

Ewaluacja programu Kapitalni – 3 fala badania



Cel i metodologia badania



GLÓWNY CEL BADANIA

Głównym celem badania była ewaluacja programu Kapitalni oraz dostarczenie wskazówek do ewentualnych jego modyfikacji.

METODOLOGIA

CAWI (Computer Assisted Web Interview) na panelu badawczym Ariadna, każdy badany otrzymał pocztą e-mail spersonalizowanego linka do ankiety on-line.

Podstawą analiz były dane uzyskane z badania oraz dane będące w posiadaniu Wonga. Dane zostały połączone za pomocą identyfikatorów przypisywanych badanym, z zachowaniem pełnej anonimowości.

Badanie zostało przeprowadzone wśród klientów Wonga w podziale na:

- uczestników programu Kapitalni, N=550 osób
- nieuczestników programu Kapitalni, N=1423 osób

Czas trwania ankiety: ok. 15 minut

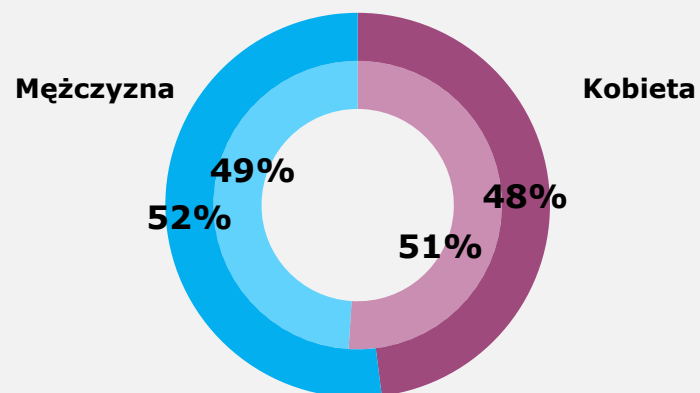
Profil respondentów



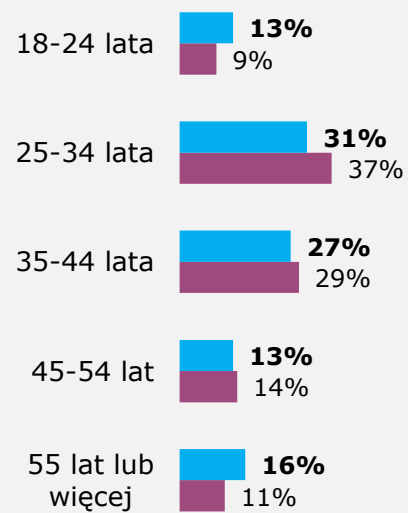
uczestnicy Kapitałnych, N=550
nieuczestnicy Kapitałnych, N=1423



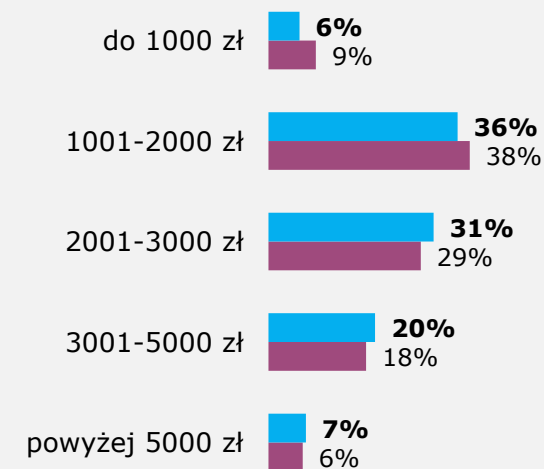
Płeć



Wiek



Średni dochód miesięczny netto



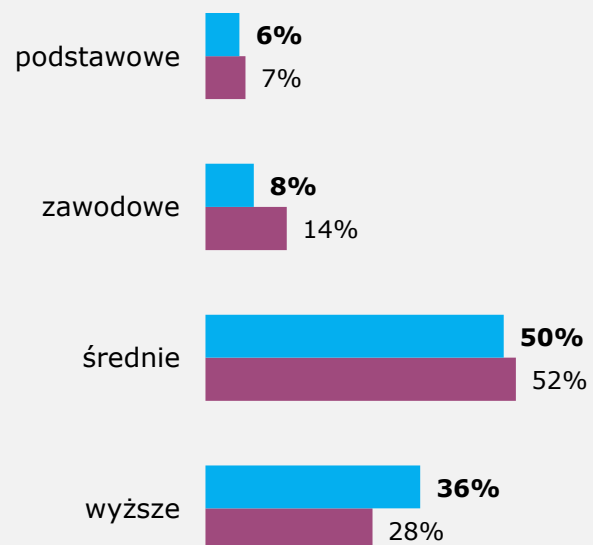
Profil respondentów



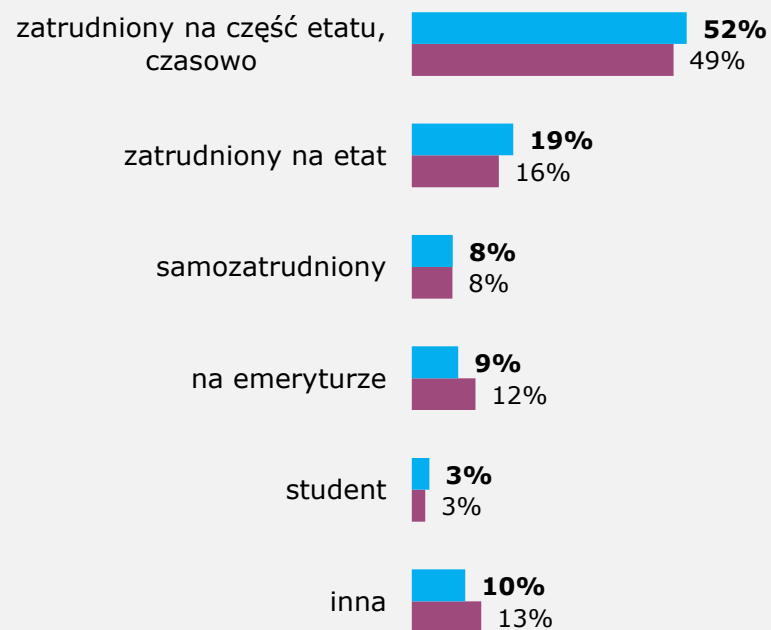
■ uczestnicy Kapitałnych, N=550
■ nieuczestnicy Kapitałnych, N=1423



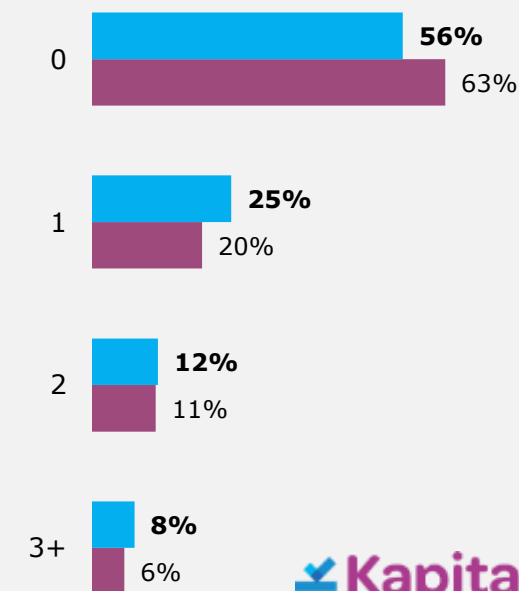
Wykształcenie



Sytuacja zawodowa

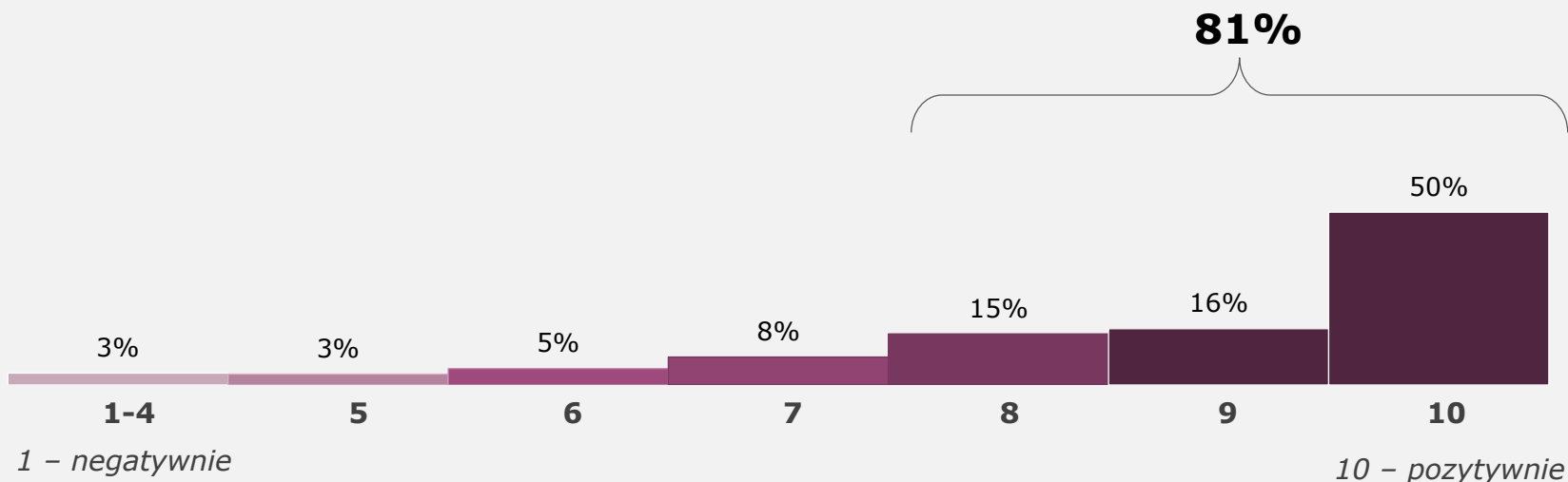


Liczba osób na utrzymaniu

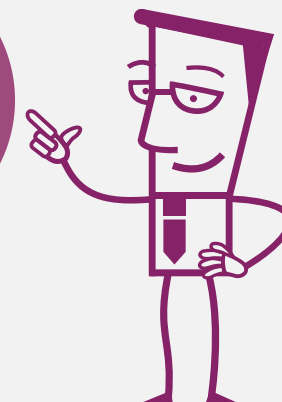


Ogólna ocena programu Kapitalni

Jak Pan/i ocenia program firmy wonga.com dotyczący m.in. pożyczania, oszczędzania, bezpieczeństwa w sieci, wychodzenia z długu czy psychologii finansów – Kapitalni.org, w którym brał/a Pan/i udział? /skala 1-10/



/średnia/



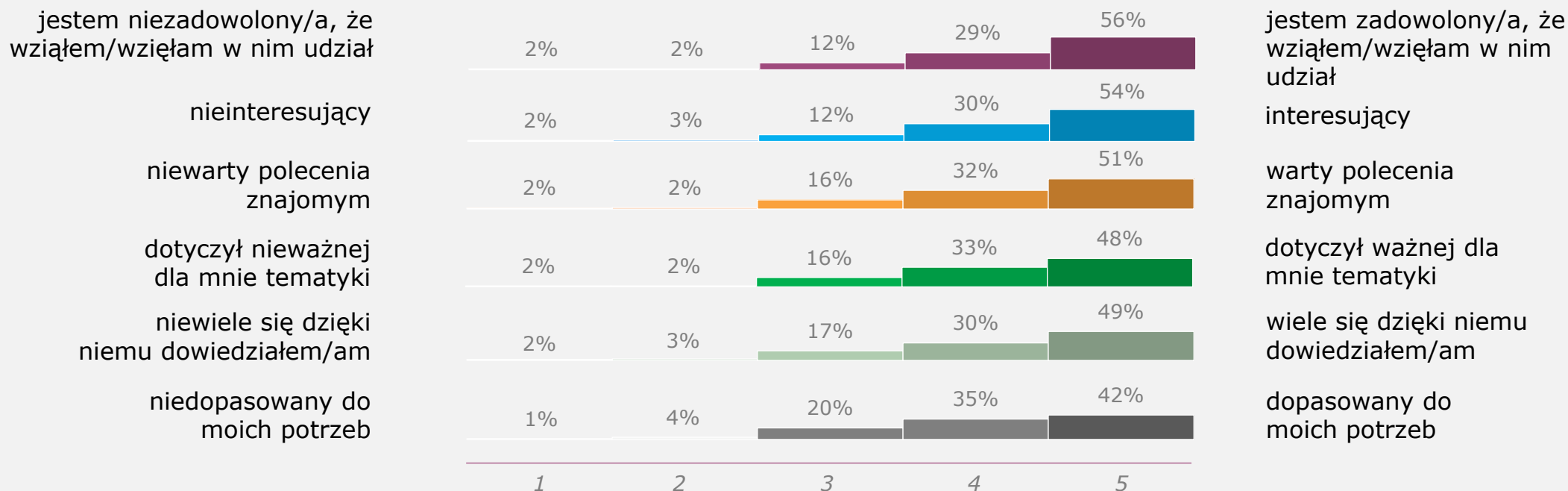
Podobnie jak w poprzedni pomiarze, program *Kapitalni* **oceniany jest bardzo pozytywnie** – 81% uczestników przyznaje mu co najmniej 8 punktów na skali 10-stopniowej, a połowa – daje mu maksymalną liczbę punktów na skali. Niemal żaden uczestnik, biorący udział w badaniu, nie odbiera go negatywnie.

