos gali būti įtrauktos į viešųjų pirkimų procesus, kurie reguliuojami šiuo įstatymu.

NVO, kurios gauna finansavimą iš ES fondų, taip pat privalo laikytis atitinkamų ES reglamentų ir direktyvų, susijusių su lėšų panaudojimu, atskaitomybe ir finansų valdymu. Kiti NVO veiklą reglamentuojantys įstatymai priklauso nuo NVO teisinės formos aptartos aukščiau.

Apibendrinant, šiame skyriuje išanalizuotas teisinis NVO reglamentavimas Lietuvoje, išryškinant, kaip įvairūs įstatymai ir teisės aktai apibrėžia ir reglamentuoja NVO veiklą. Aptarta NVO apibrėžtis pagal Lietuvos teisę, jų teisinės veiklos ribos, įpareigojimai, ir teisinės formos. Analizuoti teisės aktai ir įstatymai sudaro kompleksinę sistemą, užtikrinančią NVO veiklos teisėtumą ir skaidrumą šalyje.

2.1.1. Nevyriausybinių organizacijų veiklos sritys ir vaidmuo visuomenėje

NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje, nes užpildo spragas, kurias palieka besitraukiantis valstybės sektorius ir mažėjantis viešųjų paslaugų teikimas (Belal ir kt., 2023). Păčešilă ir Colesca (2020) išskiria NVO svarbias sritis:

- socialinio vaidmens patvirtinimas, kur NVO turi ne tik turėti gerus ketinimus bet ir aktyviai įrodyti savo socialinį vaidmenį per konkrečias veiklas, sprendžiant socialines problemas ir mažinant nelygybę;
- partnerystė su verslo sektoriumi, kur akcentuojama NVO svarba bendradarbiaujant su verslu ir spaudimas įmonėms, kad šios imtųsi socialiai atsakingo elgesio;

- socialinės atsakomybės diskursas, kur NVO priskiriama socialiai atsakingų subjektų kategorijai, atsižvelgiant į jų ne pelno siekiantį pobūdį ir socialinės veiklos charakterį.

Šie aspektai pabrėžia NVO vaidmenį visuomenėje, apimantį tiek jų vidines vertybes ir veiklas, tiek jų sąveiką su kitomis visuomenės dalimis, įskaitant verslo sektorių.

Sayarifard, Nazari, Rajabi, Ghadirian ir Sajadi (2022) pabrėžia NVO svarbą pandemijos valdymo procese ir nurodo tokias veiklos sritis:

- informacijos teikimas ir švietimas, kur NVO aktyviai dalyvavo informuojant visuomenę apie COVID-19, jos plitimą, prevenciją ir saugos priemones;
- paramos teikimas sveikatos priežiūros sektoriui, tai apėmė medicinos reikmenų, įrangos, apsaugos priemonių teikimą ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;
- pagalbos teikimas bendruomenėms, kur NVO teikė pagalbą vietos bendruomenėms, ypač socialiai pažeidžiamoms grupėms, teikdamos maistą, būtinąsias prekes ir kitokį palaikymą;
- dalyvavimas skubios pagalbos teikime, kur NVO aktyviai dalyvavo įvairiose skubios pagalbos ir atsakymo į krizes veiklose;
- bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis bei vyriausybe, kur NVO bendradarbiavo su kitomis organizacijomis ir vyriausybės institucijomis siekdamos koordinuoti veiklas ir padidinti jų efektyvumą.

Delisle, Roberts, Munro, Jones ir Gyorkos (2005) akcentuoja NVO svarbų vaidmenį visuomenėje, jų indėlį į sveikatos problemų sprendimą ir sveikatos sąlygų gerinimą, ypač pabrėžiama jų reikšmė mažiau išsivysčiusiose šalyse, kur NVO veikla yra gyvybiškai svarbi siekiant tvarios plėtros tikslų ir efektyvaus sveikatos priežiūros sistemų stiprinimo. NVO veikdamos tarptautiniu mastu, atlieka lemiamą vaidmenį mažinant sveikatos nevienodumus, stiprindamos vietos bendruomenes ir skatindamos mokslinius tyrimus, atitinkančius konkrečių regionų poreikius ir iššūkius. Belal ir kt. (2023) NVO veiklą apibūdinama kaip kritiškai svarbią, nes ji teikia svarbias paslaugas ir intervencijas, kurios ne visada yra įgyvendinamos valstybės ar privataus verslo, o tai rodo, kad NVO yra svarbus visuomenėje, prisidedantis prie visuotinio gerovės ir tvarumo siekimo.

Banks, Hulme ir Edwards (2015) akcentuoja NVO veikimą pilietinėje visuomenėje, ypatingai jų vaidmenį ginant ir skatinant pažeidžiamas ar atskirtas grupes. Autoriai išskiria pagrindines NVO funkcijas:

- paslaugų teikimas, tai viena pagrindinių NVO funkcijų, ypač atokiau esančiose arba nepakankamai aptarnaujamose bendruomenėse. NVO dažnai užpildo spragas valstybės teikiamose paslaugose tokiose kaip: sveikatos priežiūra, švietimas ir kt.;
- pilietinės visuomenės funkcijos, tai apima žmonių mobilizavimą, teisių gynimą, sąmoningumo didinimą, ir bendruomenių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesus;
- inovacijos ir eksperimentai, NVO taip pat yra žinomos dėl jų inovacijų ir gebėjimo eksperimentuoti naujais metodais, siekiant efektyviau pasiekti ir padėti pažeidžiamoms grupėms. Mokslininkai pažymi, kad donorų lūkesčiai ir trumpalaikiai rezultatai dažnai riboja šią inovacinę veiklą (Banks ir kt., 2015);
- socialinė transformacija ir įgalinimas, tai apima pastangas keisti nelygybę, skatinti tvarų vystymąsi ir stiprinti socialinį teisingumą. Banks ir kt., (2015) pabrėžia, kad nors NVO turi ambicingus tikslus dėl socialinio keitimo, jų realus poveikis dažnai yra ribotas dėl priklausomybės nuo donorų ir silpnų ryšių su pilietine visuomene.

Chenhall, Hall ir Smith (2010) NVO svarbą visuomenėje nagrinėjo per jų vaidmenį teikiant gerovės paslaugas bei gebėjimą jungti įvairius socialinius sluoksnius ir sektorius. Mokslininkai įvardija pagrindines dimensijas:

- tarpininkavimo vaidmuo, kur NVO atlieka tarpininko funkciją, jungiant asmenis, kuriems reikalinga pagalba su paslaugų teikėjais ir finansuotojais. Tai leidžia NVO būti svarbiomis siekiant socialinės gerovės ir stabilumo;
- socialinio kapitalo sukūrimas ir panaudojimas, kur NVO gebėjimas kurti ir palaikyti šiuos ryšius yra lemiamas veiksnys jų efektyvumui ir ilgalaikiam išlikimui;
- socialinės gerovės teikimas, kur NVO padeda spręsti socialines problemas, teikdamos pagalbą ir palaikymą tokiose srityse kaip sveikatos priežiūra, švietimas, aplinkosauga, skurdo mažinimas. NVO gebėjimas efektyviai koordinuoti ir teikti šias paslaugas lemia jų įnašą į visuomenės gerovę;
- sąveika su kitais sektoriais, kur NVO sąveika ir gebėjimas efektyviai bendradarbiauti ir formuoti partnerystes yra svarbus siekiant išplėsti jų poveikį ir veiksmingumą.

Per šias dimensijas pabrėžiama NVO svarba visuomenėje kaip pagrindinių gerovės paslaugų teikėjų, kurie padeda spręsti konkrečias socialines problemas tačiau ir skatina bendruomenių tvarumą ir gerovę.

Lukaszczuk ir Williamson (2010) teigia, kad NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje, prisidedant prie mokslinės ir technologinės pažangos, švietimo ir tarptautinio bendradarbiavimo, todėl NVO atlieka unikalų vaidmenį tarptautiniuose reikaluose, suteikdamos prieigą prie išteklių, ekspertų žinių ir pagalbos. Banks (2021) NVO apibūdina kaip sudėtingas, daug funkcijų atliekančias organizacijas, veikiančias tarptautinio vystymosi ir bendradarbiavimo srityje. Autorius išskiria tokias NVO vystymosi charakteristikas: profesinės kompetencijos augimas ir politinis poveikis, kompleksiškas indėlis į vystymąsi, balansas tarp diversifikuotos veiklos ir pagrindinių vertybių.

NVO atlieka nepaprastai svarbų vaidmenį visuomenėje, kaip pabrėžia Belal ir kt. (2023), Păceșilă ir Colesca (2020), Sayarifard ir kt. (2022), Delisle ir kt. (2005), Hulme ir kt. (2015), Chenhall ir kt. (2010), Lukaszczuk ir Williamson (2010), Banks (2021) šios organizacijos užpildo tuščias vietas, kurias palieka valstybės sektorius, ir teikia būtinas paslaugas, ypač mažiau išsivysčiusiose šalyse tas stipriai išryškėjo ir pandemijos metu. NVO atlieka esminį vaidmenį visuomenėje, vykdydamos įvairias veiklas, kurios susideda iš įvairių funkcijų. Šios funkcijos yra svarbios tiek vietinio, tiek tarptautinio lygmens problemų sprendimui ir bendruomenių gerovei. NVO ne tik teikia būtinas paslaugas, bet ir atlieka svarbų vaidmenį skatinant socialinį teisingumą, tvarų vystymąsi ir tarptautinį bendradarbiavimą.

2.2. Skaitmeninė transformacija ir jos poveikis nevyriausybinėms organizacijoms veiklai

Šiandienos visuomenėje ST yra neišvengiama realybė, veikianti nuo verslo iki švietimo ir NVO veiklos. ST yra ES prioritetų sąrašė (Europos Parlamentas, 2023). Ji sukuria naujas galimybes ir iššūkius, yra ypač svarbi NVO sektoriui. Ji ne tik pakeičia darbo būdus ir procesus, bet taip pat daro reikšmingą poveikį atskaitomybei ir visuomenės pasitikėjimui šių organizacijų veikla. Toliau analizuojama, kaip ST veikia atskaitomybę, ir kokį poveikį tai daro visuomenės pasitikėjimui NVO.

ST – tai sąvoka, kuri išlieka atvira įvairiems aiškinimams ir interpretacijoms mokslinėje bendruomenėje. Skirtingų mokslininkų požiūriai į šią sąvoką skiriasi, o vieningo apibrėžimo nėra. Dėl šios priežasties, yra būtina atlikti literatūros analizę, kad būtų galima suformuoti išsamesnę ir plačiau priimtina sampratą.

Kraus ir kt. (2021) ST laiko procesu, kuriame naujos skaitmeninės technologijos naudojamos esminių verslo, visuomenės ir institucinių veiklos pokyčių skatinimui. Tai apima verslo modelių, organizacinių struktūrų ir procesų keitimąsi, siekiant pagerinti veiklos našumą, pokyčius, susijusius su skaitmeninės technologijos taikymu visuomenėje, skatinant atvirumą, bendradarbiavimą ir inovacijas. ST yra ne tik technologinė inovacija bet ir kultūrinis ir organizacinis persitvarkymas, kuris reikalauja naujų požiūrių.

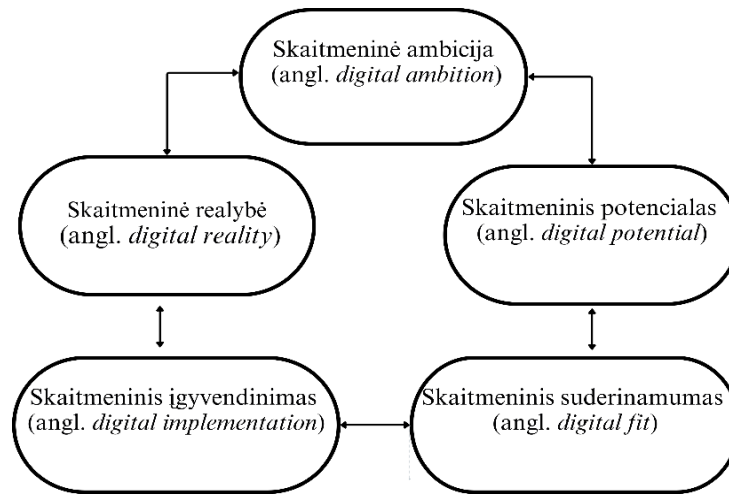
Nahrkhalaji ir kt. (2018) ST pateikia kaip strategiją ir laiką, kad tai yra organizaciją apimantis požiūris, kuris integruoja žmones, procesus ir technologijas, siekiant sukurti socialinį poveikį per inovacijas ir išvalgas. ST ne pelno organizacijose yra ne tik technologijų įdiegimas bet ir organizacijos perorientavimas į skaitmeninį mąstymą, kuris apima kultūros, procesų ir verslo modelių pokyčius. Tai atveria galimybes pagerinti efektyvumą, komunikaciją ir paslaugų pritaikymą.

Al Najjar, Al Shobaki ir El Talla (2023) ST NVO pateikia kaip skaitmeninių technologijų integraciją į visas organizacijos sritis, iš esmės keičiant jų veiklos būdą ir teikiamos vertės pobūdį. Tai ne tik naujų technologijų įdiegimas, bet ir organizacijos transformacija, siekiant pilnai išnaudoti skaitmeninių technologijų siūlomas galimybes. Mokslininkai išskyrė pagrindines ST sritis:

- infrastruktūra, kuri apima modernios IT infrastruktūros, pvz., aukštos spartos interneto, modernių kompiuterių ir programinės įrangos įrankių, įgyvendinimą.
- organizacinė kultūra, tai kultūros, remiančios skaitmenines iniciatyvas ir transformaciją, skatinimas.
- žmogiškieji ištekliai, tai darbuotojų skaitmeninių kompetencijų plėtojimas per mokymus ir kompetenciją turinčių asmenų samdymas.
- vadovavimas ir administracinė parama, tai vadovavimas, kuris aktyviai remia ir skatinantina ST iniciatyvas.
- planai ir strategijos, tai strateginis planavimas, suderintas su ST tikslais ir uždaviniais.
- materialiniai ištekliai, tai pakankamo biudžeto ir išteklių skyrimas ST veiklai.

ST NVO lemia didesnę produktyvumą, mažesnes išlaidas, geresnę paslaugų teikimo kokybę ir geresnę bendradarbiavimą bei komunikaciją tiek organizacijos viduje, tiek su išorės suinteresuotomis šalimis (Al Najjar ir kt., 2023).

Schallmo, Williams ir Boardman (2017) mano, kad ST apima verslo modelių keitimą naudojant skaitmenines technologijas, tai reiškia ne tik naujų technologijų įdiegimą bet ir esamos veiklos, procesų ir santykių su klientais pertvarkymą. Proceso metu svarbios yra tiek nedidelės, tiek esminės permainos organizacijos veikloje. Apačioje (žr. 1 pav.) galite matyti penkių etapų ST modelį pagal Schallmo ir kt. (2017).



1 pav. ST modelis pagal Schallmo ir kt. (2017)

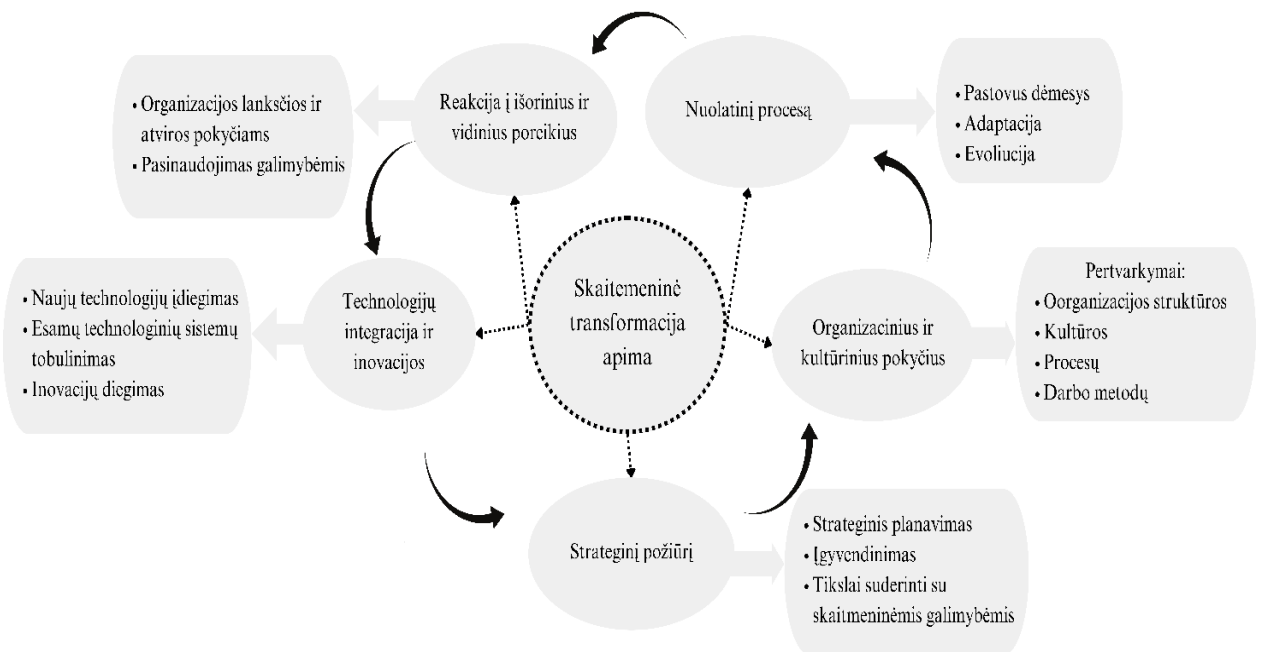
Įgyvendinant ST, būtina atsižvelgti į skaitmeninį pokytį skatinančius veiksnius ir technologijas, tokias kaip didieji duomenys, automatizavimas ir skaitmeninis klientų prieinamumas (Schallmo ir kt. 2017).

Mergel ir kt. (2019) teigia, kad ST yra kompleksinis procesas, kuris reikalauja naujų technologijų integravimo, procesų pertvarkymo ir naujų darbo metodų įdiegimo, siekiant atsakyti į išorinį spaudimą ir vidaus poreikius efektyvumo, prieinamumo ir viešųjų paslaugų kokybės gerinimo srityse. Procesas apima esamų procesų, formų/dokumentų ir paslaugų skaitmeninimą, taip pat santykių su suinteresuotomis šalimis skaitmeninimą.

Verina ir Titko (2019) išskiria pagrindinius ST komponentus: technologijos, valdymas ir procesai, žmonės. Ši trijų elementų sistema sudaro ST esmę, pabrėžiant, kad tai ne tik technologijų diegimas, bet ir organizaciniai pokyčiai, kultūros transformacija ir orientacija į suinteresuotas šalis (Verina ir Titko, 2019). Westerman ir Bonnet (2015) išskiria tokius ST komponentus: technologijų integracija, verslo modelių peržiūra ir inovacijos, klientų (gavėjų) patirties gerinimas, duomenų valdymas ir analizė, darbuotojų įtraukimas ir kompetencijų kėlimas, organizacinės kultūros ir vertybių peržiūra, rizikos valdymas ir saugumo užtikrinimas.

ST yra kompleksinė ir daug aspektų apimanti sąvoka, kurią mokslinė bendruomenė interpretuoja įvairiapusisškai, atsižvelgdama į skirtingas mokslininkų perspektyvas ir jų tyrimų kryptis. Svarbu pabrėžti, kad ST nėra tik technologijų naudojimas bet ir naujų požiūrių bei metodų diegimas, kuris yra būtinas organizacijų adaptacijai prie nuolat kintančios aplinkos.

Atlikus mokslinės literatūros apžvalgą formuojama ST samprata, kur ST traktuojama kaip kompleksinis ir daugiaplanis procesas, kuris apima ne tik technologinius aspektus bet ir visapusiškas organizacines, kultūrinės bei strategines permainas. Ši samprata leidžia suvokti ST kaip: nuolatinį procesą, organizacinių ir kultūrinių pokyčių įgyvendinimą, strateginį požiūrį, technologijų integraciją ir inovacijas bei reakciją į išorinius ir vidinius poreikius (žr. 2 pav.).



2 pav. ST samprata

Galima teigti, kad ST yra ne vien tik technologinis atnaujinimas bet ir organizacijos kultūrinis ir strateginis atnaujinimas, siekiant prisitaikyti prie sparčiai kintančios ir vis labiau skaitmenizuotos aplinkos. Tai reikalauja nuoseklaus dėmesio ir įsipareigojimo, tačiau suteikia galimybę pasiekti didesnį efektyvumą, inovatyvumą ir konkurencingumą.

2.2.1. Skaitmeninės transformacijos keliami iššūkiai ir galimybės nevyriausybinių organizacijų veikloje

Fine ir Kanter (2021) išsamiai nagrinėjo, kaip išmaniosios technologijos transformuoja NVO. Visame pasaulyje NVO buvo taikomi tokie sprendiniai: maisto bankų robotai, pakuojantys maistą robotai, aukų surinkimo skyriai, naudojančys dirbtiniu intelektu pagrįstas programas potencialių donorų/aukotojų identifikavimui. Skaitmenizavimas leido NVO automatizuoti rutiniškas užduotis, tokias kaip ataskaitų suderinimas arba dažnai užduodamų klausimų atsakymai per pokalbių robotus, suteikiant darbuotojams daugiau laiko skirti kitoms veikloms. Tyrėjai nurodo ir galimus iššūkius, susijusius su išmaniosiomis technologijomis: įdiegtas šališkumas ir rizika, kad automatizuotos sistemos gali prarasti gebėjimą priimti tinkamus sprendimus.

Hall, Schmitz ir Dedmon (2020) atskleidžia skaitmeninės eros įtaka NVO, skaitmeninės technologijos iš esmės pakeitė būdus, kuriais NVO kuria tarptautinius tinklus ir veikia. Svarbus perėjimas nuo tradicinių lobizmo metodų prie decentralizuotų, tinklinių formų, kurias įgalina skaitmeniniai įrankiai. Autoriai teigia, kad skaitmeninės technologijos pakeitė NVO strategijas bei organizacines formas. Iššūkiai prisitaikant prie skaitmeninių technologijų, tokie kaip resursų trūkumas, privatumo klausimai ir poreikis subalansuoti naujas strategijas su tradiciniais metodais. Skaitmeninių įrankių pritaikymas teikia tokias galimybes NVO: greitas mobilizavimas, platesnis pasiekiamumas, didesnis rėmėjų įsitraukimas.

Nahrkhalaji, Shafiee ir Hvam (2018) nagrinėjo ST iššūkius ne pelno siekiančiose organizacijose. ST yra būtina norint būti inovatyviais ir atsakant į kintančius klientų poreikius, pasinaudojant technologijų bei rinkos pokyčių siūlomomis galimybėmis. Norint to pasiekti būtina formuoti naujus įgūdžius ir gebėjimus, keisti organizacijos kultūrą bei įveikti strateginius ir valdymo iššūkius, to pasekoje atsiranda galimybės pagerinti veiklos efektyvumą, skaidrumą ir klientų patirtį. Autoriai išskiria pagrindinius įgyvendinimo iššūkius: resursų trūkumas, technologinė ekspertizė, organizacinė inercija, pasipriešinimą pokyčiams.

Taigi, ST ne tik atveria naujas veiklos galimybes NVO bet ir kelia iššūkius, susijusius su organizacijų atskaitomybe. Automatizavimas, išmaniosios technologijos ir skaitmeniniai įrankiai leidžia NVO efektyviau valdyti resursus, geriau pasiekti ir įtraukti bendruomenę bei rėmėjus, taip pat suteikia galimybę efektyvinti operacijas ir komunikaciją, padeda geriau vykdyti reguliavimo pareigas (Gooyabadi ir kt., 2023), tačiau tuo pačiu metu šie pokyčiai kelia klausimus dėl duomenų privatumo, įdiegto šališkumo sistemose ir sprendimų priėmimo skaidrumo, ypač kai veikla priklauso nuo automatizuotų sistemų. Siekiant išlaikyti atskaitomybę ST sąlygomis, NVO privalo atidžiai vertinti technologijų poveikį savo veiklai ir vertybėms, ypač atsižvelgiant į sprendimų priėmimo procesus ir duomenų naudojimą. Atskaitomybės užtikrinimas ST kontekste reikalauja nuolatinio mokymosi, adaptacijos ir dialogo su visomis suinteresuotomis šalimis.

2.3. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybė, skaidrumas ir visuomenės pasitikėjimas

Šioje dalyje bus aptariama NVO atskaitomybės samprata ir pagrindiniai jos tipai, išdėstant skirtingas mokslines nuomones. Analizuojamas atskaitomybės ir skaidrumo ryšys, atskleidžiant jų svarbą NVO patikimumui ir efektyvumui. Nagrinėsime visuomenės pasitikėjimą NVO veikla, atkreipdami dėmesį į iššūkius ir galimybes.

2.3.1. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės samprata ir tipai

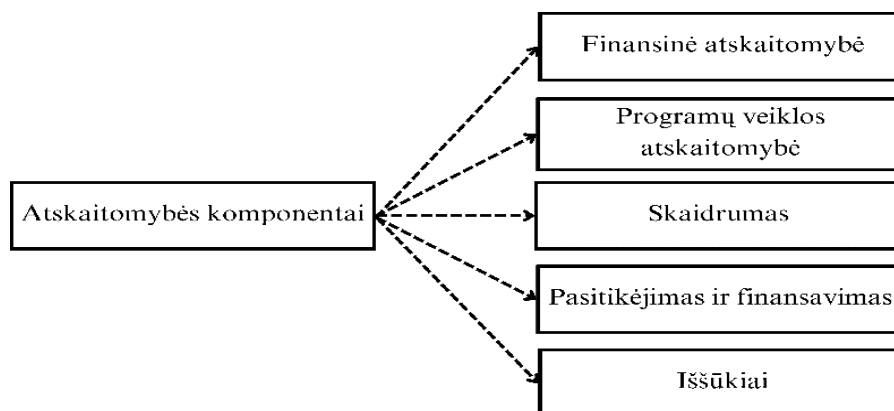
Literatūroje pateikiama skirtingų nuomonių kas yra atskaitomybė. Srinivas (2015) teigia, kad atskaitomybė NVO reiškia profesionalią ar finansinę veiklos ataskaitą suinteresuotoms šalims, aiškiai nurodant, kas kam ir už ką yra atsakingas, tai apima lūkesčius priimti patarimus ar kritiką ir keisti praktikas. Kuruppu, Dissanayake ir Villiers (2022) teigia, kad NVO atskaitomybė apima santykius, atsakomybes, procesus ir galios dinamikas, ypač NVO kontekste. NVO atskaitomybė apibrėžia, kad tai yra daugiasluoksnė, apimanti reguliavimų laikymąsi, finansinę atskaitomybę, suinteresuotų šalių įtraukimą ir socialinių tikslų įgyvendinimą visuma. Atskaitomybė dar suprantama kaip būtinybė NVO būti atsakingoms už savo veiksmus, finansus ir pasiekimus, užtikrinant efektyvų ir skaidrų veiklos vykdymą, atsižvelgiant į visų suinteresuotųjų šalių lūkesčius ir poreikius (Lawrence ir kt., 2009). Taip pat NVO atskaitomybė pateikiama kaip procesas, kurio metu NVO turi atsiskaityti už savo veiklos rezultatus donorams ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims, tai apima finansinę atskaitomybę, veiklos efektyvumo įrodymus, projektų rezultatų ataskaitas ir kt. (Girei, 2023). NVO atskaitomybė apibrėžiama kaip kompleksiška sąvoka, apimanti ne tik finansinį atsiskaitymą ir veiklos ataskaitas bet ir etikos, skaidrumo, socialinės atsakomybės principų laikymąsi (Agyemang, 2023). Autorė išskiria kas apima NVO atskaitomybę:

- atskaitomybė įvairioms suinteresuotoms šalims, kur NVO turi būti atskaitingos ne tik savo finansuotojams ir valdžios institucijoms bet ir visuomenei, bei kitoms grupėms, kurioms jų veikla gali turėti poveikį;

- formali ir neformali atskaitomybė, kur formali atskaitomybė apima įstatymų ir reglamentų laikymąsi, finansinių ataskaitų teikimą, o neformali atskaitomybė susijusi su organizacijos vertybėmis, etika, ir socialine įtaka;
- socialinė ir aplinkos atskaitomybė, kur NVO turėtų atsižvelgti į savo veiklos poveikį socialinei aplinkai ir gamtai, užtikrinant, kad jų veikla būtų tvari ir atsakinga;
- kultūrinis ir socialinis kontekstas, kur atskaitomybės praktikos ir supratimas turi būti pritaikytos prie konkretaus kultūrinio ir socialinio konteksto, kuriame veikia NVO;
- platesnis atskaitomybės supratimas, kur NVO atskaitomybė turėtų būti suvokiama ne tik kaip pareiga teikti ataskaitas, bet ir kaip būdas įtraukti ir atsižvelgti į įvairių suinteresuotųjų šalių nuomones ir poreikius, siekiant teigiamo socialinio poveikio.

Goddard (2021) NVO atskaitomybę pateikia kaip sudėtingą reiškinį, kurią formuoja socialiniai, ekonominiai ir politiniai veiksniai. Autoriaus teigimu atskaitomybė NVO sektoriuje yra ne vien finansinė ar teisinė koncepcija bet kartu apima moralines, etines ir socialines dimensijas, tai reiškia, kad NVO turi būti atskaitingos ne tik savo finansiniais ištekliais bet ir kaip jos veikia savo veiklos sritis. NVO atskaitomybė formuojama įvairių suinteresuotųjų šalių – finansuotojų, bendruomenių, vyriausybės ir tarptautinių organizacijų, pastarųjų lūkesčių bei reikalavimų. Skirtingos NVO turi skirtingas atskaitomybės praktikas, kurios yra formuojamos jų pačių, o tai reiškia, kad atskaitomybės supratimas ir įgyvendinimas gali skirtis priklausomai nuo NVO dydžio, vietos, misijos ir kitų veiksnių.

Putro ir Nugroho (2019) NVO atskaitomybę pateikia kaip pareigą ir gebėjimą teikti aiškią ir tikslią informaciją apie savo finansinius veiklos rezultatus, veiklos tikslus ir lėšų panaudojimą savo finansuotojams, rėmėjams bei visuomenei. Atskaitomybė NVO yra esminė, kuri lemia organizacijos gebėjimą gauti finansavimą ir išlaikyti pasitikėjimą. Autoriai išskiria tokius penkis atskaitomybės NVO komponentus (žr. 3 pav.).



3 pav. Atskaitomybės komponentai pagal Putro ir Nugroho (2019)

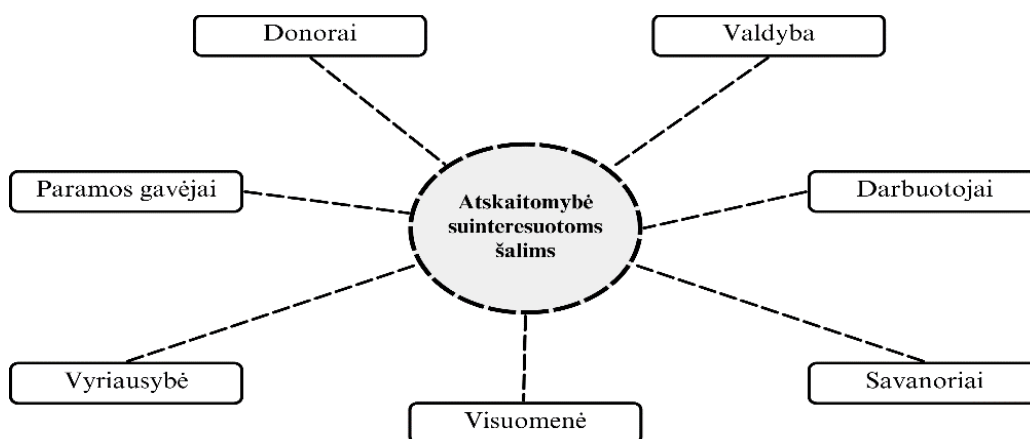
Finansinė atskaitomybė apima išsamios informacijos teikimą apie organizacijos finansinius rezultatus, įskaitant pajamas, išlaidas, turtą ir skolas. Tai leidžia finansuotojams ir visuomenei suprasti, kaip organizacija naudoja gautas lėšas. Programų veiklos atskaitomybė, kur NVO privalo pristatyti, kaip jos veikla prisideda prie bendruomenės gerovės ir įgyvendina savo misiją, tai apima aprašymą, kaip lėšos buvo panaudotos konkrečioms programoms ar projektams. Skaidrumas, kur atskaitomybė reikalauja, kad NVO būtų skaidri dėl savo veiklos ir finansinių operacijų, tai apima

viešai prieinamą informaciją apie organizacijos biudžetą, ataskaitas ir veiklos planus. Atskaitingumas finansuotojams, kur NVO turi teikti informaciją savo finansuotojams apie tai, kaip finansavimas buvo panaudotas ir kokių rezultatų buvo pasiekta su šiomis lėšomis, tai padeda finansuotojams vertinti organizacijos efektyvumą. Pasitikėjimas ir finansavimas, kur atskaitomybė tiesiogiai veikia finansavimo gavimą NVO. Kuo skaidresnė ir patikimesnė atskaitomybė, tuo didesnė tikimybė gauti finansavimą iš skirtingų šaltinių. Iššūkiai, tai problemos, su kuriomis NVO susiduria, siekdamos išlaikyti atskaitomybę, įskaitant resursų stoką, administracines kliūtis ir nepriklausomybės išlaikymą (Putro ir Nugroho, 2019).

Ebrahim (2003) NVO atskaitomybę pateikia kaip procesą, per kurį NVO atsiskaito už savo veiksmus ir yra atsakingos už jų pasekmes. Autorius atskaitomybę skirsto į dvi grupes:

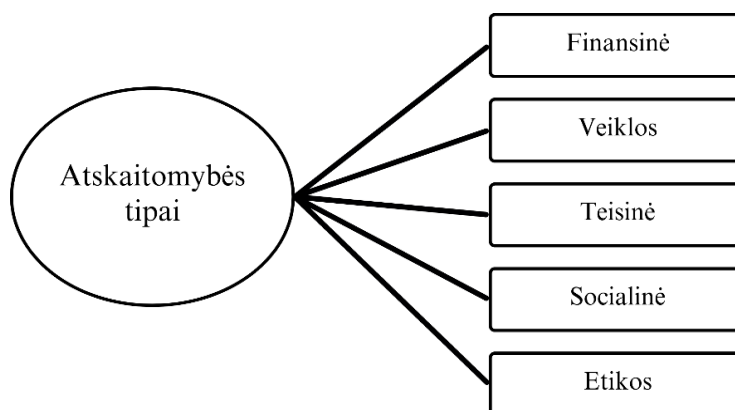
- išorinė atskaitomybė, tai apima atsakomybę prieš išorės suinteresuotas šalis, įskaitant donorus, vyriausybę ir visuomenę. NVO turi teikti ataskaitas ir atskleisti informaciją apie savo finansus, veiklą ir pasiekimus, ši atskaitomybė taip pat apima atsakomybę už tai, kad būtų laikomasi teisinių ir etinių standartų;
- vidinė atskaitomybė, tai susiję su NVO atsakomybe prieš savo darbuotojus, misiją ir vertybes, tai reiškia, kad NVO atsakinga už tai, kad veiktų pagal savo nustatytus tikslus ir principus, taip pat už tai, kad skatintų etišką elgesį ir sprendimų priėmimą.

Gray, Bebbington ir Collison (2006) teigia, kad atskaitomybės esmė yra santykiai, kurie susidaro tarp organizacijos, jos suinteresuotųjų šalių ir visuomenės. Atskaitomybė taip pat gali būti suprantama per penkias konceptualias dimensijas: skaidrumą, atsakomybę, valdymą, atsakomybę ir reagavimą (Koppell, 2005). Dumont (2013) atskaitomybę įvardija kaip sudėtingą ir įvairiai klasifikuojamą sąvoką, kurią sunku apibrėžti vienareikšmiškai, tačiau autorius pabrėžia, kad atskaitomybė yra santykis, kuriame asmuo ar organizacija yra atsakinga už savo veiklą, turint deleguotą valdžią veikti. Tai reiškia, kad atskaitomybė apima ne tik atsakymą už veiksmus, bet ir galimybę paaiškinti bei pateisinti tuos veiksmus. Dumont (2013) išskiria suinteresuotas šalis, kam organizacija atskaitinga (žr. 4 pav.).



4 pav. Atskaitomybė suinteresuotoms šalims pagal Dumont (2013)

NVO atskaitomybės tipai yra įvairūs ir gali būti klasifikuojami įvairiais būdais. Mokslinėje literatūroje (Young, 2022; Salamon, 2003; Hopkins, 2009; Hager, Brudney, 2004; Grobman, 2005) išskiriami pagrindiniai atskaitomybės tipai (žr. 5 pav.).



5 pav. Pagrindiniai atskaitomybės tipai

Finansinė atskaitomybė apima atsakomybę už finansinius išteklius, jų panaudojimą ir ataskaitų teikimą (Young, 2022); veiklos atskaitomybė, susijusi su veiklų efektyvumu ir rezultatų atskleidimu (Salamon, 2003); teisinė atskaitomybė, tai atsakomybė laikytis teisinių reikalavimų, įstatymų ir reglamentų (Hopkins, 2009); socialinė atskaitomybė, tai atsakomybė už socialinį poveikį ir bendruomenės naudą (Hager, Brudney, 2004); etiškumo atskaitomybė apima atsakomybę elgtis etiškai, skaidriai ir atsižvelgiant į visuomenės interesus (Grobman, 2005).

