

K Z O M U N I K A T
Z B A D A Ń

Warszawa, październik 2012

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/139/2012

**KORZYSTANIE I ZADOWOLENIE
Z USŁUG BANKOWYCH**



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
11 stycznia 2012 roku

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

Ostatnie lata to czas dynamicznego rozwoju polskiego sektora bankowego. Z roku na rok poprawia się dostępność i zwiększa skala korzystania z infrastruktury bankowej i płatniczej. Dane Narodowego Banku Polskiego wskazują, iż w latach 2000–2010 potroiła się liczba transakcji bankomatowych (z 222,6 mln w roku 2000 do 673,1 mln w roku 2010), a samych bankomatów na terenie kraju przybyło ponad ośmiokrotnie (z 2009 w roku 2010 do 16902 w roku 2010)¹. Imponujący jest też wzrost transakcji płatniczych zawieranych przez internet, których liczba zwiększała się z niespełna 100 tys. w 2003 roku do prawie 2 mln w roku 2010. W chwili obecnej w Polsce funkcjonuje 47 banków krajowych² pełniących rolę nie urzędów – jak bywało kiedyś – lecz samodzielnych przedsiębiorstw. Przedsiębiorstw elastycznie reagujących na zmiany w wolnorynkowym otoczeniu gospodarczym – zabiegających o względy potencjalnych klientów, prześcigających się w kierowanej do nich ofercie.

W jednym z ostatnich sondaży³ zapytaliśmy badanych, z jakich usług bankowych korzystają, czy spełniają one ich oczekiwania oraz czy banki działające w Polsce budzą ich zaufanie⁴. Niniejszy komunikat poświęcony jest korzystaniu i zadowoleniu z usług bankowych.

KORZYSTANIE Z USŁUG BANKOWYCH

Od 2009 roku upowszechniło się korzystanie z usług bankowych – obecnie deklaruje je prawie cztery piąte respondentów (79%, wzrost o 10 punktów). Najliczniejszą grupę (63%) stanowią klienci jednego banku, 12% ankietowanych korzysta z usług dwóch banków, a jedynie 4% – z oferty trzech lub więcej banków. Mimo poprawienia dostępu do usług

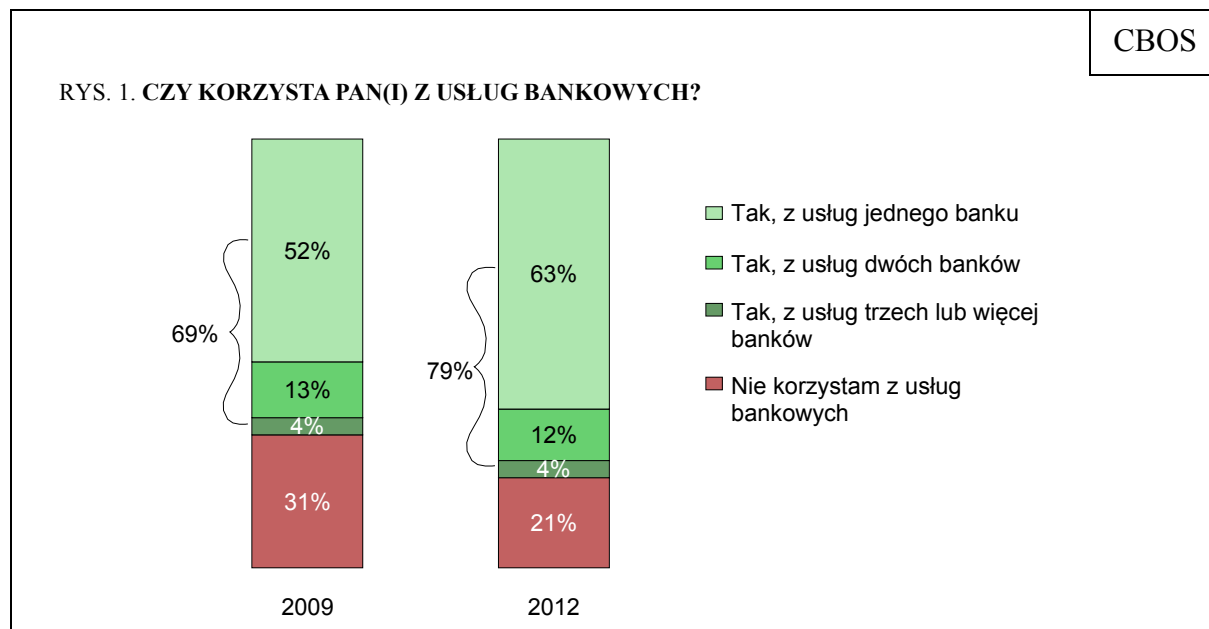
¹ Dane Wydziału Analiz i Badań oraz Departamentu Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego.