Nie zaobserwowano także różnic istotnych statystycznie w ogólnym odbiorze programu w zależności od obszaru kursu, w którym uczestniczył respondent.

Szczegółowa ocena programu Kapitalni



Jak ocenia Pan/i program Kapitalni na poniższych wymiarach? /skala 1-5/

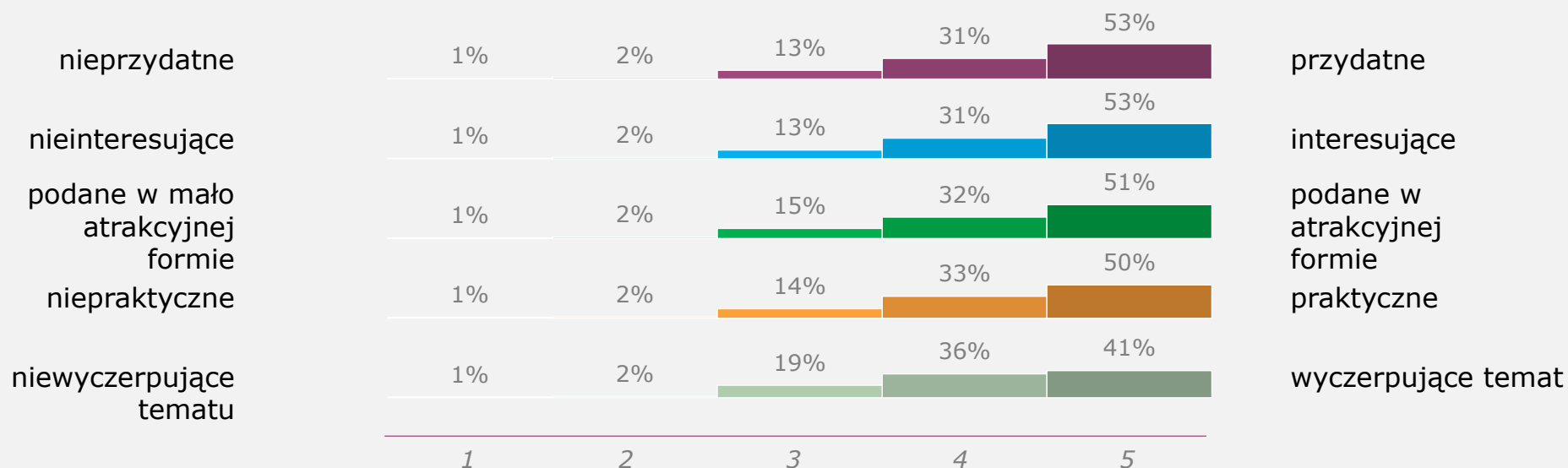


Uczestnicy są przede wszystkim zadowoleni, że wzięli udział w programie. Mają poczucie, że jest on interesujący, wart polecenia znajomym oraz dotyczy ważnej dla nich tematyki.

Ocena informacji zawartych w programie Kapitalni



Jak ocenia Pan/i informacje zawarte w programie? /skala 1-5/



Informacje zawarte w programie odbierane są bardzo pozytywnie: jako przydatne, interesujące, a przy tym praktyczne i podane w atrakcyjnej formie. W ocenie informacji nie zaobserwowano żadnych różnic istotnych statystycznie w zależności od tematu kursu.

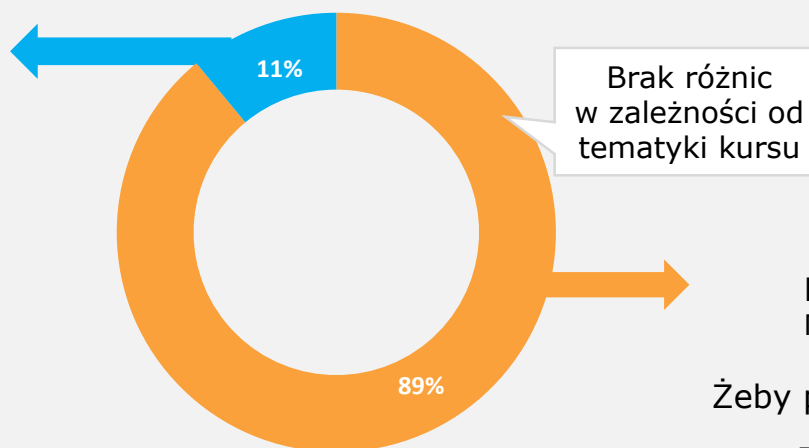
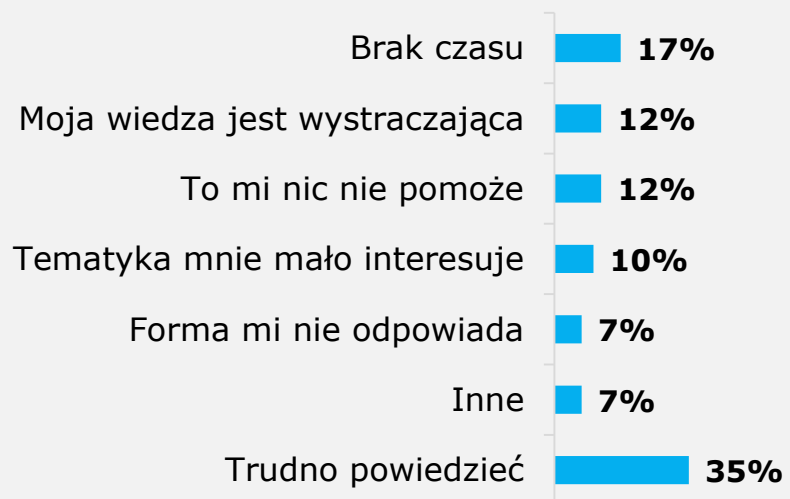
Zainteresowanie kolejnymi kursami

Czy był (a) by Pan/i zainteresowany/a zrobieniem kolejnych kursów w ramach programu Kapitalni?

N=550

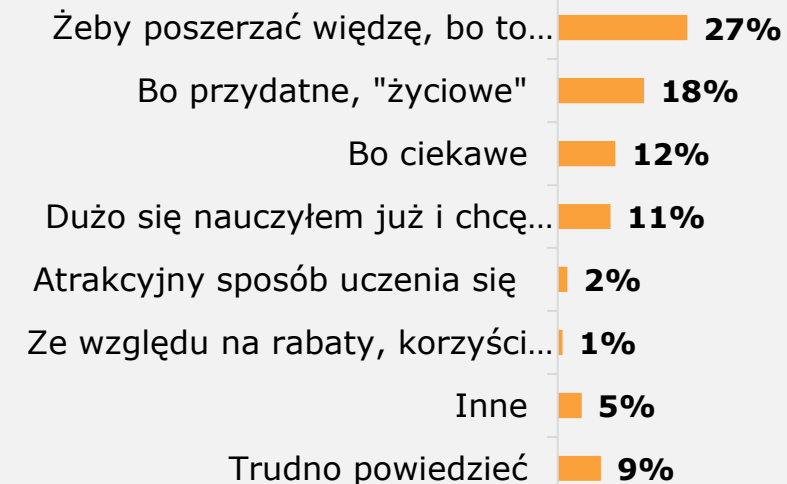
Dlaczego nie?

N=58



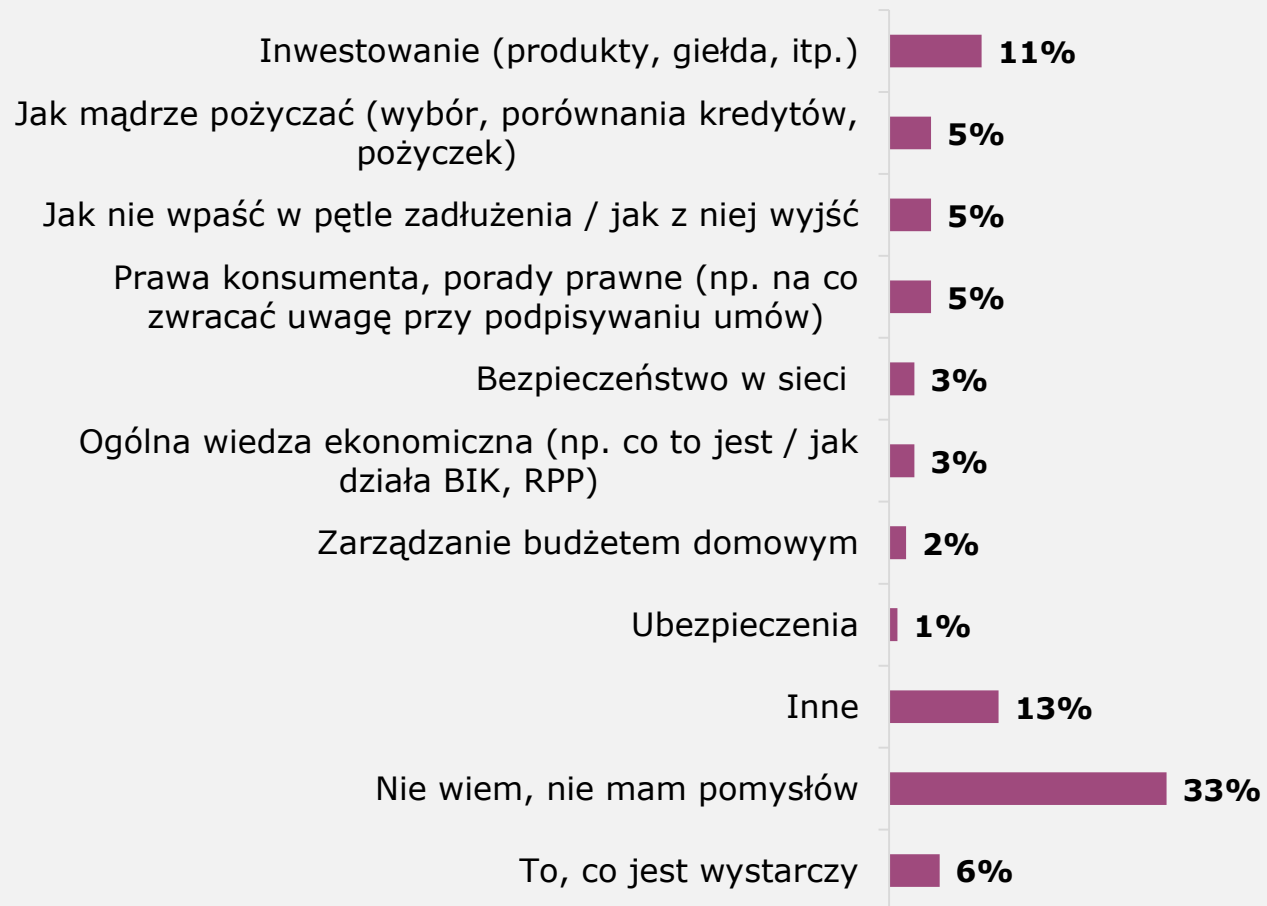
Dlaczego tak?