Analizuojant atskaitomybę NVO sektoriuje, matyti, kad ši sąvoka yra sudėtinga ir klasifikuojama skirtingai. Atskaitomybės samprata, kaip pabrėžia Srinivas (2015), Lawrence ir kt. (2009), yra susijusios su organizacijų atsakomybe aiškiai pranešti apie savo veiksmus, finansus ir pasiekimus, tai reiškia, kad NVO turi būti atsakingos ne tik už savo sprendimų priėmimą ir veiklos efektyvumą, bet ir už išteklių naudojimą bei rezultatų atskleidimą. Kuruppu ir kt. (2022) bei Cordery ir kt. (2019) pabrėžia atskaitomybės sudėtingumą, įtraukdami įvairias atskaitomybės formas tokias kaip reguliavimų laikymąsi, finansinę atskaitomybę, suinteresuotų šalių įtraukimą ir kt. Šiame tyrime laikysime, kad atskaitomybė yra procesas, kuriuo organizacijos yra įpareigos paaikškinti ir atsakyti už savo veiksmus, priimti atsakomybę už juos ir atskleisti rezultatus aiškiai ir visapusiškai, tai apima atsakomybę už sprendimų priėmimą, veiklos efektyvumą, išteklių naudojimą ir rezultatų atskleidimą suinteresuotoms šalims. Atskaitomybė yra esminė skaidrumo, teisingumo ir etiškumo dalis.

2.3.2. Nevyriausybinų organizacijų atskaitomybės ir skaidrumo ryšys

Šiuo ST laikotarpiu, atskaitomybės ir skaidrumo sąvokos įgyja ypatingą svarbą. Norint visapusiškai suvokti, kaip NVO sektorius prisitaiko prie nuolat kintančių technologinių, ekonominių ir socialinių sąlygų, būtina aiškiai suprasti šias dvi sąvokas. Atskaitomybė ir skaidrumas yra neatsiejama nuo ST poveikio NVO, taip pat nuo visuomenės pasitikėjimo.

Păceřilă ir Colesca (2020) teigia, kad skaidrumas NVO kontekste galėtų būti formuluojamas kaip atvirumas ir aiškumas, kurį organizacija rodo savo veikloje, ypač susijusioje su finansų ir valdymo praktikomis. Skaidrumas apima tinkamą ir išsamų informacijos pateikimą apie organizacijos veiklas, finansinį atskaitingumą ir socialinės atsakomybės pastangas, lengvai suprantamas tiek organizacijos nariams, tiek suinteresuotoms šalims, įskaitant rėmėjus, partnerius ir visuomenę. Skaidrumas yra svarbus, nes tai padeda gerinti NVO įvaizdį ir reputaciją, suteikia konkurencinį

pranašumą ir yra esminė sąlyga efektyviam žmogiškųjų ir finansinių išteklių pritraukimui bei išlaikymui.

Keating ir Thrandardottir (2017) skaidrumą supranta kaip priemonę, kuri yra taikoma siekiant mažinti nepasitikėjimą ir valdyti riziką, susijusią su galimu NVO nusišalinimu arba nepatikimumu. Skaidrumas traktuojamas ne kaip patikimumo ar efektyvumo rodiklis, o kaip būdas mažinti neapibrėžtumą ir nepasitikėjimą tarp donorų ir NVO. Autoriai mano, kad skaidrumo akcentavimas ir išorinė atskaitomybė padidina NVO patikimumo suvokimą. Iš racionalaus pasitikėjimo perspektyvos, skaidrumas ir išorinė atskaitomybė yra laikomi patikimumo rodikliais, padidinančiais NVO patikimumo suvokimą tarp donorų.

Amagoh (2015) skaidrumą traktuoja kaip svarbų NVO atskaitomybės ir viešojo pasitikėjimo aspektą, kur skaidrumas apima:

- atvirumą veikloje;
- informacijos prieinamumą;
- atskaitomybę už veiksmus;
- teisingumą;
- etiką.

Šie skaidrumo aspektai yra svarbūs siekiant išlaikyti ir stiprinti visuomenės pasitikėjimą NVO, užtikrinant, kad veikla būtų vykdoma atsakingai ir skaidriai.

Skaidrumas NVO kontekste yra susijęs su užtikrinimu, kad veikla būtų atvira, atskaitinga ir be korupcijos, taip didinant NVO darbo veiksmingumą ir teisėtumą (Lawrence ir kt. 2009). Skaidrumas, susijęs su NVO veikla yra veiksmų ir sprendimų priėmimo procesų aiškumas ir atvirumas, tai reiškia, kad NVO veikla neturėtų būti vykdoma „už uždarytų durų“ ir turėtų būti prieinama viešajam stebėjimui ir vertinimui (Lehr-Lehnardt, 2005). Taigi, skaidrumo esmė – tai informacijos aiškumas, prieinamumas, patikimumas ir atvirumas. Tai suteikia galimybę visuomenei ar suinteresuotiems asmenims suprasti ir įvertinti veiklą. Skaidrumas yra svarbus NVO sektoriuje, kadangi jis stiprina pasitikėjimą ir padeda pritraukti finansinę paramą (Zhang ir kt. 2020).

Apžvelgus pateiktus tyrėjų argumentus galima pateikti atskaitomybės ir skaidrumo ryšį. Atskaitomybė NVO sektoriuje yra glaudžiai susijusi su skaidrumu. Aiški ir tiksli atskaitomybė rodo organizacijos skaidrumą ir atvirumą, suteikiant suinteresuotoms šalims galimybę matyti, kaip yra panaudojami resursai ir pasiekti tikslai. Finansinė atskaitomybė ir veiklos efektyvumo atskaitingumas yra pagrindiniai skaidrumo aspektai. NVO, teikiančios išsamią ir patikimą informaciją apie savo finansus ir veiklą, demonstruoja aukštą skaidrumo lygį, kuris padeda gerinti visuomenės pasitikėjimą. Tačiau, atskaitomybė NVO sektoriuje neapsiriboja tik finansine atskaitomybe bet apima ir etiškumo, teisingumo principų laikymąsi, tai reiškia, kad NVO privalo veikti ne tik pagal teisinius reikalavimus, bet ir vadovautis etikos ir socialinės atsakomybės principais. Skaidrumas ir atskaitomybė tiesiogiai veikia NVO gebėjimą pritraukti ir išlaikyti finansavimą. Aukštas skaidrumo lygis didina pasitikėjimą organizacija, o tai savo ruožtu gali padidinti finansinę paramą. NVO atskaitomybė apima atsakomybę ne tik finansuotojams, valdžios institucijoms bet ir visuomenei, tai reiškia, kad NVO turi teikti informaciją apie savo veiksmus ir sprendimus, leidžiant visuomenei vertinti ir stebėti jų veiklą. NVO susiduria su iššūkiais užtikrinant atskaitomybę ir skaidrumą, įskaitant resursų trūkumą, administracines kliūtis ir nepriklausomybės

išlaikymą, tačiau įveikus šiuos iššūkius, NVO gali sustiprinti visuomenės pasitikėjimą ir gerinti savo veiklos efektyvumą, todėl, atskaitomybė ir skaidrumas yra neatsiejami nuo NVO sektoriaus veiklos ir jų stiprinimas yra svarbus siekiant gerinti visuomenės pasitikėjimą ir užtikrinti skaidrią veiklą.

2.3.3. Visuomenės pasitikėjimas nevyriausybinių organizacijų veikla

Keating ir Thrandardottir (2017) teigia, kad NVO jau kuris laikas išgyvena pasitikėjimo krizę. Belal ir kt. (2023) pabrėžia reikšmingą pasitikėjimo NVO eroziją, kurią sukėlė įvairūs skandalai, finansiniai neskaidrumai, piktnaudžiavimas galia. Tokie įvykiai paveikė visuomenės suvokimą ir pasitikėjimą NVO. Argenti ir Saghabalyan (2017) atskleidžia, kad visuomenės pasitikėjimas NVO mažėja. Keating ir Thrandardottir (2017) kaip galimą sprendimą krizei valdyti įvardija skaidrumą, tačiau autoriai pateikia dvi skirtingas perspektyvas, kaip skaidrumas ir išorinė atskaitomybė veikia visuomenės pasitikėjimą:

- iš racionalaus pasitikėjimo perspektyvos, kai skaidrumas ir išorinė atsakomybė yra laikomi patikimumo rodikliais. Ši perspektyva teigia, kad skaidrumo akcentavimas ir išorinė atsakomybė padidina NVO patikimumo suvokimą tarp donorų.
- iš socialinio pasitikėjimo perspektyvos, kai skaidrumas ir išorinė atsakomybė yra laikomi problematiškais. Ši perspektyva teigia, kad tiek skaidrumas, tiek išorinė atsakomybė yra suvokiami kaip nepatikimumo požymiai, nes jie gali būti suprantami kaip priemonės, skirtos kontroliuoti NVO, o ne kaip jų patikimumo įrodymas.

Šios dvi perspektyvos atskleidžia skirtingą visuomenės požiūrį į skaidrumą NVO sektoriuje. Racionalus pasitikėjimas remiasi objektyvia informacija ir kontrolėmis, o socialinis pasitikėjimas daugiau orientuotas į asmeninius santykius ir bendradarbiavimą. Todėl skaidrumo ir išorinės atsakomybės poveikis pasitikėjimui priklauso nuo to, kaip šie aspektai yra suvokiami ir vertinami visuomenėje.

Amagoh (2015) teigia, kad NVO sektorius susiduria su visuomenės pasitikėjimo trūkumu. Atskleidimai apie netinkamą elgesį sukelia pasitikėjimo stoką, o to pasekmės gali apimti sunkumus renkant lėšas, valdybos narių praradimą ir reikalavimus didesniai skaidrumui iš visuomenės ir vyriausybės pusės. Autorius įvardija veiksnius, kurie padeda stiprinti NVO patikimumą ir atskaitomybę, kas didina visuomenės pasitikėjimą jomis:

- didėjanti atskaitomybė ir skaidrumas, nes didesnė atskaitomybė ir skaidrumas yra būtini NVO patikimumo ir veiksmingumo stiprinimui;
- efektyvesnės partnerystės, tai susitarimų poreikis, kurie padidintų bendravimą, efektyviai panaudotų esamus išteklius, ir užtikrintų, kad NVO atspindėtų jų deklaruojamas vertybes;
- ilgalaikis tvarumas, kai ilgalaikio tvarumo užtikrinimas projektuose ir veikloje yra pabrėžiamas kaip būtinas NVO veiksmingumui stiprinti;
- vadovavimas ir darbuotojų motyvacija, tai vadovavimo, kompetencijos ir darbuotojų motyvacijos vaidmuo NVO ilgalaikėje perspektyvoje;
- žmoniškųjų išteklių tobulinimas, tai apima mokymus ir inovacijų skatinimą;
- strateginis planavimas ir valdymas, tai planavimo ir valdymo svarba, siekiant pritaikyti NVO kompetencijas ir išteklius prie esamų galimybių ir aplinkos sąlygų.

Šie veiksniai yra tarpusavyje susiję ir yra būtini siekiant užtikrinti, kad NVO ne tik veiktų efektyviai bet kartu ir išlaikytų visuomenės pasitikėjimą. Sėkmingai įgyvendinus šiuos aspektus, NVO gali tapti stipresnėmis ir atsakingesnėmis (Amagoh, 2015).

Argenti ir Saghabalyan (2017) pateikia iššūkius, su kuriais susiduria NVO norėdamos išlaikyti visuomenės pasitikėjimą:

- korupcija ir atsakomybės stoka;
- nepakankamas visuomenės įsitraukimas;
- finansinė priklausomybė nuo donorų;
- pasitikėjimo trūkumas ir nepasitikėjimo augimas;
- trumpalaikių tikslų siekimas;
- viešojo įvaizdžio ir reputacijos problemos.

Šie iššūkiai atskleidžia, kad NVO veiksmingumas ir gebėjimas išlaikyti visuomenės pasitikėjimą yra susiję su daugeliu veiksnių, įskaitant atskaitomybę, finansinę nepriklausomybę, visuomenės įsitraukimą ir veiklos skaidrumą (Argenti ir Saghabalyan, 2017). Autoriai pabrėžia, kad skaidrumas ir atskaitomybė yra esminiai veiksniai, užtikrinantys, kad NVO galėtų efektyviai veikti posovietinėse šalyse ir išlaikyti visuomenės pasitikėjimą, kuris yra būtinas jų veiklos tęstinumui ir poveikiui.

Farid ir Song (2020) mano, kad visuomenės pasitikėjimas yra labai svarbus NVO veiklai dėl šių priežasčių:

- resursų pritraukimo, kur visuomenės pasitikėjimas yra gyvybiškai svarbus NVO gebėjimui pritraukti finansinius ir žmogiškuosius išteklius, kai visuomenė pasitiki NVO, ji yra labiau linkusi remti jas finansiškai ir savanoriauti;
- teisėtumo, NVO, kurios turi aukštą visuomenės pasitikėjimo lygį, įgyja didesnę teisėtumą ir įtaką;
- veiklos efektyvumo, kur pasitikėjimas padeda užtikrinti, kad NVO veikla būtų veiksminga, kai visuomenė pasitiki NVO, ji labiau linkusi dalyvauti jų veikloje, atsakyti į jų kvietimus ir remti jų iniciatyvas;
- skaidrumo ir atskaitomybės, kur visuomenės pasitikėjimas skatina NVO skaidrumą ir atskaitomybę, o tai reiškia, kad NVO turi atvirai ir sąžiningai atskleisti apie savo veiklą, finansus ir pasiekimus, kas yra būtina užtikrinti ilgalaikį pasitikėjimą;
- socialinio kapitalo, kur pasitikėjimas leidžia efektyviau bendrauti su visuomene ir kitomis organizacijomis.

Farid ir Song (2020) pabrėžia, kad visuomenės pasitikėjimas yra ne papildomas privalumas NVO veiklai, tačiau esminė jos dalis. Pasitikėjimas lemia NVO gebėjimą veikti, augti ir turėti poveikį. Be pasitikėjimo, NVO negalėtų efektyviai vykdyti savo misijų, pritraukti reikalingų išteklių, išlaikyti teisėtumą ir įtaką, bei užtikrinti skaidrumą ir atskaitomybę savo veikloje.

Becker ir kt. (2020) nustatė elementus, kurie lemia visuomenės pasitikėjimą NVO:

- individualus pasitikėjimo vertinimas, tai yra pagrindinis pasitikėjimo NVO elementas, kuris apima kiekvieno individo vertinimą apie konkretų NVO, remiantis jų asmeninėmis patirtimis ar nuomonėmis;

- asmeninis kontekstas, elementas apima asmeninius veiksnius, tokius kaip amžius, lytis, išsilavinimas, šeimos dydis, pajamos, religija ir pilietybė. Šie veiksniai turi įtakos, kaip žmonės vertina pasitikėjimą NVO;
- organizacinis kontekstas, elementas apima organizacinius veiksnius, tokius kaip atskaitomybės lygis, misija, istorija ir dydis;
- demografiniai veiksniai, apima amžių, lytį, šeimos dydį, pajamas.

Elementai rodo, kad visuomenės pasitikėjimas NVO yra sudėtingas procesas, kurį veikia kelios skirtingos dimensijos. Visuomenės pasitikėjimas NVO yra kompleksinis reiškinys, kurį lemia ir individualios žmonių savybės, ir organizacinių struktūrų ypatumai. Skaidrumas yra svarbus tiek individualaus pasitikėjimo vertinime, tiek organizaciniame kontekste, jo suvokimas gali skirtis priklausomai nuo asmeninių ir demografinių veiksnių. Skaidrumas yra esminis pasitikėjimo NVO veiksnys, veikiantis per skirtingus pasitikėjimo elementus (Becker ir kt., 2020).

Keating ir Thrandardottir (2018) analizavo ST reikšmę visuomenės pasitikėjimui, buvo nustatyta, kad NVO skaidrumas ir atskaitomybė yra esminiai visuomenės pasitikėjimo veiksniai. ST, didinant skaidrumą ir atskaitomybę, gali padėti atkurti ar sustiprinti visuomenės pasitikėjimą. Suvokimas apie patikimumą yra labai svarbūs NVO, ypač kalbant apie aukotojų pasitikėjimą. ST gali padėti NVO įgyvendinti socialinius ir racionalius pasitikėjimo modelius, suteikdama priemonės efektyvesniam bendravimui, skaidrumui ir dalyvavimui visuomenės veikloje. Konkurencija NVO sektoriuje didelė, o tai reiškia, kad bet koks nepatikimumo ar neskaidrumo suvokimas gali labai pakenkti organizacijai.

Visuomenės pasitikėjimas NVO yra faktorius, leidžiantis šioms organizacijoms efektyviai vykdyti jų socialines funkcijas ir spręsti aktualias visuomenės problemas. Be pasitikėjimo NVO gali susidurti su finansiniais, operaciniais ir strateginiais iššūkiais, o jų veiklos poveikis gali sumažėti. Skaidrumas ir atskaitomybė yra būtini, leidžiantys NVO išlaikyti aukštą visuomenės pasitikėjimo lygį. Tačiau, kaip ST taikymas veikia visuomenės pasitikėjimą NVO? Tiriant šią problematiką, svarbu pabrėžti, kad iki šiol nėra atliktų sistemingų tyrimų, kuriuose būtų iširta, kaip ST taikymas veikia visuomenės pasitikėjimą NVO, o ši tema tampa aktuali, atsižvelgiant į tai, kad visuomenės pasitikėjimas NVO yra kritinis veiksnys, leidžiantis šioms organizacijoms veiksmingai vykdyti savo funkcijas ir įgyvendinti misiją, kuri dažnai susijusi su sprendžiamomis visuomenės problemomis. NVO, kurios neturi pakankamo pasitikėjimo iš visuomenės, gali susidurti su įvairiais iššūkiais, tai gali apimti finansinius iššūkius, nes mažėjantis pasitikėjimas gali atsiliepti finansiniam rėmimui, taip pat, sumažėjęs pasitikėjimas gali paveikti NVO strategijas, galimai apribojant jų įtaką visuomenėje. Akivaizdu, kad ST gali turėti gilų poveikį visuomenės pasitikėjimui NVO, tačiau šis poveikis iki šiol nebuvo išsamiai iširtas. Būtina suprasti, kaip ST gali paveikti NVO skaidrumą ir atskaitomybę. Kaip buvo aptarta anksčiau skaidrumas ir atskaitomybė yra esminiai veiksniai, leidžiantys NVO išlaikyti aukštą pasitikėjimo lygį. Taigi, reikšminga analizuoti kaip ST procesai gali paveikti visuomenės pasitikėjimą NVO.

2.4. Nevyriausybinų organizacijų atskaitomybės ir skaitmeninės transformacijos vertinimas

Šioje darbo dalyje analizuojama, kaip NVO panaudoja savo internetines svetaines kaip įrankį skaitmeninei atskaitomybei užtikrinti. Internetinės svetainės tampa pagrindiniu NVO atskaitomybės kanalu, leidžiančiu informuoti suinteresuotąsias šalis apie organizacijos veiklą, finansus ir

pasiekimus. Gooyabadi ir kt. (2023); Dumont (2013) pabrėžia, kad svetainės gali efektyviai skatinti skaidrumą ir stiprinti pasitikėjimą organizacija. Aptariamais atskaitomybės indeksais, kaip matavimo priemone, leidžianti vertinti NVO veiklos skaidrumą ir efektyvumą skaitmeninėje erdvėje. Analizuojami ST vertinimo kriterijai.

2.4.1. Nevyriausybinių organizacijų internetinės svetainės kaip atskaitomybės įrankis

Yra daug priemonių, kuriomis ne pelno organizacijos gali informuoti savo suinteresuotąsias šalis (Dumont, 2013), tačiau šiame tyrime pagrindinis dėmesys skiriamas NVO internetinėms svetainėms. Gooyabadi ir kt. (2023) teigia, kad NVO internetinės svetainės yra svarbi priemonė, apibūdinanti organizacijos veiklą, internetinėse svetainėse galima informuoti rėmėjus apie jų aukų panaudojimą taip skatinant skaidrumą, o tai savo ruožtu stiprina suinteresuotųjų šalių pasitikėjimą organizacija. Technologijos padeda NVO atsakyti į įvairias suinteresuotųjų šalių lūkesčius, tyrimai rodo, kad interneto svetainės dažnai naudojamos informacijos atskleidimui, tačiau trūksta komunikacijos priemonių dialogui skatinti (Dumont, 2013).

Ištirus NVO internetines svetaines, galima atskleisti keletą svarbių aspektų:

- atskaitomybę;
- skaidrumą;
- veiklos efektyvumą;
- komunikaciją su visuomene;
- inovacijų ir technologijų naudojimą.

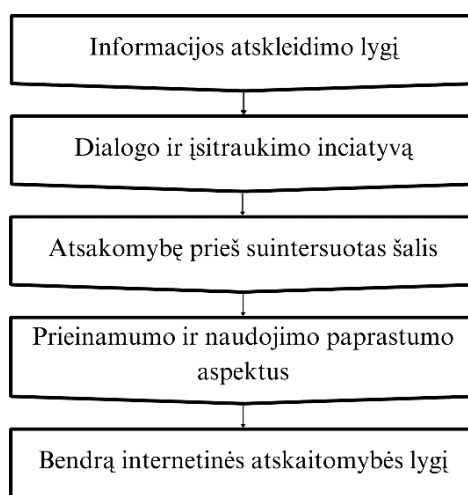
NVO svetainės gali būti vertingas šaltinis informacijai apie organizacijos veiklą, finansus ir pasiekimus, tai padeda užtikrinti skaidrumą ir leidžia tiek rėmėjams, tiek visuomenei sekti, kaip yra naudojami jų paramos ar kitokie ištekliai. Analizuojant, kaip NVO pateikia savo veiklą internete, galima įvertinti jų profesionalumą, inovacijų taikymą ir gebėjimą efektyviai pasiekti savo tikslinę auditoriją. NVO svetainės dažnai yra pagrindinis būdas bendrauti su visuomene. Jos gali būti naudojamos kaip platforma švietimui, sąmoningumo didinimui apie svarbias problemas ar net kaip priemonė mobilizuoti žmones. Apibendrinant, NVO internetinių svetainių tyrimas yra svarbus norint suprasti organizacijų veiklą, jų poveikį visuomenei, taip pat jų gebėjimą prisitaikyti prie šiuolaikinės skaitmeninės aplinkos technologijų iššūkių.

2.4.2. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės lygio nustatymas indeksų pakalpa

ST era, pasižyminti dinamiškomis technologinėmis permainomis, kuria ne tik verslo ir valstybinių organizacijų bet ir NVO veikloje naujas galimybes ir iššūkius. Šiuolaikiniame pasaulyje, kur atsakomybės ir skaidrumo reikalavimai yra aukšti, NVO siekiančios veikti atsakingai ir skaidriai, susiduria su būtinybe efektyviai išmatuoti ir palyginti savo veiklos rezultatus ir poveikį. Tokioje aplinkoje, atskaitomybės indeksai tampa priemone, leidžiančia analizuoti ir įvertinti NVO veiklos efektyvumą ir poveikį, šie indeksai suteikia struktūrizuotą metodą veiklos rezultatų matavimui, leidžia atlikti lyginamąją analizę ir padeda organizacijoms parodyti jų pasiekimus bei iššūkius. Atskaitomybės indeksai tampa priemone, siekiant ne tik įvertinti NVO veiklą bet ir užtikrinti, kad jos galėtų prisitaikyti prie sparčiai kintančios skaitmeninės aplinkos reikalavimų.

Moser-Plautz ir Hauser-Oppelmayer (2022) nagrinėjo įvairius indeksus, kurie yra naudojami literatūroje online atskaitomybei ne pelno organizacijose matuoti. Šie indeksai susiję su

informacijos atskleidimu, dialogu, įsitraukimu ir svetainių naudojimo paprastumu. Paveikslėlyje žemiau (žr. 6 pav.) galite matyti ką gali atskleisti indeksų taikymas organizacijose.



6 pav. Ką atskleidžia indeksų taikymas pagal Moser-Plautz ir Hauser-Oppelmayer (2022)

Analizuojant informacijos atskleidimo lygį, indeksai, kuriuos pristato Dainelli, Manetti ir Sibilio (2013) bei Tremblay-Boire ir Prakash (2015) vertina kaip organizacijos atskleidžia finansinę informaciją, veiklos ataskaitas ir politinę atskaitomybę, o tai rodo organizacijos skaidrumą ir atsakomybę prieš savo suinteresuotas šalis.

Dialogo ir įsitraukimo iniciavimą nagrinėja Saxton ir Guo (2011), šie autoriai pabrėžia dialogo dimensiją, kuri yra svarbi internetinės atskaitomybės dalis, tai rodo kaip organizacijos naudoja internetą bendravimui ir ryšiams su suinteresuotomis šalimis palaikyti. Atsakomybę prieš suinteresuotas šalis nagrinėja Tremblay-Boire ir Prakash (2015) sukurtas indeksas, kuris vertina kaip organizacijos atskleidžia informaciją apie savo programų efektyvumą ir poveikį, taip pat etinius standartus ir principus. Prieinamumo ir naudojimo paprastumo aspektus apima indeksai, kurie atskleidžia svetainių prieinamumo ir naudojimo paprastumo vertinimą, įskaitant šrifto spalvą, formatavimą, ir naudojimo patogumą, tai rodo, kaip lengvai informacija yra prieinama ir suprantama svetainės lankytojams.

Nazuk, Nadir, Ansari ir Nawaz (2020) sugeneravo NDIA indeksą, kuris yra skirtas analizuoti ir vertinti NVO skaidrumą ir atskaitomybę internetinėje erdvėje. Šis indeksas suteikia galimybę įvertinti informaciją, kurią NVO skelbia savo interneto svetainėse, remiantis papildoma informacija, pavyzdžiui, jų finansiniais rodikliais. Indeksas leidžia suinteresuotoms šalims, tokioms kaip donoriai, savanoriai, partneriai ir visuomenė, įvertinti NVO veiklos skaidrumą ir atitikimą jų nurodytoms vertybėms bei tikslams. Tai yra svarbus įrankis, padedantis gerinti NVO veiklos viešumą ir padidinti pasitikėjimą jų veikla.

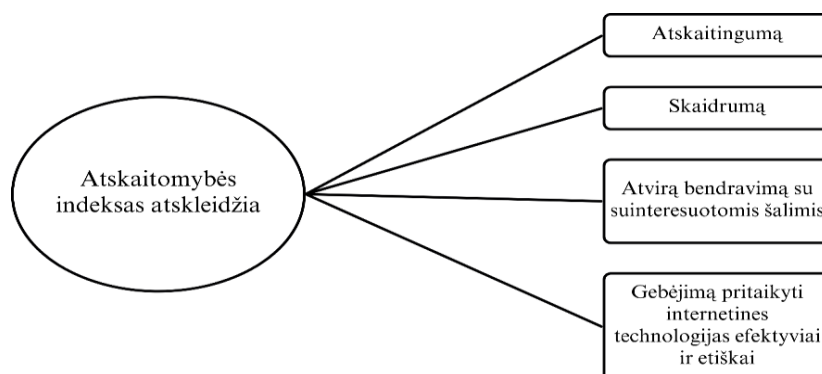
Gandia (2011) indeksas vertina ne pelno organizacijų svetainių bendrą informaciją, valdymo ir finansines ataskaitas, dialogo aspektus, taip pat navigaciją ir pristatymą. Dumont (2013) NPVAI indeksas yra svarbus įrankis NVO skaidrumo ir atsakomybės internetinėje erdvėje vertinimui. Jis leidžia išmatuoti ir įvertinti penkis komponentus:

- 1) prieinamumą;
- 2) įsitraukimą;

- 3) veiklos rezultatus;
- 4) valdymo skaidrumą;
- 5) misijos ir tikslų aiškumą.

Prieinamumas leidžia analizuoti kaip lengvai vartotojai gali pasiekti ir naudotis organizacijos internetine svetaine, čia įvertinama svetainės navigacija, dizainas, ar ji prieinama įvairioms vartotojų grupėms, įskaitant neįgaliesiems asmenis. Per įsitraukimo komponentą tiriama kaip organizacija bendrauja su savo auditorija internete, tai apima socialinės medijos naudojimą, naujienlaiškius, interaktyvius elementus svetainėje. Tiriant veiklos rezultatus siekiama išsiaiškinti kaip organizacija skelbia ir pateikia savo pasiekimus, veiklos rezultatus, projektų ataskaitas, tai svarbu skaidrumui ir rodo, kaip organizacija pasiekia savo tikslus. Valdymo skaidrumas ypač svarbus atskleidžiant atskaitomybę, čia nagrinėjama kaip organizacija pristato savo valdymo struktūrą, atsakomybes, finansinę ataskaitą, valdybos narius. Šie aspektai svarbūs siekiant užtikrinti atskaitomybę ir pasitikėjimą. Misijos ir tikslų aiškumo perspektyvoje analizuojama kaip aiškiai organizacija komunikuoja apie savo misiją, tikslus, vertybes bei principus.

Bendrą internetinės atskaitomybės lygį galima matuoti panaudojant vieną ar kelis iš aptartų indeksų, jų panaudojimas atskleidžia kaip organizacijos įgyvendina atskaitomybę internete, taip pat kaip tai veikia suinteresuotųjų šalių sprendimus ir organizacijų patikimumą. Žemiau (žr. 7 pav.) galima matyti ką atskleidžia atskaitomybės indekso panaudojimas organizacijoje.



7 pav. Atskaitomybės indekso atskleidimo galimybės

Yra daugybė skirtingų metodų, kaip galima įvertinti NVO atskaitomybę, deja, nei vienas iš jų nėra visiškai išsamus ar universaliai priimtas, tačiau galima teigti, kad atskaitomybės indeksai yra svarbūs, kai nagrinėjama NVO atskaitomybė skaitmeninių transformacijų kontekste dėl keleto priežasčių:

- matavimo ir įvertinimo, nes atskaitomybės indeksai yra įrankis, kaip išmatuoti ir įvertinti NVO. ST kontekste tai ypač svarbu, nes technologijos keičia veiklos būdus ir galimybes;
- skaidrumo ir pasitikėjimo, nes atskaitomybės indeksai padeda užtikrinti didesnę skaidrumą, leisdami suinteresuotoms šalims aiškiai matyti, kaip yra naudojami resursai ir pasiekti rezultatai. Skaitmeninėje erdvėje, kur informacijos plitimas yra greitas, skaidrumas yra būtinas norint išlaikyti ir didinti pasitikėjimą NVO;
- veiksmingumo gerinimo, kur atskaitomybės indeksas gali padėti NVO gerinti savo veiksmingumą bei suteikti duomenų ir įžvalgų apie tai, kas veikia gerai ir kas galėtų būti

patobulinta. Skaitmeninėje aplinkoje, kur naujovės ir technologinė pažanga vyksta sparčiai, būtina nuolat keisti ir tobulinti veiklą;

- atitikimo teisės aktams ir standartams, kur NVO veikla yra reguliuojama įvairių teisės aktų ir standartų, ypač susijusių su finansų valdymu ir duomenų apsauga. Atskaitomybės indeksai padeda įsitikinti, kad organizacijos laikosi šių reikalavimų, tai ypač svarbu skaitmeninėje erdvėje, kur duomenų apsaugos ir privatumo klausimai yra itin aktualūs;
- adaptacijos prie skaitmeninio pasaulio, nes ST keičia, kaip organizacijos veikia ir bendrauja su savo suinteresuotomis šalimis. Atskaitomybės indeksai padeda išmatuoti, kaip efektyviai NVO prisitaiko prie šių pokyčių.

Taigi, šiuolaikinėje aplinkoje, kuomet didelė reikšmė teikiama atskaitomybei, NVO susiduria su būtinybe matuoti ir vertinti savo veiklos rezultatus. Mokslininkai (Moser-Plautz, 2022; Hauser-Oppelmayer, 2022; Dainelli, Manetti ir Sibilio, 2013; Dumont, 2013, ir kt.) išanalizavo įvairius indeksus, kurie matuoja NVO skaidrumą ir atskaitomybę skaitmeninėje erdvėje, įskaitant finansinės informacijos atskleidimą, dialogo ir įsitraukimo lygį bei svetainių naudojimo paprastumą. Atskaitomybės indeksas leidžia NVO ne tik įvertinti savo veiklą bet ir prisitaikyti prie skaitmeninės aplinkos reikalavimų. ST reikalauja nuolatinio veiklos tobulinimo ir adaptacijos, todėl atskaitomybės indeksai tampa svarbia priemone, padedančia NVO išlaikyti skaidrumą, visuomenės pasitikėjimą ir atskaitomybę suinteresuotoms šalims. Atskaitomybė yra esminis faktorius, kuris lemia organizacijos patikimumą.

2.4.3. Skaitmeninės transformacijos vertinimo kriterijai

Kaip jau aptarta 1.1. tyrimo dalyje ST nėra vien tik skaitmeninimo ar skaitmenizacijos pastangos, tai yra kompleksiškas ir visapusiškas procesas (Cordery ir kt., 2023). ST veda prie esamų paslaugų atnaujinimo ir naujų, anksčiau neįmanomų skaitmeninių paslaugų kūrimo, tačiau kas yra tos paslaugos, kaip jas išmatuoti ir įvertinti? Ar Lietuvoje veikiančios NVO jas taiko? Cordery ir kt. (2023) įvardija skaitmeninius įrankius efektyvesniam bendravimui su naudos gavėjais, ar dirbtinio intelekto naudojimą. Hall ir kt. (2020) pateikia skaitmeninių įrankių pavyzdžius, kuriuos naudoja NVO savo veikloje. Šie įrankiai apima:

- 1) socialinius tinklus ir platformas („Facebook“, „Twitter“, „Instagram“ ir kt.), jie naudojami informacijos platinimui, sąmoningumo didinimui, kampanijų viešinimui ir bendruomenės kūrimui;
- 2) el. laiškus ir naujienlaiškius, naudojami informacijai platinimui, rėmėjų ir dalyvių įtraukimui;
- 3) mobiliąs programėles, kurios skirtos efektyvesnei rėmėjų mobilizacijai ir informacijos platinimui;
- 4) atvirojo kodo ir interaktyvūs žemėlapiai, kurie panaudojami humanitarinėms krizėms stebėti, žmogaus teisių pažeidimams identifikuoti ir pan.,
- 5) skaitmeninė analitika ir testavimas, kurie naudojami efektyvesnei komunikacijos ir kampanijų strategijai sudaryti;
- 6) svetainės ir internetiniai forumai, kurie skirti informacijai platinimui, diskusijoms ir bendruomenės kūrimui;
- 7) vaizdo ir audio turinys, kuris skirtas stiprinti pranešimų poveikį ir pasiekiamumą;

- 8) Skaitmeninės peticijos, kurios naudojamos viešo palaikymo surinkimui ir spaudimui vykdyti pokyčius;
- 9) duomenų bazės ir CRM sistemos, naudojamos rėmėjų duomenų tvarkymui ir analizei, siekiant geriau suprasti ir įtraukti bendruomenę.

Šie įrankiai yra svarbūs skaitmeninei transformacijai, nes jie ne tik keičia, kaip organizacijos vykdo savo veiklą bet ir kaip jos sąveikauja su savo auditorija, rinkdamos ir analizuodamos duomenis bei sprendžiant strategines užduotis, o tai leidžia organizacijoms tapti labiau orientuotomis į duomenis, lanksčiomis ir inovatyviomis.

Caralt, Carreras ir Sureda (2017) pateikia įrankius ir technologijas, kurie padeda NVO efektyviau vykdyti savo misiją, stiprinti bendruomenės ryšius ir geriau valdyti išteklius:

- 1) duomenų analizės ir tvarkymo įrankiai, skirti efektyviau valdyti informaciją;
- 2) skaitmeninės komunikacijos platformos, padedančios pasiekti platesnę auditoriją;
- 3) socialinių tinklų įrankiai, naudojami ryšiams su bendruomene stiprinti;
- 4) debesų technologijos, užtikrinančios lankstesnę ir patikimesnę duomenų saugojimą;
- 5) mobiliosios programėlės ir technologijos, padedančios gerinti paslaugų prieinamumą ir veiksmingumą.

Gooyabadi ir kt. (2023) pateikia skaitmeninės transformacijos įrankius, kurie svarbūs organizacijų skaitmeninėje transformacijoje, nes padeda modernizuoti procesus, didinti efektyvumą, mažinti išlaidas ir geriau reaguoti į pokyčius:

- 1) debesų kompiuterija;
- 2) informacinių sistemų valdymas;
- 3) verslo procesų valdymas;
- 4) didelių duomenų analitika;
- 5) interaktyvusis internetas nuo Web 1.0 iki Web 3.0.

Cheney (2020) įvardija technologijas, kurios gali būti naudingos NVO, siekiančioms pasiekti ir padėti žmonėms nuotoliniu būdu:

- 1) pokalbių robotai;
- 2) pokalbių platformos, tokios kaip „WhatsApp“;
- 3) automatizuotos žinutės.