² Dane Komisji Nadzoru Finansowego według stanu podawanego na dzień 28 września 2012 roku (http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/PODMIOTY_ryнку/Podmioty_sektora_bankowego/banki_w_polsce.html).

³ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (267) przeprowadzono w dniach 14 – 22 sierpnia 2012 roku na liczącej 1011 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

⁴ W przygotowaniu komunikat poświęcony ocenie zaufania do banków.

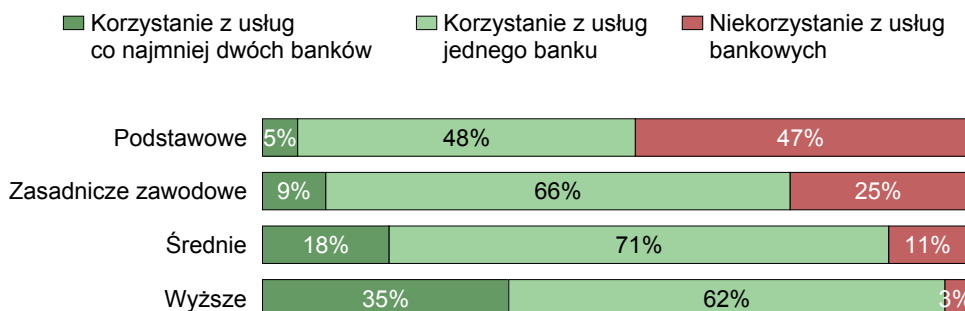
bankowych, w ciągu ostatnich trzech lat nie zmienił się poziom dywersyfikacji ich dostawców – wzrost ogólnej liczby konsumentów wiąże się wyłącznie ze zwiększeniem odsetka osób związanych z jednym bankiem.



Choć żadnej z grup socjodemograficznych nie można uznać za szczególnie niezainteresowaną czy wykluczoną z dostępu do oferty banków, korzystanie z ich usług jest silnie zróżnicowane społecznie. Wyniki analizy wielozmiennowej z zastosowaniem algorytmu automatycznej detekcji interakcji CHAID (ang. *Chi-square Automatic Interaction Detection*) oraz analizy korelacji (zob. tabela 1) wykazują, iż spośród wszystkich uwzględnionych przez nas uwarunkowań społeczno-demograficznych⁵, zmienną najlepiej wyjaśniającą różnice w kontaktach z bankami jest poziom wykształcenia respondentów ($\chi^2(6) = 226,698$, $p < 0,001$; $r_{xy} = 0,37$, $p < 0,001$). O ile wśród badanych z wykształceniem podstawowym prawie co drugi (47%) w ogóle nie korzysta z ich oferty, o tyle w grupie ankietowanych najlepiej wykształconych brak takich kontaktów deklarują nieliczni (3%). Wraz z poziomem wykształcenia zwiększa się ponadto tendencja do różnicowania dostawców usług bankowych – korzystanie z oferty co najmniej dwóch banków jest siedmiokrotnie częstsze wśród respondentów legitymujących się wykształceniem wyższym niż w grupie osób z wykształceniem podstawowym (35% wobec 5%).

⁵ W analizie jako potencjalne predyktory korzystania z usług bankowych wykorzystano zmienne: płeć, wiek, wielkość miejscowości zamieszkania, poziom wykształcenia, sytuację zawodową, dochody na jedną osobę, ocenę własnych warunków materialnych, poglądy polityczne.

RYS. 2. DEKLARACJE KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWYCH A POZIOM WYKSZTAŁCENIA



Analiza liniowych zależności między pozostałymi cechami społeczno-demograficznymi pozwala wyróżnić drugi, nieco słabszy predyktor korzystania z usług bankowych – jest nim, nie zawsze związany z wykształceniem ankietowanych, poziom ich zamożności ($r_{xy} = 0,19$, $p < 0,001$). W grupie badanych uzyskujących dochody *per capita* powyżej 1500 zł aż dziewięć na dziesięć osób korzysta z usług banków, a niemal co trzecia (32%) jest klientem kilku takich instytucji.

Tabela 1. Proste i cząstkowe zależności liniowe między korzystaniem z usług bankowych* a wybranymi zmiennymi socjodemograficznymi

Zmienne objaśniające	Współczynniki korelacji r Pearsona		
	korelacja prosta	korelacja cząstkowa przy kontroli poziomu wykształcenia	korelacja cząstkowa przy kontroli dochodu na jedną osobę
Poziom wykształcenia	$r_{xy} = 0,37$ $p < 0,001$	–	$r_{xy,z} = 0,33$ $p < 0,001$
Dochody na jedną osobę	$r_{xy} = 0,19$ $p < 0,001$	$r_{xy,z} = 0,10$ $p < 0,01$	–
Wiek	$r_{xy} = -0,14$ $p < 0,001$	$r_{xy,z} = -0,06$ $p > 0,05$	$r_{xy,z} = -0,21$ $p < 0,001$
Wielkość miejscowości zamieszkania	$r_{xy} = 0,15$ $p < 0,001$	$r_{xy,z} = 0,05$ $p > 0,05$	$r_{xy,z} = 0,09$ $p < 0,05$