N=490



Zainteresowanie kolejnymi kursami

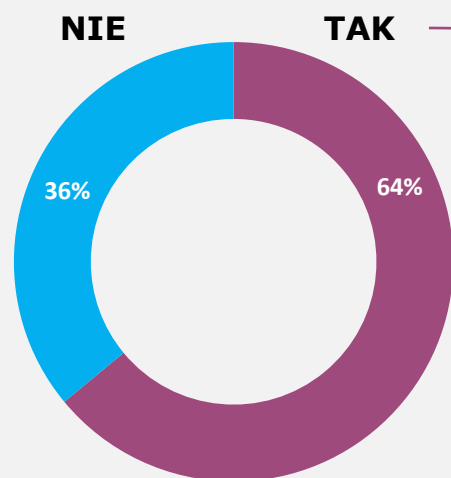
Jakie nowe treści mógłby zawierać program? /pytanie otwarte/
N=550



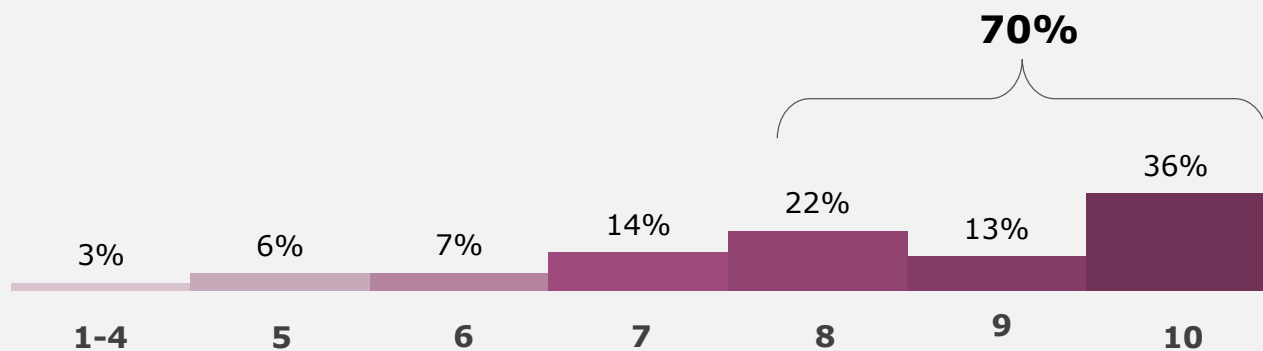
Ogólna ocena Testu Osobowości Finansowej

Czy zrobił (a)/ Pan/i Test Osobowości Finansowej?

N=550

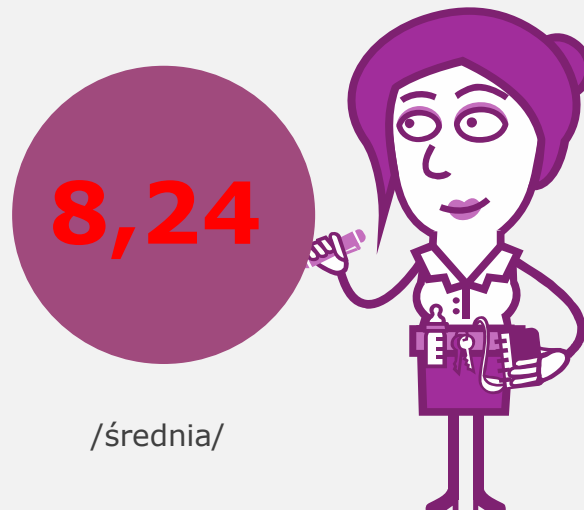


Jak Pan/i ocenia Test Osobowości Finansowej? /skala 1-10/
N=353



1 – negatywnie

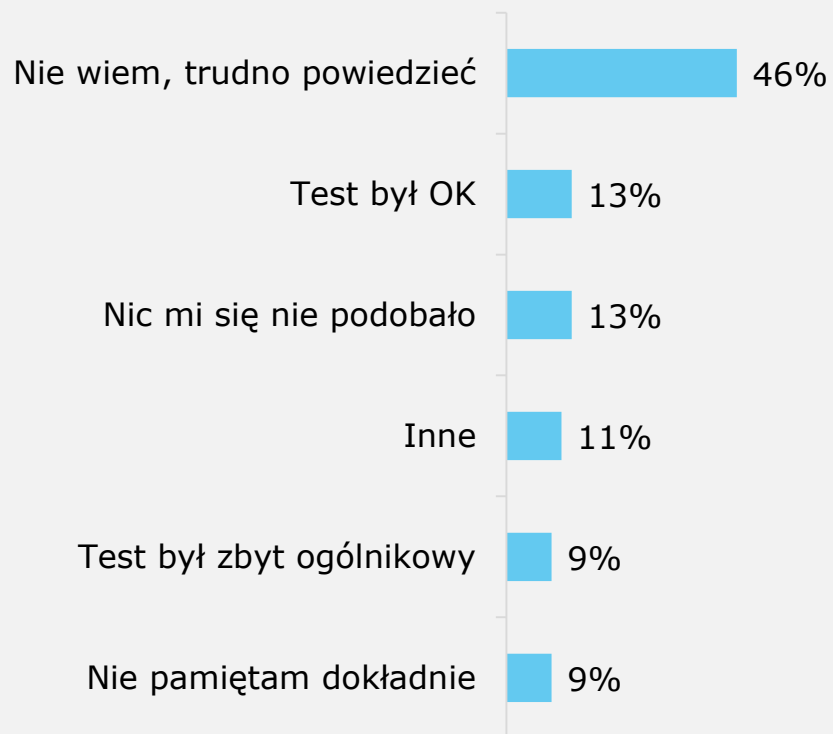
10 – pozytywnie



Ogólna ocena Testu Osobowości Finansowej

Co się Panu/i **nie podobało** w Teście Osobowości Finansowej?

N=56, osoby, które oceniły test na 1-6



Okolo 2/3 badanych uczestników Kapitałnych zrobiło Test Osobowości Finansowej. Większość uczestników Testu ocenia go bardzo pozytywnie (średnia powyżej 8 na skali do 10). Brak różnic w ocenie testu w zależności od jego wyniku. Osoby, które negatywnie postrzegają Test, nie potrafią uzasadnić swojej oceny. Jednym konkretnym zarzutem wobec narzędzia jest ogólnikowy charakter, „zaszufladkowanie” osoby.

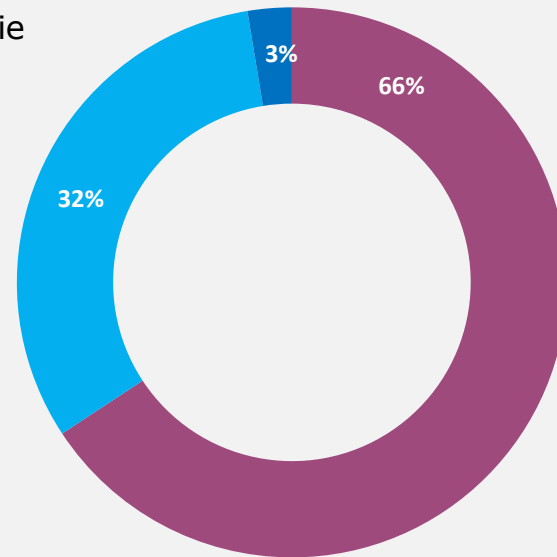
Ocena indywidualnych ścieżek edukacyjnych

Która z poniższych odpowiedzi dotyczących indywidualnej ścieżki edukacyjnej jest Panu/i najbliższa?
N=352

W ogóle nie zacząłem/am ścieżki edukacyjnej

Zacząłem/am, ale porzuciłem/am ją w trakcie

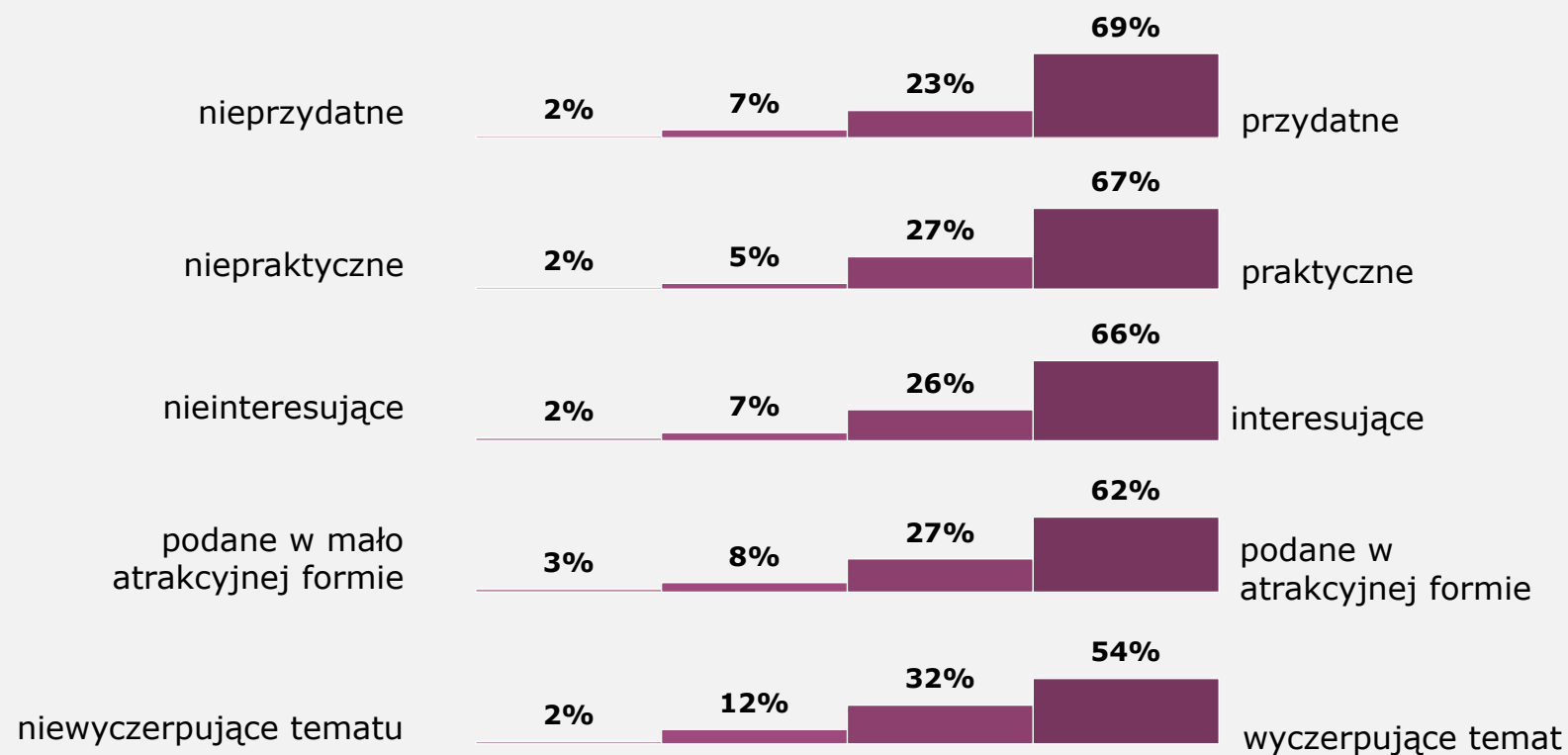
Ukończyłem/am ścieżkę edukacyjną



Ocena indywidualnych ścieżek edukacyjnych

Jak ocenia Pan/i ścieżkę edukacyjną, którą Pan/i przeszedł/przeszła? /skala 1-5/

N=231

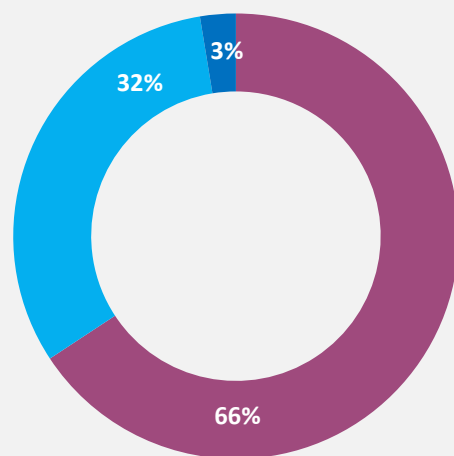


Ocena indywidualnych ścieżek edukacyjnych

Która z poniższych odpowiedzi dotyczących indywidualnej ścieżki edukacyjnej jest Panu/i najbliższa?