Autorės teigimu pokalbių robotai leidžia NVO efektyviai bendrauti su savo auditorija, jie gali atsakyti į dažnai užduodamus klausimus, teikti informaciją ir paramą 24/7, nenaudodami žmogiškųjų išteklių. Jie leidžia NVO bendrauti su dideliu skaičiumi žmonių vienu metu, tai buvo ypač svarbu pandemijos metu, kai nuotolinis bendravimas tampo esminiu. Pokalbių platformos, tokios kaip „WhatsApp“ leidžia NVO pasiekti savo auditoriją ten, kur jie yra. Žmonės dažnai naudoja „WhatsApp“ ar panašias programas, todėl tai patogu ir efektyvu. Per šias platformas NVO gali ne tik siųsti žinutes, bet ir teikti interaktyvų turinį, pavyzdžiui, per automatizuotas žinutes, kurios gali būti naudingos švietimo ir informacijos teikimo srityse. Automatizuotos žinutės leidžia NVO teikti informaciją ir paramą vartotojams 24/7, net jei nėra žmogiškųjų resursų. NVO gali pritaikyti automatizuotas žinutes pagal vartotojo poreikius, suteikdamos asmenišką patirtį. Šie elementai yra svarbūs NVO, siekiančioms efektyviai bendrauti su savo auditorija, teikti informaciją ir paramą, ypač globalių krizių laikotarpiu, kai fizinis bendravimas gali būti ribotas.

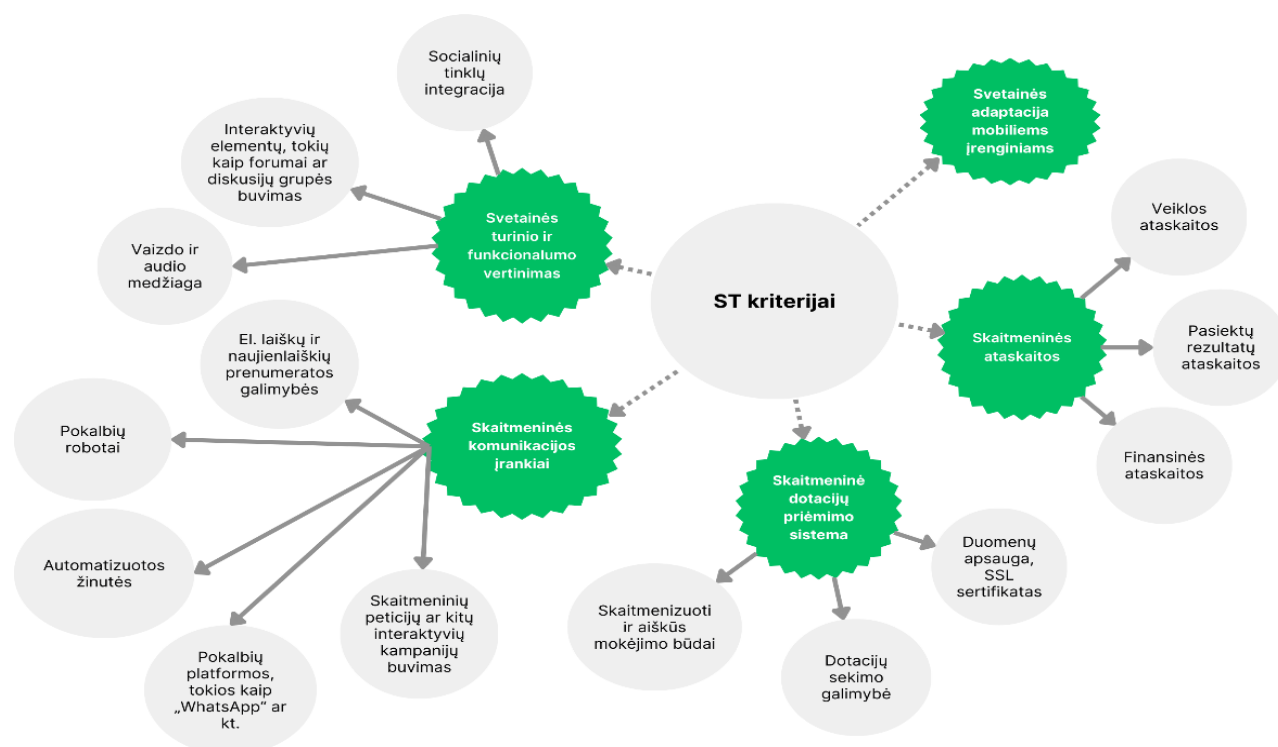
Cordery ir kt. (2023) įvardija ST įrankius ir technologijas:

- 1) dirbtinį intelektą;
- 2) didžiuosius duomenis ir duomenų analitiką;
- 3) blokų grandines;
- 4) išteklių planavimo sistemas;
- 5) skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema;
- 6) skaitmenines ataskaitas.

Šie įrankiai yra svarbūs NVO, nes jie prisideda prie veiklos efektyvumo, atskaitomybės ir valdymo.

Mergel ir kt. (2019) skirsto ST priežastis į dvi kategorijas: vidines ir išorines. Vidinės ST priežastys susideda iš fizinių dokumentų (angl. *physical files*) ir valdymo (angl. *management*). Išorinės ST priežastys susideda iš aplinkos spaudimo (angl. *pressure from environment*) ir technologinio pokyčio (angl. *technological change*). Aplinkos spaudimas reiškia, kad aplinka, kurioje veikia organizacija, reikalauja ST, tai gali apimti visuomenės poreikį didesnės atskaitomybės bei kitų suinteresuotų šalių. Greitai kintanti technologijų sfera ir naujų technologinių sprendimų atsiradimas yra viena iš svarbiausių ST priežasčių, tai apima naujų programų, platformų, įrangos ir infrastruktūros diegimą.

Remiantis Cordery ir kt. (2023), Hall ir kt. (2020), Caralt, Carreras ir Sureda (2017), Mergel ir kt. (2019) bei Gooyabadi ir kt. (2023) išskiriami ST kriterijai (žr. 2.8 pav.)



8 pav. ST kriterijai (sudaryta autoriaus)

Pateiktame paveiksle (žr. 8 pav.) vaizduojami ST kriterijai, kurie yra reikšmingi NVO atskaitomybei. Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas, tai kriterijus skirtas įvertinti svetainės patrauklumą ir naudojimo patogumą. Įtraukiantis turinys, prieinamas el. laiškų prenumeratos, interaktyvios diskusijos ir medijų turinys didina vartotojo įsitraukimą ir skatina bendruomenės

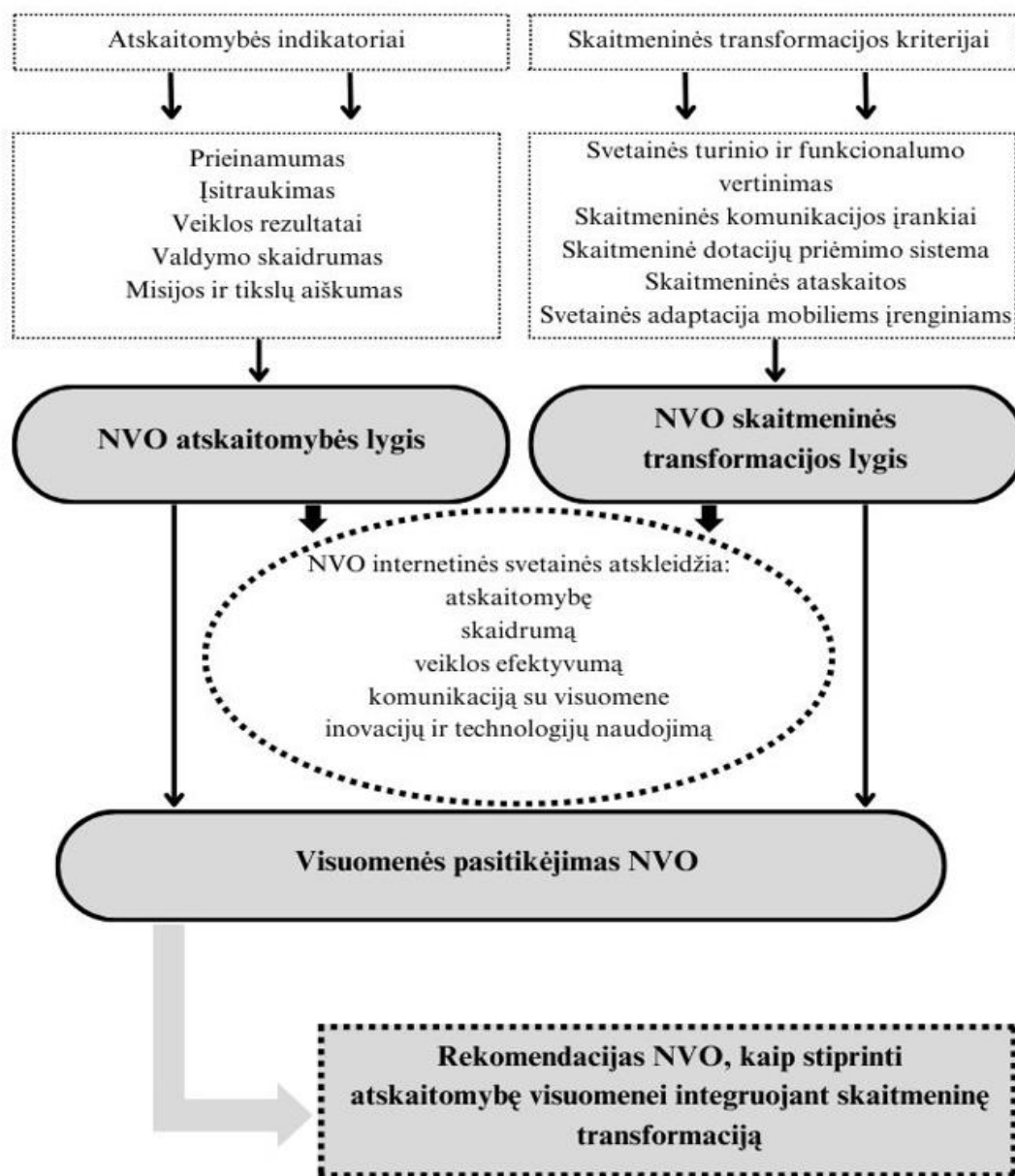
dalyvavimą, o tai tiesiogiai prisideda prie atskaitomybės, leidžiant auditorijai lengvai susirasti ir peržiūrėti reikiamą informaciją. Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams yra svarbus kriterijus dėl augančio mobiliųjų įrenginių naudojimo, pritaikytos svetainės užtikrina, kad informacija būtų prieinama visiems vartotojams, nepriklausomai nuo jų naudojamos technologijos. Skaitmeninės komunikacijos įrankiai, tokie kaip pokalbių robotai, automatizuotos žinutės ir pokalbių platformos, pavyzdžiui, „WhatsApp“, leidžia organizacijoms užmegzti tiesioginį dialogą su auditorija, teikti pritaikytą pagalbą ir skatinti dalyvavimą, o tai padeda gerinti aptarnavimo procesus ir suteikia greitą atsakymą į suinteresuotųjų klausimus. Svetainėje pateikiamos skaitmeninės ataskaitos apie veiklos rezultatus ir finansinę informaciją padeda organizacijoms būti atskaitingoms savo veikloje. Skaidrios ataskaitos stiprina pasitikėjimą ir rodo, kad organizacija veikia atsakingai ir efektyviai. Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema yra ST aspektas, leidžiantis skaidriai ir efektyviai valdyti finansines aukas. Modernios dotacijų priėmimo platformos užtikrina aukšto lygio duomenų apsaugą, naudodamos šifravimą ir kitas saugumo priemones, tokius kaip SSL sertifikatus, tai apsaugo donorų finansinę informaciją ir stiprina pasitikėjimą organizacija. Skaitmeninės dotacijų sistemos suteikia donorams galimybę lengvai ir patogiai atlikti finansines aukas naudojant įvairius mokėjimo metodus, pavyzdžiui, kredito kortelės, banko pervedimus, elektronines pinigines ir kt. Dotacijų sekimo galimybės ne tik suteikia donorams atskaitomybę apie jų aukų panaudojimą bet ir padeda organizacijoms laikytis finansinio skaidrumo principų.

ST kaip teigia Cordery ir kt. (2023), Hall ir kt. (2020), Caralt, Carreras ir Sureda (2017), Gooyabadi ir kt. (2023) suteikia NVO naujas galimybes ne tik keisti veiklos būdus bet ir didinti atskaitomybę. Ši atskaitomybė yra būtina siekiant efektyviau vykdyti NVO misiją ir geriau reaguoti į iššūkius ir pokyčius. Mokslinėje literatūroje trūksta tyrimų apie NVO atskaitomybę ST kontekste, taip pat nėra žinoma, kiek Lietuvos NVO taiko ST ir koks yra jų pasiekimas šioje srityje. Išskirti kriterijai leis nustatyti ir įvertinti ST lygį, atliekant NVO internetinių svetainių turinio analizę, suteiks galimybę suvokti, kaip plačiai ir efektyviai Lietuvos NVO integruoja ST į savo veiklą.

2.5. Nevyriausybinų organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo konceptualus modelis

Atlikus mokslinės literatūros analizę sukonstruotas NVO atskaitomybės ST sąlygomis konceptualus modelis (žr. 9 pav.). Atskaitomybės indikatoriai yra metrikos, kurios leidžia matuoti ir įvertinti NVO atskaitomybės lygį. Atskaitomybės lygis nustatomas išmatavus prieinamumą, įsitraukimą, veiklos rezultatus, valdymo skaidrumą bei misijos ir tikslų aiškumą. Atskaitomybės lygis atskleidžia NVO atskaitingumą, skaidrumą, atvirą bendravimą su suinteresuotomis šalimis ir gebėjimą pritaikyti technologijas efektyviai ir etiškai. ST kriterijai matuojami per parametrus, kurie nusako ST procesų efektyvumą ir apimtį NVO. Kriterijai apima svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimą, skaitmeninės komunikacijos įrankius, skaitmeninės dotacijų priėmimo sistemos panaudojimą, skaitmenines ataskaitas ir internetinių svetainių adaptavimą mobiliems įrenginiams. NVO atskaitomybės lygis ir ST lygis pagrindiniai modelio komponentai. Atskaitomybės lygis susijęs su NVO gebėjimu atskaitingai veikti suinteresuotųjų šalių atžvilgiu, o ST lygis įvertina, kaip skaitmeninės inovacijos yra integruotos į NVO veiklą. Visuomenės pasitikėjimo elementas leidžia įvertinti, kaip visuomenė suvokia NVO ir jų patikimumą. Pasitikėjimas formuojasi remiantis tiek atskaitomybės, tiek ST suvokimu. Visuomenės pasitikėjimas yra svarbus, nes jis veikia NVO galimybę pritraukti finansavimą, savanorius ir palaikyti savo veiklos tvarumą. Rekomendacijos

NVO, kaip stiprinti atskaitomybę visuomenei integruojant ST, tai yra modelio taikomas komponentas, kuris remiasi analitine modelio dalimi ir nurodo konkrečias veiklas bei praktikas, kaip NVO gali pagerinti savo atskaitomybę ir skaidrumą per ST procesus.



9 pav. NVO atskaitomybės ST sąlygomis konceptualus modelis

Konceptualiam modelyje (žr. 9 pav.) pateikiami ryšiai tarp atskaitomybės, ST ir visuomenės pasitikėjimo NVO rodo, kad šie komponentai yra tarpusavyje susiję ir vienas gali daryti įtaką kitam. Pavyzdžiui, efektyvesnė skaitmeninė komunikacija gali padidinti atskaitomybės lygį, o didesnis atskaitomybės lygis gali stiprinti visuomenės pasitikėjimą, kuris savo ruožtu skatina ST. Modelis yra sukonstruotas remiantis mokslinės literatūros analize ir jame pabrėžiami pagrindiniai komponentai, kurie yra svarbūs NVO atskaitomybės atskleidimui NVO internetinėse svetainėse.

Remiantis konceptualių modelių (žr. 9 pav.) sekančiame skyriuje išdėstoma metodologija, kuri yra nukreipta į tyrimo rezultatų tikslumą ir pakartojamumą. Pateikiama detalizuota tyrimo eigų schema ir metodų aprašas užtikrins, kad modelio taikymas būtų aiškus.

3. Nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo metodologija

Šioje dalyje apžvelgiami tyrimo uždaviniai, sukonstruojamas tyrimo eigos modelis, pristatomas tyrimo dizainas, naudojami metodai. Aptariamas tyrimo laikotarpis, etika ir apribojimai.

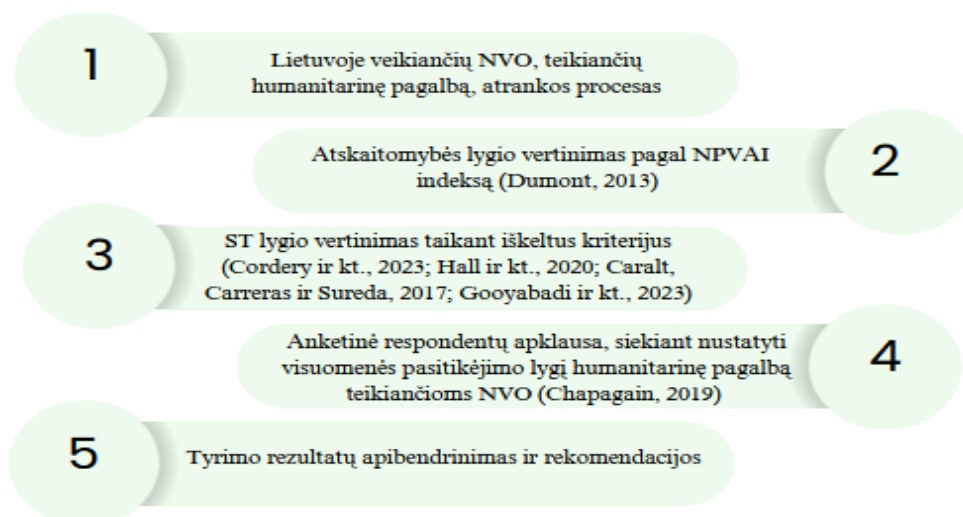
Tyrimo objektas: humanitarinę pagalbą teikiančios NVO.

Tyrimo tikslas – ištirti atskaitomybės ir ST lygį NVO internetinėse svetainėse ir nustatyti visuomenės pasitikėjimą.

Tyrimo uždaviniai:

1. nustatyti ir įvertinti didžiausių Lietuvoje humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės ir ST lygį, analizuojant jų internetinių svetainių turinį;
2. nustatyti visuomenės pasitikėjimą humanitarinę pagalbą teikiančioms NVO;
3. parengti rekomendacijas NVO, kaip stiprinti atskaitomybę visuomenei integruojant ST.

Norint užtikrinti tyrimo nuoseklumą, tikslą ir tyrimo uždavinių įgyvendinimą, sukonstruotas tyrimo modelis. Sukonstruotu modeliu vadovaujamosi viso tyrimo eigoje.



10 pav. Tyrimo modelis (sudaryta autoriaus)

Tyrimo dizainas ir metodai. Norint įgyvendinti iškeltus uždavinius atliekamas mišrus tyrimas. Hill, Thompson ir Williams (1997) pabrėžia, kad kokybiniame tyrime svarbu duomenų kokybė, o ne jų kiekis. Creswell (2017) teigia, kad anketinės apklausos yra vienas iš pagrindinių duomenų rinkimo būdų kiekybiniame tyrime, jos naudojamos siekiant surinkti duomenis iš didelės respondentų grupės, suteikiant galimybę greitai ir efektyviai analizuoti duomenis.

Pirmas etapas. Siekiant atrinkti Lietuvoje veikiančias humanitarinę pagalbą teikiančias NVO, remiamasi Registrų centro duomenimis, kadangi vieningo NVO registro nėra. NVO atlasas, kuriame organizacijos registruojasi savanoriškai, nėra galimybės nurodyti humanitarinės pagalbos teikimo kaip veiklos kriterijaus. Atrenkant Lietuvoje veikiančias NVO imami duomenys iš Registrų centro suvestinės ir atrenkamos NVO, kurios teikia humanitarinę pagalbą remiantis šiais kriterijais:

1. organizacija turi būti registruota Lietuvoje, atitikti NVO apibrėžimą ir turėti teisinę formą priskiriamą NVO, plačiau aptarta 2.1 skyrelyje;
2. organizacija turi aiškiai apibrėžti savo veiklos sritis, kurios susijusios su humanitarine pagalba, veiklos sritys gali apimti: maisto, vandens ir drabužių dalijimą, socialinės pagalbos teikimą, pagalbą pabėgėliams, sveikatos priežiūros paslaugas, taktinės medicinos teikimą, žmonių gelbėjimą, evakuaciją, būsto suteikimą, psichologinę pagalbą, saugumo užtikrinimą, infrastruktūros atstatymą (Coppola, 2015);
3. organizacija turi turėti internetinę svetainę;
4. organizacijos gautos pajamos už 2022 m. turi būti didesnis nei 100 000 Eur;
5. organizacijos steigimo data iki 2020 m., kadangi naujai įsteigtos organizacijos galimai nėra pilnai sukūrusios savo atskaitomybės internetinėse svetainėse.

Registru centro prieinama suvestinė pateikia šiuos duomenis apie NVO: juridinio asmens kodas, organizacijos pavadinimas, registravimo data, teisinė forma (asociacija, labdaros ir paramos fondas, profesinė sąjunga, religinė bendruomenė, tradicinė religinė bendruomenė ir viešoji įstaiga), nuo kada pridėta NVO žyma. Viso pateikiama 3879 NVO, kiekviena NVO peržiūrima ir atrenkamos organizacijos atitinkančios aukščiau įvardintus kriterijus.

Antras etapas. Atskaitomybės lygio vertinimas atliekamas naudojant NPVAI (angl. *nonprofit virtual accountability index*) indeksą sukurtą Dumont (2013). NPVAI taikymas remiasi NVO internetinių svetainių vertinimu, analizuojant penkis komponentus, kurie išskirstyti į detalesnius elementus, kiekvienas komponentas turi nuo keturių iki devynių elementų (žr. 2 lent.). Elementai vertinami 0-3 ir 0 arba 3 vertinimo skalėse. Visi NPVAI komponentai yra sulyginti taip, kad sudarytų 20 taškų, o visas indeksas – 100 taškų. Tai užtikrina, kad kiekviena kategorija būtų vertinama vienodai ir neiškraipytų tyrimo rezultatų. NPVAI taikomas atrinktomis NVO, siekiant įvertinti jų virtualią atskaitomybę. Kiekvienas indekso elementas yra vertinamas remiantis organizacijos svetainėje pateikta informacija, kiekvienam elementui yra skiriami taškai pagal tai, kaip gerai jis atitinka nustatytus standartus.

Pagrindiniai skirtumas tarp vertinimo nuo 0 iki 3 ir 0 arba 3 yra vertinimo lankstume ir informacijos detalumo lygyje. Vertinant nuo 0 iki 3 reiškia, kad vertinimas gali būti atliekamas naudojant skalę, kurioje yra keturi lygiai, pradedant nuo 0 iki 3. Ši skale leidžia įvertinti ir išreikšti kintamųjų ar objektų būsenas su tam tikru detalumo lygiu. Pavyzdžiui, jei vertiname tam tikro elemento buvimą ar kokybę naudojame: 0 – balų, tai reiškia visiškai netaikoma, elemento nėra; 1 – balas, tai yra minimaliai išreikštas elementas arba pasireiškia labai ribotai; 2 – balai, skiriama tada, kai pasireiškia vidutiniškai, t. y., yra pastebimas, bet ne iki galo išreikštas elementas; 3 – balai, skiriami, kai elementas yra visiškai išreikštas arba labai stipriai pastebimas.

Šis metodas suteikia galimybę parodyti ne tik elemento buvimą ar nebuvimą, tačiau ir jo pasireiškimo intensyvumą ar apimtį. Pvz. elementui „Navigacinių nuorodų paspaudimo galimybė“ buvo skiriamas 0 balų, jei svetainėje nebuvo jokių nuorodų, 1 balas, jei buvo viena arba dvi nuorodos, 2 balai, jei buvo nuo trijų iki penkių nuorodų ir 3 balai, jei nuorodų buvo daugiau nei penkios. 0 arba 3 matavimas reiškia, kad vertinimas atliekamas pagal dvejetainę sistemą, kurioje galimi tik du variantai: arba visiškai netaikoma (0 balų), arba visiškai taikoma (3 balai). Šis metodas naudojamas tada, kai svarbus tik faktas, ar elementas egzistuoja ar visiškai neegzistuoja, be jokių tarpinių variacijų. Pvz. vertinant svetainės turinio atitikimą tam tikriems reikalavimams nuo 0 iki 3

skalė leidžia įvertinti, kaip pilnai šie reikalavimai įgyvendinti, o 0 arba 3 skalė leidžia tik nustatyti, ar reikalavimai visiškai neįgyvendinti, ar visiškai įgyvendinti, neatsižvelgiant į tarpinius lygius.

Gauti indekso rezultatai yra analizuojami, siekiant nustatyti organizacijų stipriąsias ir silpnąsias atskaitomybės sritis, tai leidžia identifikuoti NVO galimas tobulinimo sritis. Plačiau šis atskaitomybės indeksas aptartas 2.4.2. dalyje.

2 lentelė. NPVAI indekso komponentai

Komponentai	Atskaitomybės matmenys (elementai)	Neapdorotas balas	Svertinis balas
Prieinamumas	*Prieinamumas neįgaliesiems	0/3	20
	*Dažnai užduodamų klausimų skiltis	0/3	
	Naršymo juostos formato nuoseklumas	0-3	
	Navigacinių nuorodų paspaudimo galimybė (naršymo juostos turinys)	0-3	
	Šrifto spalva ir formatavimas	0/3	
	Tikslinės auditorijos nuorodos	0-3	
	Šrifto spalva ir dydis tarp pavadinimų ir teksto	0/3	
Įsitraukimas	Svetainės atnaujinimai	0-3	20
	Informacijos bendruomenei atnaujinimas	0/3	
	Kitų žiniasklaidos priemonių naudojimas informuoti	0-3	
	Internetinė aukojimo galimybė	0/3	
	Dienoraštis/inciatyvų erdvė	0/3	
	Nuorodos į socialinių tinklų svetaines	0-3	
	Paieškos skiltis	0/3	
	*Bendrinimo galimybė	0/3	
*Galimybė kreiptis dėl paslaugų/programų/narystės	0-3		
Veiklos rezultatai	Metinė ataskaita	0/3	20
	Finansinės ataskaitos	0/3	
	Veiklos rezultatai/ataskaita	0/3	
	*Atsiliepimų apie įgyvendintus projektus skiltis	0/3	
	*Akreditacija/pagyrimai/apdovanojimai	0/3	
Valdymo skaidrumas	Įstatai	0/3	20
	Valdybos posėdžių protokolai/santrauka	0/3	
	Organizacijos valdybos nariai/vadovų komanda	0/3	
	*Privatumo politika	0/3	
Misijos ir tikslų aiškumas	Strateginis planas/tikslai	0/3	20
	Darbuotojų sąrašas	0-3	
	Veiklos rodikliai	0/3	
	Misija	0/3	
	*Vertybių pareiškimas	0/3	
Pastaba: į NPVAI klausimyną įtraukti papildomi elementai pažymėti žvaigždute (*).			Viso: 100

Trečias etapas. ST lygio vertinimas atliekamas naudojant iškeltus kriterijus (Cordery ir kt., 2023; Hall ir kt., 2020; Caralt, Carreras ir Sureda, 2017; Gooyabadi ir kt., 2023). Indekso apskaičiavimui taikoma ta pati metodika kaip ir NPVAI indekso. ST matmenys ir kategorijos pateiktos lentelėje (žr. 3 lent.).

3 lentelė. ST matmenys

Kategorijos	Skaitmeninės transformacijos matmenys (subkategorija)	Pirminis balas	Svertinis balas
Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams	*NVO turi mobiliąją programėlę *Ar svetainė ir programėlės veikia sklandžiai įvairiose įrenginių platformose (iOS, Android, Windows)? *Ar NVO svetainėje yra interaktyvūs žemėlapiai ar kitos interaktyvios funkcijos?	0/3	20
Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema	Duomenų apsauga, SSL sertifikatas Dotacijų sekimo galimybė Skaitmenizuoti ir aiškūs mokėjimo būdai Aukojimo galimybė kriptovaliutomis Aukojimo galimybė prenumeruojant Aukojimo galimybė su QR kodu	0/3	20
Skaitmeninės ataskaitos	Pasiektų rezultatų ataskaitos Finansinės ataskaitos Veiklos ataskaita *Naudojamos infografikos, diagramos ar interaktyvios vizualizacijos, kurios aiškiai ir įtaigiai pateikia duomenis apie organizacijos veiklą ir pasiekimus *Svetainėje yra skaitmeninių pristatomųjų medžiagų, pavyzdžiui, PDF formatu, kurias lankytojai gali atsisiųsti savo informacijai ar naudojimui?	0/3	20
Skaitmeninės komunikacijos įrankiai	El. laiškų ir naujienlaiškių prenumeratos galimybės Pokalbių robotai Automatizuotos žinutės Pokalbių platformos tokios kaip "Whatsapp" ar kt. Skaitmeninių peticijų ar kitų interaktyvių kampanijų buvimas *Atsiliepimų/mygtukas grįžtamajam ryšiui gauti *Svetainė pateikia sėkmės istorijas ar projektų rezultatus, kurie parodo, kaip aukotojų indėlis padeda pasiekti tikslus *NVO dalijasi atvirais duomenimis, tyrimų rezultatais ar kitokia informacija, kuri yra prieinama ir naudojama visuomenės skaidrumo didinimui *Svetainėje siūlomi interaktyvūs mokymai, kursai ar edukacinės programos, kurias lankytojai gali sekti internetu *Interaktyvūs testai, apklausos ar atsiliepimų formos, kurios skatina vartotojų įsitraukimą	0/3	20
Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas	Vaizdo ir audio medžiaga *Ar svetainėje yra mokymo ir švietimo medžiagos, pavyzdžiui, webinarų įrašų, instrukcinių video, mokomųjų video? Interaktyvių elementų, tokių kaip forumai ar diskusijų grupės buvimas *Ar svetainė yra pritaikyta paieškos sistemų optimizacijai (SEO), kad būtų lengviau rasti per Google ar kitas paieškos sistemas? *Prieinamumas daugiau nei viena kalba *Ar svetainėje yra pritaikymo įrankiai, leidžiantys personalizuoti turinį pagal lankytojo poreikius ar elgseną? Soc. tinklų integracija	0/3	20
Pastaba: į klausimyną įtraukti papildomi elementai pažymėti žvaigždute (*).			Viso: 100

Ketvirtas etapas. Visuomenės pasitikėjimo NVO tyrimo metodologija yra paremta kiekybinių metodų taikymu, integruojant Chapagain (2019) klausimyną, kuris buvo pritaikytas šiam tyrimui. Lentelėje apačioje (žr. 4 lent.) galite matyti visuomenės pasitikėjimo tyrimo klausimyno struktūrą. Visas klausimynas pateiktas 4 priede.

4 lentelė. Visuomenės pasitikėjimo NVO tyrimo struktūra

Tyrimo kintamieji	Klausimų paskirtis	Tyrimo objektas
Demografinė sudėtis	Ištirti respondentų amžiaus įvairovę ir nustatyti amžiaus grupių pasiskirstymą tyrimo imtyje.	Respondentai
NVO žinomumo lygis	Nustatyti respondentų informuotumą apie humanitarinę pagalbą teikiančias NVO, įvertinant tiek bendrą žinomumą, tiek žinias apie jų misiją ir veiklą.	Humanitarinę pagalbą teikiančios NVO
Aukojimo elgsena	Ištirti respondentų aukojimo statuso pokyčius laiko atžvilgiu ir jų sąsajas su pasitikėjimo NVO lygiu, identifikuojant veiksnius, kurie gali įtakoti aukojimo elgseną.	
Pasitikėjimo lygis	Įvertinti ir palyginti visuomenės pasitikėjimo lygius skirtingoms humanitarinę pagalbą teikiančioms NVO, siekiant identifiikuoti organizacijas su aukščiausiu ir žemiausiu pasitikėjimo įvertinimu.	
Teiginių apie pasitikėjimą vertinimas	Įvertinti respondentų pasitikėjimą NVO per skirtingas veiklas, įskaitant veiklos rezultatus, etiškumą, misijos svarbą, skaidrumą ir lėšų panaudojimą, remiantis jų atsakymais į konkrečius teiginius.	
Pasitikėjimo NVO svarba	Išanalizuoti bendrą respondentų pasitikėjimo NVO svarbos suvokimą, remiantis jų įvertinimais, kaip pasitikėjimas veikia jų sprendimą aukoti lėšas, nepriklausomai nuo konkrečios organizacijos.	
Visuomenės nuomonė apie NVO veiklą	NVO veiklos patikimumo dimensijų įvertinimas, siekiant suprasti visuomenės požiūrį į NVO veiksmingumą, skaidrumą ir atitikimą visuomenės lūkesčiams.	
NVO skaitmeninės transformacijos ir aukojimo įsitraukimo vertinimas	Nustatyti, kaip skaitmeninės komunikacijos kanalų naudojimas, skaitmeninių platformų prieinamumas bei informacijos skaidrumas, skaitmeninės aukojimo galimybės ir interaktyvios funkcijos veikia visuomenės pasitikėjimą NVO, taip pat kaip šie aspektai įtakoja respondentų sprendimus aukoti.	

Apklausa yra suskirstyta į dvi pagrindines dalis. Pirmoje dalyje respondentai įvertina humanitarinę pagalbą teikiančias NVO, tai leidžia analizuoti pasitikėjimo lygį atskirais NVO atvejais. Antroje klausimyno dalyje vertinama visuomenės nuomonė apie pasitikėjimą NVO bendrai.

Visuomenės pasitikėjimo lygio indeksas yra skaičiuojamas įvertinant respondentų pasitikėjimo NVO lygį ir remiantis atsakymais į suformuluotus teiginius, kurie yra susiję su pasitikėjimu. Teiginiams įvertinti naudojama Likerto skalė, kuri leidžia respondentams reikšti savo nuomonę nuo visiškai nesutinku iki visiškai sutinku. Tyrimo duomenų analizėje naudojami Likerto skalės taškai sumuojami ir iš jų skaičiuojamas kiekvienos NVO vertinimo vidurkis. Vidurkiai konvertuojami į pasitikėjimo lygio koeficientus, kurie rodo galutinį visuomenės pasitikėjimo indeksą, skaičiuojamą kiekvienai tiriamai NVO. Šis indeksas leidžia objektyviai įvertinti, kaip visuomenė vertina kiekvieną organizaciją pagal jų skaidrumą, atskaitomybę ir atitikimą visuomenės lūkesčiams.

Tyrimo imtis formuojama remiantis apibrėžtomis metodologinėmis sąlygomis. Atrankos patikimumas nustatytas 99 proc., o maksimali paklaidos riba – ne didesnė kaip 10 proc. Remiantis

2023 m. LR statistikos departamento duomenis, visuomenės dalis nuo 18 m. sudarė 2 357 270 asmenų. Remiantis šiais parametrais apskaičiuotas reikalingas imties dydis – 167 respondentai. Šis imties dydis užtikrina tyrimo duomenų patikimumą ir reprezentatyvumą. Duomenų rinkimui naudojama elektroninė apklausos platforma „apklausa.lt“. Klausimynas apima įvairias sritis, įskaitant NVO veiklos, finansų skaidrumo, misijos svarbos ir etiško lėšų rinkimo vertinimus.

Gauti tyrimo duomenys analizuojami naudojant aprašomąją statistiką, siekiant išnagrinėti respondentų pasitikėjimo NVO lygį bei įvertinti įvairių veiksnių įtaką šiam pasitikėjimui. Statistinė analizė atliekama naudojant „Microsoft Excel“ programinę įrangą, kuri leidžia atlikti duomenų apdorojimą, skaičiavimus ir vizualizaciją. Analizės metu taikomi skirtingi statistiniai metodai, dažnių pasiskirstymas, vidurkis, standartinis nuokrypis, kad būtų galima išsamiai apibūdinti ir interpretuoti surinktus duomenis.

Penktas etapas. Šiame etape susiejami antrame, trečiame ir ketvirtame etape gauti tyrimo rezultatai. Remiantis gautais rezultatais, sumodeliuojama atskaitomybės, ST ir visuomenės pasitikėjimo indeksų diagrama. Diagrama leidžia vizualiai palyginti, kaip rezultatai pasiskirsto tarp tiriamųjų NVO. Tai padeda atskleisti pagrindines tendencijas ir skirtumus tarp organizacijų. Remiantis tyrimo rezultatais, kurie atskleidė humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės ir ST trūkumus, formuluojamos rekomendacijos.

Tyrimo atlikimo laikas. 2024 m. vasaris – balandis.

Tyrimo etika. Kokybinio tyrimo duomenys turi būti autentiški ir tiksliai atspindėti tyrinėjama reiškini, tai reiškia, kad duomenys turi būti surinkti etiškai ir atsakingai (Denzin, Lincoln, 2011). Trochim (2006) teigia, kad respondentai tyrime dalyvauja savanoriškai, o tyrėjas privalo aiškiai informuoti apie tyrimo tikslus, galimas rizikas ir etikos principų laikymąsi. Didelis dėmesys skiriamas respondentų apsaugai nuo galimos žalos bei jų informacijos konfidencialumo ir anonimiškumo visose tyrimo stadijose. Denzin ir Lincoln (2011) teigia, kad etika yra būtina visų tyrimo etapų dalis ir išskiria pagrindinius principus:

- 1) sąžiningumą;
- 2) konfidencialumą;
- 3) informuotą sutikimą;
- 4) teisingumą.