* W charakterze zmiennej zależnej wykorzystano sztuczną zmienną dychotomiczną (0 – „nie korzysta”, 1 – „korzysta”) – analiza pomija więc różnice w stopniu dywersyfikacji dostawców usług

Okazuje się jednak, że poziom życia nie rzutuje na zachowania wszystkich ankietowanych – dość interesująco kształtują się odsetki osób deklarujących kontakty z bankami w grupach wyróżnionych na podstawie interakcji między wysokością dochodów na jedną osobę a wiekiem. Ogólnie rzecz biorąc młodszy wiek sprzyja korzystaniu z usług bankowych, przy czym tendencja wzrostowa utrzymuje się do kategorii 25–34 lata włącznie – najmłodszi

wyprzedzają pod tym względem jedynie osoby w wieku emerytalnym. Łączna analiza obydwu uwarunkowań wykazuje, iż znaczenie zamożności rośnie wraz z wiekiem badanych (świadczy o tym wzrost wartości statystyki testu niezależności χ^2 przy takiej samej wielkości tabeli). O ile więc wśród osób w wieku do 44 lat dochody *per capita* w ogóle nie różnicują korzystania z usług bankowych, o tyle wśród starszych na korzystanie z oferty banków istotnie częściej decydują się osoby relatywnie zamożniejsze.

Tabela 2. Wiek i dochody na jedną osobę a korzystanie z usług bankowych*

Odsetek respondentów deklarujących korzystanie z usług bankowych w grupie:					
18–24 lata (N=101)	25–44 lata (N=331)	45–64 lata		65 lat i więcej	
$\chi^2(3) = 55,164, p < 0,001$					
73%	90%	Do 1000 zł (N=232)	Powyżej 1000 zł (N=163)	Do 1000 zł (N=53)	Powyżej 1000 zł (N=130)
		$\chi^2(1) = 19,571, p < 0,001$		$\chi^2(1) = 18,157, p < 0,01$	
		75%	92%	40%	73%

* W charakterze zmiennej zależnej wykorzystano sztuczną zmienną dychotomiczną (0 – „nie korzysta”, 1 – „korzysta”) – analiza pomija więc różnice w stopniu dywersyfikacji dostawców usług

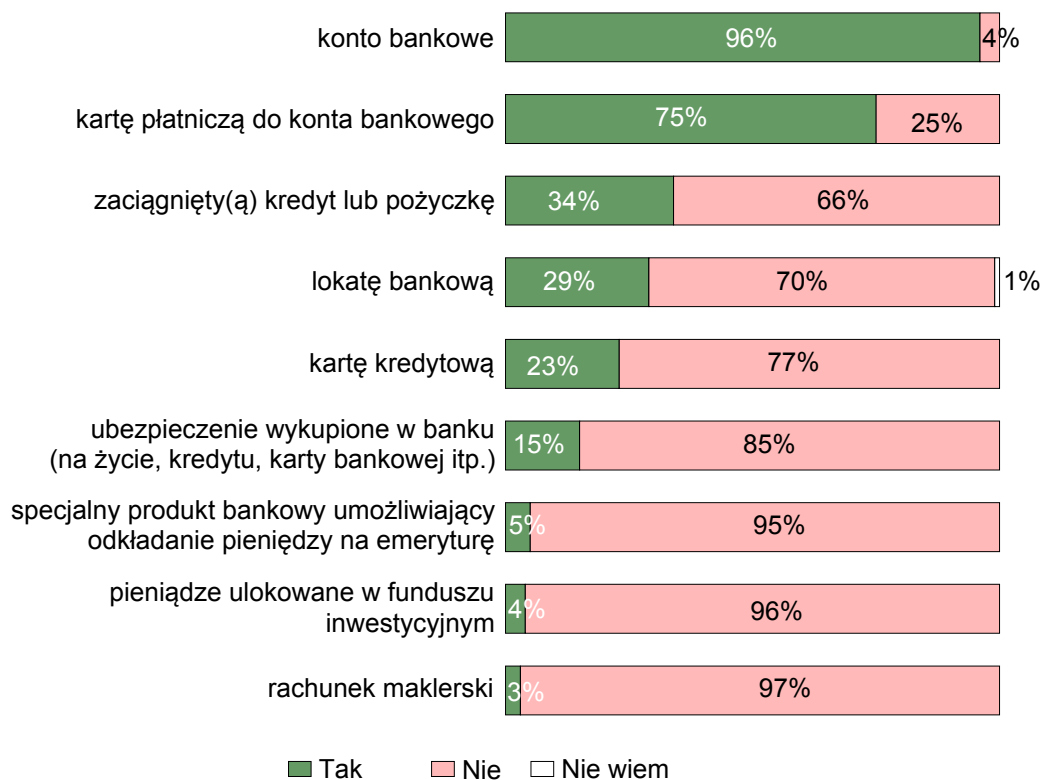
Choć w świetle dostępnych danych pozostałe zależności uznać można za pozorne – w pełni wytłumaczone przez omówione czynniki socjodemograficzne – warto odnotować, że kontaktom z bankami sprzyja życie w mieście. Korzystanie z usług kilku banków przeważa wśród specjalistów i respondentów piastujących funkcje kierownicze (51%), stosunkowo częściej deklarują je także osoby prowadzące własną działalność poza rolnictwem (33%) – zob. tabela aneksowa.

