



**P. M. Garasym<sup>1</sup>, J. W. Przybytniowski<sup>1</sup>, N. M. Klym<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Uniwersytet Jan Kochanowski, Kielce, Polska

<sup>2</sup> Narodowy Uniwersytet Leśny Ukrainy, Lwów, Ukraina

## ЯКОЩІ УСЛУГ УБЕЗПЕЧЕНІОВИХ А СЬВІДОМОЩЬ ЕКОЛОГІЧНА РЕГІОНУ БАДЕНІИ-ВІРТЕМБЕРГІИ НА ПОДСТАВІ БАДАНЬ ВЛАСНИХ

Celem badań w niniejszym artykule jest diagnoza i wskazanie relacji zachodzących między poziomem jakością usług i wizerunkiem zakładów ubezpieczeń majątkowych. Zatem konieczna jest ocena poziomu dysonansu powstałej pomiędzy tym, co klient indywidualny oczekuje, a tym, co dostarcza mu zakład ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń ekologicznych, czyli ustalenie poziomu świadczenia usług z perspektywy klienta indywidualnego, w dłuższym lub krótszym czasie. Ponadto ustalenie stopnia przydatności metody SERVQUAL do budowania wizerunku zakładu ubezpieczeń działu II opartej na jakości usług (modelu luk). W oparciu o tak postawiony cel badawczy zostały sformułowane hipotezy, iż wzrost świadomości ubezpieczeniowej klientów indywidualnych z zakresu ubezpieczeń ekologicznych, oddziałuje na wzrost poziomu świadczenia usługi ubezpieczeniowej, oferowanej przez zakłady ubezpieczeń majątkowych, poprzez określenie poziomu dysonansu (luki), jaki powstał pomiędzy tym, co klient oczekuje, a tym, co jest mu dostarczane przez usługodawcę, w krótszym lub dłuższym czasie. Niniejszy problem, oraz hipoteza badawcza będzie analizowana teoretycznie, gdzie zaprezentowane zostanie znaczenie jakości usług ubezpieczeniowych, jako czynnika wzrostu świadomości ekologicznej mieszkańców, jak też empirycznie, gdzie zostaną przedstawione wyniki badań własnych, przeprowadzonych za pośrednictwem metody SERVQUALj w latach 2015, 2016 i 2017, wśród mieszkańców Badenii-Wirtembergii, posiadających zawartą umowę ubezpieczenia majątkowego w zakresie ochrony środowiska. Opracowanie było realizowane w oparciu o badania statystyczne: 614585.

**Słowa kluczowe:** świadomość ekologiczna; ubezpieczenie; jakość usługi; SERVQUAL; usługa ubezpieczeniowa

**Wstęp.** Jednym z warunków rozważań na temat ubezpieczeń majątkowych, odnoszących się do ochrony środowiska i ich istoty, są pojęcia związane ze szkodą ekologiczną i ubezpieczeniami ekologicznymi.

Ubezpieczenia ekologiczne dotyczą łagodzenia skutków wystąpienia różnych ryzyk związanych z zanieczyszczeniem środowiska, spowodowanych, bądź przez działanie żywiołów i sił przyrody (ogień, woda, wiatr, trzęsienie ziemi itp.), bądź przez działalność gospodarczą człowieka (skutki awarii urządzeń, wycieki, niekontrolowane odpady itp.). W obydwu przypadkach skutkiem wystąpienia ryzyka jest naruszenie równowagi ekosystemu w środowisku. Natomiast, ryzyka ekologiczne (Johnson, 2013) związane są z działaniami, których skutki wywołują niekorzystne zmiany w środowisku naturalnym i różnią się znacząco zakresem oraz stopniem oddziaływania, począwszy od zjawisk nagłych, jak awarie czy wypadki, po zjawiska długookresowe, jak niszczenie infrastruktury budowlanej wskutek osuwania się ziemi, niekorzystny wpływ na stan zdrowia ludności. W związku z różnorodnością ryzyk ekologicznych, można dokonać ich podziału i wyróżnić ryzyko ekologiczne

*sensu stricto* (ryzyka środowiskowe), czyli możliwość pogorszenia się poziomu jakości środowiska, naruszenia równowagi przyrodniczej lub wystąpienia klęski żywiołowej, oraz ryzyka *sensu largo* obejmujące ryzyko zdrowotne, kulturowe, materialne i finansowe (Sordyl, & Płonka, 2010).

Według (Maśniak, 2003), źródłami ryzyka ekologicznego są: 1) korzystanie ze środowiska, 2) wprowadzanie w nim zmian, 3) działanie naturalnych sił przyrody, 4) stosowanie instrumentów prawno-administracyjnych.

W tym miejscu, należy zwrócić uwagę na fakt, że dla tego typu ryzyk jest często brak możliwości kompensacji szkody w odniesieniu nie tylko do konkretnych osób, ale także i przedmiotów. Tym samym, w obowiązującym prawie istnieje zasada, że "zanieczyszczający płaci". Zasada ta oznacza, że za szkody wywołane w środowisku odpowiedzialność finansową ponosi ich sprawca (Adamowicz, 2004). W związku z tym, szkoda ekologiczna może być traktowana jako szkoda: 1) w środowisku – niszczenie lub naruszenie dóbr naturalnych, będących elementami środowiska, 2) jako szkoda na osobie – śmierć, uszkodzenie ciała, narusze-

### Інформація про авторів:

**Гарасим Петро Миколайович**, д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри обліку і аудиту.

Email: [garasymp@ukr.net](mailto:garasymp@ukr.net); <https://orcid.org/0000-0001-5282-8799>

**Пшибитньовський Ярослав Венанціюш**, д-р екон. наук, професор, кафедра менеджменту.

Email: [j.w.przybytniowski@wp.pl](mailto:j.w.przybytniowski@wp.pl); <https://orcid.org/0000-0001-6164-2953>

**Клим Надія Михайлівна**, канд. екон. наук, доцент, кафедра обліку і аудиту.

Email: [klym.nadya@gmail.com](mailto:klym.nadya@gmail.com); <https://orcid.org/0000-0003-4949-6644>

**Цитування за ДСТУ:** Гарасим П. М., Пшибитньовський Я. В., Клим Н. М. Якість usług ubezpieczeniowych a świadomość ekologiczna regionu Badenii-Wirtembergii na podstawie badań własnych. Науковий вісник НЛТУ України. 2019, т. 29, № 4. С. 16–23.

**Citation APA:** Garasym, P. M., Przybytniowski, J. W., & Klym, N. M. (2019). Quality of insurance services and ecological awareness of Baden-Wirtemberg region on the basis of authors' research. *Scientific Bulletin of UNFU*, 29(4), 16–23.

