

**Mariola Szewczyk-Jarocka**  <https://orcid.org/0000-0001-9048-9513>

Akademia Mazowiecka w Płocku, Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii, Płock, Polska  
[m.szewczyk-jarocka@mazowiecka.edu.pl](mailto:m.szewczyk-jarocka@mazowiecka.edu.pl)

# Analiza przyczyn i skutków wykluczenia społecznego w opiniach klientów banków spółdzielczych – raport z badań

## Streszczenie:

Głównym celem rozważań zaprezentowanych w artykule jest analiza przyczyn i skutków wykluczenia społecznego według opinii klientów banków spółdzielczych.

Badania ankietowe według kwestionariusza wywiadu przeprowadzono w 2023 roku na próbie 1502 klientów banków spółdzielczych. Próba badawcza miała charakter kwotowo-celowy. Badanie ilościowe klientów banków spółdzielczych zrealizowane zostało według procedury Mixed Mode Design.

Wyniki badań wskazują, że wykluczenie społeczne w głównej mierze uzależnione jest od dochodu, statusu społeczno-zawodowego i wieku. Natomiast zdaniem respondentów do wykluczenia społecznego przyczyniają się głównie ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność. Z kolei skutkami wykluczenia społecznego zdaniem badanych są: rozwój patologicznych zjawisk społecznych, mniejsze szanse na rynku pracy i gorsza sytuacja ekonomiczna oraz utrata kompetencji umożliwiających powrót na rynek pracy.

Wykluczenie społeczne jest zjawiskiem, które ma wiele przyczyn. Nowością badania jest fakt, że zostało ono przeprowadzone na próbie klientów banków spółdzielczych, ponieważ grupa ta często deklaruje niskie dochody netto, jest wykluczona społecznie, finansowo i cyfrowo.

**Słowa kluczowe:** wykluczenie społeczne, klienci banków spółdzielczych, badania ogólnopolskie, powody, przyczyny, skutki

**JEL:** D71, D79

## 1. Wprowadzenie

Wykluczenie społeczne osób dotyczy sytuacji ekonomicznej i społecznej, w której się znalazły, przez co nie są one w stanie realizować swoich potrzeb. Do najważniejszych motywów podjęcia tematu badań należy zaliczyć następujące przesłanki:

- 1) chęć zweryfikowania powszechnego przekonania, że wykluczenie społeczne jest zjawiskiem pojawiającym się wśród różnych grup społecznych;
- 2) brak badań dotyczących zjawiska wykluczenia społecznego przeprowadzonego na próbie klientów banków spółdzielczych, co można uznać za nowość.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki, głównym celem rozważań zaprezentowanych w artykule jest analiza przyczyn i skutków wykluczenia społecznego według opinii klientów banków spółdzielczych. Zgromadzeniu informacji dotyczących szeroko pojętego wykluczenia społecznego służyło przede wszystkim zaprojektowane i przeprowadzone przez autorkę badanie empiryczne.

Dla tak zakreślonych ogólnych ram badawczych przyjęto następujące cele szczegółowe:

- 1) analiza przyczyn wykluczenia społecznego według opinii klientów banków spółdzielczych;
- 2) analiza skutków wykluczenia społecznego według opinii klientów banków spółdzielczych.

Wnioski z badania empirycznego, wsparte wykorzystanymi w artykule informacjami pozyskanymi ze źródeł wtórnych, umożliwiły stwierdzenie, że na występujące wykluczenie społeczne w głównej mierze wpływają dochód, statusu społeczno-zawodowy i wiek. Z kolei najważniejszymi przyczynami wykluczenia społecznego są ubóstwo, bezrobocie i niepełnosprawność. Natomiast najważniejsze skutki wykluczenia społecznego to rozwój patologicznych zjawisk społecznych, mniejsze szanse np. na rynku pracy i gorsza sytuacja ekonomiczna oraz utrata kompetencji umożliwiających powrót na rynek pracy.

Pytania, na które poszukiwano odpowiedzi w trakcie realizacji projektu badawczego pt. „Innowacje w sektorze banków spółdzielczych a ograniczanie wykluczenia społecznego”, nr NdS/550697/2022/2022, prowadzonego w ramach programu Ministra Edukacji i Nauki pod nazwą „Nauka dla Społeczeństwa”, były następujące:

- 1) „Jakie są przyczyny wykluczenia społecznego?”,
- 2) „Jakie są skutki wykluczenia społecznego?”.

Partnerzy merytoryczni realizowanego projektu to Krajowy Związek Banków Spółdzielczych oraz Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej w Warszawie. Do realizacji tak przedstawionego zadania badawczego wykorzystano literaturę przedmiotu oraz własne badania empiryczne. Zastosowano metody opisowe statystyki. Wyniki przedstawiono w formie opisowej oraz prezentacji tabelarycznej.

## 2. Wykluczenie społeczne

Według M. Bednarskiego wykluczenie społeczne jest zjawiskiem wielowymiarowym. „Deficyty, które pozbawiają jednostkę możliwości społecznej partycypacji, są bardzo rozmaite. Mogą one wyrażać słabość jednostki (brak kwalifikacji, uzależnienie) w istniejących warunkach, ale również mogą wynikać z szybkiej zmiany instytucjonalnej, za którą owe jednostki nie nadążają. Odrzucenie pewnych form partycypacji społecznej jest świadomym wyborem jednostki, związanym z jej wizją własnego życia” (Bednarski, 2010, s. 24). Według M.J. Sobczaka wykluczenie społeczne można zdefiniować nie wprost – jako pojęcie przeciwstawne do społecznego uczestnictwa w podstawowych zbiorowościach, takich jak naród, społeczeństwo czy społeczność (Sobczak, 2016, s. 13).