N=352

Zacząłem/am, ale porzuciłem/am ją w trakcie

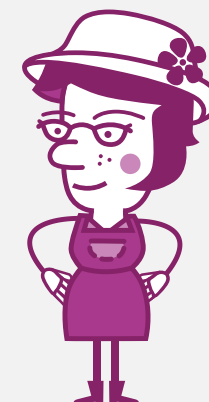


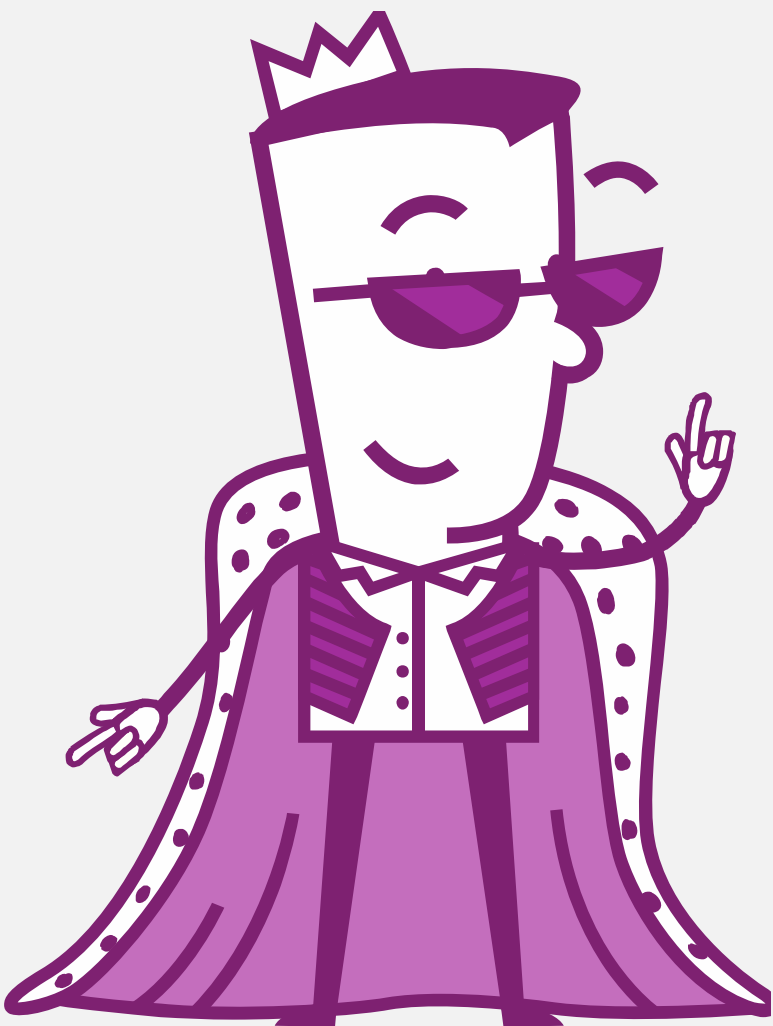
Ukończyłem/am ścieżkę edukacyjną

W ogóle nie zacząłem/am ścieżki edu.

Dlaczego nie ukończył/a Pan/i ścieżki edukacyjnej?

N=112

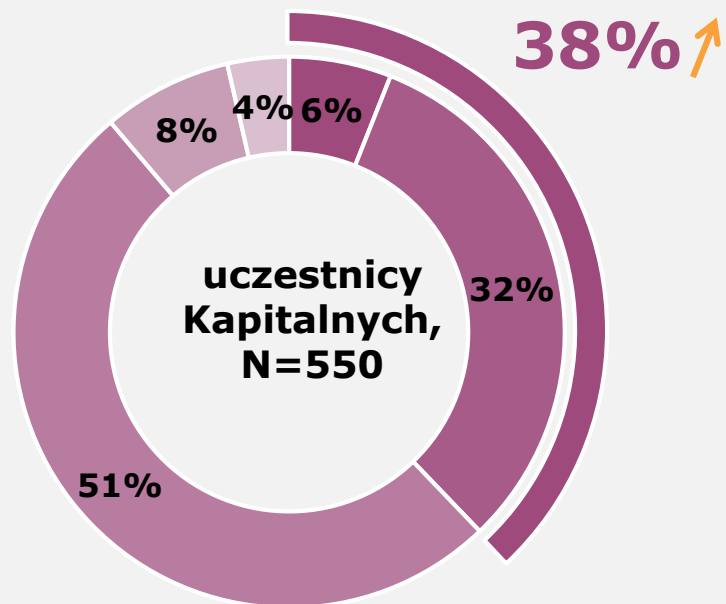




WPŁYW PROGRAMU NA WIEDZĘ UCZESTNIKÓW

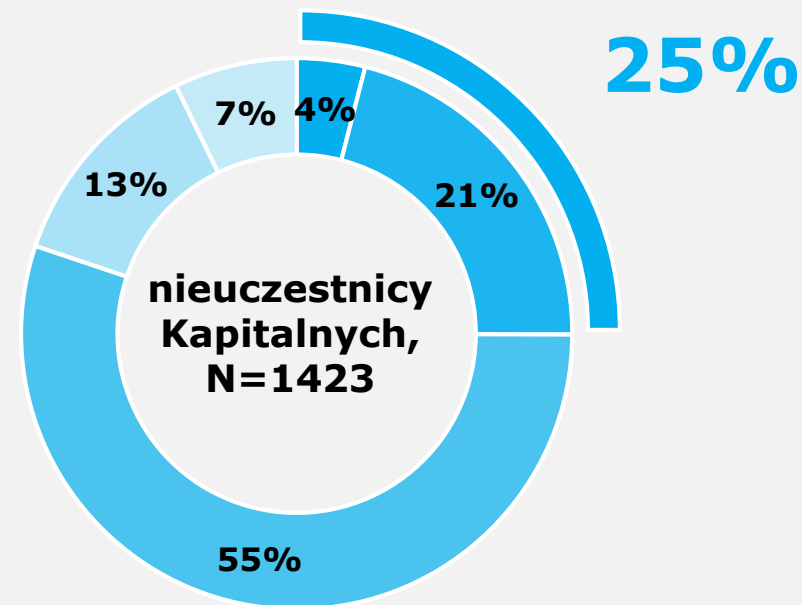
Subiektywna wiedza finansowa

Jak Pan/i ocenia swoją wiedzę finansową? /skala1-5/



- zdecydowanie duża
- raczej duża
- przeciętna; ani mała, ani duża
- raczej za mała
- zdecydowanie za mała

Podobnie jak w poprzedniej fali badania, wśród uczestników Kapitalnych obserwuje się **istotnie wyższą samoocenę wiedzy finansowej** niż wśród osób, które nie wzięły udziału w programie. Udział w Kapitalnych wydaje się być związany z wzrostem pewności siebie w obszarze tematyki finansowej.

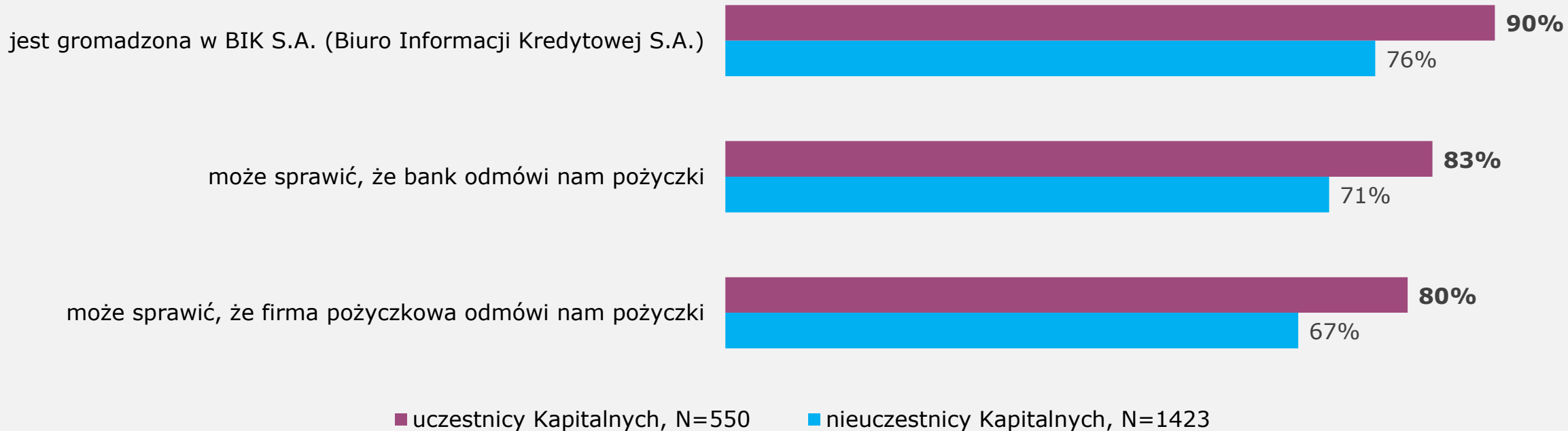
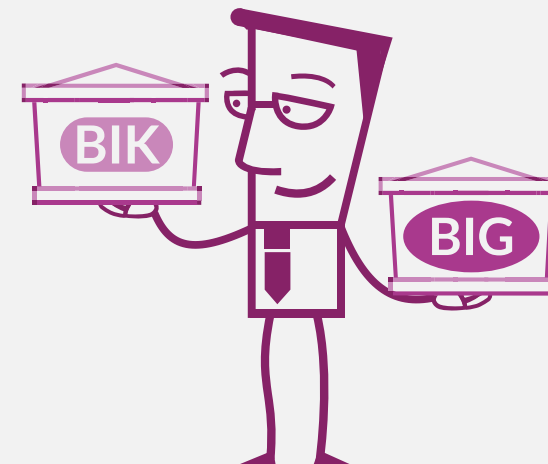


- zdecydowanie duża
- raczej duża
- przeciętna; ani mała, ani duża
- raczej za mała
- zdecydowanie za mała

↑ Różnica istotna statystycznie na poziomie 95%.

Wiedza obiektywna: pożyczanie

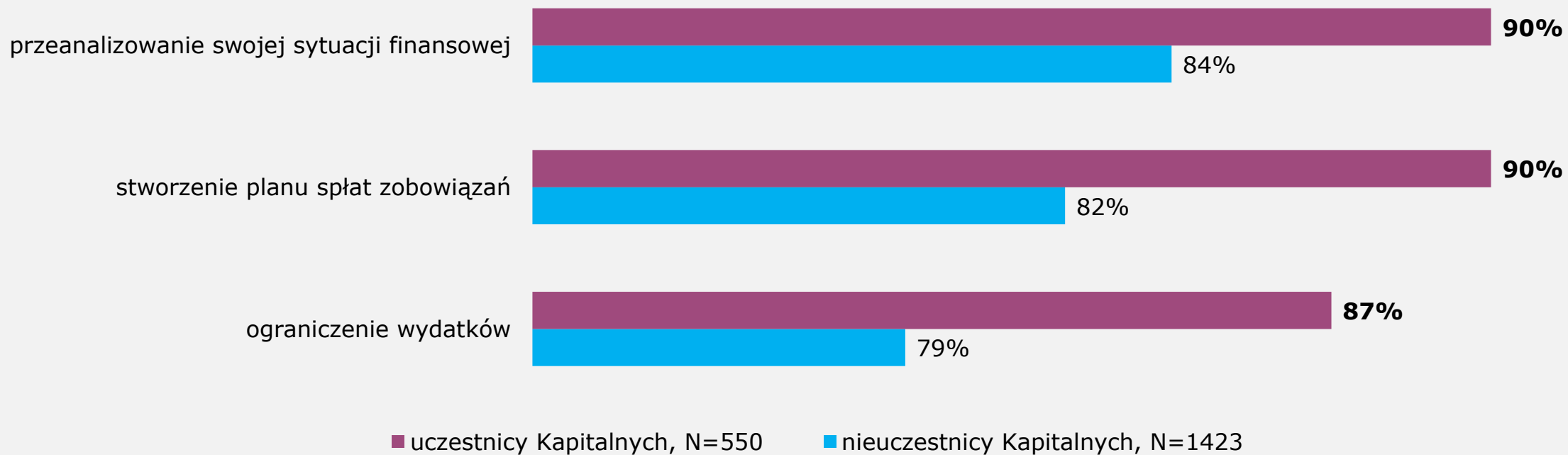
Proszę wybrać wszystkie prawdziwe stwierdzenia dotyczące historii kredytowej.