Niemal wszyscy klienci banków mają konto bankowe (96%), a trzy czwarte (75%) posiada kartę płatniczą do rachunku. Zdecydowanie mniejszą popularnością cieszą się kredyty i pożyczki (osoby mające takie zobowiązania stanowią 34% badanych korzystających z usług bankowych), lokaty bankowe (29%), karty kredytowe (23%) i ubezpieczenia wykupywane w bankach (15%). Polacy bardzo rzadko lokują pieniądze w produktach oszczędnościowych umożliwiających odkładanie pieniędzy na emeryturę (z usługi takiej korzysta 5% ankietowanych), w funduszach inwestycyjnych (4%) oraz na rachunkach maklerskich (3%). Wprawdzie korzystanie z jednej usługi zazwyczaj sprzyja korzystaniu z innych, jednak w większości przypadków są to najwyżej średniej siły zależności.

ODPOWIEDZI BADANYCH KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG BANKOWYCH (N=796)

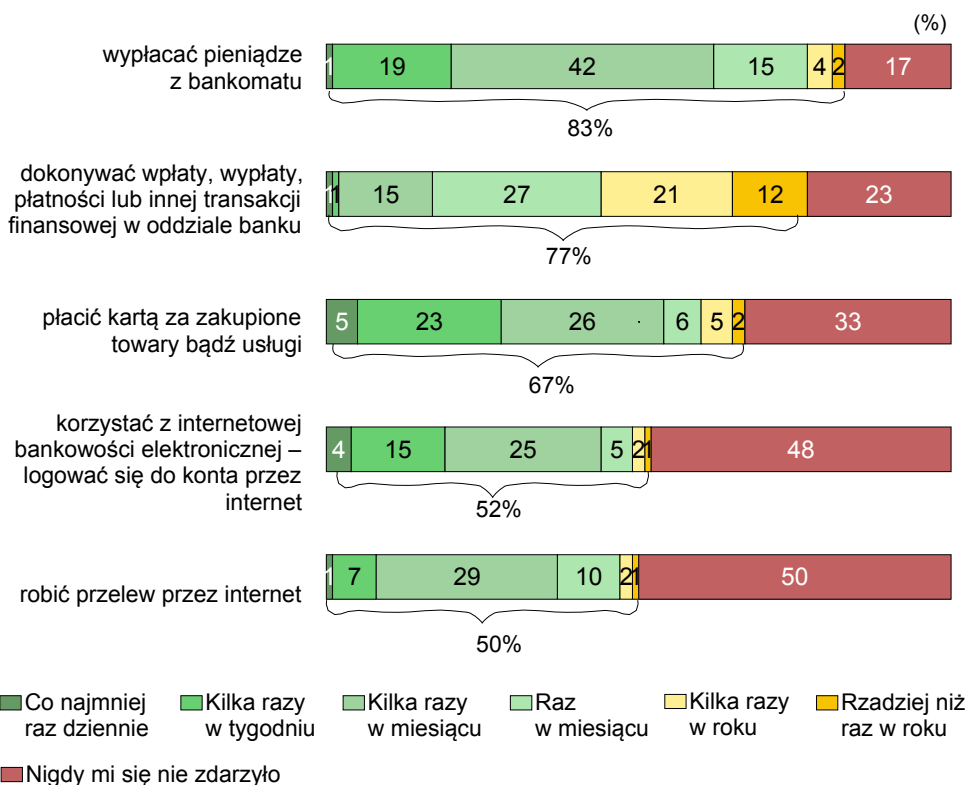
CBOS

RYS. 3. Z JAKICH PRODUKTÓW BANKOWYCH PAN(I) KORZYSTA? CZY MA PAN(I):