Kokybinio tyrimo metu naudojama viešai prieinama informacija, užtikrinama, kad duomenų analizė būtų atliekama objektyviai, o rezultatai pateikiami tiksliai ir be iškreipimų. Kiekybinio tyrimo metu, vykdant anketinę apklausą, respondentai gauna išsamią informaciją apie temą, tyrimo tikslą, problemą. Siekiant užtikrinti respondentų anonimiškumą ir konfidencialumą, neprašoma pateikti asmeninių duomenų. Respondentai apklausoje dalyvauja savo laisvu pasirinkimu, o pati apklausa, yra viešai prieinama, tai užtikrina dalyvavimą savanoriškai.

Tyrimo apribojimai. Kokybinis tyrimas remiasi viešai prieinamų internetinių svetainių turiniu, todėl svarbu pažymėti, kad svarbi informacija, kuri nėra skelbiama viešai, gali būti praleista. Tyrimo apimtis ribojasi iki didžiausių humanitarinę pagalbą teikiančių NVO, dėl ko gauti duomenys gali nevisiškai atspindėti sektoriaus vaizdą.

4. Humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis tyrimo rezultatai

Pasaulis išgyvena vis daugiau humanitarinių krizių, o COVID-19 pandemija sukėlė vieną didžiausių per pastaruosius dešimtmečius, ji parodė, kad nėra skirtumo tarp turtingų ir neturtingų bendruomenių (PSO, 2020). Plaisance (2022) teigia, kad pandemija ypač paveikė tarptautines NVO, kurios daugiausia dėmesio skiria humanitarinei pagalbai ir krizių valdymui kylančios ekonomikos šalyse. Lietuvos gyventojai itin jautriai reaguoja į neramumus pasaulyje, o suaukotos sumos humanitarinę pagalbą teikiančioms NVO parodo stiprų visuomenės norą prisidėti prie krizių sprendimo. Toliau pateikiami tyrimo metu gauti rezultatai, atliekant tyrimą siekiama iširti ST ir atskaitomybės lygį NVO internetinėse svetainėse ir nustatyti visuomenės pasitikėjimą.

4.1. Lietuvoje veikiančių nevyriausybinių organizacijų, teikiančių humanitarinę pagalbą, atrankos rezultatai

Atliekant tyrimą pasirinkimas tirti humanitarinę pagalbą teikiančias NVO yra grindžiamas jų aktyviu vaidmeniu reaguojant į krizines situacijas, įskaitant karinius konfliktus, gamtos katastrofas ir masinę migraciją. Lietuvoje veikia daug NVO, tačiau atrinktos septynios pagrindinės organizacijos (žr. 5 lent.), remiantis kriterijais pateiktais 3 dalyje.

5 lentelė. Atrinktų NVO teisinė forma, veiklos sritys ir pajamos už 2022 m.

Atrinktų NVO pavadinimas	Teisinė forma	Veiklos sritys	Pajamos	Steigimo data
Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Labdaros ir paramos fondas	Paramos maistu rinkimas ir skirstymas.	29 162 911	1996 m.
Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	Asociacija	Vaikų teisių gynimas, skurdo mažinimas tarp vaikų, švietimo ir sveikatos gerinimo programos.	3 890 246	1996 m.
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	Asociacija	Pagalba katastrofų ir konfliktų zonose, skurstantiems, vienišiams ir senyvo amžiaus žmonėms. Humanitarinė pagalba pažeidžiamiesiems žmonėms Lietuvoje.	13 586 347	1996 m.
„Lietuvos Caritas“	Tradicinė religinė bendruomenė	Pagalbos teikimas skurstantiems ir socialiai remtiniams, parama senjorams, neįgaliesiems, priklausomybių turintiems asmenims.	636 860	1997 m.
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	Asociacija	Paramos teikimas socialiai pažeidžiamiesiems asmenims, įskaitant senyvo amžiaus žmones, neįgaliuosius, skurstančias šeimas ir vaikus. Veikla apima tiek kasdieninę pagalbą, tiek skubios humanitarinės pagalbos teikimą krizės atveju.	4 849 817	1993 m.
VšĮ „Mėlyna ir geltona“	Viešoji įstaiga	Paramos teikimas Ukrainos ginkluotųjų pajėgų kariams ir savanoriams, aprūpinant juos būtina įranga ir reikmenimis.	32 966 467	2014 m.
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Asociacija	Teikia pagalbą vaikams krizinėse situacijose, skurde ir kitose nepalankiose aplinkybėse.	100 931	1993 m.

Nagrinėjamos organizacijos skiriasi savo veiklos sritimis, kas leidžia suprasti jų įvairovę ir specifiką NVO sektoriuje. Šios organizacijos atspindi įvairias veiklų sritis ir problemas, kurias sprendžia NVO Lietuvoje, nuo humanitarinės pagalbos ir vaikų teisių gynimo iki paramos karo zonos. Jų pajamos ir įkūrimo metai leidžia matyti organizacijų patirtį, dydį ir veiklos mastą.

Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ teikia humanitarinę pagalbą socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms, kurios negali patenkinti savo maisto poreikių. Organizacija renka ir dalija maistą tiems, kurie yra skurde ar susiduria su kitomis krizinėmis situacijomis. Veikla padeda mažinti socialinę atskirtį ir skatina socialinį įsitraukimą, teikdama būtinąją pagalbą mažas pajamas gaunantiems asmenims ir šeimoms. Remiantis duomenimis pateiktais jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://www.maistobankas.lt>) organizacijos misija – „kovoti su maisto švaistymu ir maistu padėti stokojantiems“.

Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ teikia humanitarinę pagalbą vaikams, ypač tiems, kurie atsiduria karinių konfliktų zonos ar kitose krizinėse situacijose. Pagalba apima skubų maisto, vandens, prieglobsčio ir medicinos tiekimą, taip pat ilgalaikes intervencijas, pavyzdžiui, psichosocialinę paramą ir švietimą. Organizacija vykdo skubias operacijas, teikdama pagalbą nukentėjusiems vaikams ir jų šeimoms, ir įgyvendina plėtros programas, skirtas pagerinti vaikų gyvenimo sąlygas ir užtikrinti jų teises bei sveikatą. Remiantis duomenimis pateiktais jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://gelbekitvaikus.lt>) organizacijos misija – „dėti visas pastangas, kad pasaulyje keistųsi požiūris į vaikus; siekti kiek įmanoma greitesnių, tačiau ne trumpalaikių pokyčių jų gyvenime“.

„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“, remiantis duomenimis pateiktais jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://redcross.lt/>) tai – „valstybės pagalbininkė humanitarinėje srityje, kurios veiklos tikslas apsaugoti žmonių gyvybes ir orumą, palengvinti žmogiškąsias kančias ir teikti pagalbą nelaimės ištiktiems žmonėms Lietuvoje ir už jos ribų“. Organizacijos tikslas – „padėti labiausiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms Lietuvoje ir kitiems nelaimės ištiktiems asmenims visame pasaulyje“.

„Lietuvos Caritas“, orientuotas į pagalbą socialiai pažeidžiamoms grupėms, įskaitant bet neapsiribojant skurde gyvenančius žmones, vienišus senolius, neįgalius asmenis, migrantus ir prieglobsčio prašytojus. Teikiant maisto, drabužių, būsto, švietimo ir socialinės priežiūros pagalbą, organizacija sprendžia tiek skubias, tiek ilgalaikes humanitarines problemas. Remiantis duomenimis pateiktais jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://www.caritas.lt>) šios organizacijos misija – „telkti pagalbą vargstantiems ir būti jų balsu“.

„Maltos ordino pagalbos tarnyba“ teikia humanitarinę pagalbą pažeidžiamoms grupėms, tokioms kaip senyvo amžiaus žmonės, neįgalieji, ligoniai ir benamiai. Organizacija padeda maistu, drabužiais ir medicinos pagalba, mažindama jų pažeidžiamumą ir gerindama gyvenimo sąlygas. Remiantis duomenimis pateiktais jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://maltieciai.lt>) šios organizacijos misija – „pagalba pažeidžiamiausiems žmonėms ir jų orumo užtikrinimas“.

VšĮ „Mėlyna ir geltona“, remiantis informacija pateikta jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://blue-yellow.lt>) priskiriama prie humanitarinę veiklą vykdančių NVO, nes ji įkurta siekiant remti Ukrainos ginkluotąjį pasipriešinimą ir aprūpina Ukrainos karius bei savanorius būtiniausiomis

priemonėmis, padedančiomis kovoti su agresija. Organizacija teikia paramą: neperšaujamomis liemenėmis, šalmais, transporto priemonėmis, optika, naktinio ir termografinio matymo įranga, išminavimo įranga, dronais, apranga, taktine medicina, generatoriais, kompiuteriais ir komunikacijos prietaisais, radarais bei antidronų sistemomis. Šios organizacijos veikla atitinka humanitarinės pagalbos principus, siekiant sumažinti konflikto sukeltas žalas ir palaikyti civilių gyventojų saugumą.

„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“, remiantis informacija pateikta jų oficialioje internetinėje svetainėje (<https://unicef.lt>) priskiriamas prie humanitarinę veiklą vykdančių NVO, nes jų veikla apima skubią pagalbą krizinėse situacijose, ilgalaikę paramą švietimo, sveikatos priežiūros, mitybos, saugaus vandens ir sanitarijos, taip pat vaikų apsaugos srityse. Šios veiklos sritys yra susijusios su pagrindinėmis humanitarinėmis vertybėmis ir siekiais: gelbėti gyvybes, užtikrinti orumą, stiprinti pažeidžiamų grupių, ypač vaikų, apsaugą.

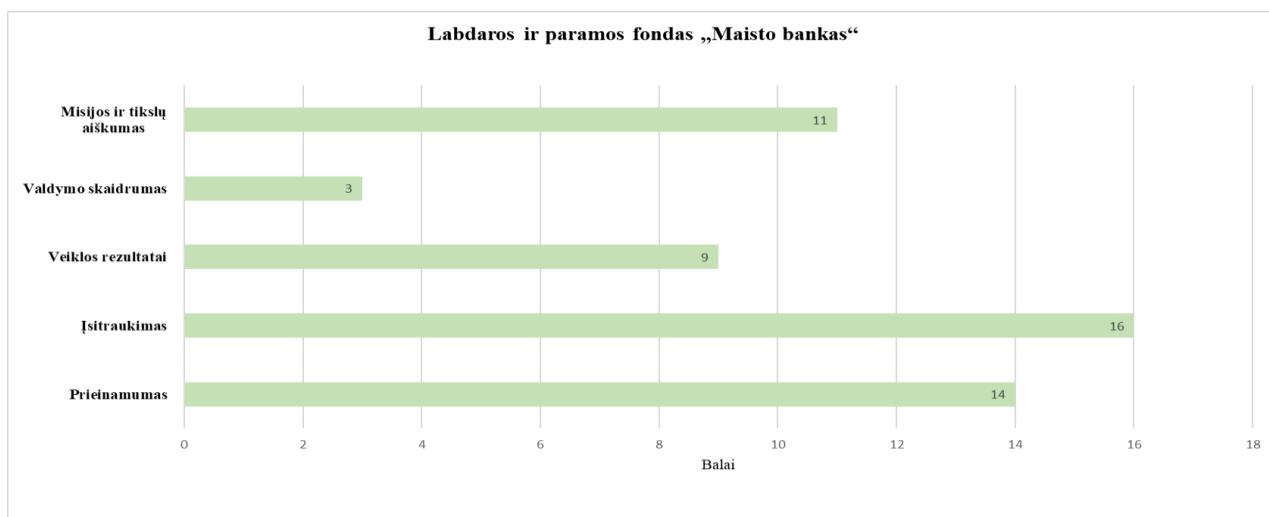
4.2. Atskaitomybės lygio nustatymas

Šiame tyrimo etape sutelkiamas dėmesys į NPVAI indekso taikymą atrinktų NVO internetinių svetainių analizėje, siekiant išsamiai įvertinti jų atskaitomybės lygį. Atskaitomybė skaitmeninėje erdvėje tampa vis svarbesniu aspektu NVO veikloje, kurioje skaidrumas ir atvirumas suinteresuotosioms šalims yra būtinas veiksmingai ir tvariai organizacijos plėtrai. NPVAI, kaip mokslinis įrankis, leidžia ne tik įvertinti NVO skaitmeninę tapatybę, bet ir nustatyti galimas tobulinimo kryptis, taip stiprinant organizacijų atskaitomybę ir skaidrumą.

Pateikiamoje rezultatų analizėje detaliam nagrinėjamas kiekvienas NPVAI indekso komponentas, jų įtaką bendram NVO skaitmeninės atskaitomybės lygiui ir galimas strategines tobulinimo kryptis, kurios padėtų NVO ne tik geriau atitikti skaitmeninės erdvės iššūkius, bet ir efektyviau įgyvendinti savo misiją bei tikslus.

Labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“ (žr. 11 pav.) bendras prieinamumo įvertinimas sudaro 14 balų iš 21 galimų. Prieinamumo neįgaliesiems vertinimas rodo, kad svetainė nėra pritaikyta negalių turintiems žmonėms, taip pat nėra dažnai užduodamų klausimų skilties. Naršymo juosta svetainėje yra nuosekli ir lengvai naudojama, svetainėje lengva naviguoti. Teksto formatavimas tinkamas, užtikrina gerą skaitomumą. Tikslinės auditorijos nuorodos įvertintos 2 balais iš 3, rasta trūkumų, susijusių su tikslinės auditorijos nukreipimu, tačiau aiškus vizualinis atskyrimas tarp skirtingų teksto dalių. Įsitraukimo įvertinimas sudaro 16 balų iš maksimaliai įmanomų 27. Svetainės atnaujinimai vertinami 1 balu iš 3, paskutinį kartą atnaujinta 2021 m., tačiau informacija bendruomenei teikiama reguliariai, aktyviai naudojamos kitos žiniasklaidos priemonės. Yra inovatyvi internetinė aukojimo galimybė. Trūksta dienoraščio ar iniciatyvų skilties. Gerai integruotos socialinės medijos. Trūksta arba sunkiai randama paieškos skiltis, ribotos turinio bendrinimo galimybės. Lengvai prieinamos kreipimosi galimybės dėl paslaugų, programų ir narystės. Veiklos rezultatų kategorijoje labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ surinko 9 balus iš potencialiai pasiekiamų 15. Metinės ataskaitos yra pateikiamos išsamiai, finansiniai duomenys skelbiami, aiškiai pristatyti veiklos rezultatai. Nepaisant to, pastebimas atsiliepimų apie realizuotus projektus ir organizacijos laimėjimų bei apdovanojimų pabrėžimo stygius. Valdymo skaidrumo aspektas įvertintas 3 balais iš galimų 12, atskleidžiant esminius trūkumus: neskelbiamos organizacijos įstatų detalės, valdybos posėdžių informacija lieka neatskleista, stokojama vadovybės

struktūros bei atsakomybių aiškumo. Organizacija pasižymi gerai suformuluota ir lengvai pasiekiamą privatumo politika, užtikrinančia duomenų apsaugos principų laikymąsi. Misijos ir tikslų aiškumo kategorija buvo įvertinta 11 balų iš maksimaliai galimų 15, tai rodo išsamų organizacijos įsipareigojimų ir orientyrų atskleidimą. Strateginio plano ir tikslų pateikta nėra, o tai rodo strateginio planavimo ir tikslinės informacijos trūkumą. Veiklos rodikliai pateikiami su aiškiai suformuluotomis matavimo metrikomis ir indikatoriais, suteikiančiais aiškų supratimą apie organizacijos efektyvumą ir pasiekimus. Organizacijos misija yra pateikta aiškiai ir glaustai, suteikiant suprantamą organizacijos tikslą ir pagrindines gaires, o vertybės išdėstytos su aiškiai suvokiamomis ir tvirtai išreikštomis nuostatomis, kurios nurodo organizacijos etines gaires ir principus.



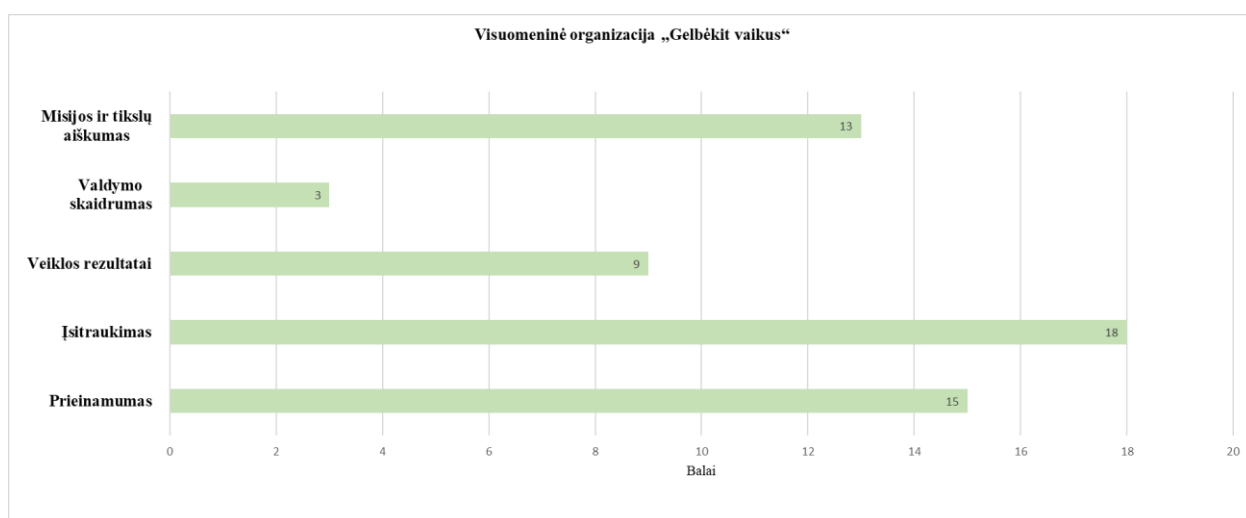
11 pav. Labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“ atskaitomybės įvertinimas

Įvertinus visus atskaitomybės matmenis labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ pasižymi stipriomis sritimis, tokiomis kaip socialinių tinklų integracija, skaidrios finansinės atskaitos ir aiškiai išreikšta misija bei vertybėmis. Vis dėlto yra sričių, kuriose reikia tobulėti, ypač susijusių su prieinamumu neįgaliesiems, turinio atnaujinimu, dienoraščio ar iniciatyvų erdve ir valdymo skaidrumu. Siekiant pagerinti skaitmeninę reprezentaciją ir atskaitomybės lygį labdaros ir paramos fondui „Maisto bankas“ reikėtų sutelkti dėmesį į pateiktų trūkumų šalinimą ir tolesnį skaitmeninės erdvės potencialo išnaudojimą.

Visuomeninės organizacijos „Gelbėkit vaikus“ (žr. 12 pav.) prieinamumo analizė atskleidė, kad bendras svetainės prieinamumo įvertinimas siekia 15 iš maksimaliai galimų 21 balo. Šis rezultatas rodo, kad organizacijos internetinė svetainė pasižymi aukštu prieinamumo lygiu, tačiau išryškėja tam tikros tobulėjimo sritys. Itin svarbu pažymėti, kad svetainės adaptacija neįgaliesiems yra viena iš esminių sričių, kurioje reikalingi patobulinimai, šių trūkumų šalinimas yra būtinas norint užtikrinti, kad visi svetainės lankytojai, nepriklausomai nuo jų fizinės būklės, galėtų nevaržomai pasiekti ir naudotis teikiama informacija. Nustatyta, kad svetainėje trūksta dažnai užduodamų klausimų skilties, kuri galėtų padėti vartotojams efektyviau rasti atsakymus į jų klausimus ir sumažinti su informacijos paieška susijusį laiką. Šios skilties nebuvimas gali būti laikomas vartotojo patirties trūkumu, kuris gali turėti įtakos bendram organizacijos įvaizdžiui ir vartotojų patenkinimui. Naršymo juosta svetainėje yra sukurta nuosekliai ir inovatyviai, o tai palengvina svetainės navigaciją. Naršymo juostos aiškumas ir nesudėtingas naudojimas yra svarbūs aspektai,

užtikrinantys teigiamą vartotojo patirtį ir sklandų informacijos pasiekiamumą. Šis aspektas rodo, kad organizacija teikia dėmesį svetainės naudojimo patogumui, tačiau, norint pasiekti aukščiausią prieinamumo ir naudojimo patirties lygį, būtina atsižvelgti į minėtus trūkumus ir tobulinti svetainės funkcionalumą bei prieinamumą. Įsitraukimo vertinimas sudaro 18 balų iš maksimaliai įmanomų 27 balų, tai parodo, kad organizacija efektyviai įtraukia savo auditoriją, pasitelkdama įvairias skaitmenines priemones. Svetainės turinio atnaujinimo dažnis yra vienas iš privalumų, lyginant su anksčiau analizuotu labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“, kas rodo organizacijos dedamas pastangas išlaikyti aktualumą ir pateikti svarbią informaciją savo vartotojams realiu laiku. Nepaisant to, pastebima, kad visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ neturi integruotos dienoraščio funkcijos, paieškos skilties ir turinio bendrinimo galimybių, kurios yra svarbios efektyviam turinio platinimui ir interaktyvumo su vartotojais didinimui. Svarbu pabrėžti, kad organizacija yra aktyvi socialinių medijų erdvėse, o tai yra būtina sąlyga siekiant išlaikyti ryšį su dabartiniais ir būsimais donorais bei savanoriais. Šioje NVO yra sukurta patogios ir inovatyvios internetinės aukojimo galimybės, tokios kaip aukojimas prenumeruojant (angl. *contribute*), taip pat šioje organizacijoje skirtingai nei kitose analizuojamose galima aukoti paliekant turtą testamentu, pritaikytos aukojimo alternatyvos leidžia lengvai remti organizacijos veiklą, šie aspektai yra vertingi organizacijos įsitraukimo elementai, padedantys užtikrinti tęstinį bendruomenės dalyvavimą ir palaikymą. Analizuojant veiklos rezultatų atskaitomybę, bendras įvertinimas sudaro 9 balus iš maksimaliai galimų 15. Šis įvertinimas rodo organizacijos gebėjimą aiškiai komunikuoti savo veiklos rezultatus, kas yra svarbus aspektas tiek esamiems, tiek potencialiems donorams. Nepaisant teigiamų aspektų, organizacija parodo tam tikras spragas komunikacijoje, susijusioje su įgyvendintų projektų atsiliepimais ir pasiekimų pateikimu. Stoka įgyvendintų projektų atsiliepimų ir apžvalgų gali kelti iššūkių siekiant pilnai įvertinti veiklos poveikį ir tobulėjimo galimybes. Be to, internetinėje svetainėje nėra pateikiami organizacijos laimėjimai, pagyrimai ar apdovanojimai, kas galėtų būti svarbi motyvacijos ir įsipareigojimo rėmėjams bei bendruomenei dalis. Šie trūkumai rodo būtinybę tobulinti veiklos atskaitomybę ir pabrėžti svarbius organizacijos pasiekimus, kurie gali sustiprinti jos patikimumą ir įtaką. Valdymo skaidrumas organizacijoje buvo įvertintas 3 balais iš 12 galimų, kas parodo trūkumus atskaitomybės srityje. Analizuojamos NVO internetinėje svetainėje yra pateikiama privatumo politika, kuri yra svarbus dokumentas nustatantis duomenų tvarkymo principus ir asmenų privatumo užtikrinimą, tačiau, norint išplėsti valdymo skaidrumą ir didinti visuomenės pasitikėjimą, būtina skelbti išsamesnę valdymo informaciją, tai apima organizacijos įstatus, juose nurodytas veiklos taisykles, teises ir pareigas, taip pat vadovybės struktūrą ir atskirų narių atsakomybes. Šiuo metu visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ neskelbia šios informacijos, kas gali riboti suinteresuotų šalių galimybes įvertinti organizacijos veiklos principus ir valdymo efektyvumą. Skaidrus valdymo atskleidimas ne tik atitinka aukštus etikos standartus, bet ir sustiprina organizacijos patikimumą bei palaiko atvirą ir atsakingą dialogą su visuomene ir donorais. Misijos ir tikslų aiškumo dimensija gavo 13 balų iš 15 galimų įvertinimą. Organizacija pateikia išsamų ir aiškų strateginį planą bei veiklos rodiklius, kartu aiškiai pateikia savo misiją ir vertybes, šie elementai buvo įvertinti maksimaliais balais, tai rodo organizacijos įsipareigojimą veikti skaidriai ir pagal aiškiai apibrėžtus veiklos principus. Nepaisant šių teigiamų aspektų, darbuotojų sąrašo pateikimas yra nevisiškas, nurodant tik kelių kontaktinių asmenų informaciją. Toks nepilnas darbuotojų pristatymas galimai riboja suinteresuotų šalių galimybę susipažinti su organizacijos personalo struktūra ir kompetencijomis, dėl šios priežasties, minėtas elementas įvertintas 1 balu, parodant, kad yra galimybė tobulinti informacijos apie organizacijos

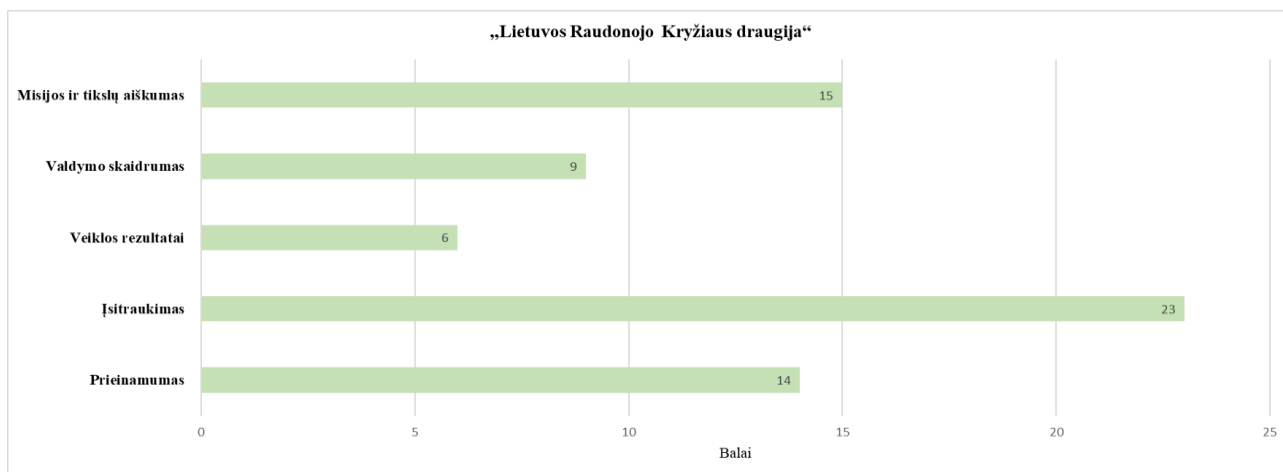
narius sritį. Svarbu pabrėžti, kad visapusiškas darbuotojų sąrašo pateikimas yra veiksnys stiprinant organizacijos skaidrumą ir pasitikėjimą ja.



12 pav. Visuomeninės organizacijos „Gelbėkit vaikus“ atskaitomybės įvertinimas

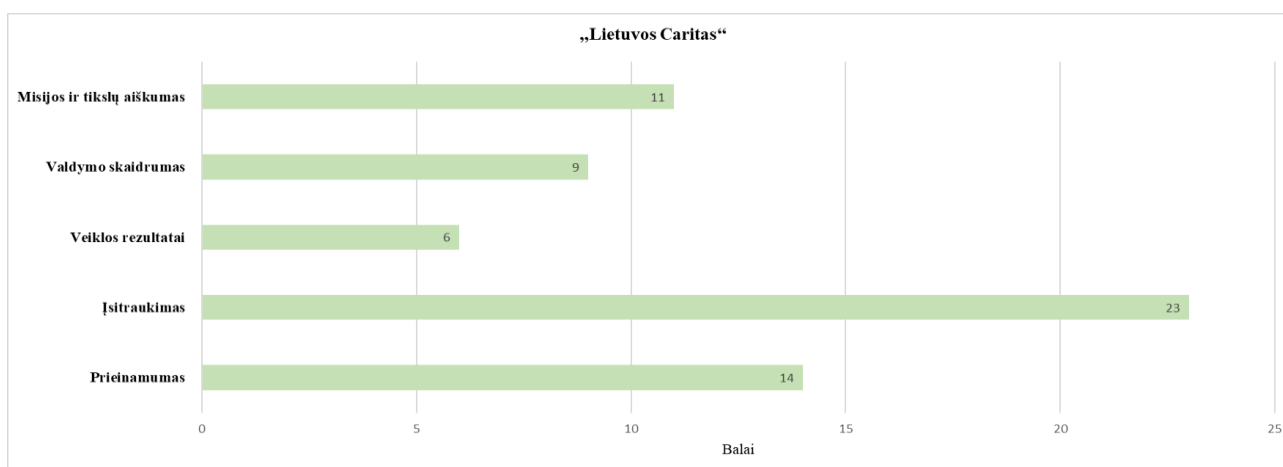
Aptarti rezultatai rodo, kad visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ yra stipri įsitraukimo bei misijos ir tikslų aiškumo srityse, tačiau yra būtina dirbti ties prieinamumo tobulinimu, veiklos skaidrumo didinimu ir valdymo struktūros bei informacijos pateikimu, siekiant visapusiškai stiprinti organizacijos atskaitomybę.

„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ (žr. 13 pav.) prieinamumo kategorijoje surinko 14 iš 21 galimo balo. Nors organizacija pasižymi aukštu naršymo juostos nuoseklumu ir svetainės naudojimo paprastumu, trūksta elementų, tokių kaip prieinamumas neįgaliesiems ir dažnai užduodamų klausimų skilties, kurie gali turėti įtakos vartotojų patirčiai ir įsitraukimui. Įsitraukimo kategorijoje ši NVO rodo stiprų įsipareigojimą įtraukti savo auditoriją, surinkdama 23 iš 27 balų, tai atspindi organizacijos orientaciją į aktyvų bendravimą su interesantais per skaitmenines platformas, tačiau atkreipiamas dėmesys į galimybę dar labiau išnaudoti šias platformas bendruomenės įtraukimo ir sąveikos stiprinimui. Veiklos rezultatų kategorija, surinko 6 iš 15 galimų balų, tai atskleidžia pagrindinį trūkumą – finansinių ataskaitų nepateikimą, o tai rodo nepakankamą skaidrumą finansų valdymo srityje, kuris yra esminis atskaitomybės aspektas, turintis didelę įtaką organizacijos patikimumui ir pasitikėjimui ja. Trūksta atsiliepimų apie įgyvendintus projektus ir informacijos apie gautus įvertimus tokius kaip apdovanojimai, pagyrimai ir kt. Valdymo skaidrumo srityje organizacija gauna 9 iš 12 galimų balų. Organizacija skelbia informaciją apie valdybos narius, pateikia privatumo politiką bei įstatus, tačiau nepateikia valdybos posėdžių protokolų santraukų, kas yra svarbu norint užtikrinti visapusišką skaidrumą ir atskaitomybę. Misijos ir tikslų aiškumo kategorija yra vienintelė, kurioje „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ surinko maksimalų įvertinimą – 15 balų, tai rodo, kad organizacija aiškiai ir nuosekliai komunikuoja savo misiją ir tikslus, tačiau reikia pabrėžti, kad vien tik misijos aiškumas nėra pakankama skaitmeninės atskaitomybės užtikrinimui. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ pagrindinis trūkumas yra finansinių ataskaitų nepateikimas, tai kelia susirūpinimą dėl organizacijos finansinio skaidrumo ir gali turėti įtakos visuomenės pasitikėjimui. Siekiant pagerinti atskaitomybę reikia tobulinti prieinamumo funkcijas ir valdymo skaidrumą. Tik išsamus ir atviras visų atskaitomybės matmenų atskleidimas gali sustiprinti organizacijos patikimumą ir palaikyti tvirtą ryšį su visuomene.



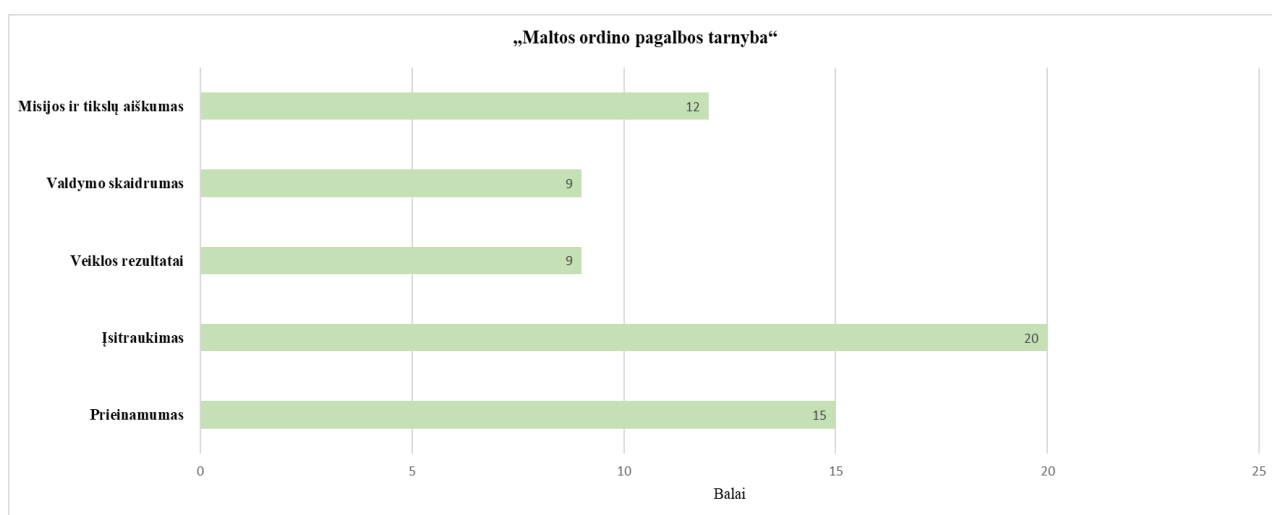
13 pav. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ atskaitomybės įvertinimas

„Lietuvos Caritas“ (žr. 14 pav.) prienamumo kategorijoje surinko 14 iš 21 galimų balų. Kaip ir anksčiau aptartos NVO, „Lietuvos Caritas“ neturi prienamumo neįgaliesiems, dažnai užduodamų klausimų skilties. Nėra visiškai aiškus naršymo juostos nuoseklumas, kas gali sukelti navigacinių sunkumų. Įsitraukimo kategorijoje „Lietuvos Caritas“ surinko 23 iš 27 galimų balų, tačiau pastebėta, kad trūksta iniciatyvų erdvės ir svetainė nėra atnaujinta, kas gali riboti organizacijos gebėjimą efektyviai įtraukti ir išlaikyti savo auditoriją. Veiklos rezultatų kategorijoje „Lietuvos Caritas“ surinko 6 iš 15 galimų balų. Nors organizacija pateikia finansines ataskaitas ir įvardija apdovanojimus, trūksta metinių ataskaitų ir 2022 metų veiklos rezultatų ataskaitos, dėl ko šioje srityje organizacija vertinama 0 balų, tai atskleidžia trūkumus skaidrumo srityje, ypač susijusius su veiklos rezultatų pristatymu. Valdymo skaidrumo kategorijoje „Lietuvos Caritas“ įvertintas 9 iš 12 galimų balų. Organizacija nepateikia valdybos posėdžių santraukų, kas rodo informacijos apie organizacijos valdymą ir sprendimų priėmimo procesus trūkumą. Misijos ir tikslų aiškumo kategorijoje organizacija surinko 11 iš 15 galimų balų. Trūksta darbuotojų sąrašo ir aiškiai nurodytų veiklos rodiklių, kas gali apsunkinti organizacijos misijos ir siekiamų tikslų supratimą. „Lietuvos Caritas“ stiprus įsitraukimo srityje, tačiau būtina tobulinti prienamumo aspektus susijusius su neįgaliesiems skirtomis priemonėmis ir informacijos struktūrizavimu, bei padidinti veiklos rezultatų ir valdymo skaidrumą. Organizacijai reikėtų skirti dėmesį šiems trūkumams ir imtis veiksmų jų pašalinimui, siekiant sustiprinti skaitmeninę atskaitomybę ir pasitikėjimą organizacija.