<https://doi.org/10.15421/40290403>

nie zdrowia, 3) na mieniu – zniszczenie lub uszkodzenie wartości rzeczowych, mienia konsumpcyjnego bądź produkcyjnego, oraz, 4) utrata korzyści.

Główną przesłanką zajęcia się tym problemem badawczym jest *diagnoza i wskazanie* relacji zachodzących między poziomem jakością usług i wizerunkiem zakładów ubezpieczeń majątkowych. Zatem konieczna jest ocena poziomu dysonansu powstałej pomiędzy tym, co klient indywidualny oczekuje, a tym, co dostarcza mu zakład ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń ekologicznych, czyli ustalenie poziomu świadczenia usług z perspektywy klienta indywidualnego, w dłuższym lub krótszym czasie. Ponadto ustalenie stopnia przydatności metody SERVQUAL do budowania wizerunku zakładu ubezpieczeń działu II opartej na jakości usług (modelu luk).

Sformułowany problem badawczy wymaga całościowego podejścia – z uwzględnieniem aspektów, jak i specyfiki prowadzonej działalności oraz oddziaływania zmian i przeobrażeń, jakie zachodzą w otoczeniu. Opis tego problemu powinien usystematyzować wiedzę na temat czynników, które oddziałują na proces kształtowania i oceny poziomu jakości usług ubezpieczeniowych w zakresie podejmowania decyzji zarządczych w sektorze ubezpieczeń majątkowych. Wskazanie tych czynników, które mają wpływ na ocenę jakości usług w sektorze ubezpieczeń majątkowych, ma wpływ na podjęcie przez autora szeregu zagadnień badawczych, stanowiących cele uzupełniające opracowania, a które uzasadniają wybór metod badawczych.

Stosownie do tak postawionego problemu badawczego, konstrukcja opracowania została podporządkowana następującym hipotezom:

1. Wzrost świadomości ubezpieczeniowej klientów indywidualnych z zakresu ubezpieczeń ekologicznych, oddziałuje na wzrost poziomu świadczenia usługi ubezpieczeniowej, oferowanej przez zakłady ubezpieczeń majątkowych, poprzez określenie poziomu dysonansu (luki), jaki powstał pomiędzy tym, co klient oczekuje, a tym, co jest mu dostarczane przez usługodawcę, w krótszym lub dłuższym czasie.
2. Klienci indywidualni zakładów ubezpieczeń majątkowych, w ocenie jakości usługi z zakresu ubezpieczeń ekologicznych, nie mają jednego wystandaryzowanego wzorca, co winno skutkować, systematyczną analizą rynku przez kierownictwo zakładu ubezpieczeń, w taki sposób, by odpowiadała całkowitej wartości oferowanej usługi dla klienta.

**Dotychczasowe badania.** Nim przejdę do zasadniczego problemu, nie sposób w tym miejscu zaznaczyć, czym jest kwestie związane z ochroną środowiska, a w konsekwencji, związany z tym problemy wiedzy i świadomości ekologicznej społeczeństwa były i są omawiane przez naukowców. W najprostszy sposób, świadomość ekologiczną można zdefiniować, jako ludzki stosunek do natury. Wyróżniona się ona przez odpowiedzialność społeczeństwa za jej stan. Wynika to przede wszystkim z dokładnej wiedzy, nie tylko o przyrodzie, ale i naukach pokrewnych, a także determinacji, by zachować ją w stanie nienaruszonym (pierwotnym). Przejawia się to głównie poprzez: szacunek dla natury, przeciwdziałanie zagrożeniom środowiska, jak też, a może przede wszystkim przestrzeganie przepisów prawnych związanych z ochroną środowiska. Według D. K. Zuzek (Zuzek, 2017) świadomość ekologiczna jest związana z kategorią opisową o złożonym układzie. Należy do zbioru informacji, jak i przekonań związanych ze środowiskiem naturalnym oraz postrzeganie zachodzących związków pomiędzy stanem i charakterem środowiska, a

warunkami, jak i jakością życia człowieka. Jest to podejście niejednoznaczne, skierowane i przyporządkowane społeczeństwu – tworząc obszar świadomości społecznej (Wielewska, 2016). Ten obszar można odnieść do środowiska przyrodniczego, a uzewnętrznia się głównie poprzez: myślenie, przeżycia, rozumienie i cenieńie miejsca, w których przebywają organizmy żywe. Na świadomość ekologiczną wpływają: nastawienia i emocje – należące do zbioru wartości, które zaliczamy do środowiska przyrodniczego, a współpracujące z formami świadomości społecznej. Można ją rozumieć w znaczeniu: szerszym i węższym (Bohdanowicz, 2006):

- 1) szersze – to (...) całość kształt uznawanych idei, wartości i opinii o środowisku przyrodniczym i rozwoju człowieka (społeczeństwa), wspólnych dla określonych grup w danym okresie historycznym.
- 2) węższe – to (...) stan wiedzy poglądów i wyobrażeń ludzi o roli środowiska w życiu człowieka, jego antropogenicznym obciążeniu, stopniu wyeksploatowania, zagrożenia i ochrony, w tym także stan wiedzy o sposobach i instrumentach sterowania oraz użytkowanie i ochroną środowiska.

Świadomość ekologiczna jest traktowana, jako wielowymiarowa koncepcja. Tym samym w literaturze przedmiotu, gdzie spotyka się rozważania nad świadomością ekologiczną, zwraca się uwagę na różne jej typy, które powstały na podstawie relacji panujących pomiędzy środowiskiem przyrodniczym a człowiekiem, w tym:

1. Tzw. biblijny I – człowiek jest tym bytem, gdzie przyroda jest mu podporządkowana i jest dla niego stworzona (Stary Testament, 2003a).
2. Tzw. biblijny II – panowanie człowieka nad przyrodą ulega zmianie w stałym kooperowaniu z nią poprzez pracę (Stary Testament, 2003b).
3. Konserwacyjny – gdzie postawa konserwacyjna wytworzyła się poprzez rozprzestrzenianie się działalności człowieka w środowisku naturalnym (Hłobił, 2010).
4. Zegistyczny – co określa kierunek ideologiczny, zakładający antyrozwojowość w dziedzinie urbanizacji, techniki oraz badań naukowych, gdzie celem jest uniknięcie katastrofy naturalnego środowiska w połączeniu z człowiekiem (AfterMarket.pl, 2019).

Powyżej, analizowane typy świadomości ekologicznej wskazują jednoznacznie na chęć panowania człowieka do bycia całkowicie niezależnym od przyrody. Jest to niemożliwe, gdyż tak przyroda, jak i ludzie są częścią środowiska.