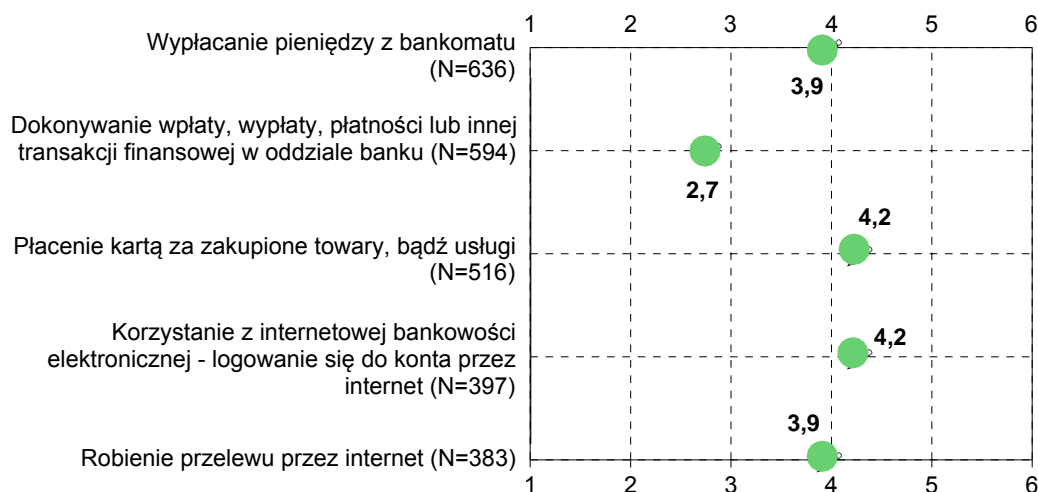
Przeważająca część respondentów posiadających konto bankowe wypłacała pieniądze z bankomatu (83%), dokonywała transakcji finansowych w oddziale banku (77%) oraz płaciła kartą za zakupione towary lub usługi (67%). Co drugi w tej grupie nigdy nie logował się do bankowości elektronicznej w internecie (48% ogółu, w tym 30% osób korzystających z internetu przynajmniej raz w tygodniu) oraz nie zlecał w ten sposób realizacji przelewu (50%, w tym 33% internautów).

RYS. 4. JAK CZĘSTO ZDARZA SIĘ PANU(I):



Ci, którzy wykonywali omawiane czynności, najczęściej – przeciętnie więcej niż kilka razy w miesiącu – korzystają z internetowej bankowości elektronicznej oraz dokonują płatności kartą bankową (wskaźnik średniej częstotliwości wykonywania tych czynności = 4,2). Na niewiele niższym poziomie kształtuje się częstotliwość wypłacania pieniędzy z bankomatu i przelewania pieniędzy przez internet (po 3,9). Zdecydowanie najrzadziej, bo średnio najwyżej kilka razy w roku, badani udają się do oddziału banku, by dokonać wpłaty, wypłaty, płatności lub innej transakcji finansowej.

RYS. 5. WSKAŹNIKI ŚREDNIEJ CZĘSTOTLIWOŚCI WYKONYWANIA CZYNNOŚCI BANKOWYCH



* Na podstawie średnich arytmetycznych, gdzie 1 oznacza wykonywanie czynności rzadziej niż raz w roku, 2 – kilka razy w roku, 3 – kilka razy w miesiącu, 4 – raz w miesiącu, 5 – kilka razy w tygodniu, a 6 – wykonywanie jej codziennie. Wskaźnik każdorazowo wyliczono dla tych respondentów, którym choć raz zdarzyło się podjąć daną aktywność