14 pav. „Lietuvos Caritas“ atskaitomybės įvertinimas

„Maltos ordino pagalbos tarnyba“ (žr. 15 pav.) prieinamumo kategorijoje surinko 15 balų iš 21 galimo. Ši NVO neturi prieinamumo neįgaliesiems, dažnai užduodamų klausimų skilties, o visi kiti prieinamumo kategorijos elementai įvertinti maksimaliais balais, tai rodo aukštą informacijos prieinamumo lygį. Įsitraukimo kategorijoje nustatyti trūkumai, susiję su svetainės atnaujinimais ir iniciatyvų erdvės nebuvimu, taip pat organizacija neturi bendrinimo galimybių, kas apsunkinama informacijos sklaidą socialinėse medijose. Veiklos rezultatų kategorijoje „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ surinko 9 iš 15 galimų balų. Organizacija nepateikia finansinių ataskaitų, kas atskleidžia svarbių skaidrumo ir atskaitomybės aspektų trūkumus. Nėra informacijos apie gautus apdovanojimus ar veiklos įvertinimus. Valdymo skaidrumo srityje pastebėtas valdymo protokolų pateikimo trūkumas, kiti valdymo skaidrumo aspektai įvertinti maksimaliais balais, tai rodo, kad organizacija atitinka valdymo skaidrumo reikalavimus, tačiau yra sritis, kurią reikia tobulinti. Misijos ir tikslų aiškumo kategorijoje „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ negavo balų už strateginio plano ar tikslų pateikimą, tai rodo, kad organizacija nepakankamai aiškiai komunikuoja savo strateginę kryptį ir tikslus, kas yra svarbu tiek vidaus, tiek išorės suinteresuotiems asmenims.

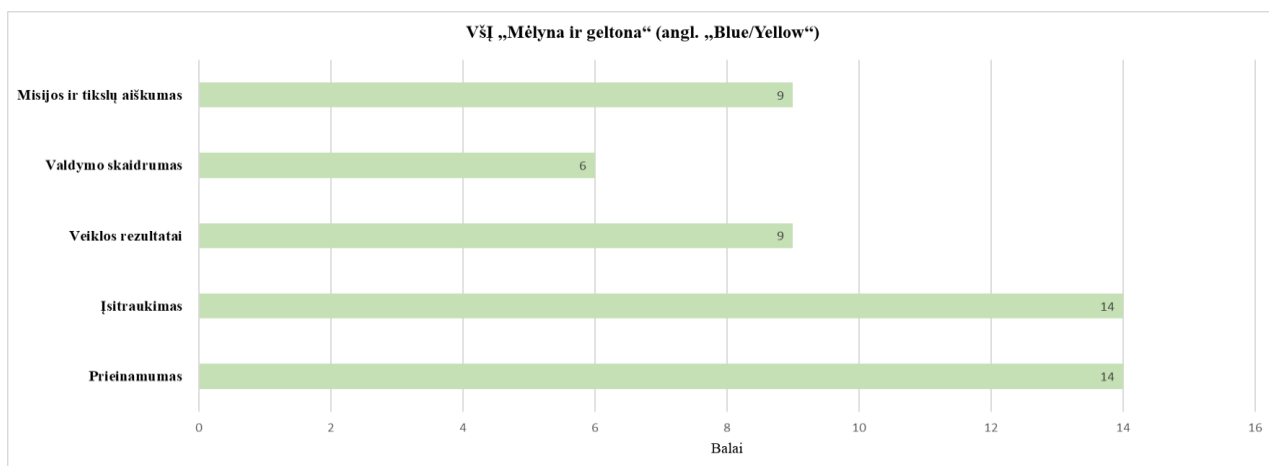


15 pav. „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ atskaitomybės įvertinimas

Siekiant pagerinti atskaitomybę „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ turi spręsti nustatytus trūkumus, ypač susijusius su informacijos prieinamumu neįgaliesiems, svetainės atnaujinimais, finansinės informacijos skaidrumu ir aiškia strategijos komunikacija, tokios pastangos padėtų stiprinti organizacijos patikimumą ir skatinti platesnį suinteresuotųjų asmenų įsitraukimą.

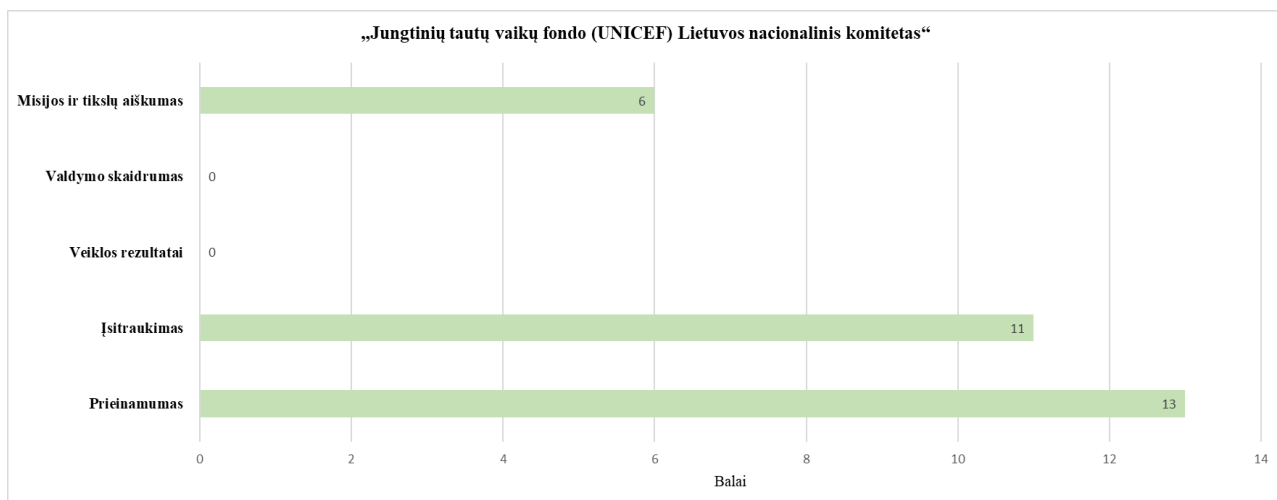
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“) prieinamumo kategorija įvertinta 14 balų iš 21 (žr. 16 pav.). Nėra prieinamumo neįgaliesiems, dažnai užduodamų klausimų skilties, kas yra svarbūs komponentai informacijos prieinamumui visiems svetainės lankytojams užtikrinti. Identifikuotas neaiškus naršymo juostos nuoseklumas, galintis sukelti navigacinių sunkumų. Įsitraukimo kategorijoje organizacija surinko 14 iš 27 galimų balų. Identifikuoti trūkumai susiję su svetainės atnaujinimais, iniciatyvų erdvės ir paieškos skilties nebuvimu, kas riboja informacijos dalijimąsi ir įsitraukimą. Trūksta galimybių kreiptis dėl paslaugų, programų ar narystės, kas yra svarbu bendravimui su esamais ir potencialiais donorais. Veiklos rezultatų vertinime organizacija surinko 9 iš 15 galimų balų. Nepateiktos finansinės ataskaitos ir nėra skilties atsiliepimams apie įgyvendintus projektus, kas mažina skaidrumo lygį ir atskaitomybę suinteresuotoms šalims. Valdymo skaidrumo kategorijoje organizacija surinko 6 iš 12 galimų balų, atskleidžiant trūkumus organizacijos valdymo

dokumentų, tokių kaip įstatų ir valdybos posėdžių protokolų, pateikime. Misijos ir tikslų aiškumo kategorijoje organizacija surinko 9 iš 15 galimų balų. Trūksta strateginio plano ir aiškiai išreikštų organizacijos vertybių, kas gali apsunkinti organizacijos siekių ir tikslų supratimą. VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ rekomenduojama tobulinti valdymo skaidrumo kategoriją.



16 pav. VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“) atskaitomybės įvertinimas

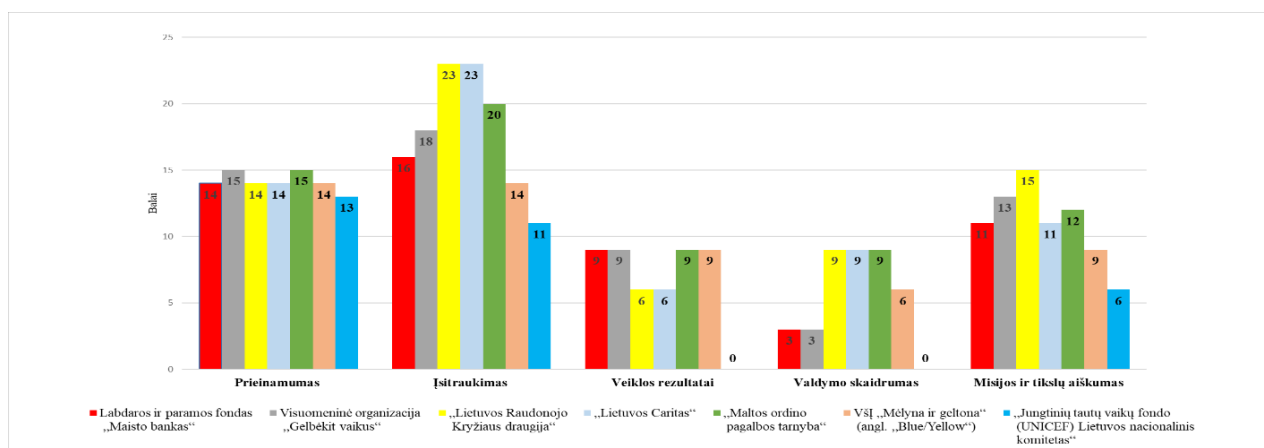
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ prieinamumo kategorijoje surinko 13 balų iš 21 galimo (žr. 17 pav.). Trūksta prieinamumo neįgaliesiems, dažnai užduodamų klausimų skilties. Ne visiškai aiškus naršymo juostos nuoseklumas, kas sukelia navigacinių sunkumų. Kitos kategorijos dalys įvertintos maksimaliais balais, rodo tam tikrą prieinamumo lygį. Įsitraukimo kategorijoje organizacija surinko 11 iš 27 galimų balų. Svetainėje nustatyta atnaujinimų trūkumas, kitų žiniasklaidos priemonių nenaudojimas informavimui, trūksta iniciatyvų erdvės, nuorodų į socialinius tinklus ir bendrinimo galimybes, tai rodo, kad organizacija gali gerokai padidinti savo įsitraukimo lygį. Organizacija turi internetinę aukojimo galimybę ir paieškos skiltį. Veiklos rezultatų ir valdymo skaidrumo kategorijose organizacija surinko 0 balų, kas reiškia, kad šioms kategorijoms priskirti elementai nėra pateikiami organizacijos internetinėje svetainėje, tai rodo reikšmingus trūkumus organizacijos skaidrumo ir atskaitomybės srityse, kurie turėtų būti sprendžiami. Misijos ir tikslų aiškumo kategorijoje organizacija surinko 6 iš 15 galimų balų.



17 pav. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ atskaitomybės įvertinimas

„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ aiškiai pateikia misiją ir vertybes, trūksta informacijos apie strateginį planą, darbuotojų sąrašą ir veiklos rodiklius, tai rodo, kad organizacija turėtų labiau akcentuoti savo strateginius tikslus ir matavimo rodiklius, siekiant padidinti skaidrumą ir atskaitomybę. Šiai organizacijai rekomenduojama tobulinti veiklos rezultatų ir valdymo skaidrumo kategorijas. Siekiant padidinti skaitmeninę atskaitomybę, rekomenduojama koreguoti nustatytus trūkumus.

Bendrą visų analizuotų NVO skaitmeninės atskaitomybės vertinimą balais galite matyti diagramoje (žr. 18 pav.).



18 pav. Humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės vertinimas

Išanalizavus skirtingų NVO skaitmeninę atskaitomybę naudojant NPVAI indeksą, gautas vidutinis rezultatas – 0,60, o standartinis nuokrypis – 0,15 (žr. 19 pav.), tai rodo vidutinio lygio skaitmeninę atskaitomybę tarp vertintų organizacijų, santykinai nedidelis standartinis nuokrypis atskleidžia, kad skirtingų NVO skaitmeninės atskaitomybės įvertinimai yra panašūs.

NPVAI indekso komponentai	Matmuo	Maksimalus įvertis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Prieinamumas	Neapdorota reikšmė	21,00	14,00	15,00	14,00	14,00	15,00	14,00	13,00	14,14	0,69
	NPVAI reikšmė	20,00	13,33	14,29	13,33	13,33	14,29	13,33	12,38	13,47	0,66
Išitraukimas	Neapdorota reikšmė	27,00	16,00	18,00	23,00	23,00	20,00	14,00	11,00	17,86	4,53
	NPVAI reikšmė	20,00	11,85	13,33	17,04	17,04	14,81	10,37	8,15	13,23	3,35
Veiklos rezultatai	Neapdorota reikšmė	15,00	9,00	9,00	6,00	6,00	9,00	9,00	0,00	6,86	3,34
	NPVAI reikšmė	20,00	12,00	12,00	8,00	8,00	12,00	12,00	0,00	9,14	4,45
Valdymo skaidrumas	Neapdorota reikšmė	12,00	3,00	3,00	9,00	9,00	9,00	6,00	0,00	5,57	3,64
	NPVAI reikšmė	20,00	5,00	5,00	15,00	15,00	15,00	10,00	0,00	9,29	6,07
Misijos ir tikslų aiškumas	Neapdorota reikšmė	15,00	11,00	13,00	15,00	11,00	12,00	9,00	6,00	11,00	2,89
	NPVAI reikšmė	20,00	14,67	17,33	20,00	14,67	16,00	12,00	8,00	14,67	3,85
Bendras NPVAI indeksas		1	0,57	0,62	0,73	0,68	0,72	0,58	0,29	0,60	0,15

19 pav. NPVAI indekso rezultatai

Analizuojant skirtingas kategorijas, nustatyta, kad aukščiausias skaitmeninės atskaitomybės lygis yra misijos ir tikslų aiškumo srityje, ši kategorija vertinama 14,67 balo. Aukščiausia NPVAI indekso reikšmė, siekianti 0,73, buvo nustatyta „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“, tuo tarpu žemiausia NPVAI indekso reikšmė – 0,29, nustatyta „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionaliniame komitete“, tai atskleidžia reikšmingas tobulinimo galimybes šioje organizacijoje, siekiant stiprinti skaitmeninės atskaitomybės aspektus ir užtikrinti geresnę atitikimą skaitmeninės atskaitomybės kriterijams ir lūkesčiams.

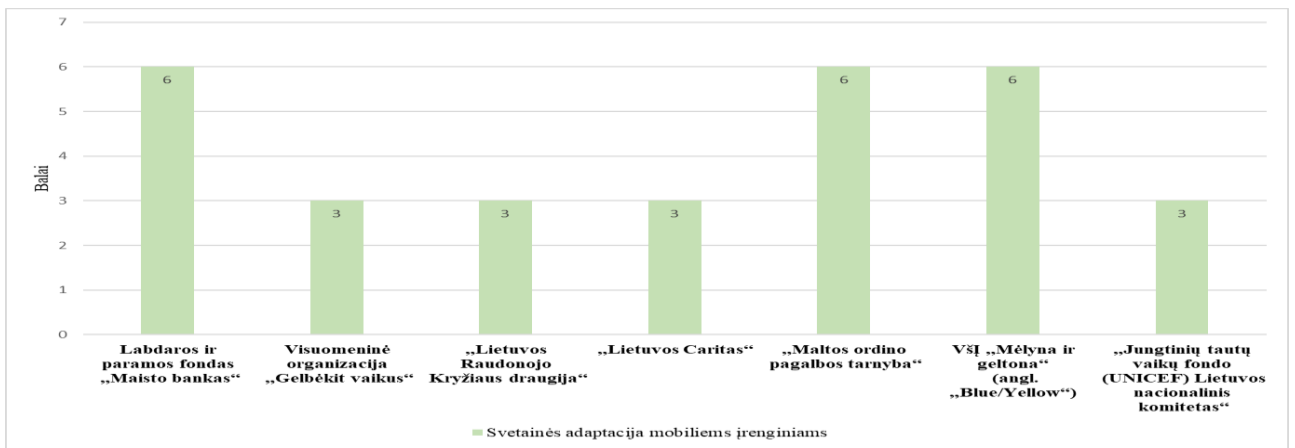
Skaitmeninės atskaitomybės vertinime, atliktame remiantis NPVAI indeksu, atskleidžiami vertintų NVO pasiekimai skirtingose atskaitomybės kategorijose. Prieinamumo kategorijoje 14,29 balų vertinimą gavo visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ ir „Maltos ordino pagalbos tarnyba“, rodydami aukštesnį prieinamumo lygį savo internetinėse svetainėse lyginant su kitomis analizuojamomis NVO, tuo tarpu įsitraukimo kategorijoje aukščiausią balą, 17,04, pelnė „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ ir „Lietuvos Caritas“, atskleisdamos efektyvų auditorijos įtraukimą ir interaktyvumo praktikas. Veiklos rezultatų kategorijoje stabilus 12,00 balų įvertinimas buvo suteiktas keturioms iš septynių analizuotų NVO, atspindintis patenkinamą veiklos skaidrumo ir ataskaitų teikimo lygį. Tyrimo metu nustatyta, kad trys NVO – „Maltos ordino pagalbos tarnyba“, „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ ir „Lietuvos Caritas“ – pasižymėjo išskirtinai aukštu valdymo skaidrumo įvertinimu, kuris siekė 15,00 balų reitingą, šis rezultatas ženkliai viršija bendrą kategorijos vidurkį, kuris yra 9,29 balai, tai rodo minėtų NVO ypatingą dėmesį valdymo procedūrų skaidrumui ir atvirumui. Misijos ir tikslų aiškumo kategorijoje maksimalų, 20,00 balų, įvertinimą gavo „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“, rodydama aiškiai suformuluotą ir prieinamą organizacijos misiją ir tikslus, tai gerokai viršija kitų analizuotų NVO šios kategorijos vidurkį, kuris yra 14,67 balo. Gauti rezultatai rodo, kad skaitmeninė atskaitomybė NVO sektoriuje yra nevienodai pasiskirsčiusi tarp skirtingų organizacijų, atskleidžiant tiek stipriąsias sritis, tiek galimas tobulinimo sritis skaitmeninės atskaitomybės praktikose. Atlikto tyrimo rezultatai pabrėžia skirtingus skaitmeninės atskaitomybės lygius tarp NVO ir rodo būtinybę toliau stiprinti skaitmeninės atskaitomybės praktikas, siekiant didinti skaidrumą ir atvirumą skaitmeninėje erdvėje.

Apibendrinant, NPVAI indekso taikymas atrinktų, humanitarinę pagalbą teikiančių NVO, internetinių svetainių analizėje atskleidžia vidutinės apimties atskaitomybę jų skaitmeninėje erdvėje. Mažas standartinis nuokrypis rodo, kad dauguma NVO yra panašiam skaitmeninės atskaitomybės lygyje. Vis dėlto, vidutinis įvertinimas taip pat parodo, kad yra erdvės tobulėjimui skaitmeninės atskaitomybės srityse. Šių sričių stiprinimas galėtų prisidėti prie efektyvesnės ir tvarios NVO plėtros, skatindamas didesnę skaidrumą ir atvirumą suinteresuotosioms šalims.

4.3. Skaitmeninės transformacijos lygio nustatymas

Šioje tyrimo dalyje pristatomas ST lygio vertinimas atrinktoms NVO. Analizėje atsižvelgiama į įvairius aspektus, įskaitant technologinę pažangą, skaitmeninių įrankių integraciją, duomenų tvarkymo, skaitmeninės komunikacijos praktikas ir kt., plačiau aptarta 2.4.3. poskyryje. Vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 2 priede.

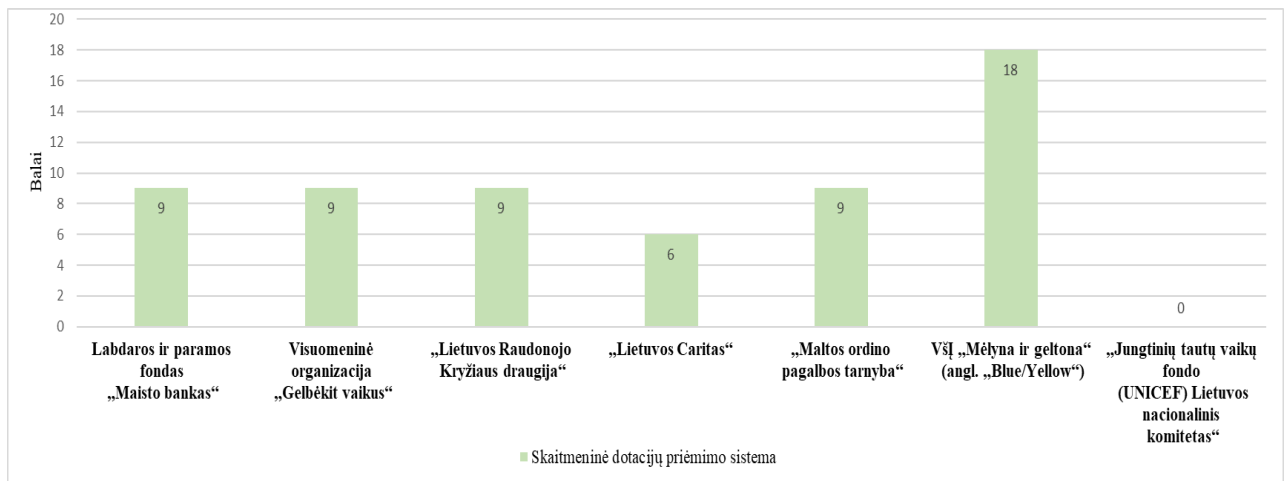
Atlikus analizę, kurioje nagrinėta kaip atrinktų NVO svetainės adaptuotos mobiliems įrenginiams nustatyta, kad ne visos NVO vienodai prisitaikė prie šiuolaikinių technologinių reikalavimų (žr. 20 pav.).



20 pav. Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams, NVO palyginimas

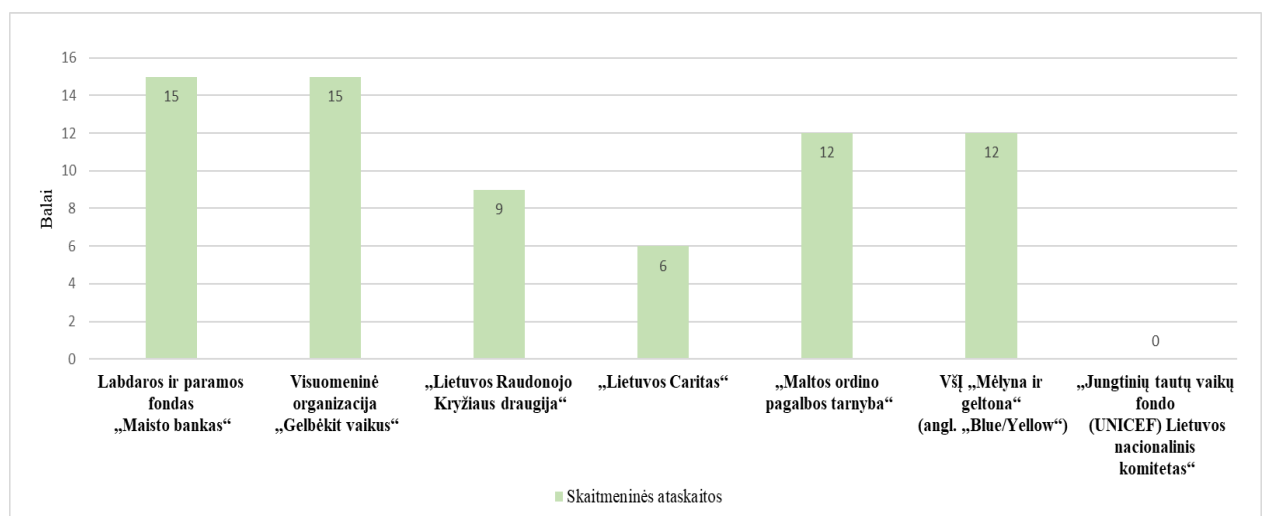
Diagramoje (žr. 20 pav.) matyti, kad labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“, „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ ir VšĮ „Mėlyna ir geltona“ įvertintos 6 balais iš 9, šios organizacijos rodo aukštesnį pritaikymo mobiliems įrenginiams lygį, tačiau tobulinti šią sritį vis dar reikia. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“, „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“, „Lietuvos Caritas“ ir „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ gavo tik 3 balus, tai rodo vidutinį svetainių pritaikomumą ir būtinybę gerinti naudojimosi patogumą mobiliesiems vartotojams. Bendras balų vidurkis – 4,29, nors kai kurios NVO žengia teisinga kryptimi, mobiliųjų įrenginių naudotojų poreikių tenkinimas dar nėra optimalus. Organizacijos, kurios pasiekė 6 balų įvertinimą, geriau atitinka šiuolaikinio vartotojo lūkesčius, bet ir joms reikia toliau vystyti svetainių funkcionalumą, siekiant maksimalaus naudojimosi efektyvumo. Šiandien, kai internetas dažniausiai naršomas per mobiliuosius įrenginius, svetainių pritaikymas tampa būtina sąlyga efektyviam vartotojų aptarnavimui. Vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 2 priede.

Analizuojant skaitmeninių dotacijų priėmimo sistemų ST lygį nustatyta, kad keturios iš septynių analizuojamų NVO surinko 9 balus iš 18 (žr. 21 pav.) Tai rodo, kad skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema yra įdiegta ir veikia, bet yra galimybių tobulinti ir plėsti sistemą, kad būtų pasiektas dar didesnis patogumas dotacijų davėjams. „Lietuvos Caritas“ surinko 6 balus, tai rodo, kad jų skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema yra mažiau išplėta ir efektyvi nei kitų lyginamų NVO sistemos, tai signalizuoja apie svarbų poreikį investuoti į sistemos tobulinimą. VšĮ „Mėlyna ir geltona“ išsiskiria maksimaliu įvertinimu – 18 balų, tai rodo, kad jų skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema yra gerai išplėta ir efektyviai pritaikyta dotacijų davėjų poreikiams. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ neturi veikiančios skaitmeninės dotacijų priėmimo sistemos, tai reiškia didelį poreikį sukurti ar gerokai patobulinti esamą sistemą, kad būtų galima efektyviai priimti ir tvarkyti dotacijas. Bendras vidurkis šiai kategorijai yra 8,57 balo iš 18, nors dauguma organizacijų turi skaitmenines dotacijų priėmimo sistemas, jos dažnai nėra išnaudotos iki maksimumo. Išskyrus VšĮ „Mėlyna ir geltona“, kuri parodo puikų skaitmeninės dotacijų priėmimo sistemos pavyzdį, kitos organizacijos turi galimybių tobulinti savo sistemas, kad padidintų efektyvumą, patogumą ir prieinumą dotacijų davėjams. Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema modernizuoja aukojimo procesą, paverčiant jį skaitmeniniu, o tai leidžia ir lengviau sekėti dotacijas, tas ypač svarbu norint pasiekti didesnę skaidrumą bei atskaitomybę. Vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 2 priede.



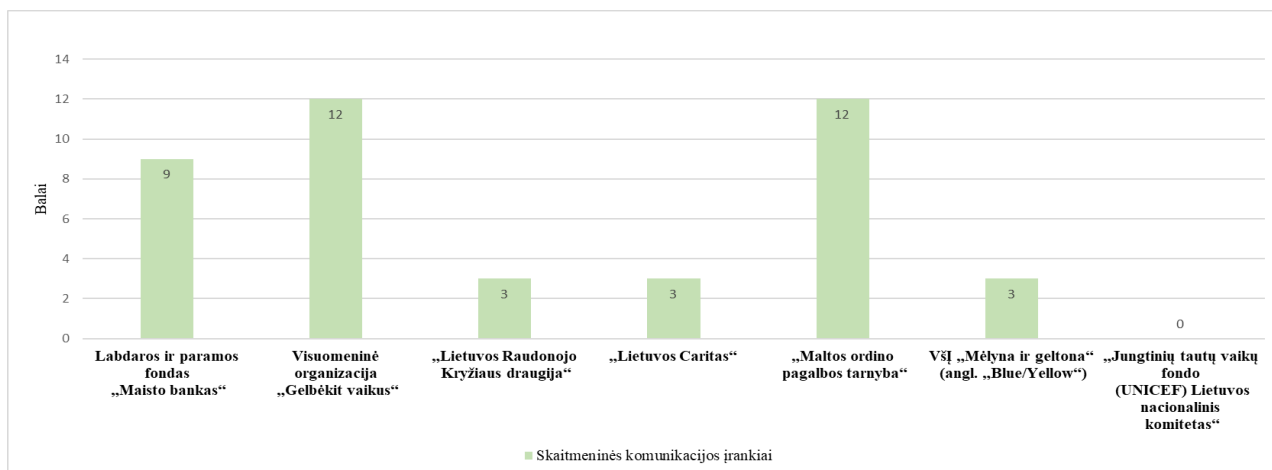
21 pav. Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema, NVO palyginimas

Analizuojant skaitmenines ataskaitas gauti šie rezultatai (žr. 22 pav.): labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ bei visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ surinko maksimalų 15 balų vertinimą, tai rodo stiprų šių NVO išsipareigojimą skaitmeninei atskaitomybei. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ turi spragų finansinių ataskaitų ir vizualizacijų naudojimo srityse. „Lietuvos Caritas“ turi tobulėti finansinių ir veiklos ataskaitų teikime. „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ ir VšĮ „Mėlyna ir geltona“ rodo gerą skaitmeninių ataskaitų lygį daugumoje kategorijų. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ ataskaitų nepateikia. Bendras tiriamos kategorijos vidurkis yra 9,86 balo iš 15 galimų, o standartinis nuokrypis – 5,40, tai rodo didelį atskirties lygį tarp skirtingų organizacijų. Skaitmeninės atskaitomybės praktikų įgyvendinimo lygis yra įvairus. Organizacijos, tokios kaip labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ ir visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“, rodo aukštą ST lygį, tuo tarpu „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ neįvertintas jokiaje kategorijoje, kas signalizuoja apie būtinybę ženkliai pagerinti skaitmeninės atskaitomybės praktikas. Įvairių rūšių ataskaitų skaitmeninimas padeda padidinti skaidrumą ir leidžia lengviau sekti veiklos rezultatus, tad šios kategorijos ST lygis, ypač, svarbus NVO, kurios siekia skaidrumo ir atskaitomybės suinteresuotoms šalims. Vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 2 priede.



22 pav. Skaitmeninės ataskaitos, NVO palyginimas

Diagrama (žr. 23 pav.) iliustruoja NVO skaitmeninės komunikacijos įrankių pritaikymą. Pateikiami bendri organizacijų įvertinimo rezultatai, maksimalus balų skaičius 30. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ ir „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ surinko po 12 balų. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ surinko 9 balus, „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“, „Lietuvos Caritas“ ir VšĮ „Mėlyna ir Geltona“ surinko 3 balus, o „Jungtinių Tautų Vaikų Fondo (UNICEF) Lietuvos Nacionalinio Komiteto“ skaitmeninės komunikacijos įrankių naudojimas buvo įvertintas minimaliu rezultatu – 0 iš 30 galimų balų.



23 pav. Skaitmeninės komunikacijos įrankių pritaikymas NVO svetainėse

Analizuojant labdaros ir paramos fondą „Maisto bankas“ nustatyta, kad ši organizacija aktyviai naudojasi naujienlaiškiais, tai reiškia, kad ji turi galimybę pasiekti savo auditoriją periodiškai siunčiant aktualią informaciją. Publikuodama sėkmės istorijas, ši organizacija rodo savo gebėjimą pasiekti reikšmingų rezultatų, kurie yra būtini jos reputacijos stiprinimui ir sėkmingam suinteresuotų šalių įtraukimui. Publikacijos leidžia pabrėžti NVO veiklą, inovatyvius sprendimus bei teigiamą socialinį bei ekonominį poveikį, skatinant platesnę visuomenės dalį susidomėti ir prisidėti prie organizacijos tikslų. NVO dalijasi atvirais duomenimis, tyrimų rezultatais ir kitokia informacija, tai reiškia, kad ši organizacija prisideda prie visuomenės skaidrumo didinimo, teikdama viešąją informaciją, kuri yra lengvai prieinama. Organizacija nesinaudoja pokalbių robotų (angl. *chatbots*), ir automatinių pranešimų įrankiais, dėl ko gali būti prarandama galimybė užtikrinti greitą reagavimą į standartinius užklausimus. Nenaudojamos interaktyvios platformos, tokios kaip skaitmeninės peticijos ir atsiliepiamų mygtukai, nepaisant jų svarbos stiprinant sąveiką tarp organizacijos ir jos interesų grupių. Neįgyvendinami interaktyvūs mokymai ar testai.

Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ pasižymi gerai išvystytu el. laiškų ir naujienlaiškių prenumeratų sistema, tai rodo, kad organizacija efektyviai naudojasi šia priemone siekiant reguliariai informuoti savo auditoriją apie svarbius įvykius ir naujienas. Ši organizacija netaiko pokalbių robotų, automatizuotų žinučių, pokalbių platformų ir interaktyvių kampanijų. Organizacija skelbia sėkmės istorijas ir projektų rezultatus, parodo, kaip aukotojų indėlis padeda siekti tikslų, tai ne tik stiprina jų reputaciją, bet ir skatina suinteresuotas šalis prisidėti prie veiklų. Taip pat, ši organizacija dalijasi atvirais duomenimis ir tyrimų rezultatais, didindama visuomenės pasitikėjimą ir skaidrumą.

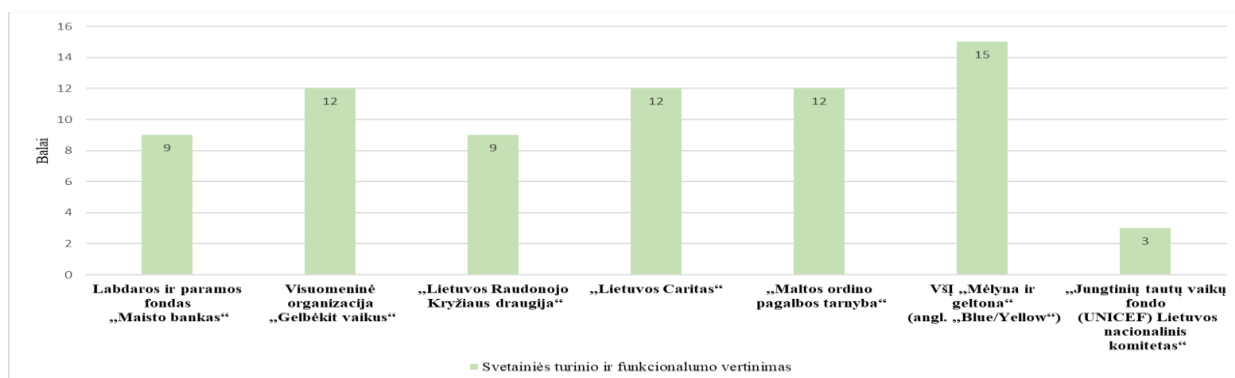
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ pasižymi efektyviu grįžtamojo ryšio sistemos naudojimu, tai yra vienintelė sritis, kurioje organizacija gavo 3 balų vertinimą, o tai reiškia, kad organizacija skiria dėmesį auditorijos nuomonei ir yra pasiruošusi priimti bei reaguoti į atsiliepimus. Tuo tarpu, kiti skaitmeninės komunikacijos įrankiai nėra išvystyti, kas rodo didelę tobulėjimo erdvę šiose srityse siekiant ne tik efektyviau informuoti visuomenę apie savo veiklą, bet ir padidinti skaidrumą bei stiprinti ryšius su įvairiomis suinteresuotomis šalimis.

„Lietuvos Caritas“ yra išskirtinė tarp analizuotų NVO, nes turi integruotą pokalbių roboto funkciją. Ši technologija suteikia galimybę automatizuoti klientų aptarnavimo procesus, užtikrinant greitą ir nuolat prieinamą atsakymą užklausoms, tuo pačiu, tai padeda efektyvinti organizacijos išteklių paskirstymą, nes mažina žmogiškųjų išteklių poreikį. Nepaisant šios pažangios funkcijos, visos likusios kategorijos įvertintos nuliniu balu, tai rodo disbalansą tarp inovatyvios technologijos naudojimo ir kitų skaitmeninės komunikacijos įrankių neįsisavinimo. Šioje kategorijoje organizacija surenka 3 balus iš 30 galimų.

„Maltos ordino pagalbos tarnyba“ efektyviai naudoja elektroninius laiškus ir naujienlaiškius bei skaidriai komunikuoja savo veiklos pasiekimus, tačiau skaitmeninėje komunikacijoje pastebėti trūkumai. Organizacija neturi pokalbių robotų, trūksta automatizuoto klientų aptarnavimo ir interaktyvių mokymų platformų.

VšĮ „Mėlyna ir geltona“, vertinant jos naudojamus skaitmeninės komunikacijos įrankius, surinko 3 balus iš galimų 30, tai rodo, kad organizacija savo internetinėje platformoje įdiegusi ribotą skaitmeninių komunikacijos įrankių, ši NVO pateikia sėkmės istorijas ir projektų rezultatus, kurie rodo, kaip aukotojų finansinis indėlis prisideda prie organizacijos tikslų siekimo. Toks turinys gali padėti padidinti skaidrumą ir aukotojų pasitikėjimą, nes jie mato realų savo indėlio poveikį. Nepaisant to, kitose vertinimo kategorijose organizacija netaiko analizuojamų skaitmeninės komunikacijos įrankių, o tai gali reikšti, kad organizacija nepakankamai išnaudoja skaitmeninės komunikacijos įrankius, kurie galėtų padėti efektyviau pasiekti esamus ir potencialius aukotojus, savanorius ar bendruomenės narius.