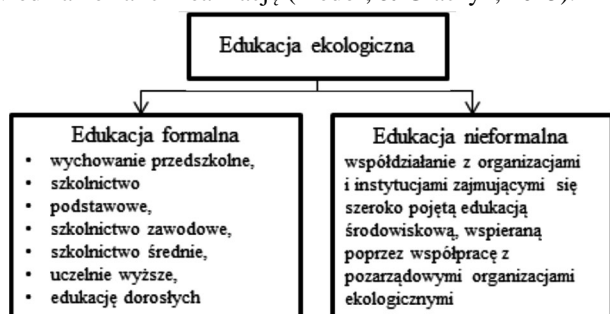
Jak piszą A. Gadenne D. I., Kennedy J., Mckeiver C. (2009) świadomość ekologiczna – to nie tylko wiedza, idee czy poglądy na temat środowiska. Według niego, jest to paradygmat zawierający wartości, idee, jak i opinie związane ze środowiskiem, w którym określony człowiek mieszka, pracuje i działa identycznie jak w całym społeczeństwie. Natomiast zgodnie z poglądem A. Kalinowskiej (Kalinowska, 2013) pojęcie to jest raczej niejednoznaczne, a jest związane z trzema poziomami stanów psychicznych:

- a) intuicyjnym przekonaniem, iż istnienie jakiegoś elementu jest zagrożone w sytuacji, gdy zdrowie i potrzeby człowieka (Krajewski, 2018) są narażone na ryzyko;
- b) intuicyjnym przekonaniem, mogą być łączone z wiedzy związaną z mechanizmami zagrożeń;
- c) składa się z reakcji emocjonalnej do obserwowanej rzeczywistości.

Z uwagi na dotychczasowy brak jednolitej i powszechnie akceptowanej definicji świadomości ekologicznej, w literaturze przedmiotu, spotyka się ujęcia naukowe, na które składa się (Krajewski, 2018; Chi-Ang Lin, &

Siqn Zheng, 2017; Sederevičiūtė-Pačiauskienė et al., 2017; Hadzigeorgiou, 2013): 1) Wiedza ekologiczna – znajomość i zrozumienie sposobów współdziałania i współistnienia przyrody i człowieka; 2) Wrażliwość ekologiczna; 3) Emocjonalny stosunek do natury; 4) Postawa proekologiczna; 5) Działania podejmowane w zakresie ochrony środowiska naturalnego.

Cytując za D. Kielczewskim (Chi-Ang Lin, & Siqn Zheng, 2017), edukacja ekologiczna jest kształtowaniem pełnego obrazu relacji między przyrodą, człowiekiem i społeczeństwem, gdzie ukazuje się zależności człowieka od środowiska. Jednocześnie uczy odpowiedzialności za wszelkie zmiany, jakie dokonywane są w środowisku przyrodniczym. Edukację ekologiczną można podzielić na formalną – obejmującą wychowanie przedszkolne, okres szkoły podstawowej, zawodowej, średniej, uczelni wyższych, jak też edukację dorosłych i nieformalną – będącą w gestii polityki ekologicznej państwa, które polega na współdziałaniu z organizacjami i instytucjami zajmującymi się szeroko pojętą edukacją środowiskową, wspieraną poprzez współpracę z pozarządowymi organizacjami ekologicznymi (Sederevičiūtė-Pačiauskienė et al., 2017; Hadzigeorgiou, 2013; Sayth, & Yilmazcoban, 2007; Davis, & Sumara, 2007) (Rysunek 1). Edukacja ekologiczna należy do istotnych form kształtujących świadomość obecnych, jak i przyszłych pokoleń w zakresie działań związanych z kierunkiem ochrony środowiska, a z tym związane racjonalne gospodarowanie jego zasobami (Zecha, 2010; Machnik-Słomka, & Kłosok-Bazan, 2017; Taylor et al., 2009; Flath, 2010). Narodowy Program Edukacji Ekologicznej (NPEE), jest rozwinięciem i usystematyzowaniem zapisów Narodowej Strategii Edukacji Ekologicznej (NSEE). To pierwszy dokument z zakresu tej problematyki, który określa podstawowe zadania edukacyjne, możliwości i źródła finansowania, harmonogram ich wdrażania, jak też podmioty, które są odpowiedzialne za ich realizację (Fiedor, & Graczyk, 2015).



Rysunek 1. Systematyka edukacji ekologicznej. Źródło: opracowanie własne.

W Polsce za pionierskie, a jednocześnie całościowe badania poświęcone zagadnieniu świadomości ekologicznej – uważa się badania przeprowadzone w regionie tarnobrzeskim z 1983 roku, gdzie stwierdzono, iż ludzie koncentrują się do działania bardziej w sytuacjach zagrażających bezpośrednio człowiekowi, np.: w sytuacji zanieczyszczenia wody pitnej w konkretnym miejscu, niż zagrożenia "odległe", np.: zagrożenie związane ze stanem lasów przez szkodniki lub wycinkę, czego następstwem mogą być zmiany klimatyczne. Ponadto, stwierdzono, że ludzie traktują środowisko naturalne, jako wartość, natomiast nie odczuwają potrzeby jakichkolwiek działań na jego rzecz. W dyskursie naukowym świadomość ekologiczna określana się, jako formę świadomości społecznej, która objawia się w myśleniu i przeżyciach poszczególnych ludzi, jak też funkcjonujących społecznie normach związanych z rozumie-

niem i wartościowaniem środowiska (Machnik-Słomka, & Kłosok-Bazan, 2017). Patrząc od strony jednostkowej – świadomość ta jest wynikiem procesu socjalizacji, gdzie każdy z nas jest uczestnikiem przez całe swoje świadome życie. Jest ona zjawiskiem subiektywnym, która polega na wzajemnym uzupełnianiu się wiedzy i wyobraźni ekologicznej.

Rozwój i kształtowanie się w u człowieka świadomości ekologicznej, można zobrazować w trzech etapach, jako (Hart, 2017):

1. Potoczna – postawa związana o zweryfikowane opinie i informację.
2. Ideologiczna – głównie spotykana wśród działaczy ruchów i organizacji ekologicznych (wiedza oparta przede wszystkim na istniejących poglądach).
3. Powszechna – naukowa, ukształtowana w wyniku nabytego wychowania i wiedzy.

Pojęcie to jest używane w znaczeniu szerszym, jako całość kształtujących wartości i opinii o środowisku, jako rozwoju człowieka i miejscu życia (społeczeństwa), a w znaczeniu węższym (bardziej aksjologicznym) – to stan wiedzy, wyobrażeń i poglądów ludzi o roli środowiska w życiu społeczeństwa oraz wiedzy o narzędziach i sposobach zarządzania, kształtowaniem i ochroną środowiska (Górka, Poskrobko, & Radecki, 1998). Świadomość ekologiczna każdego człowieka kształtuje się w trakcie złożonego procesu w skutek ogólnie przyjętych, sukcesywnie zmieniających się norm społecznych, nieformalnej i formalnej edukacji ekologicznej (Poskrobko, 2007), informacji zawartych w środkach masowego przekazu oraz działań państwa. Świadomość ta uzależniona jest także od miejsca zamieszkania.