Wiedza obiektywna: wychodzenie z długów



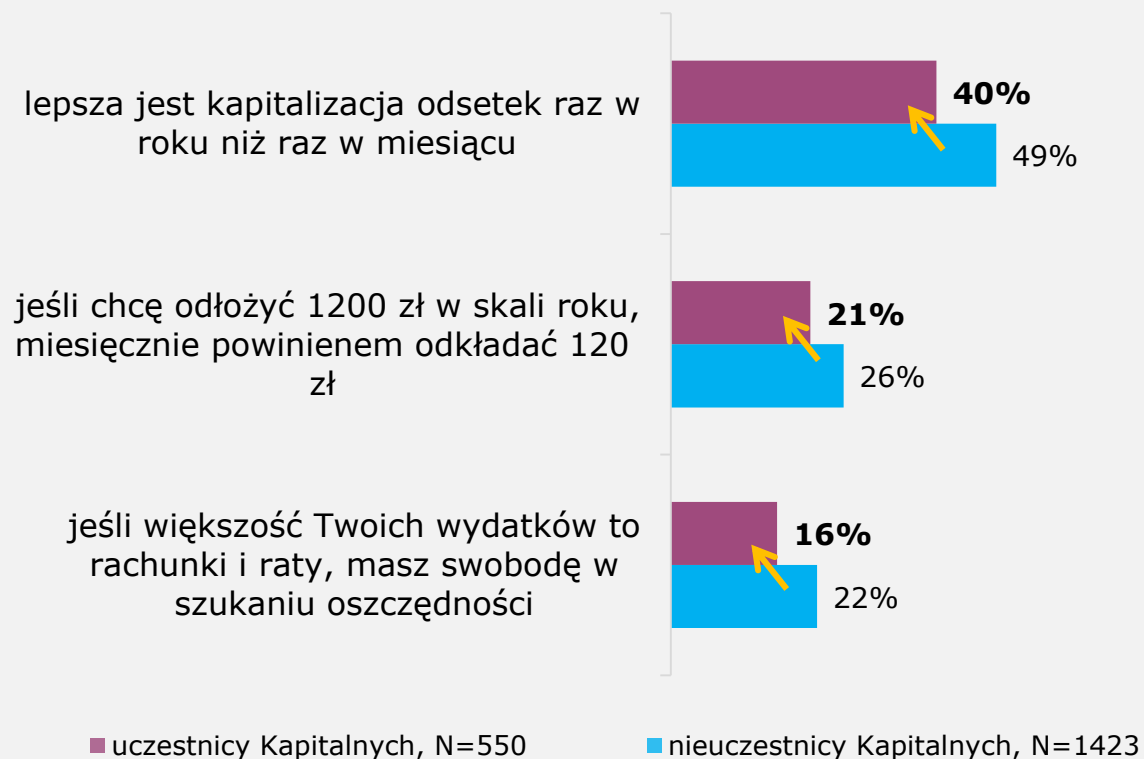
Które z poniższych kroków warto podjąć, aby wyjść z długów?



Wiedza obiektywna: oszczędzanie



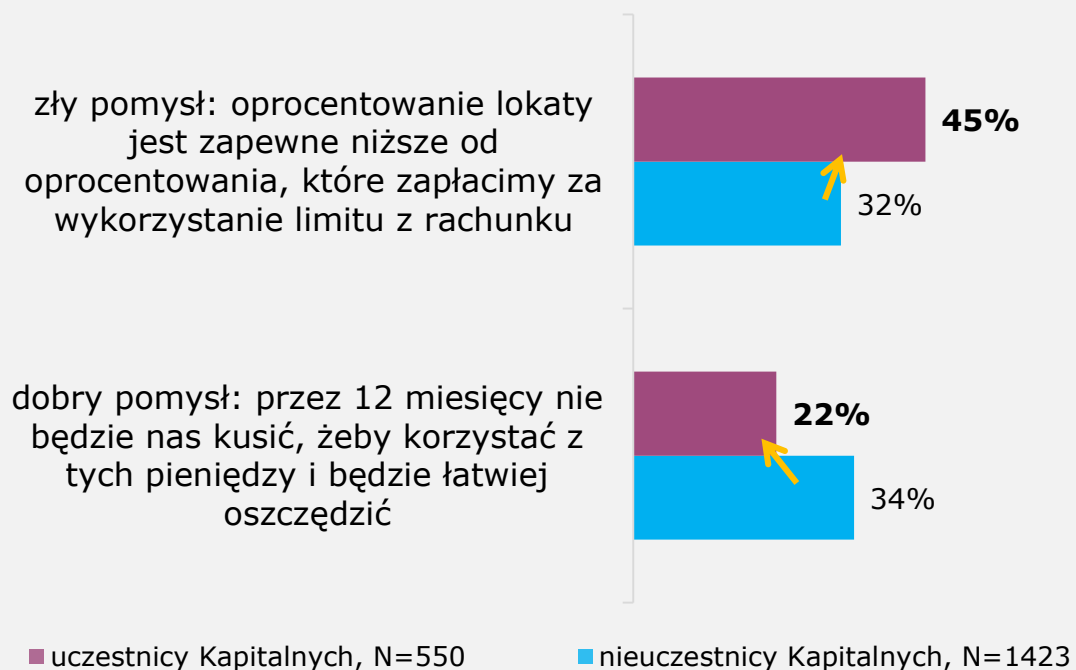
Poniżej zawarto kilka stwierdzeń dotyczących gospodarowania swoim budżetem. Proszę je przeczytać i określić, czy Pana/i zdaniem są one prawdziwe czy fałszywe. /% wskazań „prawda”/



Wiedza obiektywna: oszczędzanie



Proszę dokończyć zdanie: Skorzystanie ze środków z limitu w rachunku osobistym w celu założenia lokaty na 12 miesięcy to:



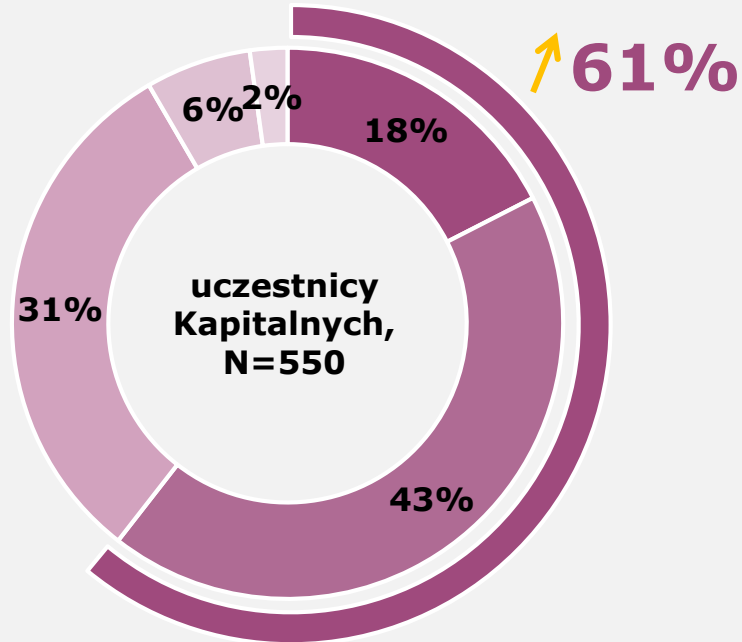
Uczestnicy *Kapitalnych* wykazują się także **większą wiedzą na temat oszczędzania**. Są bardziej świadomi tego, że bardziej korzystna jest częstsza kapitalizacja odsetek, lepiej radzą sobie z policzeniem miesięcznej kwoty oszczędności, aby odłożyć określoną kwotę w ciągu roku, a także mają wyższą świadomość tego, kiedy można oszczędzać. Uczestnicy *Kapitalnych* wykazali się też większą ostrożnością w kwestii wykorzystania limitu zadłużenia na koncie w celu zakupu lokaty.

↑ Różnica istotna statystycznie na poziomie 95%.

Subiektywna wiedza: bezpieczeństwo online

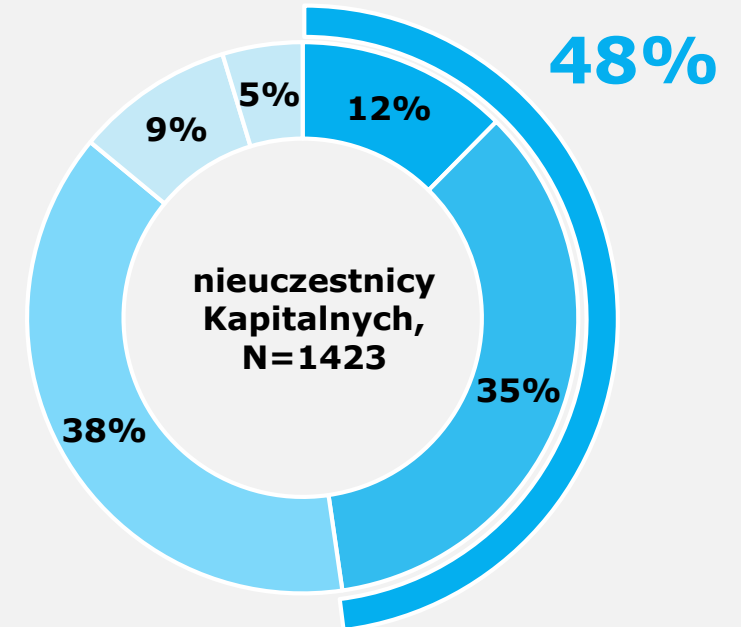


Jak Pan/i ocenia swoją wiedzę o tym, jak korzystać z internetu w sposób bezpieczny? /skala 1-5/



- zdecydowanie duża
- raczej duża
- przeciętna; ani mała, ani duża
- raczej za mała
- zdecydowanie za mała

Także w przypadku samooceny wiedzy na temat bezpieczeństwa w internecie **obserwuje się istotną statystycznie różnicę między uczestnikami a nieuczestnikami Kapitałnych** – osoby, które wzięły udział w programie, są silniej przekonane o swojej wiedzy na temat bezpieczeństwa online.



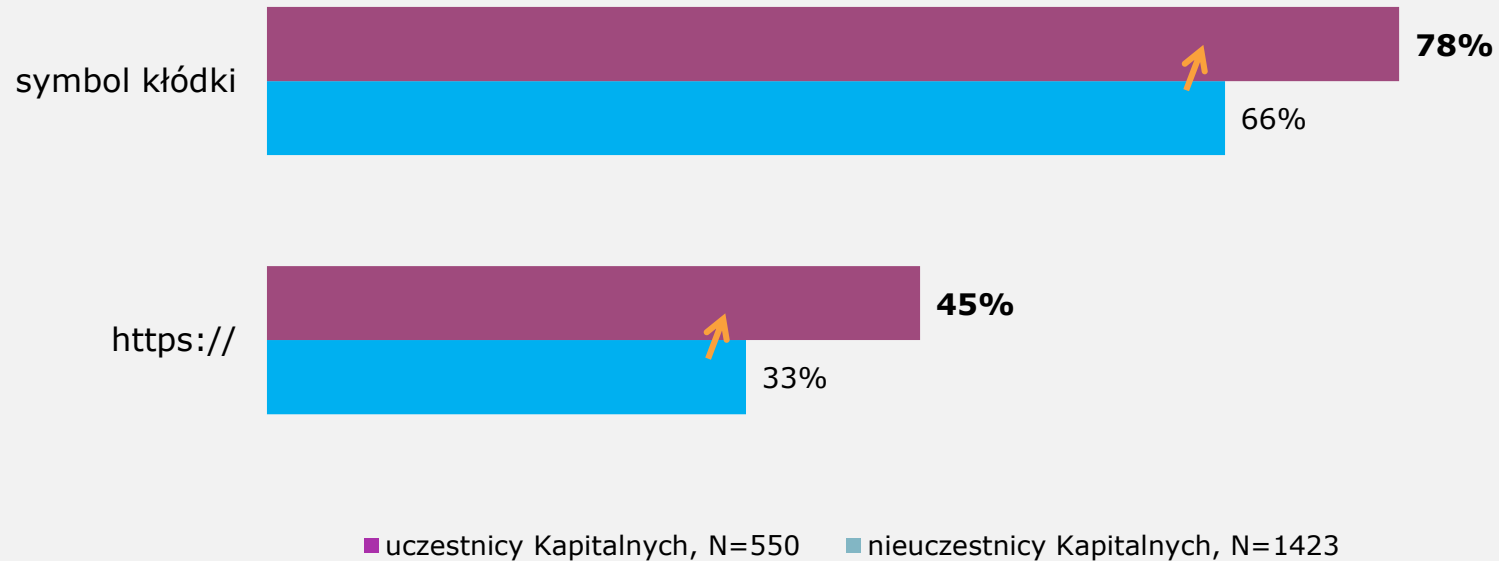
- zdecydowanie duża
- raczej duża
- przeciętna; ani mała, ani duża
- raczej za mała
- zdecydowanie za mała

↑ Różnica istotna statystycznie na poziomie 95%.

Wiedza obiektywna: bezpieczeństwo online



Jakie oznaczenia sygnalizują, że strona jest bezpieczna?