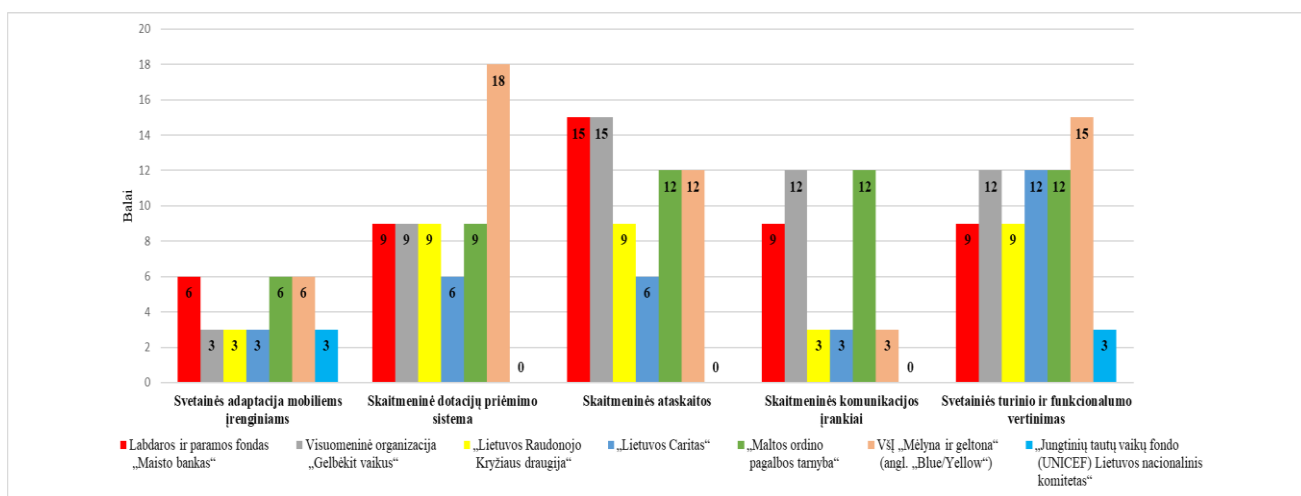
Pateiktoje diagramoje (žr. 24 pav.) matyti kaip pasiskirsto NVO įvertinus svietinės turinį ir funkcionalumą. VšĮ „Mėlyna ir geltona“ surinko 15 balų iš 21. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“, „Lietuvos Caritas“ ir „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ surinko po 12 balų. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ – 9 balus, o „Jungtinių Tautų Vaikų Fondo (UNICEF) Lietuvos Nacionalinis Komitetas“ gavo mažiausią – 3 balų vertinimą.



24 pav. Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas, NVO palyginimas

Nustatyta, kad tiriamų NVO internetinės svetainės yra optimizuotos paieškos sistemoms (SEO), siekiant pagerinti matomumą paieškos rezultatuose. Iš septynių analizuotų atvejų, keturios organizacijos pateikia turinį ne tik lietuvių kalba, bet ir kitomis kalbomis, taip pat keturios iš septynių organizacijų įdiegė technologijas, kurios leidžia analizuoti pagal individualius lankytojų poreikius ar jų naršymo elgseną. Šešios iš septynių tiriamųjų NVO savo svetainėse yra integravusios sąsajas su socialiniais tinklais, o trys iš septynių pristato vaizdo turinį, siekiant praturtinti lankytojų patirtį. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ išsiskiria talpindama edukacinę medžiagą savo internetinėje svetainėje, taip teikdama papildomą vertę savo lankytojams. Interaktyviųjų elementų, tokių kaip forumai ar diskusijų grupės, nebuvo nustatytas nė vienoje iš analizuotų NVO svetainių, kas rodo potencialias tolesnio svetainių turinio ir funkcionalumo plėtros galimybes. Vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 2 priede.

ST vertinimą balais visoms NVO galite matyti pateiktoje diagramoje (žr. 25 pav.). Pateikti ST vertinimo balai konvertuojami į ST indeksą.



25 pav. ST vertinimas balais

Remiantis gautais rezultatais (žr. 26 pav.), nustatyta, kad svetainės adaptacijos mobiliems įrenginiams kategorijoje didžiausias ST lygis buvo identifikuotas labdaros ir paramos fondui „Maisto bankas“, „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ ir VšĮ „Mėlyna ir geltona“, šių organizacijų indeksas siekia 13,33. Tai rodo, kad šios NVO pasižymi pažangiausiomis praktikomis adaptuojant savo internetines svetaines mobiliųjų įrenginių naudojimui lyginant tarp atrinktų NVO. Šio segmento vidurkis yra 9,52, o standartinis nuokrypis – 3,56, kas rodo tam tikrą kintamumą tarp skirtingų organizacijų šioje srityje. Vidurkio ir standartinio nuokrypio santykis taip pat rodo, jog analizuotos NVO skiriasi savo svetainių pritaikymu mobiliems įrenginiams efektyvumu, tai gali būti susiję su įvairiais veiksniais, įskaitant išteklių prieinamumą, technologinę kompetenciją ir strateginį dėmesį ST.

Įvertinus svetainių dotacijų priėmimo sistemos integracijos ST lygį skirtingose NVO, paaiškėjo, kad VšĮ „Mėlyna ir geltona“ demonstruoja išskirtinę kompetenciją šioje srityje, surinkdama maksimalų 20 balų indeksą. Palyginus su kitų analizuotų NVO rezultatais, ši organizacija išsiskiria savo svetainės dotacijų priėmimo sistemos funkcionalumu. Nustatytas šios kategorijos vidurkis tarp tiriamųjų NVO yra 9,52, o standartinis nuokrypis – 5,91. Šie statistiniai rodikliai atskleidžia, kad

nors kai kurios NVO yra pažengusios dotacijų priėmimo procesų skaitmenizavime, vis dėlto pastebimas kintantis ST lygis. Didelis standartinis nuokrypis rodo, kad organizacijų veiklos praktikos šioje srityje yra heterogeniškos. Vėl „Mėlyna ir geltona“ aukštas įvertinimas yra indikacija apie efektyvius ir gerai integruotus dotacijų priėmimo mechanizmus, kurie gali būti pavyzdžiu kitiems sektoriaus nariams. Šis įvertinimas taip pat rodo apie būtinybę stiprinti NVO skaitmenines kompetencijas, ypač dotacijų priėmimo srityje, siekiant padidinti atvirumą visuomenei.

ST lygio vertinimo kriterijai	Matmuo	Maksimalus įvertis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	Vėl „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams	Neapdorota reikšmė	9,00	6,00	3,00	3,00	3,00	6,00	6,00	3,00	4,29	1,60
	ST lygis	20,00	13,33	6,67	6,67	6,67	13,33	13,33	6,67	9,52	3,56
Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema	Neapdorota reikšmė	18,00	9,00	9,00	9,00	6,00	9,00	18,00	0,00	8,57	5,32
	ST lygis	20,00	10,00	10,00	10,00	6,67	10,00	20,00	0,00	9,52	5,91
Skaitmeninės ataskaitos	Neapdorota reikšmė	15,00	15,00	15,00	9,00	6,00	12,00	12,00	0,00	9,86	5,40
	ST lygis	20,00	20,00	20,00	12,00	8,00	16,00	16,00	0,00	13,14	7,20
Skaitmeninės komunikacijos įrankiai	Neapdorota reikšmė	30,00	9,00	12,00	3,00	3,00	12,00	3,00	0,00	6,00	4,90
	ST lygis	20,00	6,00	8,00	2,00	2,00	8,00	2,00	0,00	4,00	3,27
Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas	Neapdorota reikšmė	21,00	9,00	12,00	9,00	12,00	12,00	15,00	3,00	10,29	3,82
	ST lygis	20,00	8,57	11,43	8,57	11,43	11,43	14,29	2,86	9,80	3,64
	Bendras ST lygis	1	0,58	0,56	0,39	0,35	0,59	0,66	0,10	0,46	0,20

26 pav. ST lygio rezultatai

Skaitmeninių ataskaitų kategorijoje, paaiškėjo, kad labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ bei visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ pasiekė aukščiausią įvertinimą, surinkdamos maksimalų 20 balų indeksą, šis ST lygio rezultatas atskleidžia šių organizacijų veiklos skaidrumo ir atskaitomybės praktiką, suteikiant visuomenei lengvai prieinamą ir aiškiai pateiktą skaitmeninę informaciją apie jų veiklą, lyginant su kitomis tos pačios kategorijos NVO. Šių dviejų NVO rezultatas ženkliai viršija nustatytą vidurkį, kuris yra 13,14, o standartinis nuokrypis yra 7,20, kas rodo gana didelę rezultatų variaciją tarp skirtingų organizacijų. Standartinio nuokrypio dydis atskleidžia, kad nors kai kurios NVO parodė aukštą ST lygį, kitos dar turi didelę pažangos erdvę skaitmeninių ataskaitų srityje.

Skaitmeninės komunikacijos įrankių kategorijos gauti rezultatai atskleidė, kad visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ ir „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ rodo vidutiniškai išvystytą skaitmeninės komunikacijos įrankių naudojimą, pasiekdamos 8 balų indeksą. Šis įvertinimas rodo, kad minėtos NVO yra virš šios kategorijos vidurkio, kuris yra 4 balai, tačiau jų pasiekimai rodo žymų atotrūkį nuo teoriniu požiūriu įmanomo maksimalaus skaitmeninės komunikacijos įrankių efektyvumo. Standartinis nuokrypis, siekiantis 3,27, parodo reikšmingą duomenų variaciją tarp tiriamųjų NVO, kas rodo apie skirtingą skaitmeninės komunikacijos įrankių integracijos lygį.

Įvertinus svetainių turinio ir funkcionalumo subkategorijas, nustatyta, kad VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ pasiekė 14,29 balų indeksą, šis įvertinimas yra aukštesnis nei šios kategorijos vidurkis, kuris yra 9,80, atspindintis bendrą analizuojamų NVO svetainių turinio ir funkcionalumo vertinimą. Standartinis nuokrypis – 3,64 balo, indikuoja apie tam tikrą rezultatų dispersiją tarp analizuotų NVO, parodantį, kad skirtingų NVO svetainių turinio ir funkcionalumo lygiai yra nevienodi, tai reiškia, kad kai kurios organizacijos yra labiau pažengusios, tuo tarpu kitos NVO dar turi galimybę žymiai patobulinti savo svetaines, siekiant pagerinti prieinamumą.

Apibendrinus atlikto tyrimo rezultatus (žr. 26 pav.), nustatyta, kad VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ pasižymi aukščiausiu ST lygiu tarp tiriamų NVO, pasiekdama 0,66 balo, kai visų tirtų organizacijų vidutinis ST lygis yra 0,46. Tai rodo VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ gebėjimą efektyviai integruoti ST į savo veiklą, taip pat rodo organizacijos lyderystę ST srityje. Labiausiai pritaikytas ST kriterijus yra skaitmeninės ataskaitos, šios kategorijos vidutinis įvertinimas tarp tiriamųjų NVO siekia 13,14 balo, šis rezultatas parodo, kad skaitmeninės ataskaitos yra svarbus ST komponentas, leidžiantis organizacijoms atskleisti savo veiklos skaidrumą ir atskaitomybę. Analizuojamos NVO, nepaisant jų veiklos ir dydžio skirtumų, pasižymi panašiu ST intensyvumu. Nustatytas bendras ST lygis rodo potencialą organizacinių ST procesų tobulinimui, vidutinis rodiklis signalizuoja, kad NVO gali siekti didinti skaitmeninės veiklos efektyvumą, integruodamos naujausias technologijas, optimizuodamos esamus veiklos procesus ir skatindamos inovatyvumo kultūrą. Mažas standartinis nuokrypis leidžia teigti, kad ST lygis yra palyginti arti vienas kito ir nėra didelių svyravimų tarp lyginamų NVO. Rezultatai atskleidžia būtinybę toliau stiprinti skaitmenines kompetencijas ir technologijų naudojimą NVO veikloje, siekiant didinti skaidrumą ir prieinamumą visuomenei.

4.4. Visuomenės pasitikėjimo humanitarinę pagalbą teikiančių Lietuvos nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimas

Tyrimo dalyvavo 206 respondentai, iš kurių 50 proc. (103 respondentai) sudarė asmenys, priklausantys 30-45 metų amžiaus grupei. Antroje vietoje buvo 45 metų ir vyresni respondentai, sudarantys 30 proc. visų apklaustųjų (62 respondentai). Jauniausia grupė, 18–29 metų amžiaus respondentai, sudarė 20 proc. visų apklausos dalyvių (41 respondentas). Duomenys rodo, kad vidurinė amžiaus grupė yra labiausiai atstovaujama tyrime.

Pateiktame paveiksle (žr. 27 pav.) pateikiama atsakymų pasiskirstymas tarp respondentų apie NVO žinomumą. Tyrimo duomenys klasifikuojami pagal tris atsakymų kategorijas. Iš analizuojamų organizacijų, daugiausia respondentų, kurie yra girdėję apie NVO anksčiau pasirinko „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ – 43 proc. ir „Maltos ordino pagalbos tarnyba“ – 41 proc., 70 proc. respondentų žino apie VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ misiją ir veiklą, tuo tarpu apie „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinio komiteto“ misiją ir veiklą žino 50 proc. apklaustųjų. 17 proc. respondentų nurodė, kad niekada negirdėjo apie tiriamas NVO, tai rodo, kad NVO sektorius yra gana matomas visuomenėje bei jų veikla – pastebima. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad visų įtrauktų NVO žinomumas siekia daugiau nei 50 proc., šį rezultatą galima laikyti reikšmingu žinomumo lygiu, tai svarbu, nes tiriamųjų grupė yra heterogeniška, apimanti skirtingas amžiaus grupes, įvairius interesų spektrus ir skirtingą prieigą prie informacijos. Aukštas žinomumo lygis rodo NVO gebėjimą efektyviai bendrauti su visuomene, naudojant įvairius komunikacijos kanalus savo misijos ir veiklos skleidimui.

Atsakymai	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
Girdėjau apie šią NVO anksčiau	Dažnis	73	80	82	82	84	59	87
	Respondentų dalis procentais	36	39	40	40	41	29	43
Niekada negirdėjau	Dažnis	1	2	3	5	5	3	15
	Respondentų dalis procentais	1	1	2	3	3	2	7
Žinau apie šios NVO misiją ir veiklą	Dažnis	129	122	119	117	115	142	101
	Respondentų dalis procentais	64	60	58	57	56	70	50

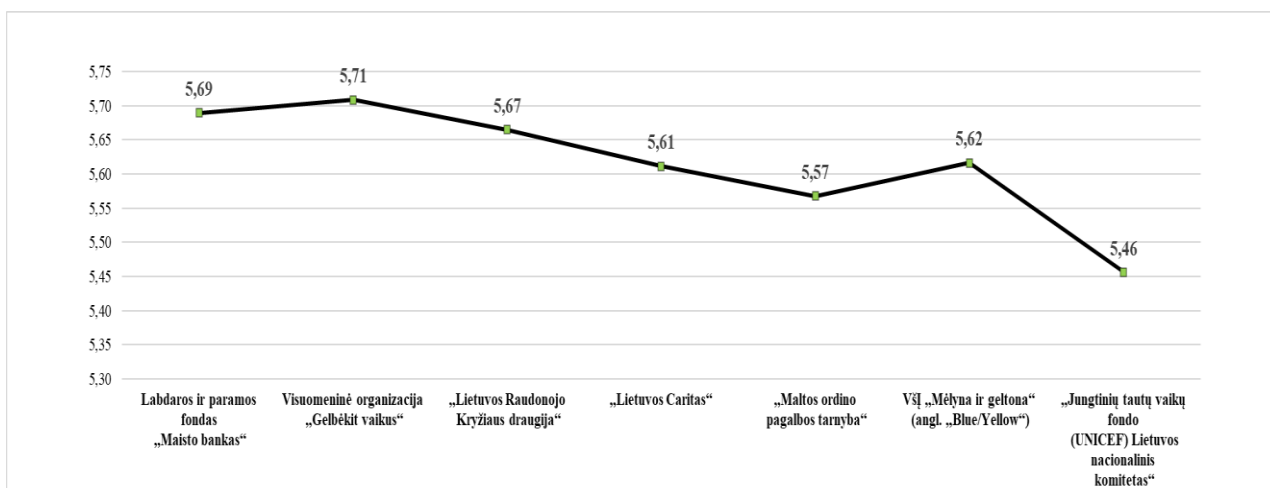
27 pav. Atsakymų pasiskirstymas apie NVO žinomumą

Paveiksle (žr. 28 pav.) pateikiami tyrimo duomenys apie aukojimą įvairioms labdaros ir paramos organizacijoms Lietuvoje. Iš gautų duomenų matyti, kad dauguma respondentų anksčiau yra aukoję labdarai, tačiau šiuo metu aktyviai aukojančių skaičius yra mažesnis, tai gali rodyti tam tikrą tendenciją aukojimo įpročiuose arba atspindėti ekonominę situaciją Lietuvoje, aukojimo strategijų pasikeitimą, ar kitus faktorius, turinčius įtakos žmonių sprendimui aukoti. Didžiausia dalis niekada neaukorusių yra tų, kurie nepalaikė „Jungtinių Tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinio komiteto“ – net 84 proc., tuo tarpu VšĮ „Mėlyna ir geltona“ šiuo metu aukoja 56 proc. respondentų. Gauti rezultatai rodo (žr. 28 pav.), kad anksčiau didžiausios paramos sulaukė labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“, tačiau dabar didžiausią aktyvių aukotojų skaičių turi organizacija VšĮ „Mėlyna ir geltona“. Ši tendencija aukojimo elgsenoje gali rodyti visuomenės reakciją į geopolitinę įtampą bei jos siekį prisidėti prie humanitarinės pagalbos suteikimo regionuose, kurie patiria konflikto padarinius.

Atsakymai	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
Šiuo metu aukuju	Dažnis	31	13	6	1	9	114	1
	Respondentų dalis procentais	15	6	3	1	5	56	1
Anksčiau aukojau	Dažnis	116	86	76	79	82	45	31
	Respondentų dalis procentais	58	43	38	39	41	22	16
Niekada neaukoku	Dažnis	54	103	117	121	111	43	163
	Respondentų dalis procentais	27	51	59	60	55	21	84

28 pav. Respondentų aukojimo elgsenos analizė pagal NVO

Aukščiausią pasitikėjimo koeficientą tarp lyginamų NVO, remiantis respondentų vertinimais, gavo visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ pasiekusi 5,71 balo iš maksimalių 7 pasitikėjimo skalėje (žr. 29 pav.). Sąlyginai panašus pasitikėjimo indeksas buvo užfiksuotas labdaros ir paramos fondui „Maisto bankas“, kurio pasitikėjimo vertinimas siekė 5,69, ir „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijai“, kuri surinko 5,67 balo vertinimą. Visų tiriamųjų NVO vidutiniai vertinimai buvo susikcentravę aukštesnėje pasitikėjimo skalės srityje, rodant bendrą visuomenės pasitikėjimo jų veikla tendenciją. Tyrimo duomenys atskleidė, jog visos analizuotos NVO gavo palyginti aukštus pasitikėjimo įvertinimus iš respondentų, kas rodo teigiamą visuomenės požiūrį į humanitarinę pagalbą teikiančių organizacijų veiklą.



29 pav. Respondentų pasitikėjimo pateiktomis NVO vertinimo rezultatai

Respondentų nuomonė apie pasitikėjimo lygį analizuojamoms NVO ir tai, kaip šis pasitikėjimas veikia jų finansinio palaikymo sprendimą, buvo vertinimas remiantis atsakymais į teiginį „Mano sprendimas aukoti šiai NVO yra pagrįstas pasitikėjimu ja“. Šį pasitikėjimą respondentai įvertino naudodami pateiktą skalę. Duomenų analizė parodė, kad VšĮ „Mėlyna ir geltona“ pasitikėjimo vertinimu pirmauja su 36 proc. respondentų, kurie visiškai sutiko su teiginiu ir 53 proc. sutikusių, indikuojant šios organizacijos aukštą reputaciją ir didelį palaikymą. Tuo tarpu, „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ sulaukė didžiausio procento „Nežinau“ atsakymų, tai rodo informacijos trūkumą arba respondentų nuomonės neapibrėžtumą. Visos NVO bendrai gavo daugiau teigiamų nei neigiamų atsakymų, kas rodo palankų visuomenės požiūrį į finansinį NVO palaikymą. Visų NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 6 priede.

Respondentų atsakymai į teiginį „Ši NVO jau pasiekė teigiamų rezultatų ir ateityje turi galimybę dar labiau prisidėti prie savo misijos įgyvendinimo“ rodo, kad visos tiriamos NVO yra vertinamos pozityviai. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ išsiskiria kaip aukščiausiai vertinama organizacija, turinti didžiausią respondentų pritarimą, su vidurkiu 4,22 ir 36 proc. visiškai pritariančių respondentų. VšĮ „Mėlyna ir geltona“ taip pat sulaukė pritarimo, su 37 proc. respondentų visiškai sutinkančių su teiginiu, o jos vertinimo vidurkis – 4,19. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“, nepaisant 14 proc. „Nežinau“ atsakymų, taip pat įvertintas teigiamai, su vidurkiu 4,06. Šie rezultatai rodo, kad nors yra tam tikrų neapibrėžtumų, dauguma respondentų teigiamai vertina NVO indėlį ir turi lūkesčių dėl jų veiklos. NVO, susiduriančios su didesniu neapibrėžtumu, turėtų imtis veiksmų gerinti savo komunikaciją ir

viešumą, siekdamas stiprinti pasitikėjimą ir palaikymą iš visuomenės. Visų NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 7 priede.

Duomenų analizė dėl NVO finansinės veiklos vertinimo rodo, jog respondentai įvertino kiekvieną organizaciją pagal teiginį „Ši NVO vykdo etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą“. Atsižvelgiant į respondentų pateiktas nuomones, duomenų analizė rodo, kad visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ yra lyderė tarp analizuojamų NVO, susijusios su etišku lėšų rinkimu, gaudama 27 proc. visiško pritarimo ir 64 proc. pritarimo atsakymų, šis rodiklis rodo aukštą visuomenės pasitikėjimą šios organizacijos finansų valdymu. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ rodo mažesnę procentą visiško sutikimo atsakymų, kartu su didesniu „Nežinau“ pasirinkimų skaičiumi, kas gali signalizuoti apie skaidrumo stoką organizacijos lėšų rinkime. Visų NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 8 priede.

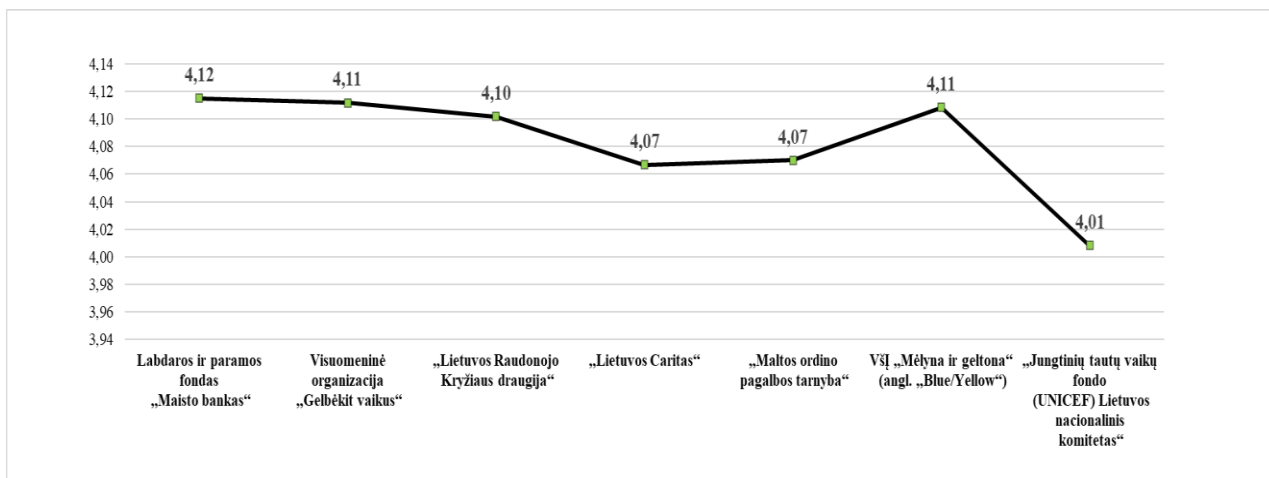
Apklausoje rezultatai atskleidžia, kad didžioji respondentų dalis teigiamai vertina teiginį „Ši NVO turi misiją, kuri yra svarbi visuomenei“. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ šiuo metu yra pripažintas turintis misiją, kuri yra itin svarbi visuomenei, pasiekdamas aukščiausią vidurkį tarp visų įvertintų NVO – 4,31 balo. Šis įvertinimas rodo, kad visuomenė vertina šios organizacijos veiklą ir pripažįsta jos teikiamą naudą bendruomenės gerovei. Teigiamas sutikimas su teiginiu buvo išreikštas didelės respondentų dalies, kurioje vidutiniškai 55 proc. pritarė teiginiui (pasirinko atsakymą „sutinku“), o vidutiniškai 40 proc. pareiškė visišką pritarimą (pasirinko atsakymą „visiškai sutinku“) tarp visų apklausoje metu įvertintų NVO. Tai rodo, kad respondentai linkę vertinti šių organizacijų misijas kaip visuomenei svarbias. Respondentų dalis, kurie nepritaria šiam teiginiui, yra ženkliai mažesnė, svyruoja nuo 0,5 proc. iki 3 proc. Šie rezultatai reiškia, kad, nors yra pastebima tendencija teigiamai įvertinti NVO misijas, vis dėlto yra tam tikra respondentų dalis su neigiamu arba neutraliu požiūriu. Visų NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 9 priede.

Vertinant respondentų nuomonę apie pateiktą NVO skaidrumą ir atskaitingumą apklausoje rezultatai rodo palankų visuomenės požiūrį į NVO. Teigiamą atsakymą („sutinku“ arba „visiškai sutinku“) dėl skaidrumo ir atskaitingumo išreiškė didžioji dalis respondentų visoms vertinamoms organizacijoms. Pritarimo lygis svyravo nuo 58 proc. iki 66 proc. už „sutinku“ ir nuo 22 proc. iki 28 proc. už „visiškai sutinku“. Neigiamas vertinimas („nesutinku“ arba „visiškai nesutinku“) buvo itin žemas – nesiekė 2 proc. visų atsakymų. Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad visos į apklausą įtrauktos NVO yra palankiai vertinamos visuomenės, su aiškia tendencija laikyti šias NVO skaidriomis ir atskaitingomis. Remiantis respondentų vertinimais, VšĮ „Mėlyna ir geltona“ pripažįstama kaip organizacija, pasižyminti aukščiausiu skaidrumo ir atskaitomybės lygiu iš visų tyrime analizuotų NVO. Jos vidurkis – 4,09 balai, šis vidurkis yra didžiausias tarp vertintų NVO, tai rodo stiprų visuomenės pasitikėjimą šios organizacijos veikla. Visų NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 10 priede.

Rezultatai rodo, kad analizuojamoms NVO yra būdingas teigiamas visuomenės požiūris atsižvelgiant į jų sugebėjimą efektyviai paskirstyti gaunamas aukas. Nustatyta, kad apie 70 proc. apklaustųjų pritarė teiginiui „Protinga dalis surinktų aukų skiriama tiesiogiai pagrindiniam NVO tikslui pasiekti“, kas rodo pasitikėjimą jų finansų valdymo kompetencija. Visišką pritarimą šiai nuostatai išreiškė vidutiniškai 12 proc. respondentų. Priešingai, oponuojančiųjų šiam teiginiui dalis buvo nežymi, su mažiau kaip 2 proc. apklausoje dalyvių. Nepriklausomą arba neutralią poziciją („Nežinau“) pasirinko vidutiniškai 16 proc. respondentų, tai rodo informacijos trūkumą arba

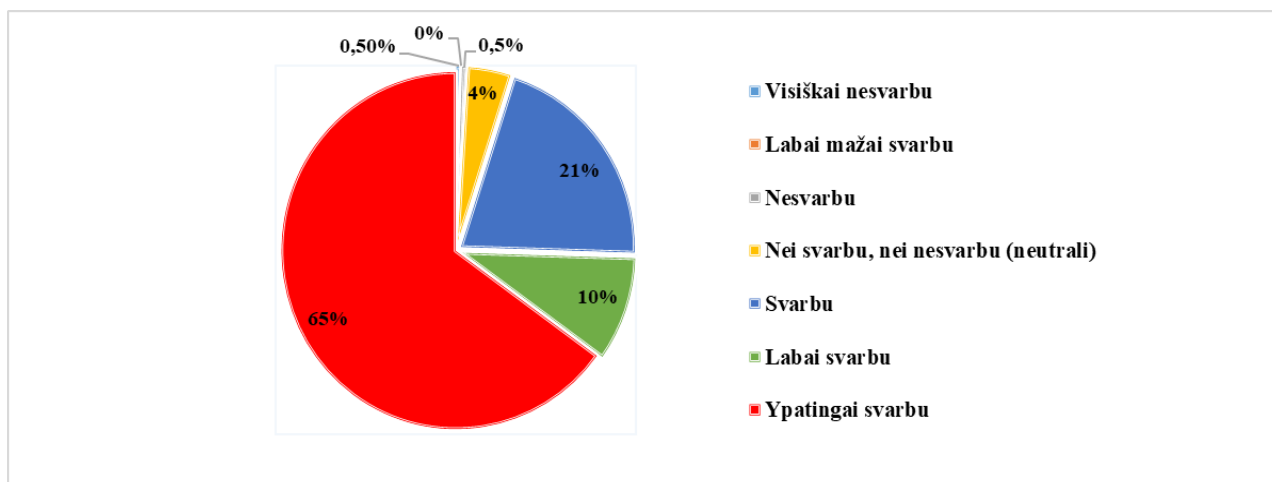
nusistovėjusio požiūrio nebuvimą. Remiantis visuomenės apklausos rezultatais, Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ yra įvertintas kaip efektyviausiai aukas paskirstanti organizacija siekiant savo tikslų, rodantys aukštą pasitikėjimą fondo finansine atskaitomybe ir skaidrumu. NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 11 priede.

Pateiktoje diagramoje (žr. 30 pav.) galite matyti bendrą visų teiginių apie visuomenės pasitikėjimą rezultatų pasiskirstymą. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“ turi aukščiausią vidurkį – 4,12, kas rodo didžiausią palankumą tarp visų tiriamų NVO. „Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“ turi žemiausią vidurkį – 4,01, kuris yra gana aukštas, bet lyginant su kitomis NVO, šiek tiek atsilieka. Visų kitų NVO įvertinimai yra panašūs ir laikosi 4,07-4,11 ribose. Tai rodo kad bendras visuomenės pasitikėjimas yra stabilus ir teigiamas. NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 12 priede.



30 pav. Teiginių apie visuomenės pasitikėjimą vertinimo rezultatai

Diagramoje (žr. 31 pav.), kuri vizualizuoja respondentų atsakymus į klausimą apie pasitikėjimo NVO svarbą sprendžiant aukoti lėšas, dominuoja 65 proc. respondentų, kurie pasitikėjimą įvertino kaip ypatingai svarbų. Diagramos segmentai iliustruoja papildomus pasitikėjimo lygio įvertinimus, „svarbu“, kurį pasirinko 21 proc. respondentų, ir „labai svarbu“, kurį pasirinko 10 proc. apklausos dalyvių, tai reiškia, kad šie pasitikėjimo lygiai yra mažiau paplitę tarp apklausos respondentų.



31 pav. Pasitikėjimo vertinimas priimant sprendimą aukoti NVO

Tik nedidelė respondentų dalis pasirinko žemiausią įvertinimą. Iš šių rezultatų matyti, kad pasitikėjimas NVO yra vienas iš lemiamų veiksnių daugumai respondentų, sprendžiant aukoti lėšas.

Analizuojant respondentų vertinimus apie NVO veiklą (žr. 6 lent.), aukščiausią pritarimą, 4,28 balo iš maksimaliai galimų 5, gavo teiginys, jog NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje, tai rodo, kad respondentai pripažįsta NVO reikšmę ir poveikį visuomenės gerovei. Visuomenė teigiamai vertina NVO vaidmenį įvairiose iniciatyvose, kurias jie remia, tai rodo 4,16 vidurkis. Teiginiui, kad NVO veikia atsižvelgdamos į visuomenės interesus, taip pat suteiktas aukštas įvertinimas – 4,06, šis rezultatas patvirtina, kad respondentų nuomone, NVO atlieka savo veiklas ne tik savarankiškai, bet ir atsižvelgdamos į visuomenę ir jos poreikius.

6 lentelė. Visuomenės nuomonė apie NVO veiklą

Teiginys	Dažnis (1 balas)	Dažnis (2 balai)	Dažnis (3 balai)	Dažnis (4 balai)	Dažnis (5 balai)	Vidurkis
NVO teigiamai prisideda prie iniciatyvų, kurias jie remia	0	1	14	127	61	4,16
NVO užtikrina etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą	0	4	33	130	36	3,92
NVO išlaidauja atsakingai ir efektyviai	2	6	53	121	22	3,72
NVO yra gerai valdomos	0	7	50	125	22	3,76
NVO užtikrina, kad protinga aukų dalis pasiektų galutinį tikslą	0	5	32	141	25	3,86
NVO yra reguliuojamos, siekiant užtikrinti, kad jų veikla būtų vykdoma visuomenės labui	20	21	38	103	22	3,39
NVO yra skaidrios dėl savo veiklos	2	5	46	128	22	3,75
NVO panaudoja lėšas taip, kaip pažadėjo donorams/aukotojams	0	5	41	132	26	3,84
NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje	0	3	13	104	84	4,28
NVO daugiausiai aukų išleidžia algoms ir administravimui	12	22	61	88	20	3,35
NVO veikia atsižvelgdamos į visuomenės interesus	1	3	24	113	61	4,06
Vietinės NVO yra patikimesnės	49	60	22	58	14	2,61
Didelės NVO yra patikimesnės	10	49	18	51	74	3,57

Tuo tarpu teiginys, kad vietinės NVO yra patikimesnės, gavo žemiausią vidurkį, kas rodo galimą respondentų pasitikėjimo stoką vietos lygmens NVO ir parodo didesnę pasitikėjimą didesnių organizacijų veikla. Teiginys apie NVO reguliavimą siekiant užtikrinti, kad jų veikla būtų vykdoma visuomenės labui, sulaukė palyginti vidutinio pritarimo (vidurkis 3,39), kas rodo potencialią abejonę dėl esamų reguliavimo mechanizmų efektyvumo ar skaidrumo. Analizės metu išryškėjo didelė respondentų dalis, pažymėjusi vidutinį įvertinimą (3 balai), kuris kategorizuojamas kaip „Nežinau“. Tai rodo, jog dalis respondentų nesijaučia pakankamai informuoti, norėdami vertinti NVO veiklą, tai gali rodyti informacijos apie NVO veiklą prieinamumo ar viešinimo problematiką.

Tyrimo metu respondentai buvo paprašyti įvertinti NVO naudojamų skaitmeninių kanalų, įskaitant socialinius tinklus ir internetines svetaines ir pan., reikšmingumą jų pasitikėjimui šiomis organizacijomis. Iš viso 39 proc. apklaustųjų skaitmeninių kanalų naudojimą NVO komunikacijoje nurodė kaip labai svarbų, o 15 proc. – kaip svarbų. Kita respondentų dalis, sudaranti 26 proc., skaitmeninių kanalų reikšmę jų pasitikėjimui vertino kaip vidutinę. Tuo tarpu mažesnė respondentų dalis, vidutiniškai 5 proc., skaitmeninių kanalų svarbą savo pasitikėjimui laiko mažiau reikšminga. Šie duomenys leidžia teigti, kad didžioji respondentų dalis vertina skaitmeninius kanalus kaip svarbius savo pasitikėjimui NVO. Tokie vertinimai rodo visuomenės lūkesčius, kad NVO yra skaidrios, pasiekiamos ir aktyviai bendrauja su visuomene, kas yra svarbūs pasitikėjimą formuojantys faktoriai.

Apklausoje dalyviai vertino prieinamumą ir suprantamumą informacijos apie NVO veiklą bei finansus, skelbiamos per skaitmenines platformas. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 7 proc. respondentų prieinamumą ir suprantamumą įvertino kaip labai aukštą, o 20 proc. – kaip aukštą. Didelė dalis respondentų, sudaranti 56 proc. informacijos prieinamumą ir suprantamumą įvertino vidutiniškai. 2 proc. respondentų nurodė, kad informacijos prieinamumas ir suprantamumas yra labai žemas. Šie rezultatai rodo, kad dauguma respondentų mano, jog informacija apie NVO veiklą ir finansus skaitmeninėse platformose yra prieinama ir suprantama iš dalies. Siekiant išlaikyti ir stiprinti visuomenės pasitikėjimą NVO turėtų užtikrinti aukštą informacijos skaidrumo ir suprantamumo lygį.

Apklausoje duomenų analizė atskleidžia, kad NVO gebėjimas įgyvendinti inovacijas ir vykdyti ST yra įvertintas teigiamai. 39 proc. respondentų priskyrė NVO naudojamų inovacijų ir ST poveikį veiklos ir atskaitomybės gerinimui į aukštos svarbos kategoriją, suteikdami 5 balų įvertinimą. 26 proc. apklaustųjų šias iniciatyvas įvertino kaip itin reikšmingas, suteikdami 6 balų įvertinimą, o 6 proc. kaip išskirtinai svarbias, suteikdami maksimalų 7 balų įvertinimą. Šie rezultatai parodo, jog didžioji dalis apklaustųjų mano, kad šios NVO permamos yra naudingos. Tik maža respondentų dalis mano, kad šie pokyčiai yra nežymūs ar neturintys didelės reikšmės.