U mieszkańców obszarów mocno zdegradowanych, świadomość ekologiczna rodzi się pod wpływem obserwacji skutków, jakie niekorzystnie oddziałują na środowisko naturalne. Natomiast, u mieszkańców obszarów chronionych świadomość ta rozwija się głównie pod wpływem własnych pozytywnych obserwacji, jak też w skutek pozytywnych opinii wygłaszanych przez mieszkańców i turystów innych regionów (Bailey et al., 2010).

**Ryzyko, szkoda ekologiczna a ubezpieczenia majątkowe.** W literaturze spotykamy węższe podejście do ubezpieczeń ekologicznych, reprezentowane przez S. Labatta, R. White'a (Labatt, & White, 2007) oraz szersze reprezentowane przez D. Maśniak (Maśniak, 2003; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; Rutkowska, & Popławski, 2017). W ujęciu węższym, ubezpieczenia ekologiczne są rozumiane jako "(...) instrument prawny, którego o charakterze proekologicznym z zakresu górnictwa, natura, funkcje i cel są ściśle związane z odpowiedzialnością podmiotów za szkody ekologiczne". W ujęciu szerszym, ubezpieczenia ekologiczne obejmują zarówno odpowiedzialność cywilną podmiotów za szkody ekologiczne, jak i odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu poniesionych strat związanych z ich doznaniem w ramach ubezpieczenia majątkowego osoby poszkodowanej. W przypadku ubezpieczeń ekologicznych o wysokim stopniu zaawansowania, ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zarówno odpowiedzialność cywilną sprawcy, jak i szkody rzeczowe, czy utracone korzyści poszkodowanego wynikające z określonego zdarzenia "ekologicznego", będącego źródłem strat, co jest niezwykle istotne w sytuacji, kiedy nie można przypisać winy konkretnym osobom odpowiedzialnym za szkodę. Podstawowym problemem w przypadku szkód ekologicznych jest pojęcie wypadku ubezpieczeniowego, które kwalifikuje dane zdarzenie do ochrony ubezpieczeniowej. Pojęcie to rozu-

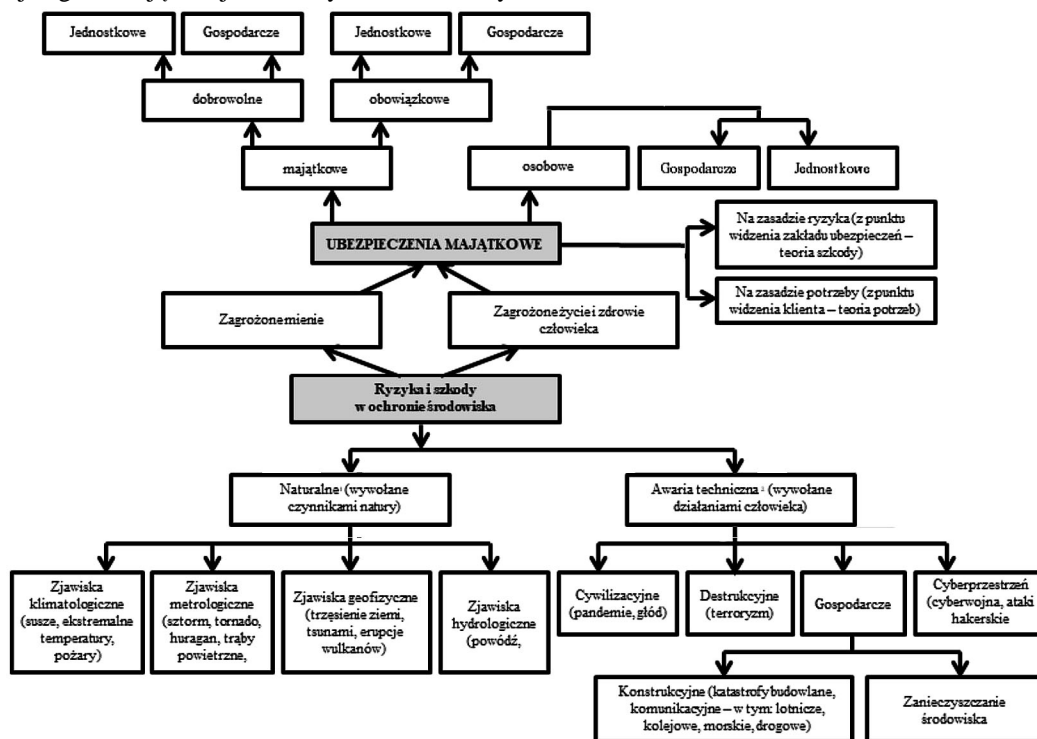
mie się jako zdarzenie losowe "nagłe" i "nieprzewidziane". Szkody ekologiczne cechuje często "brak nagłości", co wyłącza większość z nich spod ochrony ubezpieczeniowej (Maśniak, 2014; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Często też powstania takich konsekwencji można się spodziewać – stąd brak "nieprzewidywalności". Problem ten wyeliminowały Stany Zjednoczone, wprowadzając zmiany w ustawodawstwie ubezpieczeniowym. Zrezygnowano tam z nieprzewidywalności i nagłości wypadku ubezpieczeniowego, rozszerzając przez to znacznie możliwości ubezpieczeń od szkód w środowisku (Maśniak, 2014; Rutkowska, & Popławski, 2017; Green Paper, 2014) ("*Commercial Land Insurance Policy*" i "*Pollution Legal Liability Site Guard Policy*" w Wielkiej Brytanii, natomiast w Stanach Zjednoczonych wprowadzono "*Pollution Legal Liability*"). Przyjmując za A. Doś (Doś, 2011) założenie, że ubezpieczenia ekologiczne ściśle wiążą się ze źródłem ryzyka, a nie z zakresem ochrony ubezpieczeniowej, można przyjąć szeroką definicję ubezpieczeń ekologicznych i włączyć w ich zakres, obok ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia rzeczowe czy utraconych korzyści (Przybytniowski, 2013; Rutkowska, & Popławski, 2017).