Wykluczenie społeczne jest złożonym problemem, dotyczącym różne grupy osób z różnych powodów. Wykluczenie społeczne jest to proces, przez który pewnym osobom uniemożliwia się pełne uczestnictwo w życiu społecznym ze względu na ich ubóstwo, brak podstawowych kwalifikacji lub w wyniku dyskryminacji (Kawiorska, Witoń, 2018, s. 145). Według K. Ratajczak termin „wykluczenie społeczne” określa sytuację, w której dana jednostka, będąca członkiem społeczeństwa, nie może normalnie uczestniczyć w działaniach obywateli tego społeczeństwa, przy czym ograniczenie to nie wynika z jej wewnętrznych przekonań, ale znajduje się poza kontrolą jednostki wykluczonej (Grzesiak, Fryza, Ratajczak, 2012, s. 3). Natomiast zgodnie z Narodową Strategią Integracji dla Polski wykluczenie społeczne to „brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a szczególnie dla osób ubogich”, czyli jest to „sytuacja uniemożliwiająca lub znacznie utrudniająca jednostce lub grupie zgodne z prawem pełnienie ról społecznych, korzystanie z dóbr publicznych i infrastruktury społecznej, gromadzenie zasobów i zdobywanie dochodów w godny sposób” (Frąckiewicz, 2005).

Ojczyzną nowoczesnego pojęcia wykluczenia społecznego jest Francja. Pierwszy ogólnoeuropejski program badawczy *La perception de la misère en Europe* był realizowany w 1976 roku (Riffault, Rabier, 1977). Natomiast w Wielkiej Brytanii w London School of Economics założono Centre for Analysis of Social Exclusion – CASE.

Niektórzy wskazują na podobieństwo tego pojęcia do marksowskiego pojęcia alienacji (Kotowska, 2014). Według K.W. Frieskego wykluczenie wiąże się z brakiem dostępu do kluczowych społecznych instytucji, co oznacza nieuczestniczenie w ważnych wymiarach życia zbiorowego (Frieske, 2004, s. 14–17).

Jak pisze P. Broda-Wysocki, pojęcie wykluczenia społecznego po raz pierwszy wprowadził we współczesnym znaczeniu prawdopodobnie R. Lenoir w roku 1974 w publikacji *Les exclus*. Przypisano do niego osoby mieszkające we Francji, które nie uczestniczyły ani w rozwoju społecznym, ani ekonomicznym (Broda-Wysocki, 2012, s. 25).

Wśród czynników ekonomicznych wpływających na wykluczenie społeczne najczęściej wymienia się niskie wynagrodzenia, „dziedziczenie biedy”, bezrobocie, problemy ze znalezieniem pracy przez absolwentów (Gogolok, 2008, s. 7).

Z kolei R. Szarfenberg w swoich artykułach przedstawia różne synonimy i antonimy wykluczenia społecznego (tabela 1).

**Tabela 1.** Synonimy i antonimy wykluczenia społecznego oraz pojęć powiązanych

Synonimy i słowa powiązane znaczeniowo z wykluczeniem społecznym	Antonimy, słowa o przeciwstawnym znaczeniu
Marginalność, marginesowość, marginalizacja	Demarginalizacja, partycypacyjność, uczestnictwo
Wyłączenie, ekskluzja	Włączenie, inkluzja
Dezintegracja, segregacja, separacja, odosobnienie, alienacja, atomizacja, izolacja, wykorzenienie	Integracja, spójność, spoistość, reintegracja, asymilacja, akomodacja, akulturacja, zakorzenienie
Peryferyzacja, gettyzacja	Deperyferyzacja, degettyzacja, kohezja
Defaworyzacja	Uprzywilejowanie
Dezafiliacja	Afiliacja
Deklasacja, degradacja	Awans
Destabilizacja, niepewność, dezorganizacja	Stabilizacja, organizacja
Uprzedmiotowienie, uzależnienie	Upełnomocnienie, upodmiotowienie, usamodzielnienie

Źródło: Szarfenberg, 2008

Z kolei K. Faliszek odnosi definicję wykluczenia społecznego do niemożności uczestniczenia w różnych sferach życia społecznego na takim poziomie, który w danym kraju jest oczekiwany i akceptowany jako pewien minimalny standard (Faliszek, 2016, s. 140). Zdaniem M. Folwarskiego wykluczenie społeczne może być klasyfikowane na podstawie podejścia partycypacyjnego bądź dystrybucyjnego (Folwarski, 2021, s. 121–122). Według E. Szczygieł ubóstwo i wykluczenie społeczne są szeroko komentowanymi problemami, z którymi borykają się zarówno kraje rozwijające się, jak i te uważane za wysoko rozwinięte (Szczygieł, 2015, s. 9–13).

Tak więc wykluczenie społeczne odnosi się do specyficznych sytuacji, w jakich znalazły się osoby lub grupy osób mające utrudniony dostęp do dóbr cywilizacyjnych oraz takich, które zostały uznane za należne ogółowi społeczeństwa (Mazur, 2018, s. 29–42).

Uogólniając za M. Macieszaj-Świątkiewicz (2013, s. 22–23) oraz M. Muras (2006, s. 300) problem wykluczenia społecznego, należy stwierdzić, że:

- 1) jest to proces dynamiczny i wielowymiarowy;
- 2) jest to zjawisko prowadzące do wielowymiarowej deprivacji;
- 3) przejawia się brakiem dostępu do najważniejszych systemów społecznych;
- 4) może skutkować zerwaniem więzi rodzinnych, społecznych, utratą poczucia tożsamości;
- 5) niesie ze sobą zagrożenia związane z dziedziczeniem modelu zachowania, które powodują wydłużenie okresu pozostawania w obszarze wykluczenia.

Wykluczenie społeczne jest zatem złożonym problemem, dotyczącym różne grupy osób z różnych powodów. W książce *Poverty and social exclusion in Britain. The millennium survey* przedstawiono ubóstwo i wykluczenie społeczne o charakterze deprivacji materialnej i społecznej.

Wiele badań naukowych na całym świecie ilustruje ciągłą walkę o przedstawienie pojęcia ubóstwa oraz poszerzenie perspektyw naukowych, wychodząc od wąskich problemów i zmiernając do problemów złożonych społecznie (Pantazis, Gordon, Levitas, 2006).

Z kolei zdaniem J.R. Hillsa, J. Le Granda i D. Piachauda (2003) wykluczenie społeczne jest terminem, w którym toczy się spór dotyczący m.in. państwa, instytucji oraz samych wykluczonych. Skupienie się tylko na wykluczeniu społecznym, a omijanie problemów ubóstwa i depriwacji nie zmienia skali i charakteru problemów, którymi trzeba się zająć. Ponadto H. Silver (1994) zaobserwowała, że coraz więcej osób odczuwa brak bezpieczeństwa z powodu nowych problemów społecznych, które podważają założenia leżące u podstaw zachodnich państw opiekuńczych.