Respondentai buvo paprašyti įvertinti, kaip skaitmeninės aukojimo galimybės, tokios kaip periodinės prenumeratos ar aukojimas kriptovaliutomis, veikia jų sprendimą aukoti NVO. Gauti duomenys rodo, kad 10 proc. respondentų skaitmeninės aukojimo galimybės turi labai didelę įtaką, o dar 20 proc. – didelę įtaką. Tai, kad daugiau nei trečdalis respondentų įvertino šias galimybes teigiamai (su 5-7 balais), rodo, kad skaitmeninės inovacijos aukojimo srityje yra svarbios. 17 proc. respondentų vertinimas buvo vidutiniškas, o mažiau nei penktadalis (balai nuo 1 iki 3) mano, kad šios galimybės nedaro reikšmingos įtakos jų aukojimo sprendimams. Iš apklausoje duomenų matyti, jog skaitmeninės aukojimo galimybės yra svarbus, bet ne išskirtinis veiksnys lemiantis respondentų pasirinkimus aukoti NVO, tai rodo, kad, nepaisant pozityvaus dalies respondentų vertinimo, dar yra erdvės skaitmeninio aukojimo procesų tobulinimui, siekiant pritraukti platesnį donorių ratą. Vadinasi, NVO turėtų toliau vystyti ir pristatyti skaitmenines aukojimo galimybes, kad jos taptų dar patrauklesnės ir prieinamos esamiems ir potencialiems rėmėjams.

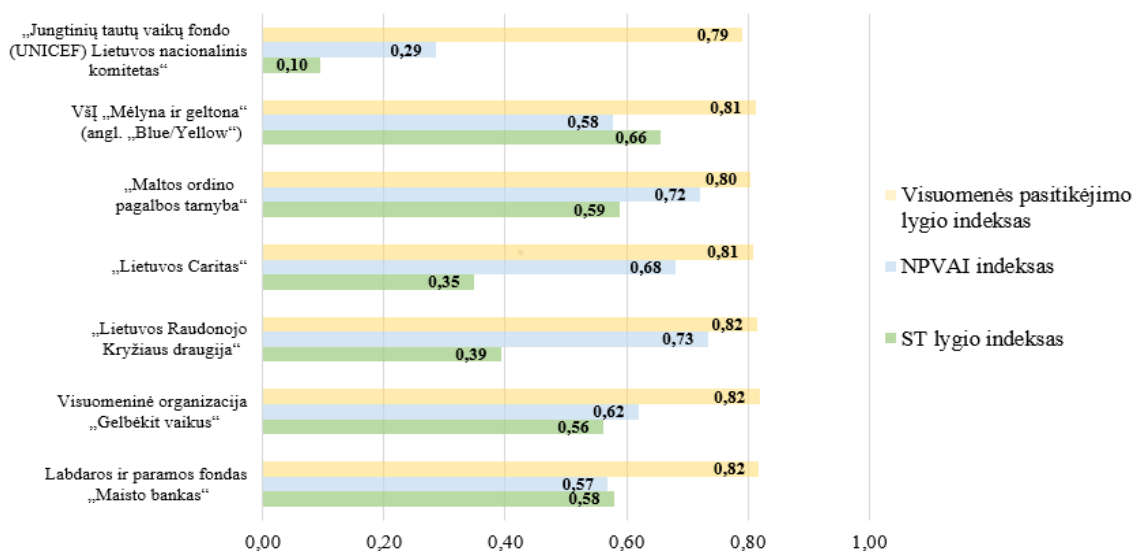
Analizuojant rezultatus, susijusius su interaktyvių funkcijų, pavyzdžiui, interaktyvių žemėlapių, vaizdo turų ir kitų įrankių naudojimu NVO svetainėse, matyti, kad 25 proc. respondentų nurodė, jog šios funkcijos labai didina jų pasitikėjimą NVO veikla. 18 proc. teigė, kad interaktyvios funkcijos turi didelę įtaką, o 19 proc. – vidutinę įtaką. 20 proc. respondentų vertinimas buvo neutralus, o

mažiau nei penktadalis – 17 proc. įvertino šias funkcijas kaip nedidelę arba jokios įtakos neturinčias. Šie duomenys rodo, kad interaktyvios funkcijos yra laikomos vertingomis priemonėmis didinant pasitikėjimą ir supratimą apie NVO veiklą, tačiau yra dalis žmonių, kuriems šių inovacijų reikšmė yra nežymi.

Tyrimo rezultatai rodo, kad Lietuvos visuomenėje aiškiai matoma ir teigiamai vertinama humanitarinę pagalbą teikiančių NVO veikla. Visuomenės apklausoje net 70 proc. respondentų pažymėjo žinantys VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ misiją ir veiklą. Aukojimo tendencijos tarp skirtingų NVO leidžia matyti, kad VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ šiuo metu užima lyderio pozicijas donorų aktyvumo atžvilgiu, su daugiau nei pusės apklaustų respondentų (56 proc.) pasirinkimu aukoti būtent šiai organizacijai. Šis paramos pasiskirstymas rodo organizacijos patikimumą, veiksmingą viešąją komunikaciją ir misijos svarbą dabartiniams visuomenės lūkesčiams. Bendrai nustatyta mažėjanti aukojimų tendencija, kas rodo pokyčius aukojimo praktikoje ar ekonominius aspektus, turinčius įtakos filantropiniams sprendimams. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ gavo aukščiausią pasitikėjimo reitingą – 5,71 iš 7 galimų balų, o tai rodo didelį visuomenės pasitikėjimą šia NVO. Vis dėlto, kitų analizuotų organizacijų gauti įvertinimai, svyruojantys tarp 5,46 ir 5,69 balų, rodo bendrą palankų požiūrį į humanitarinę pagalbą teikiančių NVO darbą. Šie duomenys įrodo NVO gebėjimą efektyviai realizuoti savo veiklą ir palaikyti aukštą pasitikėjimo lygį, taip pat rodo NVO sektoriaus brandą ir įsitvirtinimą visuomenėje. Pasitikėjimas NVO yra kritiškai svarbus veiksnys, lemiantis žmonių sprendimą aukoti lėšas. Dauguma respondentų (65 proc.) pasitikėjimą NVO įvardijo kaip ypatingai svarbų, o bendras pritarimas NVO svarbai visuomenėje patvirtino jų teigiamą poveikį visuomeninėms iniciatyvoms. Tačiau kai kurie aspektai, tokie kaip NVO reguliavimas, sulaukė mažesnio pritarimo, kas atskleidžia potencialius iššūkius skaidrumo ir reguliavimo srityse. Nustatyta, kad skaitmeninės komunikacijos ir aukojimo galimybės svarbus visuomenės pasitikėjimo NVO veikla aspektas, o respondentų vertinimai rodė lūkesčius dėl didesnio skaidrumo ir interaktyvumo. Šios tendencijos rodo, kad inovatyvumas yra svarbus stiprinant ryšius tarp NVO ir visuomenės, taip pat prisidedant prie pasitikėjimo didinimo.

4.5. Empirinio tyrimo rezultatų apibendrinimas ir rekomendacijos

Remiantis gautais tyrimo rezultatais buvo sumodeliuota diagrama, kuri vaizduoja humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės, ST ir visuomenės pasitikėjimo lygius (žr. 32 pav.). Diagramoje pateikiama vizualinė analizė leidžia įvertinti ir palyginti NVO atskaitomybės, ST ir visuomenės pasitikėjimo lygius, kurie rodo organizacijų gebėjimus atitikti skaidrumo, atskaitomybės standartus. Nustatyta, kad „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ pasižymi didžiausiu atskaitomybės indeksu tarp analizuotų NVO, tai reiškia, kad ši organizacija labiausiai atitiko atskaitomybės vertinimo kriterijus. Šis rezultatas rodo stiprią organizacijos orientaciją į atskaitomybę ir jos išipareigojimą būti atvirai, atskaitingai visuomenei bei savo suinteresuotoms šalims. VŠĮ „Mėlyna ir Geltona“ nustatytas aukščiausias ST lygis tarp analizuojamų NVO. Aukštas ST indeksas parodo organizacijos lankstumą adaptuojantis prie nuolat kintančios skaitmeninės ekosistemos ir gebėjimą efektyviai taikyti skaitmenines technologijas siekiant įgyvendinti strateginius tikslus. Nustatytas aukštas pasitikėjimo lygis visoms humanitarinę pagalbą teikiančioms NVO, kuris rodo pasitikėjimą jų atliekama veikla ir misija. Visuomenė labiausiai pasitiki visuomenine organizacija „Gelbėkit vaikus“. NVO vertinimo rezultatai pateikiami šio darbo 13 priede.



32 pav. ST, atskaitomybės ir visuomenės pasitikėjimo indeksų palyginimas

Tyrimo rezultatai, pateikti šioje diagramoje, yra pirmieji tokio pobūdžio, kurie atlikti Lietuvoje, analizuojant visuomenės pasitikėjimą, atskaitomybę ir ST tarp humanitarinę pagalbą teikiančių NVO. Dėl tyrimų šioje srityje stokos Lietuvoje, nėra galimybės palyginti gautus rezultatus su kitą veiklą vykdančių NVO atskaitomybės, ST ir visuomenės pasitikėjimo rodikliais. Tai atskleidžia būtinybę tolesniems tyrimams, kurie galėtų padėti suformuoti strategiją, skirtą stiprinti NVO sektoriaus skaidrumą ir efektyvumą.

Remiantis tyrimo rezultatais, kurie atskleidė humanitarinę pagalbą teikiančių NVO atskaitomybės ir ST trūkumus, rekomenduojama:

- ✓ finansinės atskaitomybės stiprinimas. Būtina užtikrinti reguliarius ir prieinamus finansinių ir veiklos ataskaitų paskelbimus, kurie turėtų būti aiškūs, išsamūs ir lengvai interpretuojami, suteikiant visuomenei galimybę gauti išsamų ir teisingą vaizdą apie NVO finansinę būklę ir veiklos efektyvumą;
- ✓ prieinamumo neįgaliesiems užtikrinimas. Suteikti prieigą prie svetainių, užtikrinant, kad turinys ir navigacija būtų pritaikyti įvairių poreikių turintiems asmenims;
- ✓ informacijos prieinamumo didinimas. Sukurti intuityvias ir išsamias dažnai užduodamų klausimų skiltis, kurios palengvintų informacijos paiešką svetainėje ir padidintų paslaugų skaidrumą;
- ✓ skaitmeninio turinio pritaikymas. Plėsti ir tobulinti skaitmeninius ataskaitų pateikimo būdus, kurie palengvintų NVO veiklos ir pasiekimų suvokimą;
- ✓ skaitmeninės komunikacijos įrankių plėtra. Diegti pokalbių robotus, automatizuotas žinutes bei skaitmeninius įrankius, skatinti interaktyvumą ir abipusį ryšį su suinteresuotomis šalimis;
- ✓ turinio ir funkcionalumo tobulinimas. Užtikrinti turinio prieinamumą keliomis kalbomis ir pritaikymą pagal lankytojo elgseną;
- ✓ organizacijos valdymo skaidrumas. Užtikrinti, kad įstatų dokumentai, informacija apie valdybos narius ir vadovybę būtų prieinama visuomenei, taip ugdant atvirumo ir skaidrumo kultūrą;
- ✓ strateginis planavimas. Pabrėžti strateginio planavimo svarbą, viešai skelbiant organizacijos strateginius planus ir tikslus, siekiant užtikrinti aiškumą dėl organizacijos krypties ir siekių.

Išvados

1. Išanalizavus nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės problematiką skaitmeninės transformacijos sąlygomis, nustatyta, kad skaitmeninė transformacija atveria naujas galimybes atskaitomybės stiprinimui, tačiau tuo pačiu metu kelia iššūkius. Skaitmeninė transformacija suteikia galimybę didinti skaidrumą ir efektyvumą, tačiau ne visos nevyriausybinės organizacijos yra vienodai pasirengusios ar turi gebėjimų įdiegti ir naudoti skaitmeninę transformaciją savo veikloje, kas gali būti susiję su išteklių trūkumu, žinių ir įgūdžių stoka bei organizacinės kultūros ypatumais. Atskaitomybės užtikrinimas šiandienos skaitmeninėje aplinkoje reikalauja ne tik technologinės adaptacijos, tačiau ir glaudesnio dialogo tarp nevyriausybinių organizacijų ir visuomenės, siekiant išlaikyti ir stiprinti tarpusavio pasitikėjimą. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad svarbu ne tik technologiškai aprūpinti nevyriausybinės organizacijas, bet ir ugdyti jų skaitmeninę kultūrą, investuoti į darbuotojų mokymus bei skatinti atvirumą inovacijoms. Egzistuoja skaitmeninio neprieinamumo problema, kuri gali riboti nevyriausybinių organizacijų gebėjimą užtikrinti visapusišką atskaitomybę suinteresuotosioms šalims. Atskaitomybės užtikrinimas skaitmeninėje eroje reikalauja integruoto požiūrio, kuriame technologinė pažanga derinama su etiniais, teisiniais ir organizaciniais pokyčiais. Tik taip nevyriausybinės organizacijos galės pilnai išnaudoti skaitmeninės transformacijos teikiamas galimybes ir sustiprinti visuomenės pasitikėjimą.
2. Atlikta mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad skaitmeninė transformacija suteikia naujų galimybių didinti veiklos skaidrumą, efektyvumą ir pasiekiamumą. Naudojant skaitmeninius įrankius ir technologijas, organizacijos gali geriau valdyti išteklius, stiprinti ryšius su visuomene ir skaidriai atskleisti svarbią informaciją apie finansus, projektus, pasiekimus. Nustatyta, kad internetinės svetainės yra svarbi atskaitomybės ir skaidrumo užtikrinimo priemonė, leidžianti veiksmingai komunikuoti su visuomene. Pasitikėjimas yra stiprinamas per didesnę skaidrumą ir atskaitomybę, kurie yra tiesiogiai veikiami skaitmeninės transformacijos taikymo nevyriausybinių organizacijų veikloje. Atlikta mokslinės literatūros analizė ne tik pabrėžia skaitmeninės transformacijos teikiamas galimybes nevyriausybinių organizacijų sektoriui, tačiau ir išryškina būtinybę aktyviai įgyvendinti skaitmeninę transformaciją, kad būtų galima atitikti didėjančius visuomenės lūkesčius atskaitomybės ir skaidrumo atžvilgiu.
3. Atsižvelgiant į teorinės dalies gautus rezultatus, parengta nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės skaitmeninės transformacijos sąlygomis metodologija, kuri leidžia ištirti skaitmeninės transformacijos ir atskaitomybės lygį humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų internetinėse svetainėse bei nustatyti visuomenės pasitikėjimą jomis. Atskaitomybės lygiui ir skaitmeninės transformacijos lygiui nustatyti taikomas kokybinis tyrimo metodas, o visuomenės pasitikėjimui nustatyti parinktas kiekybinis tyrimo metodas. Kiekybinis tyrimas atliekamas internetinės apklausos būdu, kurioje dalyvavo 206 respondentai.
4. Remiantis iš anksto apibrėžtais kriterijais, atliktas atrankos procesas, kurio metu išanalizuotas plataus masto duomenų rinkinys. Šis procesas leido identifikuoti septynias Lietuvoje veikiančias ir humanitarinę pagalbą teikiančias nevyriausybinės organizacijas. Nustatyta, kad didžiausią Lietuvoje humanitarinę pagalbą teikiančių nevyriausybinių organizacijų atskaitomybės lygis yra vidutinis. Tirtos nevyriausybinės organizacijos yra panašiam skaitmeninės atskaitomybės lygyje. Didžiausias atskaitomybės lygis nustatytas „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“ organizacijai. Nors tam tikri atskaitomybės komponentai, tokie kaip prieinamumas ir misijos aiškumas, yra įgyvendinti gerai, valdymo skaidrumo ir finansų atskleidimo srityse stebimi

trūkumai. Šie trūkumai mažina NVO gebėjimą užtikrinti visišką skaidrumą ir atvirumą, kuris yra būtinas siekiant išlaikyti suinteresuotųjų šalių pasitikėjimą. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad humanitarinę pagalbą teikiančiose nevyriausybinėse organizacijose skaitmeninės transformacijos procesai yra pradėti, tačiau jų lygis yra tik vidutiniškas. Nustatytas nevienodas skaitmeninės transformacijos progresas. VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ pasižymi aukštesniu skaitmeninės transformacijos integracijos lygiu, kuris siekia 0,66 indeksą, tai rodo, kad sąmoningas ir tikslingas skaitmeninių pokyčių valdymas yra realiai pasiekiamas. Bendras skaitmeninės transformacijos lygis siekia 0,46, o tai rodo lėtesnį ir netolygų technologinės pažangos tempą. Nustatyta, kad visuomenės pasitikėjimas humanitarinę pagalbą teikiančiomis nevyriausybinėmis organizacijomis Lietuvoje yra aukštas. Daugiau nei 70 proc. respondentų nurodė, kad žino apie VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ misiją ir veiklą. Šiuo metu ši nevyriausybė organizacija sulaukia didžiausios paramos. Apskaičiuotas pasitikėjimo indeksas, kuris svyruoja nuo 0,79 iki 0,82 rodo, kad aukštas visuomenės pasitikėjimas apima visas tirtas NVO. Šis nuoseklus pasitikėjimas parodo, kad NVO yra laikomos svarbiomis visuomenėje, į kurių veiklą žmonės žiūri palankiai. Nustatyta, kad didelės, gerai žinomos NVO sulaukia daugiau pasitikėjimo, palyginti su mažesnėmis, vietinėmis organizacijomis. Nepaisant to, kad tarptautiniu mastu nevyriausybinių organizacijų sektorius išgyvena pasitikėjimo krizę, Lietuvoje visuomenė pasitiki humanitarinę pagalbą teikiančiomis nevyriausybinėmis organizacijomis.

Literatūros sąrašas

1. Adhikari, P., Upadhaya, B., Wijethilake, C., & Adhikari, S. D. (2023). The sociomateriality of digitalisation in Nepalese NGOs. *The British Accounting Review*, 55. doi: 10.1016/j.bar.2023.101206
2. Agyemang, G. (2023). Let's have a relook at accountability. *The British Accounting Review*, 101262. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2023.101262>
3. Agostino, D., Saliterer, I., Steccolini, I. (2021). Digitalization accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Finance and Account Management*. doi: 10.1111/faam.12301
4. Al Najjar, M. T., Al Shobaki, M. J., & El Talla, S. A. (2023). The Reality of Digital Transformation in Non-Governmental Organizations in Palestine. *International Journal of Engineering and Information Systems* 7 (6), 80-95. [žiūrėta 2023-12-13]. Prieiga per internetą: <https://philpapers.org/rec/ALNTRO-4>
5. Alshurafa, M., Aboramadan, M., & Haniffa, R. (2023). Digital postcolonialism and NGO accountability during COVID-19: Evidence from the Gaza Strip. *The British Accounting Review*, 55. doi:10.1016/j.bar.2023.101203
6. Amagoh, F. (2015). Improving the credibility and effectiveness of non-governmental organizations. *Progress in Development Studies*, 15(3), 221-239. <https://doi.org/10.1177/1464993415578979>
7. Argenti, P.A., Saghablyan, A. (2017). Reputation at Risk: The Social Responsibility of NGOs. *Corp Reputation Rev* 20, 1–26. <https://doi.org/10.1057/s41299-017-0013-8>
8. Banks, N. (2021). The Role and Contributions of Development NGOs to Development Cooperation: What Do We Know? In: Chaturvedi, S., et al. *The Palgrave Handbook of Development Cooperation for Achieving the 2030 Agenda*, 671-688. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-57938-8_31
9. Banks, N., Hulme, D., & Edwards, M. (2015). NGOs, states, and donors revisited: Still too close for comfort? *World Development*, 66, 707–718. <http://dx.doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.09.028>
10. Becker, A., Boenigk, S., & Willems, J. (2020). In Nonprofits We Trust? A Large-Scale Study on the Public's Trust in Nonprofit Organizations. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 32(2), 189-216. doi: 10.1080/10495142.2019.1707744
11. Bekele, S. (2023). The Role of Transparency and Accountability in Digital Transformation. [žiūrėta 2024-01-21]. Prieiga per internetą <https://www.isaca.org/resources/news-and-trends/industry-news/2023/the-role-of-transparency-and-accountability-in-digital-transformation>
12. Belal, A., Thomson, I., & Cordery, C. (2023). Critical perspectives on NGO governance and accountability. *Critical Perspectives on Accounting*, 92. doi: 10.1016/j.cpa.2023.102583
13. Caralt, E., Carreras, I., Sureda, M. (2017). La transformación digital en las ONG. Conceptos soluciones y casos prácticos. Programa ESADE-PwC de Liderazgo Social 2016-2017. [žiūrėta 2024-01-25]. Prieiga per internetą <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf>

14. Cavicchi, C., & Vagnoni, E. (2023). Digital information systems in support of accountability: The case of a welfare provision non-governmental organisation. *The British Accounting Review*, 55. doi: 10.1016/j.bar.2022.101112
15. Chapagain, C. (2019). Public trust in charities: Evidences from Finland and Sweden. In *Innovative Governance and Public Management* (p. 78). University of Agder: Nordic Master's Programme
16. Cheney, C. (2020). To meet needs from a distance, NGOs turn to chatbots. [žiūrėta 2024-01-25]. Prieiga per internetą <https://www.devex.com/news/to-meet-needs-from-a-distance-ngos-turn-to-chatbots-97761>
17. Chenhall, R. H., Hall, M., & Smith, D. (2010). Social capital and management control systems: A study of a non-government organization. *Accounting, Organizations and Society*, 35(8), 737-756. doi: 10.1016/j.aos.2010.09.006
18. Coppola, D. (2015). Introduction to International Disaster Management. Butterworth-Heinemann. Prieiga per internetą: https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=fnODBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=6a0777JL-J&sig=FTqt1ZAbKy7QhVXGpa-OdanJgDc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
19. Cordery, C. J., Goncharenko, G., Polzer, T., Mc Conville, D., & Belal, A. (2023). NGOs' performance governance and accountability in the era of digital transformation. *The British Accounting Review*, 55. doi:10.1016/j.bar.2023.101239
20. Cordery, C., Belal, A. R., & Thomson, I. (2019). NGO accounting and accountability: past present and future. *Accounting Forum*, 43(1), 1-15. doi: 10.1080/01559982.2019.1593577
21. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Sage publications*.
22. Dainelli, F., Manetti, G., & Sibilio, B. (2013). Web-Based Accountability Practices in Non-profit Organizations: The Case of National Museums. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(3), 649-665. <https://doi.org/10.1007/s11266-012-9278-9>
23. Delisle, H., Roberts, J. H., Munro, M., Jones, L., & Gyorkos, T. W. (2005). The role of NGOs in global health research for development. *Health Research Policy and Systems*, 3(3). <https://doi.org/10.1186/1478-4505-3-3>
24. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). The Sage handbook of qualitative research. Sage.
25. Dhanani, A., Connolly, C. Non-governmental Organizational Accountability: Talking the Talk and Walking the Walk? *Journal of Business Ethics* 129, 613–637. doi: 10.1007/s10551-014-21721
26. Dumont, G. E. (2013). Nonprofit Virtual Accountability: An Index and Its Application. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 42(5), 1049-1067. <https://doi.org/10.1177/0899764013481285>
27. Ebrahim, A. (2003). Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs. *World Development*, 31(5), 813-829. doi: 10.1016/S0305-750X(03)00014-7
28. Farid, M., Song, C. (2020). Public Trust as a Driver of State-Grassroots NGO Collaboration in China. *Journal of Chinese Political Science*, 591–613. <https://doi.org/10.1007/s11366-020-09691-7>
29. Fine, A., & Kanter, B. (2021). How Smart Tech Is Transforming Nonprofits. *Harvard Business Review*. [žiūrėta 2023-11-20]. Prieiga per internetą <https://hbr.org/2021/12/how-smart-tech-is->

[transformingnonprofits#:~:text=How%20Smart%20Tech%20Is%20Transformingnonprofits​%60%60%E3%80%90oacite:1%E3%80%91%60%60​](#)

30. Furr, N., Ozcan, P., & Eisenhardt, K. M. (2022). What is digital transformation? Core tensions facing established companies on the global stage. *Global Strategy Journal*. doi: 10.1002/gsj.1442
31. Gandía, J. L. (2011). Internet disclosure by nonprofit organizations: Empirical evidence of nongovernmental organizations for development in Spain. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(1), 57-78. <https://doi.org/10.1177/0899764009343782>
32. Girei, E. (2023). Managerialisation, accountability and everyday resistance in the NGO sector: Whose interests matter? *Critical Perspectives on Accounting*, 92, 102418. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2022.102418>
33. Goddard, A. (2021). Accountability and accounting in the NGO field comprising the UK and Africa – A Bordieusian analysis. *Critical Perspectives on Accounting*, 78, 102200. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2020.102200>
34. Golensky, M. (2020) Strategic leadership and management in nonprofit organizations: theory and practice. *Oxford University Press*.
35. Gooyabadi, A.A., GorjianKhanzad, Z., Lee, N. (2023). Nonprofit Digital Transformation: Choice or Mandate?. In: Nonprofit Digital Transformation Demystified. *Springer, Cham*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-47182-7_3
36. Gray, R., Bebbington, J., & Collison, D. (2006). NGOs, civil society and accountability: Making the people accountable to capital. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 19(3), 319-348. <https://doi.org/10.1108/09513570610670325>
37. Grobman, G. M. (2005). The nonprofit handbook: Everything you need to know to start and run your nonprofit organization.
38. Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2004). Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers. [žiūrēta 2024-01-07]. Prieiga per internetą https://webarchive.urban.org/UploadedPDF/411005_VolunteerManagement.pdf
39. Hall, N., Schmitz, H. P., & Dedmon, J. M. (2020). Transnational Advocacy and NGOs in the Digital Era: New Forms of Networked Power. *International Studies Quarterly*, 64, 159–167. doi: 10.1093/isq/sqz052
40. Herlinda, O. R. (2021). Comunicación Integral y transparencia en las organizaciones del tercer sector / Integral Communication and transparency of the third sector organizations. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 11(21), 5–26. <https://doi.org/10.5783/RIRP-21-2021-02-05-26>
41. Hill, C. E., Thompson, B. J. & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counselling Psychologist*, 25, 517-572. doi:10.1177/0011000097254001
42. Hinings, B., Gegenhuber, T., & Greenwood, R. (2018). Digital innovation and transformation: An institutional perspective. *Information and Organization*, 28(1), 52–61.
43. Hopkins, B. R. (2009). *Legal responsibilities of nonprofit boards* (2). BoardSource, Inc.
44. Young, D. W. (2022). *Management Control in Nonprofit Organizations* (10th ed.). Cambridge, Massachusetts. The Crimson Press Curriculum Center.

45. Jonikienė, K. (2014). Nevyriausybių organizacijų teisinis reguliavimas Lietuvoje. Vilnius: Socialinių mokslų kolegija, 8-47.
46. Keating, V. C., & Thrandardottir, E. (2017). NGOs, trust, and the accountability agenda. *The British Journal of Politics and International Relations*, 19(1), 134-151. <https://doi.org/10.1177/1369148116682655>
47. Keating, V., & Thrandardottir, E. (2018). Building Trust in NGOs. [žiūrėta 2023-11-20]. Prieiga per internetą https://www.e-ir.info/2018/08/10/building-trust-in-ngos/#google_vignette
48. Koppell, J. G. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of Multiple accountabilities disorder". *Public administration review*, 65(1), 94-108. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00434.x>
49. Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
50. Kuruppu, S. C., Dissanayake, D., & de Villiers, C. (2022). How can NGO accountability practices be improved with technologies such as blockchain and triple-entry accounting? *Accounting Auditing & Accountability Journal*, 35(7), 1714-1742. doi: 10.1108/AAAJ-10-2020-4972
51. Lawrence, P. G., & Nezhad, S. (2009). Accountability transparency and government co-option: A case study of four NGOs. *International NGO Journal*, 4(3), 76-83. [žiūrėta 2023-11-20]. Prieiga per internetą <https://academicjournals.org/journal/INGOJ/article-full-text-pdf/8821E5237466>
52. Lee, Y-Y., Falahat, M., Sia, B-K. (2019). Impact of digitalization on the speed of internationalization. *International Business Research* 12(4). <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n4p1>
53. Lee, N., Gooyabadi, A.A., GorjianKhanzad, Z. (2023). Digital Transformation: The New Frontier for NPOs. In: Nonprofit Digital Transformation Demystified. *Springer, Cham*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-47182-7_2
54. Lehr-Lehnardt, R. (2005). NGO Legitimacy: Reassessing Democracy Accountability and Transparency. Cornell Law School Inter-University Graduate Student Conference Papers. [žiūrėta 2023-11-22]. Prieiga per internetą https://scholarship.law.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=lps_clacp
55. Lukaszczyk, A., & Williamson, R. (2010). The role of space related non-governmental organizations (NGOs) in capacity building. *Advances in Space Research*, 45(3), 468-472. doi: 10.1016/j.asr.2009.10.004
56. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36, 101385. doi: 10.1016/j.giq.2019.06.002
57. Moser-Plautz, B., Hauser-Oppelmayer, A. (2022). Online Accountability in Nonprofit Organisationen. Kooperation und Konkurrenz von Nonprofit-Organisationen. 184-190.
58. Nahrkhalaji, S. S., Shafiee, S., Shafiee, M., & Hvam, L. (2018). Challenges of Digital Transformation: The case of the Non-Profit Sector. doi: 10.1109/IEEM.2018.8607762
59. Nazuk, A., Nadir, S., Ansari, A. R., & Nawaz, R. (2020). NGO online disclosures index in the presence of auxiliary information. *Plos one*, 15(9). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238297>

60. Păceșilă, M., & Colesca, S. E. (2020). Insights on Social Responsibility of NGOs. *Systemic Practice and Action Research*, 33, 311–339. <https://doi.org/10.1007/s11213-020-09520-1>
61. Pipirienė, V., Sinkevičiūtė, E. (2010). Nevyriausybinės organizacijos: Šiuolaikinis požiūris. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija. Viešasis administravimas. 73-80.
62. Plaisance, G. (2022). Resilience in arts and cultural nonprofit organizations: an analysis of the COVID-19 crisis in France. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33(5), 1015-1034. doi: <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00435-6>
63. Putro, B. N., & Nugroho, P. I. (2019). The Phenomenon of Accountability for Funding of Non-Governmental Organizations. *Accounting and Financial Review*, 2(2), 133-141. doi: 10.26905/afr.v2i2.3671
64. Sayarifard, A., Nazari, M., Rajabi, F., Ghadirian, L., & Sajadi, H. S. (2022). Identifying the non-governmental organizations' activities and challenges in response to the COVID-19 pandemic in Iran. *BMC Public Health*, 22(1), 704. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13080-5>
65. Salamon, L. M. (2003). *The resilient sector: The state of nonprofit America*. Brookings Institution Press.
66. Saxton, G. D., & Guo, C. (2011). Accountability online: Understanding the web-based accountability practices of nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(2), 270-295. <https://doi.org/10.1177/0899764009341086>
67. Schallmo, D., Williams, C. A., & Boardman, L. (2017). Digital Transformation of Business Models - Best Practice, Enablers, and Roadmap. *International Journal of Innovation Management*, 21(8). doi: 10.1142/S136391961740014X
68. Shao, D., Mwangakala, H., Ishengoma, F., Mongi, H., Mambile, C., & Chali, F. (2023). Sustenance of the digital transformations induced by the COVID-19 pandemic response: lessons from Tanzanian public sector. *Global Knowledge Memory and Communication*, 72(6/7), 700-713. doi: 10.1108/GKMC-11-2021-0186
69. Srinivas, H. (2015). The Concept of Accountability: Implications for NGOs. [žiūrėta 2023-11-22]. Prieiga per internetą <https://www.gdrc.org/ngo/accountability/accountability.html>
70. Tremblay-Boire, J., & Prakash, A. (2015). Accountability. org: Online disclosures by US nonprofits. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(2), 693-719. <https://doi.org/10.1007/s11266-014-9452-3>
71. Trochim, W. (2006). Research Methods Knowledge Base.
72. Uygur, S. A., & Napier, C. (2023). Impact of the global pandemic on online accountability practices in INGOs. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 13(4). doi: 10.1108/JAEE-08-2021-0272
73. Ulas, D. (2019). Digital Transformation Process and SMEs. *Procedia Computer Science*, 158, 662-671. doi: 10.1016/j.procs.2019.09.101
74. Véliz, C. (2021). Privacy and digital ethics after the pandemic. *Nat Electron* 4, 10–11. <https://doi.org/10.1038/s41928-020-00536-y>
75. Verina, N., & Titko, J. (2019). Digital transformation: conceptual framework. *Published by VGTU Press*. doi: 10.3846/cibmee.2019.073

76. Vorevičienė, J. (2016). Trečiasis sektorius ir socialinė gerovė: nevyriausybinių organizacijų vaidmuo gerovės valstybėje. Kultūra ir visuomenė. *Socialinių tyrimų žurnalas*, 7(2). <http://dx.doi.org/10.7220/2335-8777.7.2.3>
77. Westerman, G., & Bonnet, D. (2015). Revamping Your Business Through Digital Transformation. MIT Sloan Management Review. Prieiga per internetą: <https://sloanreview.mit.edu/article/revamping-your-business-through-digital-transformation/>
78. Zhang, M., Cañizares Espada, M., Pérez Estébanez, R., & Urquía-Grande, E. (2020). Accounting Transparency of Non-Governmental Organizations: A Case Study of the Red Cross in China and Spain. doi: <https://doi.org/10.5209/reve.69189>

Informacijos šaltinių sąrašas

1. „Lietuvos Caritas“. (2024). Apie Caritas. [žiūrėta 2024-02-13]. Prieiga per internetą: <https://www.caritas.lt>
2. „Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“. (2024). Apie mus. [žiūrėta 2024-02-13]. Prieiga per internetą: <https://redcross.lt>
3. „Maltos ordino pagalbos tarnyba“. (2024). Apie mus. [žiūrėta 2024-02-13]. Prieiga per internetą: <https://maltieciai.lt>
4. „Mėlyna ir geltona“. (2024). Apie mus. [žiūrėta 2024-02-13]. Prieiga per internetą: <https://blue-yellow.lt>
5. „Pasaulio sveikatos organizacija“. (2020). WHO director general's briefing on COVID-19. [žiūrėta 2024-02-16]. Prieiga per internetą: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-COVID-19---11-march-2020>
6. „Unicef“. (2024). Unicef veikla. [žiūrėta 2024-02-14]. Prieiga per internetą: <https://unicef.lt>
7. Dėl Ne pelno organizacijų (įmonių) įstatų pagrindinių nuostatų patvirtinimo. 1992 m. gegužės 26 d. Nr. 393. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.6705?jfwid=46jpeoyni>
8. Deloitte. (2018). Digital enablement turning your transformation into a successful journey. [žiūrėta 2023-12-11]. Prieiga per internetą: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/Technology/IE_C_HC_campaign.pdf
9. Europos Parlamentas. (2023). Skaitmeninė transformacija: ES strategija. [žiūrėta 2024-01-03]. Prieiga per internetą: <https://www.europarl.europa.eu/news/lt/headlines/society/20210414STO02010/skaitmenine-transformacijaesstrategija#:~:text=Siekdama%20vadovauti%20ES%20skaitmeninei%20transformacijai%2C,transformacija%20ir%20vie%C5%A1%C5%B3j%C5%B3%20paslaug%C5%B3%20skaitmeninimas>
10. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“. (2024). Apie mus. [žiūrėta 2024-02-1]. Prieiga per internetą: <https://www.maistobankas.lt>
11. Lietuvos Respublikos asociacijų įstatymas. 2004 m. sausio 22 d. Nr. IX-1969. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.226938>
12. Lietuvos Respublikos finansinės apskaitos įstatymas. 2001 m. lapkričio 6 d. Nr. IX-574. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.154657/rBIjhRvLkq>
13. Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos fondų įstatymas. 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1232. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26243?jfwid=>
14. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas. 2004 m. balandžio 13 d. Nr. IX-2112. [žiūrėta 2023-12-12]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.231855/IaAOTmikxa>

15. Lietuvos Respublikos nevyriausybių organizacijų plėtros įstatymas. 2013 m. gruodžio 19 d. Nr. XII717. (2014) [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.463439#:~:text=%E3%80%91>
16. Lietuvos Respublikos religinių bendruomenių ir bendrijų įstatymas. 1995 m. spalio 4 d. Nr. I-1057. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.21783/MulYrNDUXz>
17. Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas. 2011 m. birželio 22 d. Nr. XI-1500. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.402802>
18. Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymas. 1996 m. liepos 3 d. Nr. I-1428. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.29578/asr>
19. Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas. 1996 m. rugpjūčio 13 d. Nr. I-1491. [žiūrėta 2023-12-12]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.30614/RPFQTTeHCM>
20. Lietuvos Respublikos visuomeninių organizacijų įstatymas. 1995 m. vasario 2 d. Nr. I-784. [žiūrėta 2023-12-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.15216?jfwid=32wf5dct>
21. Nonprofit Trends Report Fifth Edition (2023) Salesforce.org. [žiūrėta 2024-01-23]. Prieiga per internetą: <https://www.salesforce.org/resources/report/nonprofit-trends-report-fifth-edition/>
22. OECD. (2018). Going digital in a multilateral world. [žiūrėta 2023-12-11]. Prieiga per internetą: [https://one.oecd.org/document/DSTI/CDEP/GD\(2018\)2/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DSTI/CDEP/GD(2018)2/en/pdf)
23. VĮ Registrų centras. (2021). [žiūrėta 2024-02-12]. Prieiga per internetą: <https://www.registrucentras.lt/naujienos/index.php?mod=news&act=view&id=52267>
24. Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“. (2024). Kas mes. [žiūrėta 2024-02-13]. Prieiga per internetą: <https://gelbekitvaikus.lt>