Po analizie rynku ubezpieczeniowego na terenie Badenii-Wirtembergii i dobrowolnych umów ubezpieczenia, jakie zakłady ubezpieczeń majątkowych oferują swoim klientom indywidualnym w zakresie ochrony ubezpieczeniowej przed następstwami ryzyk związanych li tylko z ochroną środowiska, okazało się, że na terenie Badenii-Wirtembergii brak jest takich umów. Istnieje praktycznie jedna umowa, która w swym pakiecie zawiera takie ryzyka jak: huragan, powódź pożar – to polisa od ognia i innych zdarzeń losowych. Natomiast, Typowe ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ograniczają swój zakres tylko do ochrony

szkód wyrządzonych osobom trzecim i dodatkowo spowodowanych wyłącznie nagłą i niespodziewaną emisją zanieczyszczeń. Nie pokrywają kosztów rekonstrukcji terenu, przywrócenia równowagi biologicznej, czy szkód wynikających z powolnego i długoterminowego skażenia. Ponadto, odpowiedzialność za katastrofy ekologiczne może też zostać nieświadomie przeniesiona, na przykład przy przejęciu lub wykupieniu firmy, która boryka się z tego typu problemami (Rysunek 2). Należy w tym miejscu pamiętać, że funkcją i celem ubezpieczeń ekologicznych winna być odpowiedzialność ekologiczna podmiotów gospodarczych. W związku z tym, ubezpieczyciele winni przejmować na siebie część odpowiedzialności, poprzez oferowanie przedsiębiorstwom odpowiedniego zakresu ubezpieczenia. Z punktu widzenia klientów zakładów ubezpieczeniowych, uzasadnione jest oczekiwanie ochrony dwóch typów odpowiedzialności – cywilnej i administracyjnej.

**Materiały i metodyka badań.** Koncepcję metodyczną opracowania, które ma charakter teoretyczno-empiryczny, oparto na ocenie jakości usług przez klienta indywidualnego, a co za tym idzie, podejmowania właściwych decyzji zarządczych w zakładach ubezpieczeń. Analiza badań prowadzona była z wykorzystaniem wiedzy zawartej w literaturze przedmiotu. Przeprowadzono analizę przyczynowo-skutkową, porównawczą oraz wnioskowanie dedukcyjne.

Ponadto, do weryfikacji przeprowadzonych badań związanych z poziomem jakości usług, postrzegania i oczekiwań, jak też wrażliwości klientów indywidualnych na zachodzące zmiany w wykonywaniu usługi, wykorzystano kwestionariusz ankietowy metody SERVQUAL (z ang. *Service Quality*), która jest używany, jako uniwersalny miernik badania postrzeganej jakości wszystkich rodzajów usług.



Rysunek 2. Ubezpieczenia majątkowe a ryzyko szkody w ochronie środowiska. Źródło: opracowanie własne.

Za pomocą tej metody zakłady ubezpieczeń mogą przewidywać oczekiwania swoich i potencjalnych klientów oraz identyfikować poziom oceny oferowanych usług przez nabywców, co prezentuje poniższe równanie matematyczne.

$$S = \sum (P - O), \quad (1)$$

gdzie:  $S$  – wynik SERVQUAL;  $P$  – postrzegana jakość usługi;  $O$  – oczekiwania jakości usługi.

Metoda ta służy do weryfikacji oceny jakości i traktuje jakość jako różnicę pomiędzy tym, co nabywca oczekuje, a

ich faktycznymi doznaniem w trakcie procesu świadczenia usługi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Prezentowany model jakości usług ubezpieczeniowych jest ukierunkowany na subiektywny odbiór poziomu jakości przez klientów. Każda z tych luk pojawia się na poszczególnych etapach, które odnoszą się do zarządzania satysfakcją klienta i można dokonać pomiaru i analizy całościowego, prezentowanego na rysunku 28 luk, natomiast, celem niniejszego opracowania jest prezentacja i analiza luki 5, wykorzystując do tego metodę SERVQUAL. Zawiera ona pięć obszarów: infrastruktura, szybkość, pełność, niezawodność oraz empatie, oraz listę 22 twierdzeń do oceny istotności odczuwania przez klienta indywidualnego oczekiwań, jak też stopnia, w jakim te oczekiwania on uzna za spełnione. Twierdzenia te podzielone są między pięć wcześniej wspomnianych obszarów. Ocena ta jest uzupełniona o wywiad swobodny. W formularzu zamieszczono także pytanie o wagi, które są przypisane do każdego z obszarów jakości usług dla usługobiorcy. Badania zostały przeprowadzone w formie bezpośredniej, za pośrednictwem ankietów od sierpnia do października w latach 2015, 2016 i 2017. wśród przedsiębiorstw terenu Badenii-Wirtembergii, posiadających zawartą umowę ubezpieczenia majątkowego w zakresie ochrony środowiska. Dobór celowej próby liczył w okresie badawczym ogółem 450 przedsiębiorstw

**Wyniki badań ankietowych.** Pierwsza część pytań zawarta w kwestionariuszu dotyczyła rozmieszczenia geograficznego respondentów, odnoszących się do zagrożeń, jakie występują lub mogą występować na ich terenie oraz znajomości ryzyk związanych ochroną ubezpieczenia ryzyk ekologicznych i zakładów ubezpieczeń oferujących te ubezpieczenia. W części tej respondenci odpowiadali jeszcze na pytanie związane ze znajomością zagrożeń ekologicznych związanych z wystąpieniem anomalii pogodowych. Spośród ryzyk, które występują w pakiecie ubezpieczenia

od ognia i innych zdarzeń losowych oraz OC, respondenci najczęściej wymieniali powódź. Na to ryzyko wskazało ponad 91,2 % respondentów w 2017 roku. Wskaźnik ten wzrósł w stosunku do roku 2015 o 1,5 pkt. proc. Kolejnymi ryzykami wymienianymi przez ankietowanych były szkody wodociągowe (67,1 i wzrósł o 2,5 % w stosunku do roku 2015), które w sposób istotny, jak wskazywali respondenci – wpływa na ochronę środowiska. Na przeciwnym biegunie wymieniono: osunięcie ziemi (2,9 %), przepięcia spowodowanego wyładowaniem atmosferycznym (6,8 %) oraz podtopienia (7,2 %). W dalszej części badania, respondenci mieli wymienić zakład ubezpieczeń i ocenić go pod względem satysfakcji lub jej braku. W skali od 1 do 6 (gdzie "1" – oznaczało najmniej zadowolony, a "6" – najbardziej zadowolony) respondenci oceniali jakość obsługi klienta, zwłaszcza pod kątem: likwidacji szkód, profesjonalizmu pracowników zakładów ubezpieczeń, a w konsekwencji decyzję o rezygnacji lub kontynuacji umowy ubezpieczenia. Istotą tej części badania dla autora, było odpowiedzenie na pytanie, czy istnieje korelacja, między jakością obsługi klienta, jako jednego z podstawowych czynników decydujących o konkurencyjności zakładów ubezpieczeń na rynku ubezpieczeniowym (Przybytnowski, 2013) a kontynuacją lub rezygnacją z ochrony ubezpieczeniowej.