Na potrzeby artykułu wykluczenie społeczne uznano za zjawisko wielowymiarowe, z którego wywodzą się inne rodzaje wykluczeń. Wykluczenie społeczne determinuje głównie dochód. Za M.J. Sobczakiem przyjęto, że wykluczenie społeczne jest bardzo szerokie i implikowane przez wiele czynników, a najważniejszym z nich jest ubóstwo, którego skutkiem jest ograniczenie funkcjonowania w wielu sferach życia. Kolejne powody to bezrobocie, które jest powiązane z ubóstwem, ale także z rozwojem patologicznych zjawisk społecznych, takich jak przestępczość, uzależnienie, oraz niepełnosprawność, która jest między innymi skutkiem mniejszych szans i gorszej sytuacji ekonomicznej (Sobczak, 2016, s. 18–19).

### 3. Przyczyny i skutki wykluczenia społecznego w ujęciu syntetycznym

Ze względu na złożony charakter wykluczenia społecznego trudno jest opracować jego syntetyczną definicję. Pojęcie wykluczenia społecznego jest bardzo szerokie, ponieważ wiele czynników może je wywoływać. W tabeli 2 zaprezentowano, za M.J. Sobczakiem, wybrane przyczyny i skutki wykluczenia społecznego.

Tabela 2. Wybrane przyczyny i skutki wykluczenia społecznego

Przyczyny wykluczenia społecznego	Skutki wykluczenia społecznego
Ubóstwo	Konsumpcja ograniczona do dóbr potrzebnych do egzystencji Ograniczenia funkcjonowania w wielu sferach życia Deprywacja jednostek i ich rodzin w sferze aspiracji zawodowych, edukacji, ochrony zdrowia i innych Niemożność nadążenia za kulturą konsumpcjonistyczną
Bezrobocie	Ubóstwo Zmiana środowiska społecznego ze współpracowników na innych bezrobotnych Samoizolacja i depresja Utrata kompetencji umożliwiających powrót na rynek pracy Pojawienie się dysfunkcji w rodzinie Rozwój patologicznych zjawisk społecznych (przestępczość, uzależnienia itp.)
Niepełnosprawność	Pozbawienie lub ograniczenie dostępu do podejmowania decyzji w społeczeństwie Mniejsze możliwości wyboru, a większe przymusu w działaniach życiowych Mniejsze szanse i gorsza sytuacja ekonomiczna Mniejsze możliwości zawodowe, w tym zdobywania wykształcenia i podnoszenia kwalifikacji Mniejszy dostęp do kultury Przebywanie w odizolowaniu od reszty społeczeństwa w zakładach leczniczych i opiekuńczych
Nieodpowiednia przestrzeń życiowa	Utrudniony wypoczynek i rozwój życia rodzinnego Zaniedbana infrastruktura społeczna i edukacyjna Utrudnione wychowywanie dzieci Niska gwarancja ochrony posiadanych dóbr i bezpieczeństwa zamieszkania
Uzależnienia	Pogorszenie stanu zdrowia Powstawanie stanów depresyjnych Problemy ze znalezieniem pracy lub utrata zatrudnienia Problemy z prawem
Odbycie kary pozbawienia wolności	Zły stosunek reszty społeczeństwa do osób karanych Problemy ze znalezieniem pracy Nałogi Trafianie do złej przestrzeni życiowej Ubóstwo
Przynależność do mniejszości seksualnych, narodowych i etnicznych, migrantów lub uchodźców	Ograniczenie dostępu do dóbr i korzystania z różnorodnych zasobów kapitału (ekonomicznego, politycznego, społecznego, kulturowego) Brak zaufania ze strony reszty społeczeństwa
Niskie wykształcenie	Bezrobocie



Przyczyny wykluczenia społecznego	Skutki wykluczenia społecznego
Nierówność w dostępie do edukacji	Ograniczenie w dostępie do podręczników, dodatkowych zajęć Konieczność wcześniejszego zakończenia edukacji Ograniczony dostęp do rynku pracy
Stan zdrowia	Ograniczony dostęp do rynku pracy Ubóstwo Ograniczenia funkcjonowania w wielu sferach życia
Brak dostępu do nowoczesnych technik informacyjnych lub nieumiejętność posługiwania się nimi	Ograniczony dostęp do rynku pracy Ograniczenia w podnoszeniu kwalifikacji Problemy w dostępie do usług publicznych Ograniczenie możliwości edukacyjnych Ograniczenie rozwoju i możliwości funkcjonowania w społeczeństwie

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sobczak, 2016, s. 18-19

Synonimem wykluczenia społecznego jest pojęcie „ekskluzja społeczna”. „Ekskluzja” to termin stosowany w literaturze francuskojęzycznej – jest synonimem marginalności czy marginalizacji. Określa zarówno istniejący stan rzeczy, jak i proces powodujący jego powstanie. Jak twierdzi T. Kowalik: „najwłaściwszym polskim przykładem francuskiego terminu *exclusion* jest wykluczenie społeczeństwa zorganizowanego” (Kowalik, 1998, s. 29-30).

#### 4. Przegląd wybranych badań i programów dotyczących wykluczenia społecznego

Badania teoretyczne i empiryczne dotyczące wykluczenia społecznego prowadzone są od wielu lat. Powstały liczne opracowania i raporty na ten temat. W tabeli 3 przedstawiono przegląd wybranych krajowych badań naukowych oraz programów dotyczących zjawiska wykluczenia społecznego.