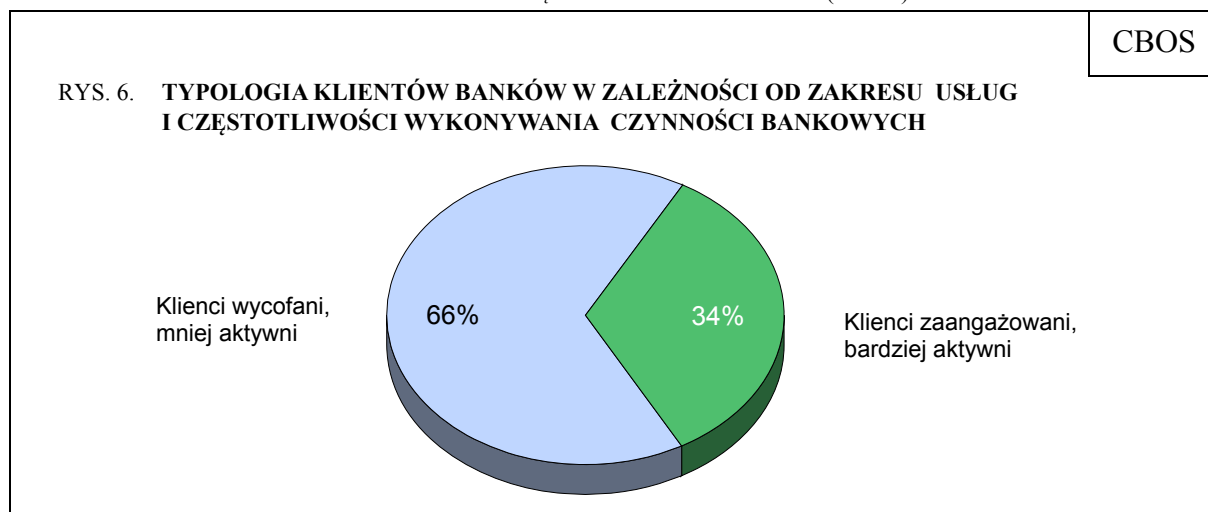
TYPOLOGIA KLIENTÓW

Jednym z narzędzi *data miningu* jest taksonomia. Analiza taksonomiczna umożliwia podział badanej populacji na możliwie jednorodne, a jednocześnie różniące się od siebie podzbiory. W niniejszym opracowaniu grupowanie takie wyjaśni strukturę populacji osób korzystających z oferty banków – pozwoli wyróżnić modele korzystania z usług bankowych i ukazać ich częstość – tak na poziomie ogólnospołecznym, jak i w poszczególnych grupach społeczno-demograficznych.

Zasadniczo w Polsce istnieją dwa typy klientów banków⁶. Pierwszy, dominujący typ (66% klientów) reprezentują osoby korzystające z oferty banków rzadziej i w stosunkowo mniejszym zakresie (średnio 2 spośród 9 interesujących nas usług). Typ drugi (34%) to badani aktywniejsi, bardziej dywersyfikujący usługi (średnio połowa usług).

⁶ Do wyznaczenia klas obserwacji wykorzystano hierarchiczną analizę skupień metodą aglomeracji (miara odległości – kwadrat odległości euklidesowej, metoda grupowania – wariacyjna metoda Warda) oraz analizę skupień metodą k-średnich. W klasyfikacji posłużono się standaryzowanymi zmiennymi obrazującymi zakres wykorzystywanych usług i częstotliwość z tym czynności. W analizach pominięto zmienne nieróżnicujące populacji, ponadto stworzono dwa wskaźniki złożone, niosące ogólną informację o stylu korzystania z kart płatniczych oraz z bankowości w internecie. Populację badaną stanowiły osoby deklarujące korzystanie z co najmniej jednej interesującej nas usługi bankowej.

BADANI KORZYSTAJĄCY Z USŁUG BANKOWYCH (N=796)



Z szerszym zakresem usług wiąże się częstsze korzystanie z oferty banków. O ile wśród klientów „zaangażowanych” każdy ma konto bankowe (100%), a przeważająca ich część deklaruje posiadanie karty płatniczej do rachunku (95%), karty kredytowej (62%) i zaciągniętego kredytu lub pożyczki (74%), o tyle wśród klientów „wycofanych” więcej niż połowa korzysta jedynie z prowadzenia konta (95%) i z obsługi powiązanej z nim kartą (65%). Mimo że z każdej z interesujących nas usług korzysta istotnie więcej klientów „aktywnych” niż „wycofanych”, także w tej pierwszej grupie sporadycznie można trafić na użytkowników produktów ogólnie mniej popularnych, jak rachunek maklerski (8%), produkt odkładający pieniądze na emeryturę (9%) czy fundusz inwestycyjny (9%).

Tabela 3. Zakres usług bankowych w grupach klientów

Usługi bankowe	Klienci wycofani, mniej aktywni (N=528)	Klienci zaangażowani, bardziej aktywni (N=267)
	odsetki odpowiedzi twierdzących*	
Konto bankowe	95	100
Karta płatnicza do konta bankowego	65	95
Zaciągnięty(a) kredyt lub pożyczka	14	74
Lokata bankowa	25	45
Karta kredytowa	3	62
Ubezpieczenie wykupione w banku	3	36
Specjalny produkt bankowy umożliwiający odkładanie pieniędzy na emeryturę	3	9
Pieniądże ulokowane w funduszu inwestycyjnym	2	9
Rachunek maklerski	2	8
Przeciętny zakres usług**	2,1	4,4

* Wszystkie frakcje różnią się istotnie na poziomie $p < 0,05$; na podstawie testu Cochran-Coxa (wariancje niejednorodne) lub testu t dla prób niezależnych (wariancje homogeniczne)

** Na podstawie średniej arytmetycznej, gdzie 1 oznacza korzystanie z jednej interesującej nas usługi, a 9 – z wszystkich dziewięciu usług

Odmienność stylów konsumowania usług bankowych widoczna jest także w różnej intensywności korzystania z poszczególnych czynności bankowych. Klienci „wycofani” sprawiają wrażenie nieco mniej biegłych w nowoczesnych technologiach – odsetek respondentów korzystających z bankowości elektronicznej jest w tej grupie dwukrotnie niższy niż wśród osób „aktywnych”. Jediną czynnością występującą równie często w obu modelach jest dokonywanie transakcji finansowych w oddziale banku.