Mając na uwadze kształtowanie konkurencyjności (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985), istotnym elementem jest wskazanie pozycji rynkowej poszczególnych zakładów ubezpieczeń oferujących ubezpieczenia w zakresie ochrony środowiska, przy uwzględnieniu korelacji pomiędzy jakością obsługi klienta, a kontynuacją lub rezygnacją z ochrony ubezpieczeniowej. Dla respondentów, którzy zawarli umowę ubezpieczenia, najważniejszymi czynnikami był: profesjonalizm pracowników zakładu ubezpieczeń oraz pomoc przy likwidacji szkody (tabela 1, 2).

**Tabela 1: Profesjonalizm pracownika zakładu ubezpieczeniowego, jako czynnika decydującego o ponownym zawarciu umowy ubezpieczenia**

Wyszczególnienie	Profesjonalizm pośrednika. 2015			Profesjonalizm pośrednika. 2016			Profesjonalizm pośrednika. 2017		
	Wartość	Df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)	Wartość	df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)	Wartość	df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)
Chi-kwadrat Pearsona	42,763	1	0,00000	42,656	1	0,00000	42,556	1	0,00000
Test związku liniowego	42,515	1	0,00000	42,501	1	0,00000	42,494	1	0,00000
N ważnych obserwacji	150			149			151		

**Tabela 2: Pracownik zakładu ubezpieczeń a pomoc przy likwidacji szkody, jako czynnik decydujący o zawarciu umowy ubezpieczenia**

Wyszczególnienie	Pomoc przy likwidacji szkody. 2015			Pomoc przy likwidacji szkody. 2016			Pomoc przy likwidacji szkody. 2017		
	Wartość	Df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)	Wartość	df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)	Wartość	df	Istotność asymptotyczna (dwustronna)
Chi-kwadrat Pearsona	7,821	1	0,005	7,846	1	0,005	7,848	1	0,005
Test związku liniowego	7,769	1	0,005	7,787	1	0,005	7,786	1	0,005
N ważnych obserwacji	150			149			151		

Źródło: opracowanie własne.

Jak wykazują dane zawarte w tabeli 3, w badanym okresie wśród ogółu respondentów, istnieje zależność pomiędzy profesjonalizmem pracownika wyborem zakładu ubezpieczeniowego. Wartość statystyki jest istotna statystycznie i wynosi kolejno:

- w 2015 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=150) = 42,763,  $p < 0,001$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,490);
- w 2016 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=149) = 42,656,  $p < 0,001$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,490);

- w 2017 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=151) = 42,556,  $p < 0,001$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,490).

Analiza danych i wykazuje, iż w badanym okresie wśród respondentów ogółem, istnieje zależność pomiędzy pomocą przy likwidacji szkody a wyborem zakładu ubezpieczeniowego. Wartość statystyki jest istotna statystycznie i wynosi kolejno:

- w 2015 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=150) = 7,821,  $p < 0,01$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,209);

- b) w 2016 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=149) = 7,846,  $p < 0,01$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,209);
- c) w 2017 roku –  $\chi^2$  (df=1, N=151) = 7,848,  $p < 0,01$  (siła związku mierzona współczynnikiem Phi oraz V-Cramera wynosi 0,209).

Ciekawym spostrzeżeniem, jakie zaobserwował autor w trakcie badań – to informacja związana ze świadomością ubezpieczeniową klientów zakładu ubezpieczeń. Jednym z podstawowych zabezpieczeń, jakie banki wymagają od swych klientów jest posiadanie umowy ubezpieczenia przedsiębiorstw od ognia i innych zdarzeń losowych (usługa *bancassurance*). Tym samym, można powiedzieć, że posiadanie umowy ubezpieczenia, jako zabezpieczenia zobowiązań kredytowych klienta wobec banku (kredyt hipoteczny) nie jest w pełni świadomym wyborem klienta. Tę formę zawierania umów ubezpieczenia przez klientów można nazwać "nakazem" jakie banki stosują dla zabezpieczenia spłaty zobowiązań wobec klientów. Nakaz ten jest ściśle powiązany z przeniesieniem praw (w drodze cesji) z umowy ubezpieczenia na bank, który udzielił kredytu. Na podstawie uzyskanych wyników, można stwierdzić, że gdyby nie posiadanie kredytu bankowego, co drugi badany byłby w stanie zrezygnować z umowy ubezpieczenia ze względu na brak profesjonalizmu pracowników zakładu ubezpieczeń i niedostatecznej pomocy przy likwidacji szkody tzw. "powodziowej". Z przeprowadzonych analiz wynika, że gdyby nie kredyt hipoteczny to większość z badanych osób zrezygnowałaby z posiadania ochrony ubezpieczenia mając na uwadze jakość usługi ubezpieczeniowej. Pozostała grupa respondentów odstąpiłaby od umowy, ze względu na wysokość składki ubezpieczeniowej (18,9 %), zakresu ochrony ubezpieczenia (9,6 %).

Potwierdzeniem tych badań, są wyniki, jakie uzyskano z zastosowania metody SERVQUAL. Wyliczone ogólne wskaźniki SERVQUAL wykazały, że każdy z pięciu oceni-

anych obszarów definiujących jakość usług ubezpieczeń majątkowych w badanym okresie, został przez respondentów oceniona negatywnie (tabela 3).

Jak widać, wartość wszystkich wskaźników nie jest duża i plasuje się w obszarze poniżej 0,00, czyli tzw. braku optimum jakościowego. Stąd nasuwa się wniosek, iż składka ubezpieczeniowa, jaką klienci zakładów ubezpieczeń płacą za oferowaną im usługę, jak też proces likwidacji szkód, nie w pełni ich satysfakcjonuje, a tym samym nie spełnia ich potrzeb. Dlatego, też klienci ponoszą większe koszty za niższą jakość, niż jest przez niego oczekiwana.

Natomiast, zestawiając wskaźniki SERVQUAL nieważonych z ważonymi, to wartości ważne ocenianych wskaźników na terenie Badenii-Wirtembergii wzrastają. Biorąc pod uwagę wyniki z tabel 4 dla poszczególnych badanych obszarów, to największe zastrzeżenia z poziomu jakości usług z zakresu ubezpieczeń majątkowych w badanym okresie respondenci mieli do czynników charakteryzujących obszar szybkość świadczonej usługi ubezpieczeniowej. W dalszej kolejności: pewność i niezawodność usługi ubezpieczeniowej. Najmniej uwag, klienci mieli do atrybutów charakteryzujących empatię, a na końcu infrastrukturę, co nie było zauważalne podczas analizy ocen nieważonych.