**Tabela 3.** Wybrane krajowe badania naukowe i programy dotyczące zjawiska wykluczenia społecznego

Autor, rok	Tytuł	Opis
<p>Zespół Zadaniowy do Spraw Reintegracji Społecznej, któremu przewodniczył Minister Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej Jerzy Hausner. Zespół został powołany 14.04.2003 r. przez Prezesa Rady Ministrów. Główny ekspert: Stanisława Golinowska. Eksperci Grupy Roboczych: Anna Szukiełojć-Bieńkuńska, Piotr Broda-Wysock, Piotr Kurowski, Ryszard Szarffenberg. Sekretarz Zespołu: Cezary Miżejewski, 2003</p>	<p>Narodowa Strategia Integracji Społecznej (NSIS)</p>	<p>Celem prac nad NSIS jest pomoc w procesie włączania się Polski w realizację drugiego z celów strategii lizbońskiej UE, stawiającego na modernizację europejskiego modelu socjalnego, inwestowanie w ludzi oraz zwalczanie wykluczenia społecznego.</p>
<p>Urząd Statystyczny w Łodzi, 2013</p>	<p>Jakość życia, kapitał społeczny, ubóstwo i wykluczenie społeczne w Polsce</p>	<p>Wieloaspektowe i kompleksowe badanie ankietowe gospodarstw domowych zatytułowane „Badanie spójności społecznej”.</p>
<p>Fundacja im. Królowej Polski św. Jadwigi, 2015</p>	<p>Badania w zakresie skali i charakteru problemu zagrożenia ubóstwem i wykluczeniem społecznym w Obszarze Metropolitalnym Gdańsk–Gdynia–Sopot (OMGGS)</p>	<p>Eksperci biorący udział w badaniu trendów zaobserwowali pojawienie się lub też ujawnienie się w ostatnich latach takich kategorii, jak biedni pracujący, tzn. osoby pracujące, których dochody nie pozwalają na zaspokojenie podstawowych potrzeb, oraz NEET-si, czyli młode osoby, które ani nie pracują, ani nie uczą się i nie podnoszą swoich kwalifikacji zawodowych. Badani eksperci prognozują w najbliższych latach w OMGGS powiększenie się takich kategorii osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, jak osoby starsze, osoby niepełnosprawne oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi.</p>



Autor, rok	Tytuł	Opis
Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2021	Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu	Celem programu jest syntetyczne przedstawienie głównych założeń i kierunków polityki walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym w perspektywie do 2030 r., z jednoczesnym uwzględnieniem długofalowych założeń procesu deinstytucjonalizacji usług społecznych kluczowych we wskazanej polityce.
Orange Polska i Fundacja Orange: Konrad Ciesiołkiewicz, Anna Kowalik-Mizgalska, Monika Kulik, Karolina Zaleska, Aleksandra Miecznikowska, Antonina Bojanowska. Autorzy raportu: Anna Bartol, Jan Herbst, Aleksandra Pierścińska, Fundacja Stocznia, 2021	Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce. Stan zjawiska, trendy, rekomendacje	Włączenie społeczno-cyfrowe to ważny element nowej strategii Grupy Orange Engage 2025 i strategii społecznej odpowiedzialności Orange Polska. Wyniki badań uzupełnione są o rozmowy z ekspertami – działaczami społecznymi i badaczami zjawiska wykluczenia.
Maria Grzegorzewska, 2022	Program przeciwdziałania wykluczeniu społecznego dzieci i młodzieży o nazwie „Robinsonowie”	Innowacyjność tego programu na obszarze miasta (nie tyle w zakresie samych działań, ile w sposobie ich łączenia w celu uzyskania efektu synergii). Projekt ten należy traktować jako program pilotażowy, który pozwoli ocenić wpływ proponowanych działań systemowych na poprawę kondycji społecznej w Złotoryi i poddać je ewaluacji.

Źródło: opracowanie własne

## 5. Metodologia badań i techniki badań, próba badawcza

Badania ankietowe według kwestionariusza wywiadu przeprowadzono w 2023 roku na próbie 1502 respondentów będących klientami banków spółdzielczych. Banki spółdzielcze stanowią istotną część rynku kapitałowego, a ich klienci są nieco inni niż klienci banków komercyjnych (Lidke, 2018). Badanie ilościowe klientów banków spółdzielczych zrealizowane zostało według procedury Mixed Mode Design. Wykorzystano następujące techniki badawcze: CAWI, CATI, CAPI.

W analizie wzięto pod uwagę płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, wielkość gospodarstwa domowego, sytuację społeczno-zawodową oraz sytuację materialną.

Szacowana liczba klientów banków spółdzielczych liczyła ponad 2 000 000. Według danych Krajowego Związku Banków Spółdzielczych na koniec 2021 roku liczba udziałowców banków spółdzielczych w Polsce wynosiła 898 204 osoby (Krajowy Związek Banków Spółdzielczych,

b.r.). Warto zauważyć, że dane te mogą różnić się od liczby wszystkich klientów banków spółdzielczych, ponieważ nie wszyscy klienci są udziałowcami. Dla porównania w 2023 roku Spółdzielcza Grupa Bankowa liczyła ponad 1 500 000 klientów (Spółdzielcza Grupa Bankowa, b.r.). Uwzględniając szacowaną populację generalną, tj. liczbę klientów banków spółdzielczych w Polsce, próba badawcza wynosiła  $N = 1502$ .

W związku z faktem, że nieznanne były szczegółowe dane dotyczące populacji generalnej, dobór próby oparto na następujących informacjach:

- 1) znana jest lokalizacja banków spółdzielczych – nasycenie rynku w poszczególnych województwach/powiatach; banki spółdzielcze mają zazwyczaj charakter lokalny; możemy więc przyjąć *a priori*, że klientami banków spółdzielczych są najczęściej osoby mieszkające w powiecie, w którym zlokalizowany jest dany Bank Spółdzielczy;
- 2) 88,5% dorosłych Polaków ma rachunek płatniczy (zgodnie z danymi Narodowego Banku Polskiego – Narodowy Bank Polski, 2021), a najmniejszy odsetek posiadaczy konta bankowego odnotowano wśród osób po 65. roku życia.

Uwzględniając dane, dobór próby miał charakter kwotowo-celowy i odzwierciedlał populację dorosłych mieszkańców Polski z proporcjonalnym udziałem mieszkańców tych województw, w których zlokalizowane są banki spółdzielcze (przy korekcie w przypadku osób w wieku powyżej 65 lat). Do wyznaczenia doboru próby wykorzystane zostały aktualne dane statystyczne Głównego Urzędu Statystycznego, prezentujące strukturę ludności Polski z uwzględnieniem miejsca zamieszkania (województwa) oraz płci. Badanie miało ogólnopolski charakter przy założeniu powyższych kryteriów.

## 6. Wyniki badań

### 6.1. Wprowadzenie do wykluczenia społecznego

Wykluczenie społeczne jest złożonym zagadnieniem. Zdefiniowano wiele czynników przyczyniających się do niego. Czynniki te obejmują zarówno kwestie indywidualne, jak i strukturalne.