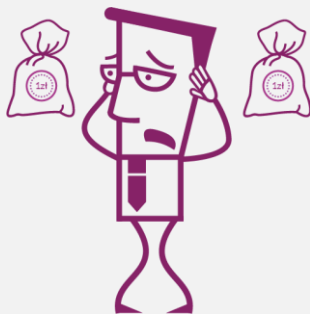
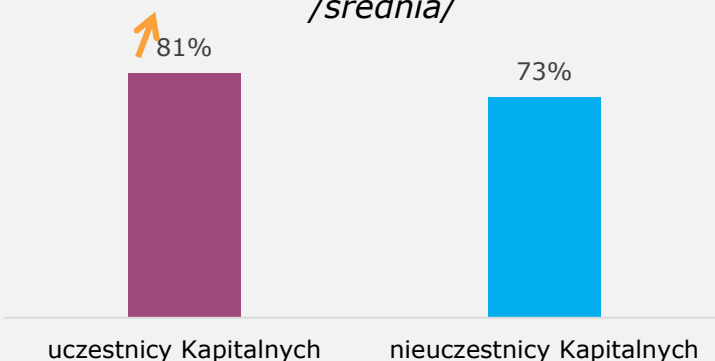
Na poziomie obiektywnym także widoczne są różnice w zależności od uczestnictwa w programie Kapitalni – osoby, które brały w nim udział są mniej skłonne weryfikować poprawność danych na stronach ABW i CBA, a także mają istotnie większą świadomość, jakie oznaczenia sygnalizują, że strona jest bezpieczna.

Podsumowanie wiedzy: Kapitalni vs. Nie-kapitalni

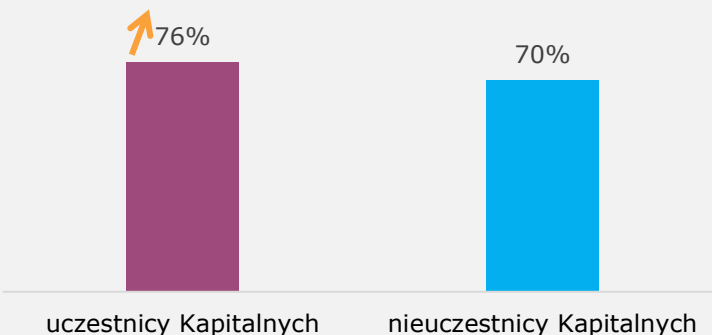
Wykresy przedstawiają średnią ilość wskazywanych odpowiedzi poprawnych na zadane pytania z każdego obszaru.



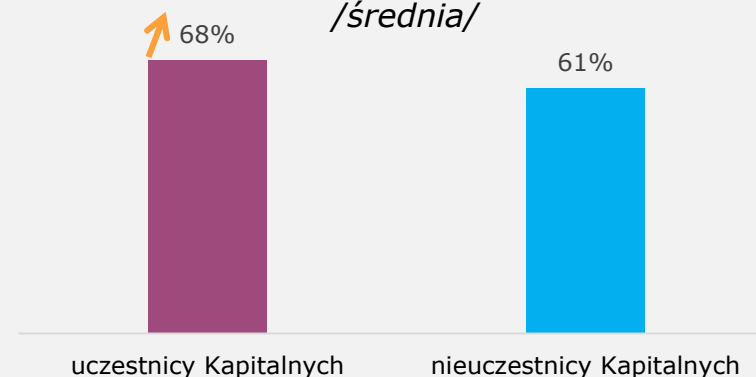
POŻYCZANIE /średnia/



WYCHODZENIE Z DŁUGÓW /średnia/



OSZCZĘDZANIE /średnia/



uczestnicy Kapitalnych, N=550

nieuczestnicy Kapitalnych, N=1423

↑ Różnica istotna statystycznie na poziomie 95%.

Podsumowanie wiedzy: Kapitalni vs. Nie-kapitalni

Wykresy przedstawiają średnią ilość wskazywanych odpowiedzi poprawnych na zadane pytania z każdego obszaru.



BEZPIECZEŃSTWO ONLINE

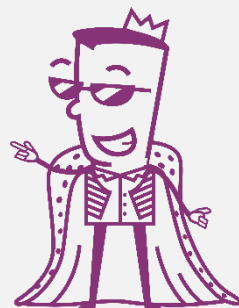
↑ 80%

/średnia/

75%

uczestnicy Kapitalnych

nieuczestnicy Kapitalnych



PSYCHOLOGIA FINANSÓW

↑ 67%

/średnia/

63%

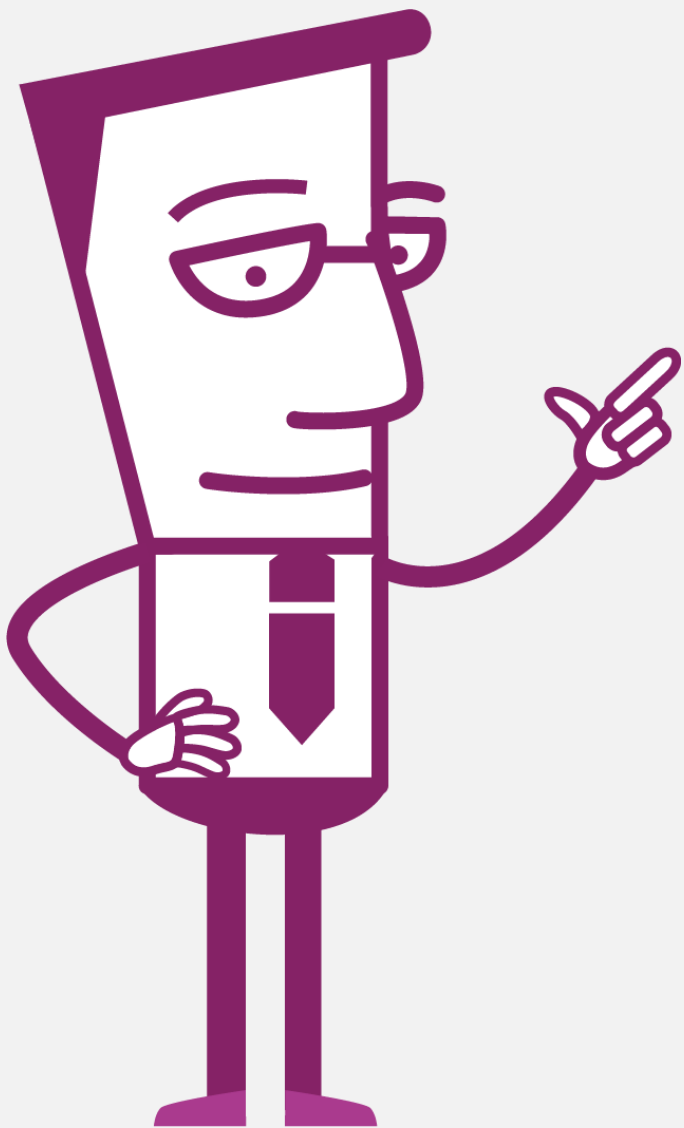
uczestnicy Kapitalnych

nieuczestnicy Kapitalnych

■ uczestnicy Kapitalnych, N=550

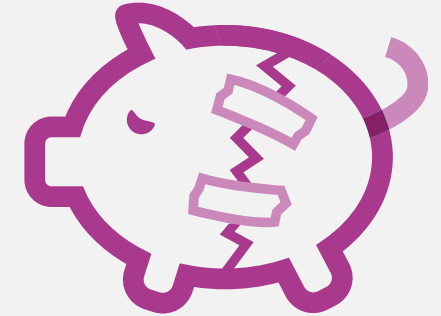
■ nieuczestnicy Kapitalnych, N=1423

Uczestnicy Kapitalnych istotnie częściej wskazują poprawne odpowiedzi niż osoby, które nie brały udział w programie w przypadku wszystkich obszarów wiedzy (największa różnica widoczna jest w przypadku wiedzy z zakresu pożyczania – Kapitalni średnio odpowiadają o 8 punktów procentowych lepiej niż nie-Kapitalni).