W tym miejscu, można wysnuć wniosek, iż uzyskane ogólne wskaźniki SERVQUAL: nieważony ( $S_n$ ) i ważony ( $S_w$ ) są potwierdzeniem, że poziom jakości usług ubezpieczeń majątkowych w zakresie ochrony środowiska w badanych zakładach ubezpieczeń regionu Badenii-Wirtembergii odbiega od oczekiwań klientów, a co za tym idzie ich potrzeb. Wartości tych wskaźników informują, że uzyskane rozbieżności odnośnie pożądanego przez klientów poziomu jakości usługi nie jest zbyt duży, natomiast niepokojące jest to, iż w badanym okresie, tj. w latach 2013-2017 – utrzymuje się on praktycznie na tym samym poziomie.

**Tabela 3: Ogólny wskaźnik SERVQUAL nieważony i ważony dla poszczególnych badanych obszarów regionu Badenii-Wirtembergii (N = 450) w latach 2013-2017**

Badany obszar	2013		2015		2017							
	$S_n$	$S_w$	$S_n$	$S_w$	$S_n$	$S_w$						
Infrastruktura	-0,29	-3,51	-0,29	-3,47	-0,31	-3,99						
Szybkość	-0,72	-17,22	-0,68	-17,05	-0,68	-17,76						
Niezawodność	-0,71	-19,09	-0,70	-18,84	-0,69	-18,63						
Pewność	-0,58	-13,34	-0,58	-14,03	-0,58	-14,00						
Empatia	-0,35	-4,87	-0,29	-3,48	-0,25	-2,47						
	całkowity SERVQUAL	$S_n = 0,529$	całkowity SERVQUAL	$S_w = 11,606$	całkowity SERVQUAL	$S_n = 0,509$	całkowity SERVQUAL	$S_w = 11,37$	całkowity SERVQUAL	$S_n = 0,502$	całkowity SERVQUAL	$S_w = 11,37$

Legenda:  $S_n$  – wkaznik SERVQUAL – nieważony;  $S_w$  – wkaznik SERVQUAL – ważony; Źródło: opracowanie własne.

**Tabela 4: Wskaźnik satysfakcji przedsiębiorstw na terenie Badenii-Wirtembergii (N = 450) w latach 2013-2017**

Badany obszar	2013			2015			2017											
	Srednia ocen "0"	waga	czWSK	Srednia ocen "0"	waga	czWSK	Srednia ocen "0"	waga	czWSK									
Infrastruktura	5,05	11	9,26	5,14	11	9,42	5,36	10	8,93									
Pewność	5,19	22	19,03	5,41	24	21,64	5,44	23	20,85									
Szybkość	5,37	27	24,17	5,46	28	25,48	5,50	28	25,67									
Niezawodność	5,29	25	22,04	5,37	24	21,48	5,49	25	22,88									
Empatia	5,33	15	13,33	5,46	13	11,83	5,54	14	12,93									
	Srednia	$Sr=5,25$	Suma	100	Ogólny WSK	87,82	Srednia	$Sr=5,37$	Suma	100	Ogólny WSK	89,85	Srednia	$Sr=5,47$	Suma	100	Ogólny WSK	91,26

Źródło: opracowanie własne.

Dzięki uwzględnieniu ocen ważności, jakie klienci dokonali dla poszczególnych twierdzeń i wyliczeniu wag ( $w_i$ ), kolejnym etapem badań było wyliczenie wskaźnika satysfakcji klientów (WSK), a w oparciu wcześniej uzyskane wyniki, a w efekcie – zbudowanie mapy (modelu) jakości.

Analizując uzyskane dane, a odnoszące się do WSK, jak i mapy satysfakcji klienta, charakterystyczne jest to, że grupy twierdzeń składające się na obszary związane z personelem oraz osobistym kontaktem pracowników zakładu ubezpieczeń z klientem – znalazły się na pierwszych trzech

pozycjach, kolejno: niezawodność, szybkość i pewność usługi ubezpieczeniowej. Na czwartej pozycji znalazła się empatia. Natomiast grupa twierdzeń odnosząca się do materialnych aspektów świadczenia usług ubezpieczeń majątkowych, uznana została przez klientów za najwyższej oceniany wymiar jakości usług. Mając na uwadze dynamikę zmian w poszczególnych obszarach, to na terenie Badenii-Wirtembergii, zauważa się wzrost ocen związanych z WSK w stosunku do roku 2013. Niewielkie zmiany in minus zauważono w obszarze – szybkość usługi ubezpieczeniowej (98,4 %). Najwyższy wzrost pozytywnych ocen respondentów odnotowano w obszarze – szybkość usługi ubezpieczeniowej (120,5 %).

**Wnioski z opracowania.** Przeprowadzone analizy związane z jakością usług ubezpieczeniowych a świadomością ekologiczną prowadzą do następujących wniosków:

1. Szkody, które towarzyszą zjawiskom powstawania ryzyk ekologicznych związanych z ochroną środowiska, w coraz to większym stopniu dotyczą mienia zagrożonych osób, którzy nie są w stanie je naprawić z własnych środków finansowych
2. Jednym z podstawowych źródeł finansowania powstawania ryzyk ekologicznych związanych z ochroną środowiska jest zabezpieczenie w postaci kredytu bankowego (hipotecznego) oraz wykupienie ochrony ubezpieczeniowej (ubezpieczenia kompleksowego – od ognia i innych zdarzeń losowych);
3. Prowadzenie na szeroką skalę (program ogólnonarodowy) podnoszący świadomość osób zagrożonych ryzykiem powstawania szkód ekologicznych;
4. Mimo, iż od ponad 20 lat żyjemy w nowym systemie społeczno-gospodarczym – nadal na naszym rynku funkcjonują niedostateczne programy ubezpieczeniowe chroniące majątek i życie klientów zakładów ubezpieczeń, jak też brak jest dostatecznych mechanizmów związanych z likwidacją skutków szkód ekologicznych;
5. Badania udowodniły niechęć właścicieli przedsiębiorstw do zawierania umów ubezpieczenia, jak też podejmowania decyzji o jej kontynuacji.
6. Analizując uzyskane dane odnoszące się do Wskaźnika Satysfakcji Klienta, jak i mapy satysfakcji klienta, na terenie Badenii-Wirtembergii, grupy twierdzeń składające się na obszary związane z personelem oraz osobistym kontaktem pracowników zakładu ubezpieczeń z klientem – znalazły się na pierwszych trzech pozycjach, kolejno: niezawodność, szybkość i pewność usługi ubezpieczeniowej. Na czwartej pozycji znalazła się empatia. Natomiast grupa twierdzeń odnosząca się do materialnych aspektów świadczenia usług ubezpieczeń majątkowych, uznana została przez klientów za najwyższej oceniany wymiar jakości usług;
7. Wartość wszystkich wskaźników nie jest duża i plasuje się w obszarze poniżej 0,00, czyli tzw. braku optimum jakościowego, tym samym – składka ubezpieczeniowa, jaką klienci zakładów ubezpieczeń płacą za oferowaną im usługę, jak też proces likwidacji szkód, nie w pełni ich satysfakcjonuje, a tym samym nie spełnia ich potrzeb.
8. Klienci ponoszą większe koszty za niższą jakość, niż jest przez niego oczekiwana – mamy tu do czynienia z "niedomiarem jakości".