W opinii respondentów dochód jest najważniejszym czynnikiem determinującym wykluczenie społeczne. Bariery ekonomiczne uniemożliwiają jednostkom dostęp do usług czy produktów i możliwości korzystania z nich. Dostęp do zasobów finansowych często determinuje dostęp do wielu innych praw, takich jak: posiadanie mieszkania, edukacja, opieka zdrowotna, transport, a nawet uczestnictwo w kulturze. Osoby o niskich dochodach mogą nie mieć możliwości korzystania z tych usług, co prowadzi do wykluczenia społecznego. Wyniki wskazują także na znaczenie statusu społeczno-zawodowego (41,5%) i wieku (35,4%) w procesie wykluczenia społecznego. Status zawodowy wpływa na pozycję społeczną, a także na zdolność do uczestnictwa w społeczeństwie. Wiąże się z dochodem, ale także z prestiżem, sieciami społecznymi i autonomią. Niski status społeczno-zawodowy skutkuje wykluczeniem społecznym. Osoby pracujące w niestabilnych, niskopłatnych zawodach mogą doświadczać wykluczenia. Podobnie osoby starsze są postrzegane za mniej efektywne na rynku pracy, tak więc

wiek może prowadzić do wykluczenia społecznego. Często osoby wykluczone są dyskryminowane. W dalszej kolejności badani wskazali na rodzaj zatrudnienia (26,2%). Prace dorywcze, prace „na czarno” czy prace o niskim wynagrodzeniu mogą prowadzić do wykluczenia społecznego. Takie formy pracy często nie oferują tych samych korzyści i ochrony co bardziej stabilne formy zatrudnienia. Na poziomie wykształcenia jako czynnik zwiększający zagrożenie wykluczeniem społecznym wskazało 22,7% badanych. Wykształcenie jest kluczowym czynnikiem wpływającym na dostęp do zasobów społecznych i ekonomicznych. Osoby o niskim poziomie wykształcenia mogą doświadczać wykluczenia społecznego, ponieważ mają ograniczony dostęp do dobrze płatnych prac. Ważnym czynnikiem jest także miejsce zamieszkania, wskazane przez 21% respondentów. Wpływa ono na dostęp do usług, zasobów i możliwości. Osoby mieszkające na obszarach wiejskich lub w biedniejszych regionach mogą mieć trudności z dostępem do usług społecznych, takich jak rynek pracy, edukacja czy opieka zdrowotna. Kolejny czynnik wykluczenia społecznego, wskazany przez 19,8% respondentów, to niepełnosprawność. Nierówny dostęp do pełnego życia w sferze społecznej, zawodowej i edukacyjnej spowodowany niepełnosprawnością determinuje wykluczenie społeczne. Bariery fizyczne, komunikacyjne, a także stygmatyzacja i dyskryminacja przyczyniają do wykluczenia społecznego. Ponadto status rodzinny (18,1%) – bycie samotnym rodzicem, stan cywilny, liczba dzieci w rodzinie czy też mieszkanie w rodzinie wielopokoleniowej – może mieć znaczący wpływ na ryzyko wykluczenia społecznego. Płeć (11,1%), narodowość (9,2%), forma własności mieszkania/domu (5,4%) oraz długość zamieszkiwania pod tym samym adresem (4,1%) także mogą prowadzić do wykluczenia społecznego. Utrudniony jest dostęp do zasobów i usług, następuje marginalizacja i dyskryminacja, a następnie problemy z integracją społeczną. Przedstawione wyniki obrazują wielowymiarowy i złożony charakter wykluczenia społecznego. Wskazują również na potrzebę kompleksowego podejścia do rozwiązywania problemu wykluczenia społecznego, które uwzględnia zarówno bariery strukturalne, jak i interakcyjne oraz różne obszary życia społecznego. Każda z ankietowanych osób mogła wskazać trzy odpowiedzi, w związku z tym suma odpowiedzi jest większa niż 100% (tabela 4).

Tabela 4. Powody wykluczenia społecznego

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Wysokość dochodu	680	45,3
Status społeczno-zawodowy	624	41,5
Wiek	531	35,4
Rodzaj zatrudnienia	394	26,2
Wykształcenie	341	22,7
Miejsce zamieszkania	316	21,0
Niepełnosprawność	298	19,8
Status rodzinny	272	18,1
Płeć	166	11,1
Narodowość	138	9,2

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Forma własności zajmowanego mieszkania/domu	81	5,4
Długość zamieszkiwania pod tym samym adresem	62	4,1

*N* = 1502.

Źródło: opracowanie własne

## 6.2. Analiza przyczyn wykluczenia społecznego w opinii klientów banków spółdzielczych

Respondentów zapytano także o najważniejsze przyczyny wykluczenia społecznego. Wysokimi wskaźnikami wyróżniały się ubóstwo, bezrobocie i niepełnosprawność. Na ubóstwo wskazało 68,2% badanych. Utrudnia ono codzienne przetrwanie, ale również ogranicza dostęp do zasobów oraz prowadzi do marginalizacji i izolacji społecznej. Kolejna wskazana przyczyna to bezrobocie (55,3% wskazań). Jest ono kluczowym czynnikiem wykluczenia. Tworzy barierę w dostępie do zasobów finansowych, a także wpływa na poczucie własnej wartości i miejsce w społeczeństwie. Trzecia z kluczowych przyczyn wykluczenia społecznego to niepełnosprawność, na którą wskazało 44,1% badanych. Niepełnosprawność często prowadzi do wykluczenia społecznego poprzez tworzenie barier w dostępie do usług, edukacji i zatrudnienia. Przekłada się to na niższy status społeczno-ekonomiczny. Kolejny czynnik to uzależnienia (38,4% wskazań). Problem uzależnień prowadzi często do zaniedbywania obowiązków, problemów finansowych, konfliktów w relacjach z otoczeniem i do izolacji społecznej. Na niskie wykształcenie i brak dostępu do nowoczesnych technik informacyjnych lub nieumiejętność posługiwania się nimi, czyli wykluczenie cyfrowe, wskazało odpowiednio 30% oraz 28,6% badanych. Te czynniki wpływają na możliwości zatrudnienia, a tym samym na status społeczno-ekonomiczny. Brak umiejętności cyfrowych może dodatkowo ograniczać dostęp do informacji i usług. Badani wskazywali także na stan zdrowia (21,3%). Problemy zdrowotne mogą prowadzić do ograniczenia mobilności i dostępu do różnych aspektów życia społecznego. Mniejszy wpływ na wykluczenie społeczne według badanych mają takie czynniki, jak nieodpowiednia przestrzeń życiowa, odbycie kary pozbawienia wolności, przynależność do mniejszości, nierówność w dostępie do edukacji, miejsce zamieszkania oraz wyznanie. Reasumując, wykluczenie społeczne jest skomplikowanym zjawiskiem, które ma wiele przyczyn, zarówno strukturalnych, jak i indywidualnych. Choć jest to zjawisko skomplikowane i złożone, badania wskazują na kilka kluczowych czynników przyczyniających się do tego stanu rzeczy. Suma wskazań jest większa niż 100% ze względu na możliwość wymienienia pięciu (tabela 5).