Choć udział osób podejmujących poszczególne aktywności jest w obu grupach niejednakowy, to ci którzy je podejmują, poświęcają im mniej więcej tyle samo uwagi. Częstotliwość czynności bankowych kształtuje się na podobnym poziomie wśród klientów obu typów, zazwyczaj z minimalną różnicą na korzyść konsumentów „zaangażowanych”.

Tabela 4. Częstotliwość czynności bankowych w grupach klientów

Czynności bankowe	Klienci wycofani, mniej aktywni (N=528)	Klienci zaangażowani, bardziej aktywni (N=267)
	odsetki odpowiedzi twierdzących* (wskaźniki średniej częstotliwości czynności**)	
Wypłacanie pieniędzy z bankomatu	76 (3,8)	97 (4,1)
Dokonywanie transakcji finansowej w oddziale banku	76 (2,8)	80 (2,5)
Płacenie kartą za zakupione towary, bądź usługi	57 (4,0)	87 (4,3)
Korzystanie z internetowej bankowości elektronicznej	39 (4,0)	77 (4,3)
Robienie przelewów przez internet	37 (3,7)	75 (4,0)

* Wszystkie frakcje różnią się istotnie na poziomie $p < 0,05$; na podstawie testu Cochran-Coxa (wariacje niejednorodne) lub testu t dla prób niezależnych (wariacje homogeniczne)

** Na podstawie średnich arytmetycznych, gdzie 1 oznacza wykonywanie czynności rzadziej niż raz w roku, 2 – kilka razy w roku, 3 – kilka razy w miesiącu, 4 – raz w miesiącu, 5 – kilka razy w tygodniu, a 6 – wykonywanie jej codziennie. Wskaźnik każdorazowo wyliczono dla tych respondentów, którym choć raz zdarzyło się podjąć daną aktywność

Socjodemograficzne uwarunkowania aktywniejszej strategii korzystania z usług bankowych są zbieżne z cechami sprzyjającymi kontaktom z bankami. Klienci „zaangażowani” przeważają nieco nad „wycofanymi” wśród osób z wyższym wykształceniem, badanych deklarujących najwyższe dochody *per capita*, kadry kierowniczej i specjalistów oraz wśród respondentów prowadzących własną działalność poza rolnictwem. Z większego zakresu i częściej z usług bankowych korzystają też mieszkańcy dużych miast i osoby w średnim wieku – szczególnie mający od 35 do 44 lat.

Tabela 5. Udział stylów korzystania z usług bankowych w grupach społeczno-demograficznych

BADANI KORZYSTAJĄCY Z USŁUG BANKOWYCH (N=796)			
Cechy społeczno-demograficzne		Klienci wycofani, mniej aktywni	Klienci zaangażowani, bardziej aktywni
		w procentach	
Ogółem		66	34
Płeć	Mężczyźni	63	37
	Kobiety	70	30
Wiek	18-24 lata	82	18
	25-34	60	40
	35-44	51	49
	45-54	62	38
	55-64	73	27
	65 lat i więcej	85	15
Miejsce zamieszkania	Wieś	76	24
	Miasto do 20 tys.	68	32
	20-100 tys.	64	36
	101-500 tys.	61	39
	501 tys. i więcej mieszk.	50	50
Wykształcenie	Podstawowe	87	13
	Zasadnicze zawodowe	73	27
	Średnie	66	34
	Wyższe	49	51
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	35	65
	Średni personel, technicy	55	45
	Pracownicy adm.-biurowi	61	39
	Pracownicy usług	63	37
	Robotnicy wykwalifikowani	67	33
	Robotnicy niewykwalifik.	68	32
	Rolnicy	84	16
	Pracujący na własny rach.	41	59
Bierni zawodowo	Renciści	93	7
	Emeryci	80	20
	Uczniowie i studenci	87	13
	Bezrobotni	71	29
	Gospodynie domowe i inni	59	41
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	84	16
	501-750	63	37
	751-1000	70	30
	1001-1500	70	30
	Powyżej 1500 zł	47	53