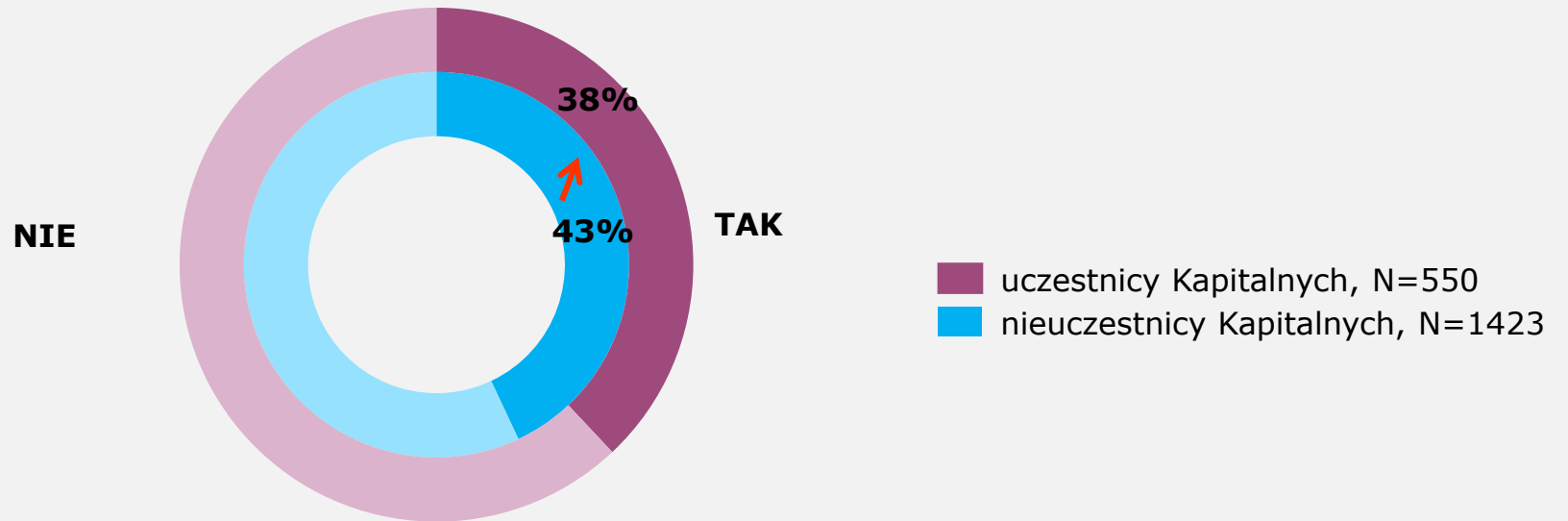


WPŁYW PROGRAMU NA POSTAWY I ZACHOWANIE: POŻYCZANIE I WYCHODZENIE Z DŁUGÓW

Problemy ze spłatą zobowiązań finansowych



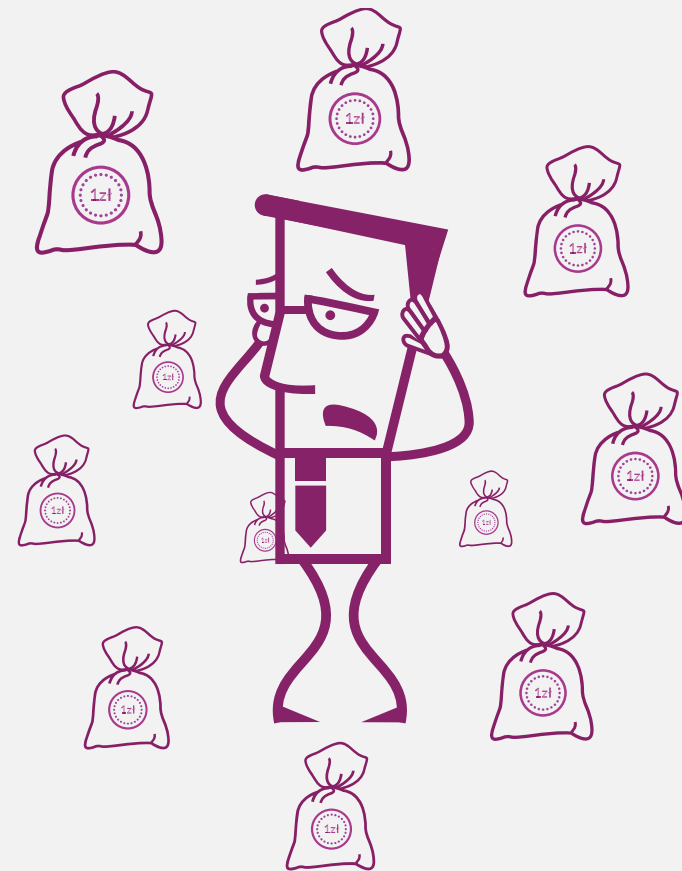
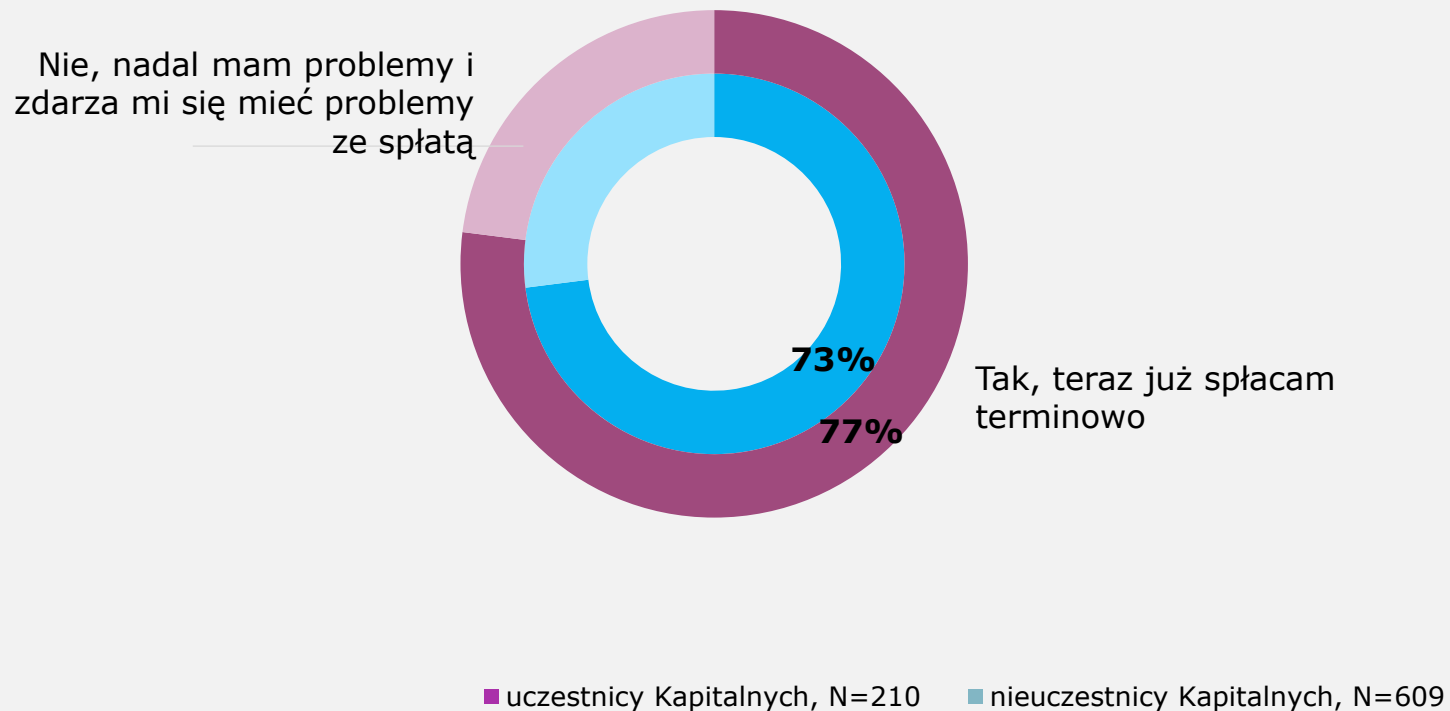
Czy kiedykolwiek miał/a Pan/i problemy ze spłatą na czas zobowiązania finansowego?



Jednocześnie w obecnej fali badania widać, że **uczestnicy Kapitalnych rzadziej mieli problemy ze spłatą na czas swoich zobowiązań finansowych niż osoby, które nie brały udziału w programie**. Może to sugerować, że program zaczyna mieć wpływ nie tylko na wiedzę, ale także zachowania uczestników.

Problemy ze spłatą zobowiązań finansowych

Czy udało się Panu/i pokonać kłopoty ze spłatą zaległych zobowiązań?



Uczestnictwo w programie a zachowania związane z pożyczaniem

SUMARYCZNA LICZBA POŻYCZEK */średnia/*

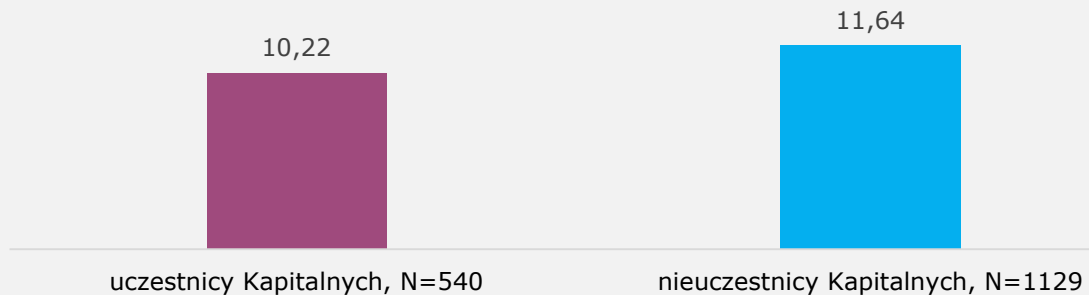


ŚREDNIA LICZBA DNI MIĘDZY POŻYCZKAMI */średnia/*

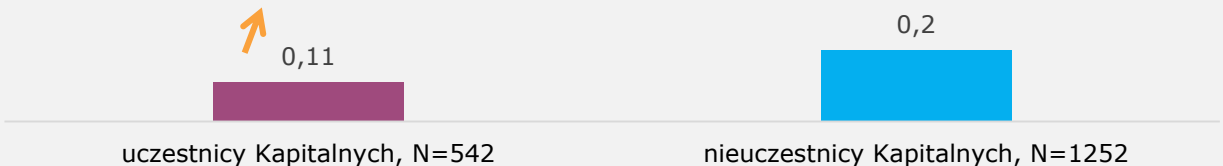


Uczestnictwo w programie a zachowania związane z pożyczaniem

NAJDŁUŻSZE OPÓŹNIENIE W SPŁACIE */średnia/*

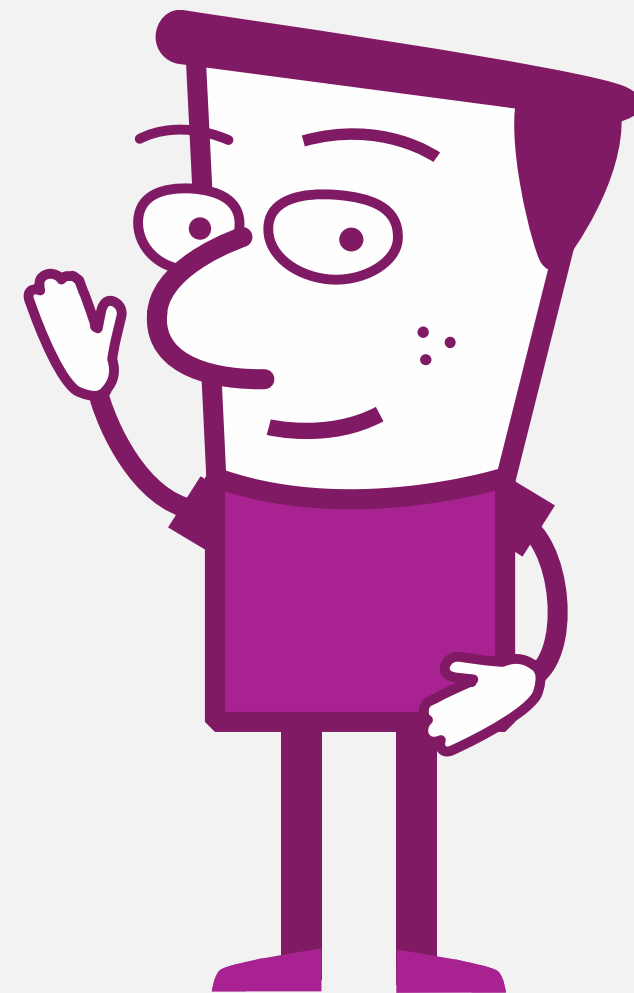


PRAWDOPODOBIEŃSTWO NIESPŁACENIA POŻYCZKI */średnia/*



Co ciekawe, choć uczestnicy programu mają na swoim „koncie” więcej pożyczek i częściej je biorą niż nieuczestnicy, to **prawdopodobieństwo niespłacenia pożyczki w tej grupie jest niemal dwukrotnie niższe niż wśród osób, które nie wzięły udziału w Kapitalnych**. Wynik ten potwierdzają także wyniki deklaracji dot. problemów ze spłatą pożyczki.

WPŁYW PROGRAMU NA POSTAWY I ZACHOWANIE: OSZCZĘDZANIE



Posiadanie oszczędności



W jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami na temat oszczędzania?

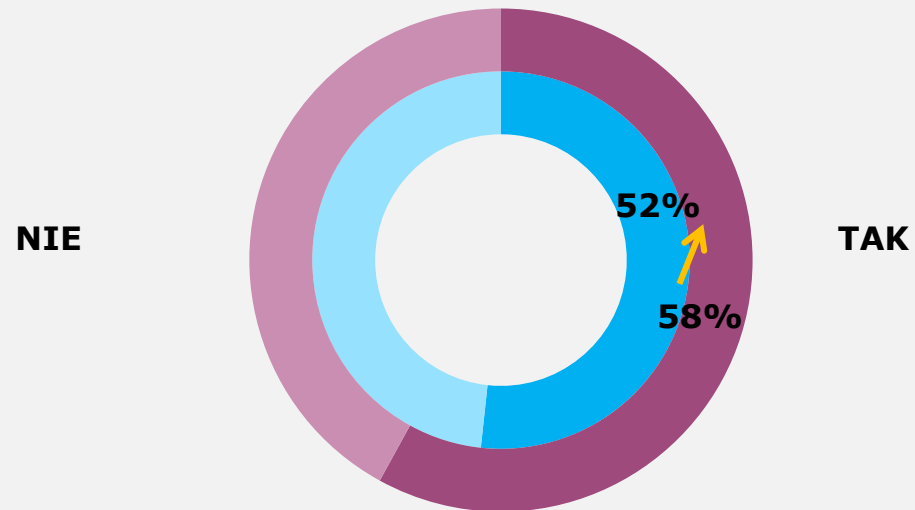


■ uczestnicy Kapitalnych, N=550

■ nieuczestnicy Kapitalnych, N=1423

Posiadanie oszczędności

Czy ma Pan/i jakieś oszczędności?



uczestnicy Kapitalnych, N=550

nieuczestnicy Kapitalnych, N=1423

Uczestnicy Kapitalnych także częściej deklarują posiadanie oszczędności niż osoby, które nie wzięły udziału w programie. Brak jednocześnie różnic w wysokości oszczędności. Widać także, że uczestnicy częściej niż nie uczestnicy deklarują, że obecnie oszczędzają.

Metody oszczędzania

uczestnicy Kapitałnych, N=550

nieuczestnicy Kapitałnych, N=1423

Które z poniższych zachowań Panu/i się zdarzają? /maks. 5 najczęstszych/



Uczestnicy także częściej niż nieuczestniczący w programie stosują różne metody oszczędzania: używanie żarówek energooszczędnych, szukanie oszczędności na zakupach spożywczych, korzystanie z programów lojalnościowych. **Sugeruje to, że osoby biorące udział w programie wprowadzają uzyskaną wiedzę w życie.**



WPŁYW PROGRAMU NA POSTAWY I ZACHOWANIE: BEZPIECZEŃSTWO ONLINE

Poczucie bezpieczeństwa w sieci

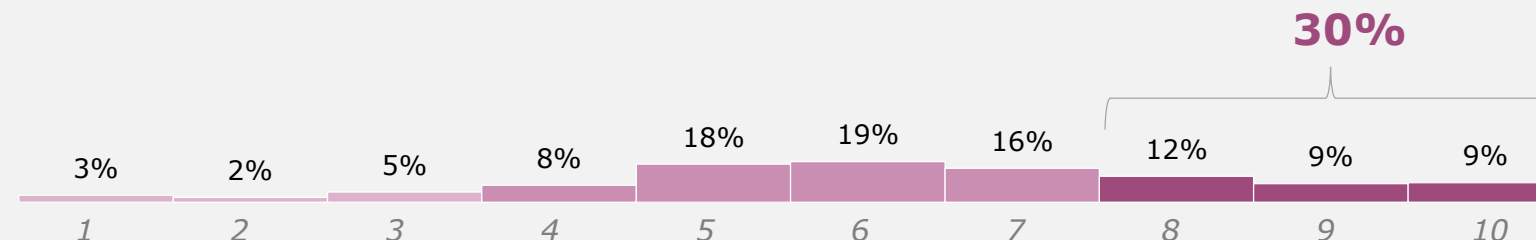
Proszę ocenić na skali od 1 do 10, jak ocenia Pan/i poziom swojego bezpieczeństwa w internecie?