**Tabela 5.** Najważniejsze przyczyny wykluczenia społecznego

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Ubóstwo	1024	68,2
Bezrobocie	831	55,3
Niepełnosprawność	663	44,1
Uzależnienia	577	38,4

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Niskie wykształcenie	450	30,0
Brak dostępu do nowoczesnych technik informacyjnych lub nieumiejętność posługiwania się nimi, wykluczenie cyfrowe	429	28,6
Stan zdrowia	320	21,3
Odbycie kary pozbawienia wolności	253	16,8
Miejsce zamieszkania	243	16,2
Nieodpowiednia przestrzeń życiowa	195	13,0
Przynależność do mniejszości seksualnych, narodowych i etnicznych, migrantów lub uchodźców	178	11,9
Nierówność w dostępie do edukacji	172	11,5
Wyznanie	82	5,5

*N* = 1502.

Źródło: opracowanie własne

### 6.3. Analiza skutków wykluczenia społecznego w opinii klientów banków spółdzielczych

Wykluczenie społeczne prowadzi do wielu negatywnych konsekwencji. Powoduje straty ekonomiczne, związane z niewykorzystanym potencjałem ludzi wykluczonych społecznie, a także zwiększa napięcia społeczne i podziały. Skutkiem wykluczenia społecznego często jest ubóstwo, zarówno materialne, jak i niematerialne, co oznacza ograniczony dostęp do zasobów ekonomicznych i społecznych. Ta sytuacja jest szczególnie dotkliwa, gdy ubóstwo jest dziedziczone z pokolenia na pokolenie, tworząc trudne do przełamania cykle deprivacji i wykluczenia. Dodatkowo wykluczenie społeczne zazwyczaj prowadzi do pogorszenia zdrowia fizycznego i psychicznego. Ludzie, którzy doświadczają wykluczenia społecznego, są często narażeni na chroniczny stres, co może prowadzić do problemów związanych ze zdrowiem, takich jak choroby serca, zaburzenia psychiczne czy uzależnienia. Ważny jest także aspekt izolacji społecznej, która może prowadzić do osamotnienia i alienacji. Osoby wykluczone społecznie często doświadczają ograniczeń w nawiązywaniu i utrzymaniu relacji społecznych, przyczyniając się do pogłębienia ich marginalizacji. Wykluczenie społeczne prowadzi również do niskiego poczucia własnej wartości i braku wiary w swoje możliwości. Jest to związane z brakiem dostępu do możliwości edukacyjnych i zawodowych, co ogranicza potencjał rozwoju jednostki, prowadząc do długoterminowego braku spełnienia i poczucia niedoceny. Uczestnicy badania – klienci banków spółdzielczych – podzielają opinie o wielowymiarowym i złożonym charakterze skutków wykluczenia społecznego. Badani wymienili 20 skutków wykluczenia społecznego, w tym 15 odpowiedzi uzyskało co najmniej 10% ogółu wskazań. Takie dane oznaczają złożoność problemu oraz wpływ wielu czynników na omawiane zagadnienie. Najważniejsze skutki wykluczenia społecznego według badanych to rozwój patologicznych zjawisk społecznych, takich jak przestępczość czy uzależnienia (47,1%), oraz pogorszenie sytuacji ekonomicznej (40,6%). Przestępczość i uzależnienia



często są sposobem radzenia sobie z trudną sytuacją materialną. Z kolei problemy ekonomiczne i patologie społeczne zamykają jednostki w cyklu wykluczenia. Według badanych wykluczenie społeczne prowadzi także do utraty kompetencji, które mogą umożliwić powrót na rynek pracy (33,8%) oraz ograniczenia konsumpcji do dóbr niezbędnych do egzystencji (31,5%). Te dwa aspekty wskazują na utratę możliwości rozwoju oraz powiększające się nierówności społeczne. Na problemy ze znalezieniem pracy lub utratę zatrudnienia wskazało 30,2% respondentów. Bez dostępu do zatrudnienia osoby wykluczone społecznie są narażone na ubóstwo i marginalizację. Wykluczenie społeczne może prowadzić do narażenia na konflikty z prawem, co z kolei może utrudniać reintegrację społeczną i ekonomiczną. Na problemy z prawem wskazało 27% respondentów. Deprywacja jednostek i ich rodzin w sferze aspiracji zawodowych, edukacji, ochrony zdrowia została wskazana przez 22,3% badanych. Deprywacja w różnych sferach życia prowadzi do zwiększenia nierówności społecznych. Na to, że wykluczenie społeczne skutkuje mniejszymi możliwościami zawodowymi, w tym związanymi ze zdobywaniem wykształcenia i podnoszeniem kwalifikacji, wskazało 22% respondentów. Wynika to z braku dostępu do odpowiednich instytucji edukacyjnych, z ograniczonych zasobów finansowych na naukę czy z braku wsparcia społecznego. W efekcie osoby doświadczające wykluczenia społecznego mogą mieć trudności ze znalezieniem stabilnej, satysfakcjonującej pracy, która zapewniłaby im odpowiedni dochód i poczucie realizacji zawodowej. Również 17,8% badanych wymieniło ograniczony dostęp do rynku pracy jako konsekwencję wykluczenia społecznego. Wykluczenie społeczne nie tylko ogranicza możliwości zarobkowe, ale i wpływa na samopoczucie jednostek oraz ich tożsamość społeczną. Praca jest często źródłem poczucia wartości, a jej brak może prowadzić do dalszej izolacji społecznej. Z kolei 17,7% respondentów zauważyło, że wykluczenie społeczne prowadzi do pozbawienia lub ograniczenia dostępu do podejmowania decyzji w społeczeństwie. Skutkuje to poczuciem bezsilności i apatią, a także utrudnia proces reintegracji społecznej. Badani dostrzegali też wpływ wykluczenia społecznego na infrastrukturę społeczną i edukacyjną (15,1%) oraz na ograniczenie rozwoju i możliwości funkcjonowania w społeczeństwie (13,6%). Każda z przedstawionych odpowiedzi wskazuje na różne aspekty wykluczenia społecznego, które mogą mieć długotrwałe i szkodliwe skutki dla osób dotkniętych tym zjawiskiem. Wykaz wszystkich skutków wykluczenia społecznego wskazanych przez respondentów został zaprezentowany w tabeli 6. Suma przedstawionych odpowiedzi jest większa niż 100% ze względu na to, że każda badana osoba mogła podać co najmniej pięć odpowiedzi.