Priedai

1 priedas. Atskaitomybės vertinimo rezultatai balais

Atskaitomybės matmenys	Balai	Maksimalus įvertis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Prieinamumas		21	14	15	14	14	15	14	13	14,14	0,69
*Prieinamumas neįgaliesiems	0/3		0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
*Dažnai užduodamų klausimų skiltis	0/3		0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Naršymo juostos formato nuoseklumas	0-3		3	3	3	2	3	2	1	2,43	0,79
Navigacinių nuorodų paspaudimo galimybė (naršymo juostos turinys)	0-3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
Šrifto spalva ir formavimas	0/3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
Tikslinės auditorijos nuorodos	0-3		2	3	2	3	3	3	3	2,71	0,49
Šrifto spalva ir dydis tarp pavadinimų ir teksto	0/3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
Įsitraukimas		27	16	18	23	23	20	14	11	17,86	4,53
Svetainės atnaujinimai	0-3		1	3	2	2	2	2	2	2,00	0,58
Informacijos bendruomenei atnaujinimas	0/3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
Kitų žiniasklaidos priemonių naudojimas informuoti	0-3		3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
Internetinė aukojimo galimybė	0/3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
Dienoraštis/mciantvyų erdvė	0/3		0	0	3	0	0	0	0	0,43	1,13
Nuorodos į socialinių tinklų svetaines	0-3		3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
Paieškos skiltis	0/3		0	0	3	3	3	0	3	1,71	1,60
*Bendrinimo galimybė	0/3		0	0	0	3	0	0	0	0,43	1,13
*Galimybė kreiptis dėl paslaugų/programų/narystės	0-3		3	3	3	3	3	0	0	2,14	1,46
Veiklos rezultatai		15	9	9	6	6	9	9	0	6,86	3,34
Metinė ataskaita	0/3		3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
Finansinės ataskaitos	0/3		3	3	0	3	0	0	0	1,29	1,60
Veiklos rezultatai/ataskaita	0/3		3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
*Atsiliepimų apie įgyvendintus projektus skiltis	0/3		0	0	0	0	3	0	0	0,43	1,13
*Akreditacija/pagyrimai/apdovanojimai	0/3		0	0	0	3	0	3	0	0,86	1,46
Valdymo skaidrumas		12	3	3	9	9	9	6	0	5,57	3,64
Ištatai	0/3		0	0	3	3	3	0	0	1,29	1,60
Valdybos posėdžių protokolai/santrauka	0/3		0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Organizacijos valdybos nariai/vadovų komanda	0/3		0	0	3	3	3	3	0	1,71	1,60
*Privatumo politika	0/3		3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
Misijos ir tikslų aiškumas		15	11	13	15	11	12	9	6	11,00	2,89
Strateginis planas/tikslai	0/3		0	3	3	3	0	0	0	1,29	1,60
Darbuotojų sąrašas	0-3		2	1	3	2	3	3	0	2,00	1,15
Veiklos rodikliai	0/3		3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
Misija	0/3		3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
*Vertybių pareiškimas	0/3		3	3	3	3	3	0	3	2,57	1,13

2 priedas. Skaitmeninės transformacijos vertinimo rezultatai balais

ST lygio matmenys	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams	6	3	3	3	6	6	3	4,29	1,60
*NVO turi mobiliąją programėlę	3	0	0	0	0	0	0	0,43	1,13
*Ar svetainė ir programėlės veikia sklandžiai įvairiose įrenginių platformose (iOS, Android, Windows)?	3	3	3	3	3	3	3	3,00	0,00
*Ar NVO svetainėje yra interaktyvūs žemėlapiai ar kitos interaktyvios funkcijos?	0	0	0	0	3	3	0	0,86	1,46
Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema	9	9	9	6	9	18	0	8,57	5,32
Duomenų apsauga, SSL sertifikatas	3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
Dotacijų sekimo galimybė	0	0	0	0	0	3	0	0,43	1,13
Skaitmenizuoti ir aiškūs mokėjimo būdai	3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
Aukojimo galimybė kriptovaliutomis	0	0	0	0	0	3	0	0,43	1,13
Aukojimo galimybė prenumeruojant	3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
Aukojimo galimybė su QR kodu	0	0	0	0	0	3	0	0,43	1,13
Skaitmeninės ataskaitos	15	15	9	6	12	12	0	9,86	5,40
Pasiektų rezultatų ataskaitos	3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
Finansinės ataskaitos	3	3	0	3	0	0	0	1,29	1,60
Veiklos ataskaita	3	3	3	0	3	3	0	2,14	1,46
*Naudojamos infografikos, diagramos ar interaktyvios vizualizacijos, kurios aiškiai ir įtaigiai pateikia duomenis apie organizacijos veiklą ir pasiekimus	3	3	0	0	3	3	0	1,71	1,60
*Svetainėje yra skaitmeninių pristatomųjų medžiagų, pavyzdžiui, PDF formatu, kurias lankytojai gali atsisiųsti savo informacijai ar naudojimui?	3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13

ST lygio matmenys	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Skaitmeninės komunikacijos įrankiai	9	12	3	3	12	3	0	6,00	4,90
El. laiškų ir naujienlaiškių prenumeratos galimybės	3	3	0	0	3	0	0	1,29	1,60
Pokalbių robotai	0	0	0	3	0	0	0	0,43	1,13
Automatizuotos žinutės	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Pokalbių platformos tokios kaip "Whatsapp" ar kt.	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Skaitmeninių peticijų ar kitų interaktyvių kampanijų buvimas	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
*Atsiliepimų/mygtukas grįžtamajam ryšiui gauti	0	3	3	0	0	0	0	0,86	1,46
*Svetainė pateikia sėkmės istorijas ar projektų rezultatus, kurie parodo, kaip aukotojų indėlis padeda pasiekti tikslus	3	3	0	0	3	3	0	1,71	1,60
*NVO dalijasi atvirais duomenimis, tyrimų rezultatais ar kitokia informacija, kuri yra prieinama ir naudojama visuomenės skaidrumo didinimui	3	3	0	0	3	0	0	1,29	1,60
*Svetainėje siūlomi interaktyvūs mokymai, kursai ar edukacinės programos, kurias lankytojai gali sekti internetu	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
*Interaktyvūs testai, apklausos ar atsiliepimų formos, kurios skatina vartotojų įsitraukimą	0	0	0	0	3	0	0	0,43	1,13
Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas	9	12	9	12	12	15	3	10,29	3,82
Vaizdo ir audio medžiaga	0	0	0	3	0	3	3	1,29	1,60
*Ar svetainėje yra mokymo ir švietimo medžiagos, pavyzdžiui, webinarų įrašų, instrukcinių video, mokomųjų video?	0	3	0	0	0	0	0	0,43	1,13
Interaktyvių elementų, tokių kaip forumai ar diskusijų grupės buvimas	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
*Ar svetainė yra pritaikyta paieškos sistemų optimizacijai (SEO), kad būtų lengviau rasti per Google ar kitas paieškos sistemas?	3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13
*Prieinamumas daugiau nei viena kalba	0	3	0	3	3	3	0	1,71	1,60
*Ar svetainėje yra pritaikymo įrankiai, leidžiantys personalizuoti turinį pagal lankytojo poreikius ar elgseną?	3	0	3	0	3	3	0	1,71	1,60
Soc. tinklų integracija	3	3	3	3	3	3	0	2,57	1,13

3 priedas. Skaitmeninės transformacijos ir atskaitomybės vertinimas pagal kategorijas

Kategorija	Rodiklis	Maksimalus įvertis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VŠĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis
Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams	ST lygis	20	13,33	6,67	6,67	6,67	13,33	13,33	6,67	9,52
Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema	ST lygis	20	10,00	10,00	10,00	6,67	10,00	20,00	0,00	9,52
Skaitmeninės ataskaitos	ST lygis	20	20,00	20,00	12,00	8,00	16,00	16,00	0,00	13,14
Skaitmeninės komunikacijos įrankiai	ST lygis	20	6,00	8,00	2,00	2,00	8,00	2,00	0,00	4,00
Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas	ST lygis	20	8,57	11,43	8,57	11,43	11,43	14,29	2,86	9,80
Prieinamumas	Atskaitomybės lygis (NPVAI)	20	13,33	14,29	13,33	13,33	14,29	13,33	12,38	13,47
Įsitraukimas	Atskaitomybės lygis (NPVAI)	20	11,85	13,33	17,04	17,04	14,81	10,37	8,15	13,23
Veiklos rezultatai	Atskaitomybės lygis (NPVAI)	20	12,00	12,00	8,00	8,00	12,00	12,00	0,00	9,14
Valdymo skaidrumas	Atskaitomybės lygis (NPVAI)	20	5,00	5,00	15,00	15,00	15,00	10,00	0,00	9,29
Misijos ir tikslų aiškumas	Atskaitomybės lygis (NPVAI)	20	14,67	17,33	20,00	14,67	16,00	12,00	8,00	14,67

4 priedas. Visuomenės pasitikėjimo nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimo klausimynas

Jūsų amžius

- 18-29
 30-45
 45+

Ar esate girdėję apie šias labdaros ir paramos organizacijas?

	Girdėjau apie šią NVO anksčiau	Niekada negirdėjau	Žinau apie šios NVO misiją ir veiklą
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ar esate aukoję šioms NVO?

	Šiuo metu aukuoju	Anksčiau aukuoju	Niekada neaukoju
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įvertinkite, kiek pasitikite išvardytomis NVO? Naudokite skalę nuo 1 iki 7, kur 1 reiškia visiškai nepasitikiu, o 7 - visiškai pasitikiu.

	1	2	3	4	5	6	7
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įvertinkite savo pasitikėjimo lygį kiekviena išvardyta NVO ir kaip šis pasitikėjimas veikia Jūsų sprendimą finansiškai palankyti organizaciją. Kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Mano sprendimas aukoti šiai NVO yra pagrįstas pasitikėjimu ja“? Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO jau pasiekė teigiamų rezultatų ir ateityje turi galimybę dar labiau prisidėti prie savo misijos įgyvendinimo“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO vykdo etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maitos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ivertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO turi misiją, kuri yra svarbi visuomenei“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maitos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ivertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO yra skaidri ir atskaitinga“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maitos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ivertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Protinga dalis surinktų aukų skiriama tiesiogiai pagrindiniam NVO tikslui pasiekti“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

„Gelbėkit vaikus“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Lietuvos Caritas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Maitos ordino pagalbos tarnyba“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ivertinkite, kiek jums svarbus yra pasitikėjimas, primant sprendimą aukoti lėšas.

	1	2	3	4	5	6	7
Naudokite skalę nuo 1 iki 7, kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, o 7 - ypatingai svarbu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ivertinkite, kiek sutinkate/nesutinkate su kiekvienu iš šių teiginių. (1-visiškai nesutinku, 2-nesutinku, 3-nežinau, 4-sutinku, 5- visiškai sutinku)

	1	2	3	4	5
NVO teigiamai prisideda prie iniciatyvų, kurias jie remia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO užtikrina etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO išlaidauja atsakingai ir efektyviai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO yra gerai valdomos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO užtikrina, kad protinga aukų dalis pasiektų galutinį tikslą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO yra reguliuojamos, siekiant užtikrinti, kad jų veikla būtų vykdoma visuomenės labui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO yra skaidrios dėl savo veiklos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO panaudoja lėšas taip, kaip pažadėjo donorams/aukotojams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO daugiausiai aukų išleidžia algoms ir administravimui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NVO veikia atsižvelgdamos į visuomenės interesus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vielinės NVO yra patikimesnės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Didelės NVO yra patikimesnės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kaip vertinate NVO naudojamų skaitmeninių kanalų (pvz., socialinių tinklų, el. pašto naujienlaiškių, internetines svetaines ir pan.) svarbą jūsų pasitikėjimui organizacija?

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - visiškai nesvarbu, 7 - labai svarbu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kaip vertinate prieinamumą ir suprantamumą informacijos apie NVO veiklą ir finansus jų skaitmeninėse platformose?

Skalė (1 - labai sunku rasti ir suprasti, 7 - labai lengva rasti ir suprasti)

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kaip vertinate NVO gebėjimą taikyti inovacijas ir skaitmenines transformacijas siekiant gerinti savo veiklą ir atskaitomybę?

Skalė (1 - labai prastai, 7 - puikiai)

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ar skaitmeninės aukojimo galimybės, pavyzdžiui, per prenumeratas (angl. „Contribute“) ar kriptovaliutas, veikia jūsų sprendimą aukoti NVO?

Skalė (1 - visiškai nedaro įtakos, 7 - labai didelė įtaka)

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kaip vertinate interaktyvių funkcijų, pavyzdžiui, interaktyvių žemėlapių, vaizdo turų ar kitų interaktyvių įrankių, buvimą NVO svetainėse ir jų poveikį jūsų pasitikėjimui ir suvokimui apie NVO veiklą? Ar manote, kad tokių funkcijų panaudojimas padeda geriau suprasti ir įsitraukti į NVO veiklą?

Skalė (1 - visiškai nesvarbu ir nedidina pasitikėjimo, 7 - labai svarbu ir žymiai didina pasitikėjimą)

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 priedas. Visuomenės pasitikėjimo nevyriausybinių organizacijų veikla tyrimo rezultatai

Jūsų amžius

[Grafikas](#) [Lentelė](#)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
50% 30-45	103	50%
30% 45+	62	30%
20% 18-29	41	20%

Ar esate girdėję apie šias labdaros ir paramos organizacijas?

[Grafikas](#) [Lentelė](#)

	Girdėjau apie šią NVO anksčiau	Niekada negirdėjau	Žinau apie šios NVO misiją ir veiklą
„Maisto bankas“	73 (36.0%)	1 (0.5%)	129 (63.5%)
„Gelbėkit vaikus“	80 (39.2%)	2 (1.0%)	122 (59.8%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	82 (40.2%)	3 (1.5%)	119 (58.3%)
„Lietuvos Caritas“	82 (40.2%)	5 (2.5%)	117 (57.4%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	84 (41.2%)	5 (2.5%)	115 (56.4%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	59 (28.9%)	3 (1.5%)	142 (69.6%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	87 (42.9%)	15 (7.4%)	101 (49.8%)

Ar esate aukoję šioms NVO?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Šiuo metu aukoju	Anksčiau aukojau	Niekada neaukojau
„Maisto bankas“	31 (15.4%)	116 (57.7%)	54 (26.9%)
„Gelbėkit vaikus“	13 (6.4%)	86 (42.6%)	103 (51.0%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	6 (3.0%)	76 (38.2%)	117 (58.8%)
„Lietuvos Caritas“	1 (0.5%)	79 (39.3%)	121 (60.2%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	9 (4.5%)	82 (40.6%)	111 (55.0%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	114 (56.4%)	45 (22.3%)	43 (21.3%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	1 (0.5%)	31 (15.9%)	163 (83.6%)

Įvertinkite, kiek pasitikite išvardytais NVO? Naudokite skalę nuo 1 iki 7, kur 1 reiškia visiškai nepasitikiu, o 7 - visiškai pasitikiu.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
„Maisto bankas“	3 (1.5%)	1 (0.5%)	4 (2.0%)	21 (10.3%)	44 (21.6%)	66 (32.4%)	65 (31.9%)
„Gelbėkit vaikus“	3 (1.5%)	1 (0.5%)	3 (1.5%)	22 (10.7%)	47 (22.9%)	64 (31.2%)	65 (31.7%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	3 (1.5%)	2 (1.0%)	3 (1.5%)	25 (12.1%)	46 (22.3%)	68 (33.0%)	59 (28.6%)
„Lietuvos Caritas“	4 (2.0%)	0 (0.0%)	5 (2.4%)	25 (12.2%)	46 (22.4%)	68 (33.2%)	57 (27.8%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	4 (2.0%)	2 (1.0%)	5 (2.5%)	23 (11.3%)	47 (23.0%)	64 (31.4%)	59 (28.9%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	9 (4.4%)	2 (1.0%)	5 (2.4%)	21 (10.2%)	40 (19.4%)	58 (28.2%)	71 (34.5%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	5 (2.5%)	2 (1.0%)	4 (2.0%)	31 (15.3%)	43 (21.2%)	62 (30.5%)	56 (27.6%)

Įvertinkite savo pasitikėjimo lygį kiekviena išvardyta NVO ir kaip šis pasitikėjimas veikia Jūsų sprendimą finansiškai palaikyti organizaciją. Kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Mano sprendimas aukoti šiai NVO yra pagrįstas pasitikėjimu ja“? Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	4 (2.0%)	1 (0.5%)	11 (5.4%)	119 (58.6%)	68 (33.5%)
„Gelbėkit vaikus“	4 (2.0%)	1 (0.5%)	12 (5.9%)	120 (58.8%)	67 (32.8%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	3 (1.5%)	1 (0.5%)	15 (7.4%)	124 (60.8%)	61 (29.9%)
„Lietuvos Caritas“	4 (2.0%)	1 (0.5%)	17 (8.3%)	122 (59.8%)	60 (29.4%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	4 (2.0%)	1 (0.5%)	16 (7.8%)	121 (59.3%)	62 (30.4%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	2 (1.0%)	5 (2.5%)	15 (7.4%)	109 (53.4%)	73 (35.8%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	2 (1.0%)	3 (1.5%)	22 (10.8%)	117 (57.6%)	59 (29.1%)

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO jau pasiekė teigiamų rezultatų ir ateityje turi galimybę dar labiau prisidėti prie savo misijos įgyvendinimo“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	2 (1.0%)	2 (1.0%)	5 (2.5%)	121 (59.6%)	73 (36.0%)
„Gelbėkit vaikus“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	10 (4.9%)	119 (58.6%)	71 (35.0%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	0 (0.0%)	3 (1.5%)	12 (5.9%)	121 (59.3%)	68 (33.3%)
„Lietuvos Caritas“	1 (0.5%)	4 (2.0%)	17 (8.3%)	116 (56.9%)	66 (32.4%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	20 (9.8%)	115 (56.4%)	67 (32.8%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	2 (1.0%)	5 (2.5%)	11 (5.4%)	111 (54.4%)	75 (36.8%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	2 (1.0%)	3 (1.5%)	29 (14.2%)	108 (52.9%)	62 (30.4%)

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO vykdo etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	1 (0.5%)	4 (2.0%)	15 (7.4%)	127 (62.6%)	56 (27.6%)
„Gelbėkit vaikus“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	18 (8.8%)	130 (63.7%)	54 (26.5%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	0 (0.0%)	2 (1.0%)	19 (9.3%)	133 (65.2%)	50 (24.5%)
„Lietuvos Caritas“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	22 (10.8%)	132 (64.7%)	47 (23.0%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	25 (12.3%)	125 (61.6%)	51 (25.1%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	1 (0.5%)	5 (2.5%)	20 (9.8%)	116 (56.9%)	62 (30.4%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	35 (17.2%)	119 (58.6%)	46 (22.7%)

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO turi misiją, kuri yra svarbi visuomenei“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	2 (1.0%)	116 (57.4%)	83 (41.1%)
„Gelbėkit vaikus“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	4 (2.0%)	116 (57.4%)	81 (40.1%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	6 (3.0%)	113 (55.9%)	82 (40.6%)
„Lietuvos Caritas“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	11 (5.4%)	111 (54.7%)	80 (39.4%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	11 (5.4%)	111 (54.7%)	80 (39.4%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	0 (0.0%)	5 (2.5%)	9 (4.4%)	105 (51.7%)	84 (41.4%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	18 (8.9%)	106 (52.2%)	77 (37.9%)

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Ši NVO yra skaidri ir atskaitinga“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	1 (0.5%)	3 (1.5%)	19 (9.4%)	125 (61.6%)	55 (27.1%)
„Gelbėkit vaikus“	0 (0.0%)	2 (1.0%)	22 (10.8%)	127 (62.6%)	52 (25.6%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	0 (0.0%)	1 (0.5%)	22 (10.8%)	134 (65.7%)	47 (23.0%)
„Lietuvos Caritas“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	26 (12.7%)	132 (64.7%)	44 (21.6%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	27 (13.3%)	124 (61.1%)	50 (24.6%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	2 (1.0%)	3 (1.5%)	20 (9.8%)	121 (59.3%)	58 (28.4%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	1 (0.5%)	1 (0.5%)	37 (18.1%)	119 (58.3%)	46 (22.5%)

Įvertinkite, kiek sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Protinga dalis surinktų aukų skiriama tiesiogiai pagrindiniam NVO tikslui pasiekti“. Naudokite šalia pateiktą skalę savo įvertinimui.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
„Maisto bankas“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	28 (13.9%)	146 (72.6%)	24 (11.9%)
„Gelbėkit vaikus“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	30 (14.9%)	144 (71.6%)	24 (11.9%)
„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	0 (0.0%)	3 (1.5%)	33 (16.3%)	144 (71.3%)	22 (10.9%)
„Lietuvos Caritas“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	37 (18.3%)	141 (69.8%)	21 (10.4%)
„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	1 (0.5%)	2 (1.0%)	37 (18.4%)	140 (69.7%)	21 (10.4%)
VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	1 (0.5%)	7 (3.5%)	26 (12.9%)	136 (67.7%)	31 (15.4%)
„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	2 (1.0%)	2 (1.0%)	38 (18.8%)	139 (68.8%)	21 (10.4%)

Įvertinkite, kiek Jums svarbus yra pasitikėjimas, priimant sprendimą aukoti lėšas.

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Naudokite skalę nuo 1 iki 7, kur 1 reiškia visiškai nesvarbu, o 7 - ypatingai svarbu.	1 (0.5%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	8 (4.0%)	41 (20.5%)	19 (9.5%)	130 (65.0%)

Įvertinkite, kiek sutinkate/nesutinkate su kiekvienu iš šių teiginių. (1-visiškai nesutinku, 2-nesutinku, 3-nežinau, 4-sutinku, 5- visiškai sutinku)

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5
NVO teigiamai prisideda prie iniciatyvų, kurias jie remia	0 (0.0%)	1 (0.5%)	14 (6.9%)	127 (62.6%)	61 (30.0%)
NVO užtikrina etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą	0 (0.0%)	4 (2.0%)	33 (16.3%)	130 (64.0%)	36 (17.7%)
NVO išlaidauja atsakingai ir efektyviai	2 (1.0%)	6 (2.9%)	53 (26.0%)	121 (59.3%)	22 (10.8%)
NVO yra gerai valdomos	0 (0.0%)	7 (3.4%)	50 (24.5%)	125 (61.3%)	22 (10.8%)
NVO užtikrina, kad protinga aukų dalis pasiektų galutinį tikslą	0 (0.0%)	5 (2.5%)	32 (15.8%)	141 (69.5%)	25 (12.3%)
NVO yra reguliuojamos, siekiant užtikrinti, kad jų veikla būtų vykdoma visuomenės labui	20 (9.8%)	21 (10.3%)	38 (18.6%)	103 (50.5%)	22 (10.8%)
NVO yra skaidrios dėl savo veiklos	2 (1.0%)	5 (2.5%)	46 (22.7%)	128 (63.1%)	22 (10.8%)
NVO panaudoja lėšas taip, kaip pažadėjo donorams/aukotojams	0 (0.0%)	5 (2.5%)	41 (20.1%)	132 (64.7%)	26 (12.7%)
NVO atlieka svarbų vaidmenį visuomenėje	0 (0.0%)	3 (1.5%)	13 (6.4%)	104 (51.0%)	84 (41.2%)
NVO daugiausiai aukų išleidžia algoms ir administravimui	12 (5.9%)	22 (10.8%)	61 (30.0%)	88 (43.3%)	20 (9.9%)
NVO veikia atsižvelgdamos į visuomenės interesus	1 (0.5%)	3 (1.5%)	24 (11.9%)	113 (55.9%)	61 (30.2%)
Vietinės NVO yra patikimesnės	49 (24.1%)	60 (29.6%)	22 (10.8%)	58 (28.6%)	14 (6.9%)
Didelės NVO yra patikimesnės	10 (5.0%)	49 (24.3%)	18 (8.9%)	51 (25.2%)	74 (36.6%)

Kaip vertinate NVO naudojamų skaitmeninių kanalų (pvz., socialinių tinklų, el. pašto naujienlaiškių, internetines svetaines ir pan.) svarbą jūsų pasitikėjimui organizacija?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - visiškai nesvarbu, 7 - labai svarbu)	4 (2.0%)	4 (2.0%)	6 (2.9%)	29 (14.1%)	53 (25.9%)	30 (14.6%)	79 (38.5%)

Kaip vertinate prieinamumą ir suprantamumą informacijos apie NVO veiklą ir finansus jų skaitmeninėse platformose?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - labai sunku rasti ir suprasti, 7 - labai lengva rasti ir suprasti)	4 (2.0%)	11 (5.4%)	20 (9.8%)	58 (28.4%)	58 (28.4%)	40 (19.6%)	13 (6.4%)

Kaip vertinate NVO gebėjimą talkyti inovacijas ir skaitmenines transformacijas siekiant gerinti savo veiklą ir atskaitomybę?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - labai prastai, 7 - puikiai)	1 (0.5%)	4 (2.0%)	7 (3.4%)	49 (23.9%)	80 (39.0%)	52 (25.4%)	12 (5.9%)

Ar skaitmeninės aukojimo galimybės, pavyzdžiui, per prenumeratas (angl. „Contribute“) ar kriptovaliutomis, veikia jūsų sprendimą aukoti NVO?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - visiškai nedaro įtakos, 7 - labai didelė įtaka)	38 (18.8%)	28 (13.9%)	19 (9.4%)	35 (17.3%)	44 (21.8%)	18 (8.9%)	20 (9.9%)

Kaip vertinate Interaktyvių funkcijų, pavyzdžiui, Interaktyvių žemėlapių, vaizdo turų ar kitų Interaktyvių įrankių, buvimą NVO svetainėse ir jų poveikį jūsų pasitikėjimui ir suvokimui apie NVO veiklą? Ar manote, kad tokių funkcijų panaudojimas padeda geriau suprasti ir įsitraukti į NVO veiklą?

[Grafikas](#) [Lentelė](#) [Išsaugoti](#)

	1	2	3	4	5	6	7
Skalė (1 - visiškai nesvarbu ir nedidina pasitikėjimo, 7 - labai svarbu ir žymiai didina pasitikėjimą)	9 (4.4%)	10 (4.9%)	15 (7.4%)	42 (20.6%)	40 (19.6%)	37 (18.1%)	51 (25.0%)

6 priedas. Rezultatai apie pasitikėjimo įtaką sprendimui aukoti

Teiginio „Mano sprendimas aukoti šiai NVO yra pagrįstas pasitikėjimu ja“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
	Svertinis įvertimo balas	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	3,00
	Svertinis įvertimo balas	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	6,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	11,00	12,00	15,00	17,00	16,00	15,00	22,00
	Svertinis įvertimo balas	33,00	36,00	45,00	51,00	48,00	45,00	66,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	119,00	120,00	124,00	122,00	121,00	109,00	117,00
	Svertinis įvertimo balas	476,00	480,00	496,00	488,00	484,00	436,00	468,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	68,00	67,00	61,00	60,00	62,00	73,00	59,00
	Svertinis įvertimo balas	340,00	335,00	305,00	300,00	310,00	365,00	295,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	855,00	857,00	851,00	845,00	848,00	858,00	837,00
-	Vidurkis	4,15	4,16	4,13	4,10	4,12	4,18	4,06

7 priedas. Rezultatai apie NVO pasiekimus ir misijos įgyvendinimo galimybes

Teiginio „Ši NVO jau pasiekė teigiamų rezultatų ir ateityje turi galimybę dar labiau prisidėti prie savo misijos įgyvendinimo“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	2,00	1,00	0,00	1,00	1,00	2,00	2,00
	Svertinis įvertimo balas	2,00	1,00	0,00	1,00	1,00	2,00	2,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	2,00	2,00	3,00	4,00	1,00	5,00	3,00
	Svertinis įvertimo balas	4,00	4,00	6,00	8,00	2,00	10,00	6,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	5,00	10,00	12,00	17,00	20,00	11,00	29,00
	Svertinis įvertimo balas	15,00	30,00	36,00	51,00	60,00	33,00	87,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	121,00	119,00	121,00	116,00	115,00	111,00	108,00
	Svertinis įvertimo balas	484,00	476,00	484,00	464,00	460,00	444,00	432,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	73,00	71,00	68,00	66,00	67,00	75,00	62,00
	Svertinis įvertimo balas	365,00	355,00	340,00	330,00	335,00	375,00	310,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	870,00	866,00	866,00	854,00	858,00	864,00	837,00
-	Vidurkis	4,22	4,20	4,20	4,15	4,17	4,19	4,06

8 priedas. Rezultatai apie etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą

Teiginio „Ši NVO vykdo etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	Svertinis įvertimo balas	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	4,00	1,00	2,00	2,00	1,00	5,00	2,00
	Svertinis įvertimo balas	8,00	2,00	4,00	4,00	2,00	10,00	4,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	15,00	18,00	19,00	22,00	25,00	20,00	35,00
	Svertinis įvertimo balas	45,00	54,00	57,00	66,00	75,00	60,00	105,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	127,00	130,00	133,00	132,00	125,00	116,00	119,00
	Svertinis įvertimo balas	508,00	520,00	532,00	528,00	500,00	464,00	476,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	56,00	54,00	50,00	47,00	51,00	62,00	46,00
	Svertinis įvertimo balas	280,00	270,00	250,00	235,00	255,00	310,00	230,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	842,00	847,00	843,00	834,00	833,00	845,00	816,00
-	Vidurkis	4,09	4,11	4,09	4,05	4,04	4,10	3,96

9 priedas. Rezultatai apie nevyriausybių organizacijų misijos svarbą visuomenei

Teiginio „Ši NVO turi misiją, kuri yra svarbi visuomenei“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Svertinis įvertimo balas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
	Svertinis įvertimo balas	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	2,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	2,00	4,00	6,00	11,00	11,00	9,00	18,00
	Svertinis įvertimo balas	6,00	12,00	18,00	33,00	33,00	27,00	54,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	116,00	116,00	113,00	111,00	111,00	105,00	106,00
	Svertinis įvertimo balas	464,00	464,00	452,00	444,00	444,00	420,00	424,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	83,00	81,00	82,00	80,00	80,00	84,00	77,00
	Svertinis įvertimo balas	415,00	405,00	410,00	400,00	400,00	420,00	385,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	887,00	883,00	882,00	879,00	879,00	877,00	865,00
-	Vidurkis	4,31	4,29	4,28	4,27	4,27	4,26	4,20

10 priedas. Rezultatai apie nevyriausybinių organizacijų skaidrumą ir atskaitingumą

Teiginio „Ši NVO yra skaidri ir atskaitinga“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	2,00	1,00
	Svertinis įvertimo balas	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	2,00	1,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00
	Svertinis įvertimo balas	6,00	4,00	2,00	2,00	2,00	6,00	2,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	19,00	22,00	22,00	26,00	27,00	20,00	37,00
	Svertinis įvertimo balas	57,00	66,00	66,00	78,00	81,00	60,00	111,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	125,00	127,00	134,00	132,00	124,00	121,00	119,00
	Svertinis įvertimo balas	500,00	508,00	536,00	528,00	496,00	484,00	476,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	55,00	52,00	47,00	44,00	50,00	58,00	46,00
	Svertinis įvertimo balas	275,00	260,00	235,00	220,00	250,00	290,00	230,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	839,00	838,00	839,00	829,00	830,00	842,00	820,00
-	Vidurkis	4,07	4,07	4,07	4,02	4,03	4,09	3,98

11 priedas. Rezultatai apie aukų panaudojimą nevyriausybinių organizacijų tikslams

Teiginio „Protinga dalis surinktų aukų skiriama tiesiogiai pagrindiniam NVO tikslui pasiekti“ vertinimas

Vertinimas	Rodiklis	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
1 (Visiškai nesutinku)	Respondentų skaičius	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	2,00
	Svertinis įvertimo balas	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	2,00
2 (Nesutinku)	Respondentų skaičius	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	7,00	2,00
	Svertinis įvertimo balas	4,00	4,00	6,00	4,00	4,00	14,00	4,00
3 (Nežinau)	Respondentų skaičius	28,00	30,00	33,00	37,00	37,00	26,00	38,00
	Svertinis įvertimo balas	84,00	90,00	99,00	111,00	111,00	78,00	114,00
4 (Sutinku)	Respondentų skaičius	146,00	144,00	144,00	141,00	140,00	136,00	139,00
	Svertinis įvertimo balas	584,00	576,00	576,00	564,00	560,00	544,00	556,00
5 (Visiškai sutinku)	Respondentų skaičius	24,00	24,00	22,00	21,00	21,00	31,00	21,00
	Svertinis įvertimo balas	120,00	120,00	110,00	105,00	105,00	155,00	105,00
-	Apskaičiuota svertinė suma	793,00	791,00	791,00	785,00	781,00	792,00	781,00
-	Vidurkis	3,85	3,84	3,84	3,81	3,79	3,84	3,79

12 priedas. Teiginių apie visuomenės pasitikėjimą vertinimo rezultatai

Teiginys	Maksimalus vertinimas	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Maltos ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“
Mano sprendimas aukoti šiai NVO yra pagrįstas pasitikėjimu ja	5	4,15	4,16	4,13	4,10	4,12	4,17	4,06
Ši NVO jau pasiekė teigiamų rezultatų ir ateityje turi galimybę dar labiau prisidėti prie savo misijos įgyvendinimo	5	4,22	4,20	4,20	4,15	4,17	4,19	4,06
Ši NVO vykdo etišką ir sąžiningą lėšų rinkimą	5	4,09	4,11	4,09	4,05	4,04	4,10	3,96
Ši NVO turi misiją, kuri yra svarbi visuomenei	5	4,31	4,29	4,28	4,27	4,27	4,26	4,20
Ši NVO yra skaidri ir atskaitinga	5	4,07	4,07	4,07	4,02	4,03	4,09	3,98
Protinga dalis surinktų aukų skiriama tiesiogiai pagrindiniam NVO tikslui pasiekti	5	3,85	3,84	3,84	3,81	3,79	3,84	3,79
-	Vidurkis	4,12	4,11	4,10	4,07	4,07	4,11	4,01

13 priedas. Skaitmeninės transformacijos, atskaitomybės ir visuomenės pasitikėjimo vertinimo rezultatai

Kategorija	Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“	Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“	„Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija“	„Lietuvos Caritas“	„Malto ordino pagalbos tarnyba“	VšĮ „Mėlyna ir geltona“ (angl. „Blue/Yellow“)	„Jungtinių tautų vaikų fondo (UNICEF) Lietuvos nacionalinis komitetas“	Vidurkis
Svetainės adaptacija mobiliems įrenginiams	13,33	6,67	6,67	6,67	13,33	13,33	6,67	9,52
Skaitmeninė dotacijų priėmimo sistema	10,00	10,00	10,00	6,67	10,00	20,00	0,00	9,52
Skaitmeninės ataskaitos	20,00	20,00	12,00	8,00	16,00	16,00	0,00	13,14
Skaitmeninės komunikacijos įrankiai	6,00	8,00	2,00	2,00	8,00	2,00	0,00	4,00
Svetainės turinio ir funkcionalumo vertinimas	8,57	11,43	8,57	11,43	11,43	14,29	2,86	9,80
ST lygio indeksas	0,58	0,56	0,39	0,35	0,59	0,66	0,10	0,46
Prieinamumas	13,33	14,29	13,33	13,33	14,29	13,33	12,38	13,47
Įsitraukimas	11,85	13,33	17,04	17,04	14,81	10,37	8,15	13,23
Veiklos rezultatai	12,00	12,00	8,00	8,00	12,00	12,00	0,00	9,14
Valdymo skaidrumas	5,00	5,00	15,00	15,00	15,00	10,00	0,00	9,29
Misijos ir tikslų aiškumas	14,67	17,33	20,00	14,67	16,00	12,00	8,00	14,67
NPVAI indeksas	0,57	0,62	0,73	0,68	0,72	0,58	0,29	0,60
Vidutinis pasitikėjimo įvertis	5,69	5,71	5,67	5,61	5,57	5,62	5,46	5,62
Pasitikėjimo lygio koeficientas	0,81	0,82	0,81	0,80	0,80	0,80	0,78	0,80
Vidutinis teiginių apie visuomenės pasitikėjimą įvertis	4,12	4,11	4,10	4,07	4,07	4,11	4,01	4,08
Pasitikėjimo lygio koeficientas	0,82	0,82	0,82	0,81	0,81	0,82	0,80	0,82
Visuomenės pasitikėjimo lygio indeksas	0,818	0,819	0,815	0,808	0,805	0,812	0,791	0,810