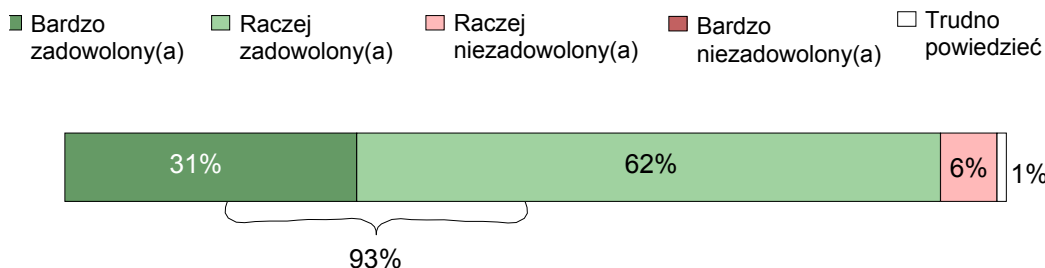
ZADOWOLENIE Z USŁUG BANKOWYCH

Niemal wszyscy użytkownicy kont bankowych są zadowoleni ze swojego banku (93%), w tym co trzeci (31%) deklaruje dużą satysfakcję ze świadczonych w nim usług. Tylko nieliczni są niezadowoleni, bądź nie potrafią ocenić banku, który prowadzi ich konto.

ODPOWIEDZI BADANYCH POSIADAJĄCYCH KONTO BANKOWE (N=771)

CBOS

RYS. 7. CZY JEST PAN(I) ZADOWOLONY(A) CZY TEŻ NIEZADOWOLONY(A) Z USŁUG BANKU, W KTÓRYM MA PAN(I) KONTO BANKOWE? JEŚLI MA PAN(I) KILKA KONT W RÓŻNYCH BANKACH, PROSZĘ OCENIĆ DZIAŁALNOŚĆ TEGO BANKU, Z KTÓREGO USŁUG KORZYSTA PAN(I) NAJCZĘŚCIEJ



Jak korzystamy z usług banków? Powszechnie, choć raczej w małym zakresie. Wprawdzie niemal wszyscy Polacy mają dziś konto w banku, a przeważająca część wypłaca pieniądze z bankomatu i reguluje należności kartą płatniczą, to jednak nawet osoby należące do grupy relatywnie aktywniejszych klientów tylko sporadycznie korzystają z bardziej „zaawansowanych” usług oszczędnościowo-inwestycyjnych. Co znamienne, respondenci, których kontakty z bankami wykraczają poza prowadzenie rachunku bieżącego, częściej niż na produkty przechowujące, pomnażające zgromadzone środki, decydują się na pożyczki i kredyty.

Opracowała
Natalia HIPSZ

Tabela 1

		Odsetek respondentów deklarujących:			Liczba osób
		korzystanie z usług jednego banku	korzystanie z usług co najmniej dwóch banków	niekorzystanie z usług bankowych	
Ogółem		63	16	21	1010
Płeć	Mełczyźni	63	17	20	481
	Kobiety	64	15	21	529
Wiek	18-24 lata	60	12	29	127
	25-34	74	18	9	207
	35-44	65	22	13	182
	45-54	61	22	16	137
	55-64	63	15	22	197
	65 lat i więcej	55	6	39	161
Miejsce zamieszkania	Wieś	62	11	27	383
	Miasto do 20 tys.	61	19	21	154
	20-100 tys.	64	18	19	195
	101-500 tys.	65	23	12	171
	501 tys. i więcej mieszk.	71	17	12	107
Wykształcenie	Podstawowe	48	5	47	197
	Zasadnicze zawodowe	66	9	25	263
	Średnie	71	18	11	354
	Wyższe	62	35	3	196
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	48	51	1	101
	Średni personel, technicy	76	18	6	39
	Pracownicy adm.-biurowi	81	18	1	70
	Pracownicy usług	79	11	10	63
	Robotnicy wykwalifikowani	75	10	15	115
	Robotnicy niewykwalifik.	65	14	20	49
	Rolnicy	71	13	17	63
Pracujący na własny rach.	65	33	2	35	
Bierni zawodowo	Renciści	52	4	44	76
	Emeryci	60	9	31	218
	Uczniowie i studenci	52	12	36	70
	Bezrobotni	51	13	36	56
	Gospodynie domowe i inni	66	14	20	55
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	71	26	3	141
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	72	25	3	86
	sekt. pryw. poza rolnict.	68	20	12	231
	prywatnym gosp. rolnym	68	12	20	60
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	66	5	29	145
	501-750	58	12	30	118
	751-1000	61	15	24	154
	1001-1500	68	19	14	162
	Powyżej 1500 zł	57	32	10	180
Ocena własnych war. mater.	Złe	46	11	43	142
	Średnie	68	13	20	483
	Dobre	65	22	13	385
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	59	14	28	42
	Raz w tygodniu	63	15	22	451
	1-2 razy w miesiącu	64	15	21	161
	Kilka razy w roku	65	18	17	242
	W ogóle nie uczestniczy	63	19	18	114
Poglądy polityczne	Lewica	59	26	16	180
	Centrum	68	17	15	309
	Prawica	62	16	22	293
	Trudno powiedzieć	63	8	30	228