**Tabela 6.** Najważniejsze skutki wykluczenia społecznego

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Rozwój patologicznych zjawisk społecznych (przestępczość, uzależnienia itp.)	707	47,1
Mniejsze szanse i gorsza sytuacja ekonomiczna	610	40,6
Utrata kompetencji umożliwiających powrót na rynek pracy	508	33,8
Konsumpcja ograniczona do dóbr potrzebnych do egzystencji	473	31,5
Problemy ze znalezieniem pracy lub utrata zatrudnienia	454	30,2

	<b>N</b>	<b>Proc.</b>
Problemy z prawem	405	27,0
Deprywacja jednostek i ich rodzin w sferze aspiracji zawodowych, edukacji, ochrony zdrowia i innych	335	22,3
Mniejsze możliwości zawodowe, w tym zdobywania wykształcenia i podnoszenia kwalifikacji	331	22,0
Ograniczony dostęp do rynku pracy	268	17,8
Pozbawienie lub ograniczenie dostępu do podejmowania decyzji w społeczeństwie	266	17,7
Zaniedbana infrastruktura społeczna i edukacyjna	227	15,1
Ograniczenie rozwoju i możliwości funkcjonowania w społeczeństwie	205	13,6
Zły stosunek reszty społeczeństwa do osób karanych	187	12,5
Niska gwarancja ochrony posiadanych dóbr i bezpieczeństwa zamieszkania	173	11,5
Ograniczenie dostępu do dóbr i korzystania z różnorodnych zasobów kapitału (ekonomicznego, politycznego, społecznego, kulturowego)	148	9,9
Ograniczenie możliwości edukacyjnych	140	9,3
Ograniczenia w podnoszeniu kwalifikacji	135	9,0
Problemy w dostępie do usług publicznych	132	8,8
Konieczność wcześniejszego zakończenia edukacji	88	5,9
Ograniczenie w dostępie do podręczników, dodatkowych zajęć	76	5,1

*N* = 1502.

Źródło: opracowanie własne

## 7. Podsumowanie i wnioski

Przedstawione wyniki badań wskazują na wielowymiarowy i złożony charakter wykluczenia społecznego, a także na potrzebę kompleksowego podejścia do rozwiązania tego problemu. Należy uwzględnić zarówno bariery strukturalne, jak i interakcyjne.

Badanie skoncentrowane było na problemie wykluczenia społecznego klientów banków spółdzielczych mieszkających w Polsce. Wykluczenie społeczne rozumiane jest jako sytuacja, w której pewne grupy lub jednostki nie mają równego dostępu do danych dóbr. Jest ono wyzwaniem dla równości i sprawiedliwości społecznej. Ponadto wykluczenie społeczne często prowadzi do wykluczenia finansowego, które objawia się brakiem dostępu do produktów i usług bankowych.

Bariery ekonomiczne odgrywają kluczową rolę w uniemożliwianiu jednostkom pełnego dostępu do usług czy produktów. Osoby o niskich dochodach (45,3% wskazań) mogą nie mieć możliwości korzystania z tych usług, co prowadzi do wykluczenia społecznego. Wyniki wskazują



także na znaczenie statusu społeczno-zawodowego (41,5%) i wieku (35,4%) w procesie wykluczenia społecznego. Te czynniki mogą prowadzić do wykluczenia społecznego poprzez marginalizację lub dyskryminację na podstawie pozycji zawodowej czy wieku.

Najważniejsze przyczyny wskazane przez grupę badanych to ubóstwo, bezrobocie i niepełnosprawność. Na czele listy przyczyn wykluczenia społecznego stoi ubóstwo, na które wskazało 68,2% respondentów. Nie tylko utrudnia ono codzienne przetrwanie, ale także ogranicza dostęp do zasobów, co prowadzi do marginalizacji i izolacji społecznej. Na drugim miejscu ankietowani wskazali bezrobocie (55,3%), które jest również kluczowym czynnikiem wykluczenia, tworzącym barierę w dostępie do zasobów finansowych oraz wpływającym na poczucie własnej wartości i miejsca w społeczeństwie. Niepełnosprawność (44,1% wskazań) prowadzi do wykluczenia społecznego poprzez tworzenie barier w dostępie do usług, edukacji i zatrudnienia, co przekłada się na niższy status społeczno-ekonomiczny.

Najważniejsze skutki wykluczenia społecznego według badanych to rozwój patologicznych zjawisk społecznych, takich jak przestępczość czy uzależnienia (47,1%), i pogorszenie sytuacji ekonomicznej (40,6%). Te dwie kwestie są ze sobą powiązane, gdyż przestępczość i uzależnienia często są sposobem radzenia sobie z trudną sytuacją materialną. Z kolei problemy ekonomiczne i patologie społeczne zamykają jednostki w cyklu wykluczenia.

Nowością badania jest to, że zostało ono przeprowadzone na próbie klientów banków spółdzielczych, ponieważ grupa ta często deklaruje niskie dochody netto, jest wykluczona społecznie, finansowo i cyfrowo. Nie gwarantuje ona bankom uzyskania wysokich przychodów.

Autorka ma nadzieję, że badanie będzie załączkiem do kolejnych pogłębionych badań zjawiska.