1 – niski
(mam duże obawy o swoje bezpieczeństwo)

10 – wysoki
(nic mi nie grozi)

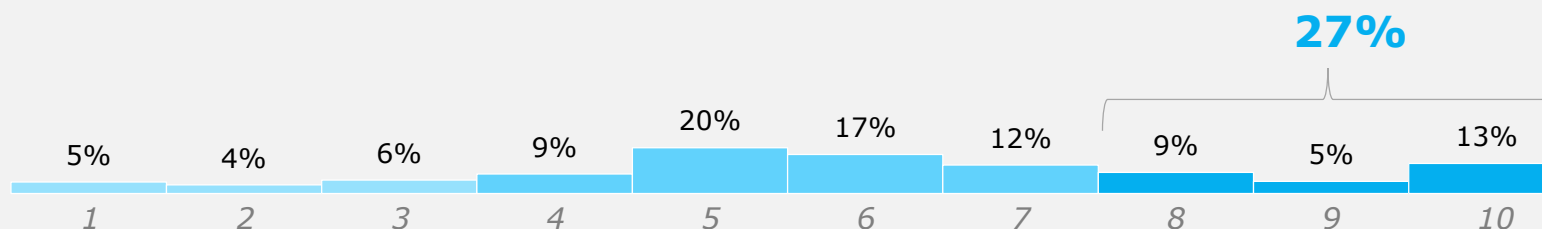
średnia

uczestnicy Kapitalnych,
N=550



6,31

nieuczestnicy
Kapitalnych, N=1423



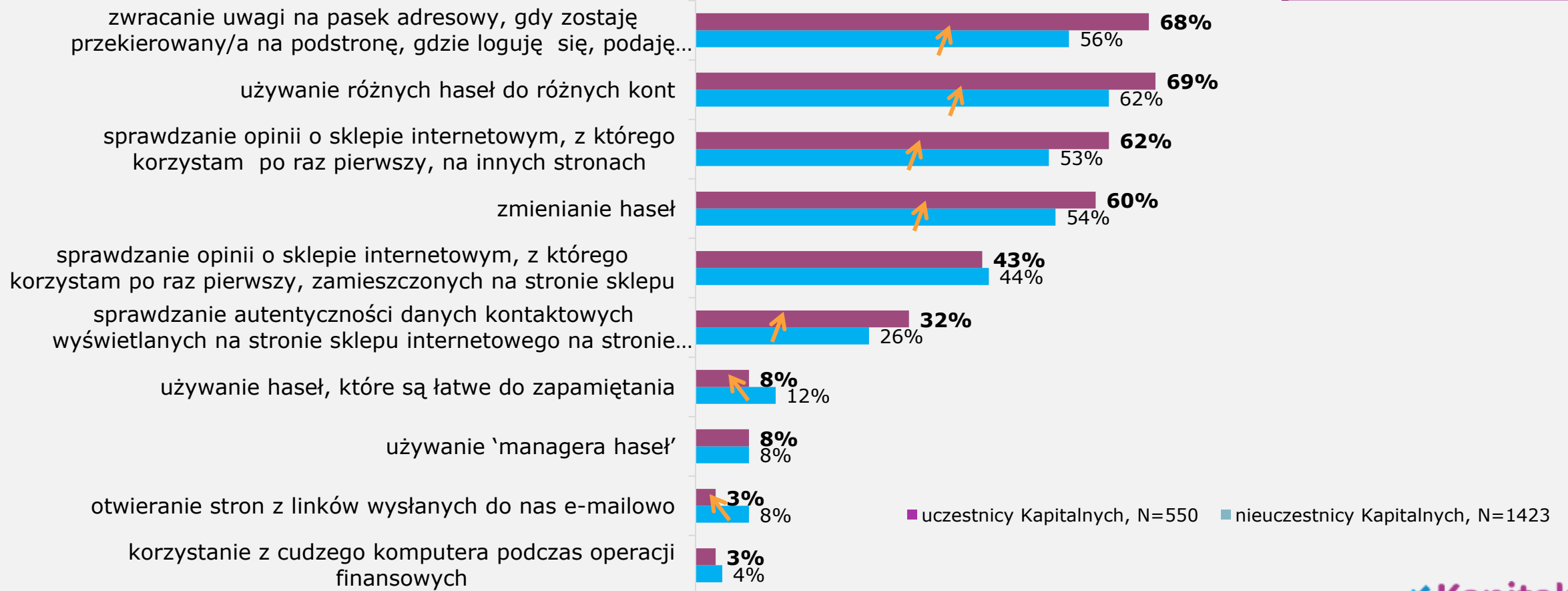
6,04

Uczestnicy Kapitalnych mają istotnie większe poczucie bezpieczeństwa w sieci niż klienci niebiorący udziału w programie. Dzięki wiedzy przekazanej w programie, klienci mają mniejsze obawy o swoje bezpieczeństwo w internecie, co prawdopodobnie w dużej mierze związane jest z częstszym w tej grupie podejmowaniem działań zwiększających to bezpieczeństwo.

Bezpieczne zachowania w sieci



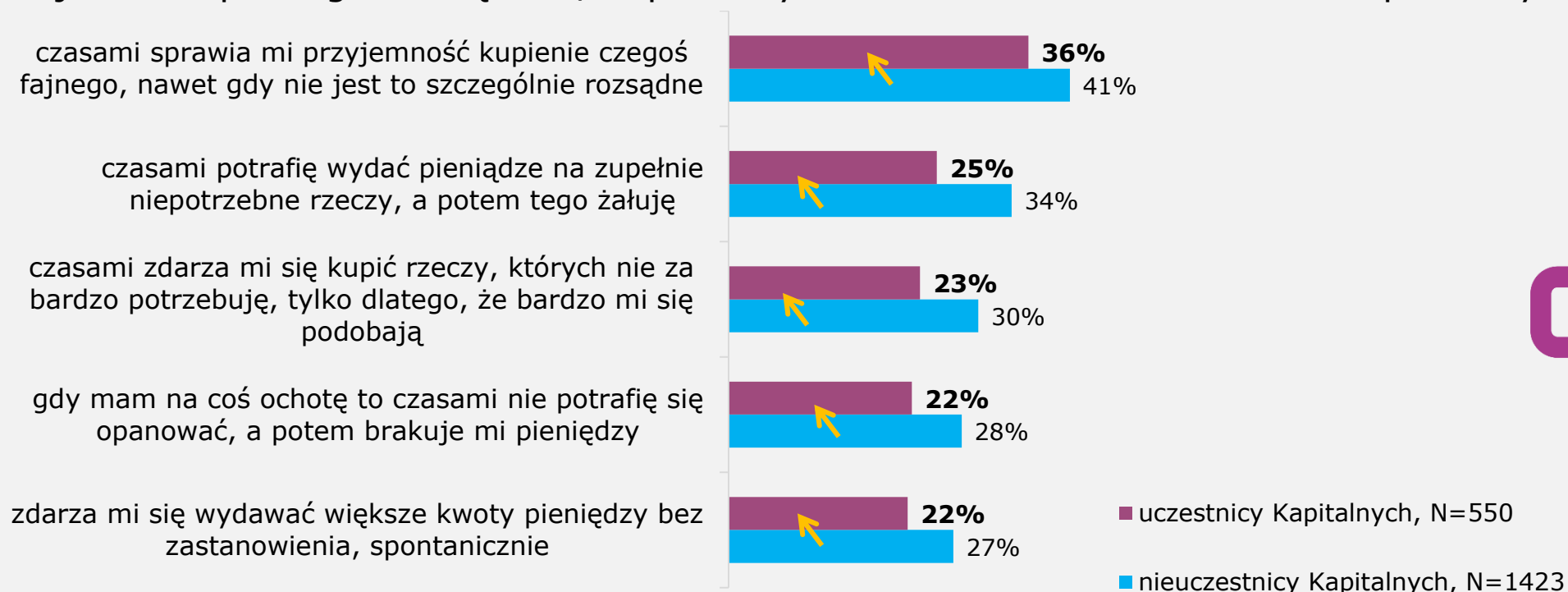
Które z poniższych działań Pan/i zazwyczaj podejmuje, poruszając się po internecie?



uczestnicy Kapitalnych, N=550 nieuczestnicy Kapitalnych, N=1423

Postawy wobec wydawania: łatwość wydawania

W jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami na temat zakupów i wydawania pieniędzy?



Wśród uczestników programu Kapitalni **obserwuje się niższy poziom zachowań świadczących o łatwości wydawania, postawie odzwierciedlającej skłonność do podejmowania spontanicznych decyzji zakupowych, kupowania pod wpływem impulsu, nieprzywiązywanie zbyt dużej wagi do cen kupowanych produktów.** Uczestnicy programu są bardziej rozsądni na zakupach niż osoby, które nie wzięły w nim udziału.

Podsumowanie wyników: ocena programu Kapitalni

- ✓ **Podobnie jak w poprzedniej fali badania, program Kapitalni jest bardzo pozytywnie odbierany.** Na poziomie ogólnej oceny nieco ponad 80% uczestników przyznaje mu min. 8 punktów na 10, a 50% uważa, że zasługuje on na najwyższą ocenę. Program jest postrzegany jako interesujący, warty polecenia, ważny, a osoby biorące w nim udział są zdecydowanie z tego zadowolone.
- ✓ Zdecydowana większość uczestników programu deklaruje chęć udziału w kolejnych kursach, a ich **motywacja jest przede wszystkim pozamaterialna: chęć uczenia się, poczucie, że zdobywana wiedza może przydać się w codziennym życiu.**
- ✓ Ponad 60% badanych uczestników programu przyznaje, że wypełniła Test Osobowości Finansowej. Sam test, jak i następujące po nim indywidualne ścieżki edukacyjne, są bardzo pozytywnie oceniane przez uczestników. Osoby, które porzuciły ścieżkę edukacyjną w trakcie, jako powody wskazują czynniki niezwiązane z treścią lub formą kursu, np. brak czasu, zapomniały o skończeniu.
- ✓ Wciąż głównym **powodem braku uczestnictwa w programie jest brak świadomości jego istnienia** (ponad 60% nieuczestników przyznaje, że nie wiedzieli o Kapitalnych). Osoby, które miały świadomość, że program jest, deklarują, że chciały w nim wziąć udział, ale po prostu o tym zapomniały. Na poziomie deklaracji nieuczestników najbardziej przyciągają do wzięcia udziału nagrody oraz korzyści o charakterze materialnym (np. niższe koszty pożyczki), które – jak pokazują odpowiedzi uczestników – w ukończeniu kursu znacznie tracą na ważności.

Podsumowanie wyników: efekty programu Kapitalni

- ✓ Podobnie jak w poprzedniej fali badania, obserwuje się, że **program przyczynił się do wzrostu wiedzy finansowej zarówno na poziomie ich subiektywnej oceny, jak i obiektywnych wskaźników**. W porównaniu z osobami, które nie brały udziału w programie, uczestnicy Kapitałnych istotnie częściej poprawnie odpowiadają na pytania sprawdzające wiedzę ze wszystkich dziedzin, których dotyczą kursy, a przy tym są bardziej pewni siebie w obszarze finansów.
- ✓ Wyniki wskazują także na **efektywność programu w zakresie zmiany postaw i zachowań w obszarach finansowych**:
 - Pożyczanie: osoby biorące udział w programie Kapitałnej rzadziej deklarują problemy ze spłatą zobowiązań finansowych niż nie-Kapitałni, a przy tym choć częściej korzystają z pożyczek, to **prawdopodobieństwo niespłacania pożyczki w tej grupie jest istotnie niższe niż wśród nieuczestników**.
 - Oszczędzanie: uczestnicy Kapitałnych mają **bardziej pozytywne podejście od oszczędzania niż nieuczestnicy, częściej deklarują posiadanie oszczędności, także częściej oszczędzają** (choćby podczas zakupów spożywczych). Co ciekawe, nie obserwuje się istotnych różnic w poziomie dochód między grupami, czyli można stwierdzić, że zachowania w tym obszarze nie są wynikiem obiektywnie lepszej sytuacji materialnej uczestników Kapitałnych.
 - Bezpieczeństwo w sieci: osoby biorące udział w programie edukacyjnym mają także mniejsze obawy związane z poruszaniem się w sieci, a także częściej podejmują działania zwiększające swoje bezpieczeństwo w internecie.
 - Psychologia finansowa: wśród uczestników Kapitałnych **obserwuje się niższe natężenie postawy związanej z łatwością wydawania niż wśród niebiorących udziału w programie**. Osoby uczestniczące w Kapitałnych wydają się bardziej kontrolować swoje zachowania zakupowe, w mniejszym stopniu kupować pod wpływem impulsu.