## Bibliografia

- Bednarski M. (2010), *Wykluczenie społeczne a szara strefa w gospodarce*, „Polityka Społeczna”, nr 9, s. 24–29.
- Broda-Wysocki P. (2012), *Wykluczenie i inkluzja społeczna. Paradygmaty i próby definicji*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Faliszek K. (2016), *Przemiany demograficzne a problemy wykluczenia społecznego w lokalnej polityce społecznej*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, nr 290, s. 139–148.
- Folwarski M. (2021), *Innowacje cyfrowe w bankowości a włączenie cyfrowe i finansowe społeczeństwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Frąckiewicz L. (red.) (2005), *Wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego, Katowice.
- Frieske K.W. (2004), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, Instytut Pracy i Spraw Społecznych, Warszawa.
- Gogolok P. (red.) (2008), *Partnerstwo instytucji przeciw wykluczeniu społecznemu – analiza badawcza*, Administrator Projektu Partnerstwo na Rzecz Rozwoju „Odziedzicz pracę”: Rybnickie Centrum Edukacji Zawodowej – Centrum Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego, Rybnik.
- Grzesiak H., Fryza M., Ratajczak K. (red.) (2012), *Wykluczenie społeczne wczoraj i dziś*, Uniwersytet Adama Mickiewicza, Poznań, <https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/2883/1/Wykluczenie%20spoleczne%20%20przeszlosc%20i%20terazniejszosc.pdf> [dostęp:1.12.2023].

- Hills J.R., Grand J., Piachaud D. (2003), *Understanding social exclusion*, Oxford University Press, Centre for Analysis of Social Exclusion, An ESRC Research Centre, CASEbrief 23, London.
- Kawiorska D., Witoń A. (2016), *Ubóstwo i wykluczenie społeczne w kontekście Strategii „Europa 2020”: postępy w realizacji*, „Myśl Ekonomiczna i Polityczna”, nr 2(53), s. 142–162.
- Kotowska I. (red.) (2014), *Rynek pracy i wykluczenie społeczne w kontekście percepcji Polaków. Diagnoza społeczna 2013. Raport Tematyczny*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.
- Kowalik T. (1998), *Marginalność i marginalizacja społeczna*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa.
- Krajowy Związek Banków Spółdzielczych (b.r.), *Bankowość spółdzielcza*, <https://kzbs.pl/dane.html> [dostęp: 4.04.2023].
- Lidke R. (2018), *Banki spółdzielcze i ich klienci – diagnoza i prognozy*, <https://bank.pl/banki-spoldzielcze-i-ich-klienci-diagnoza-i-prognozy/> [dostęp: 20.11.2023].
- Macieszaj-Świątkiewicz M. (2013), *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Uniwersytet Opolski, Opole.
- Mazur J. (2018), *Marginalizacja jako potencjalne źródło zagrożenia bezpieczeństwa publicznego. Refleksja socjologiczna*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie”, t. 19, z. 8, cz. 2, s. 29–42.
- Muras M. (2006), *Pojęcie wykluczenia społecznego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2005. Warunki i jakość życia Polaków*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Warszawie, Warszawa, s. 237–239.
- Narodowy Bank Polski (2021), *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.*, [https://nbp.pl/wp-content/uploads/2022/09/zwyczaje\\_platnicze\\_Polakow\\_2020p.pdf](https://nbp.pl/wp-content/uploads/2022/09/zwyczaje_platnicze_Polakow_2020p.pdf) [dostęp: 3.03.2023].
- Pantazis Ch., Gordon D., Levitas R. (2006), *Poverty and social exclusion in Britain. The millennium survey*, <https://policy.bristoluniversitypress.co.uk/poverty-and-social-exclusion-in-britain> [dostęp: 29.09.2023].
- Riffault H., Rabier J.J. (1977), *The perception of poverty in Europe*, European Commission, Brussels.
- Silver H. (1994), *Social exclusion and social solidarity: Three paradigms*, „International Labour Review”, vol. 133(5–6), s. 531–578.
- Sobczak M.J. (2016), *Wykluczenie społeczne i inkluzja społeczna z wykorzystaniem podmiotów ekonomii społecznej w Polsce na przykładzie województwa łódzkiego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Spółdzielcza Grupa Bankowa (b.r.), *O Grupie SGB*, <https://www.sgb.pl/grupa-sgb/> [dostęp: 4.04.2023].
- Szarfenberg R. (2008), *Pojęcie wykluczenia społecznego*, [http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/pojecie\\_ws.pdf](http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/pojecie_ws.pdf) [dostęp: 8.07.2023].
- Szczygieł E. (2015), *Oblicza ubóstwa i wykluczenia społecznego w wybranych krajach europejskich*, Wydawnictwo Stowarzyszenie „Centrum Wspierania Edukacji i Przedsiębiorczości”, Rzeszów.

## Analysis of the Causes and Effects of Social Exclusion in the Assessment of Cooperative Bank Customers – Research Report

**Abstract:**

The main goal of the considerations presented in the article was analysis the causes and effects of social exclusion according to the opinions of customers of cooperative banks.

Survey research according to the interview questionnaire was conducted in 2023 on an sample of 1502 customers of cooperative banks. The research sample was of a quota-targeted nature. The quantitative survey of cooperative bank customers was carried out according to the Mixed Mode Design procedure.

Research results indicate that income, socio-professional status and age mainly cause social exclusion. However, according to the respondents, poverty, unemployment and disability mainly contribute to social exclusion. In turn, the effect of social exclusion, according to respondents, is the development of pathological social phenomena, fewer opportunities and a worse economic situation, and the loss of competences enabling a return to the labor market.



Social exclusion is phenomenon that has many causes. The novelty of the study is the fact that it was conducted on a sample of customers of cooperative banks, because this group often declares low net income and is socially, financially and digitally excluded.

**Keywords:**

social exclusion, customers of cooperative banks, nationwide research, reasons, causes, effects

**JEL:**

D71, D79

 <p><b>OPEN ACCESS</b></p>	<p>© by the author, licensee University of Lodz – Lodz University Press, Lodz, Poland. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license CC-BY (<a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/</a>)</p>
 <p><b>COPE</b> Member since 2018 JM13703</p>	<p>Received: 2023-12-27; revised: 2024-06-23. Accepted: 2025-01-27</p> <p>This journal adheres to the COPE's Core Practices <a href="https://publicationethics.org/core-practices">https://publicationethics.org/core-practices</a></p>