## References

Adamowicz, M. (2004). Integration of agricultural and environmental policies as a way for sustainable development of rural areas. CEESA – Central and Eastern European Sustainable Agriculture. Retrieved from: [www.ceesa.de/NitraPapers/Adamowicz.pdf](http://www.ceesa.de/NitraPapers/Adamowicz.pdf), 2004: online: 26.07.2018. [In Polish].

- AfterMarket.pl (2019). Your business starts with a domain. Find it. Retrieved from: [www.slownik-online.pl/kopalinowski/5277E06541747D8FC12565B500672F7C.php](http://www.slownik-online.pl/kopalinowski/5277E06541747D8FC12565B500672F7C.php) [online: 10.07.2018]
- Bailey, N. J., Swinerd, G. G., Lewis, H. G., & Crowther, R. (2010). Global vulnerability to near-Earth object impact. *Risk Management: an International Journal*, 12.
- Bohdanowicz, P. (2006). *Turystyka a świadomość ekologiczna*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 68 p.
- Chi-Ang Lin, & Siqn Zheng. (2017). Environmental Economics and Sustainability. *Wiley Blackwell*, 1–6. Oxford.
- Davis, B., & Sumara, D. (2007). Complexity science and education. Reconceptualizing the teacher's role in learning. *Interchange*, 38, 53–67. <https://doi.org/10.1007/s10780-007-9012-5>
- Doś, A. (2011). *Ryzyko ekologiczne przedsiębiorstw na rynku ubezpieczeń majątkowych*. Warszawa: Poltext, 79 p.
- Fiedor, B., & Graczyk, A. (2015). Instrumenty ekonomiczne II Polityki ekologicznej państwa. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 409, 127–139.
- Flath, M. (2010). Learning strategies and conceptions for farms as sites of learning. In *Academic foundation of learning on farms*. (Series of the Competence Centre for Regional Learning). (Vol. 2). Competence Centre of Regional Learning, University of Vechta, 98 p.
- Gadenne, D. I., Kennedy, J., & Mckeiver, C. (2009). An Empirical Study of Environmental Awareness and Practices in SMEs. *Journal of Business Ethics*, 84, 45–63.
- Górka, K., Poskrobko, B., & Radecki, W. (1998). *Ochrona Środowiska, problemy społeczne, ekonomiczne i prawne*. Warszawa: PWE, 78 p.
- Green Paper. (2014). Summary responses received to the European Commission's Green Paper on the insurance of natural and man-made disasters. January 15.
- Hadzigeorgiou, Y. (2013). The Development of Environmental Awareness Through School Science: Problems and Possibilities. *International Journal of Environmental and Science Education*, 8(3), 405–426.
- Hart, R. A. (2017). *Children's participation. The Theory and Practice of Involving Young Citizens in Community Development and Environmental Care*. London–New York: Routledge, pp. 10–17.
- Hobił, A. (2010). Teoria i praktyka edukacji ekologicznej na rzecz zrównoważonego rozwoju. *Problemy Ekorozwoju. Problems of Sustainable Development*, 5(2), 87–94.
- Johnson, L. (2013). Index insurance and articulation of risk-bearing. *Environmental and Planning A* 45, 2663–2681. <https://doi.org/10.1068/a45695>
- Kalinowska, A. (2013). Czy człowiek współczesny zdolny jest do dialogu ze środowiskiem? *Biuletyn Polskiego Komitetu ds. UNESCO*.
- Krajewski, P. (2018). Nowe spojrzenie na ochronę środowiska i prawa człowieka z perspektywy jego potrzeb. *Problemy Ekorozwoju*, 13(2), 27–32. Lublin.
- Labatt, S., & White, R. (2007). Carbon Finance. *John Wiley & Sons*, 105–108. New York.
- Machnik-Słomka, J., & Kłosok-Bazan, I. (2017). The Problem of Environmental Awareness in Terms of The Eco-Innovation Implementation in Enterprises. *Economic and Environmental Studies*, 17(2), 221–234. <https://doi.org/10.25167/ees.2017.42.5>
- Maśniak, D. (2003). *Ubezpieczenia ekologiczne*. Kraków: Zakamycze, 119 p.
- Maśniak, D. (2014). Ubezpieczenia jako instrument zarządzania katastrofami spowodowanymi przez człowieka – perspektywa unijna. *Prawo Asekuracyjne*, 3(80), 140–143. Warszawa.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 31–55.
- Poskrobko, B. (Ed.). (2007). *Zarządzanie środowiskiem*. Warszawa: PWE, 61 p.
- Przybytniowski, J. W. (2013). Financing Instrument for Risks Managing. *Polish Experience, Business: Theory and Practice*, 14(3), 217–227. Verslas: Vilnius Gediminas Technical University.
- Rutkowska, M., & Popławski, Ł. (2017). Instrumenty ekonomiczne w ochronie środowiska ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń

- ekologicznych. *Studia i Prace WNEiZ Uniwersytetu Szczecińskiego w Szczecinie*, 47(1), 47–55.
- Sayth, M. L., & Yilmazcoban, M. (2007). Rural Awareness of Environmental Issues: the Case of Turkey. *Polish Journal of Environmental Studies*, 16(2), 177–182.
- Sederevičiūtė-Pačiauskienė, Ž., Žilinskaitė-Vytienė, V., & Valantinitė, I. (2017). A Three-dimensional Approach in Education for Sustainable Future. *Problems of Sustainable Development*, 12(1), 63–69. Lublin.
- Sordyl, G., & Płonka, M. (2010). Ubezpieczenia ekologiczne, jako metoda finansowania ryzyk w górnictwie. *Wiadomości Ubezpieczeniowe*, 1, 95. Warszawa.
- Stary Testament. (2003a). Księga Rodzaju 1, Dzieje początków świata i ludzkości. Świat stworzony przez Boga (pp. 26–27). Poznań: Wydawnictwo Pallottinum w Poznaniu.
- Stary Testament. (2003b). Księga Rodzaju 3, Upadek pierwszych ludzi (17–18); Poznań: Wydawnictwo Pallottinum w Poznaniu. [In Polish].
- Taylor, N., M., Littlelyke, Ch. Eames, & Coll, R. K. (Eds.). (2009). *Environmental Education in Context An International Perspective on the Development of Environmental Education*. Rotterdam, Boston, Taipei: Sense Publishers, pp. 3–8.
- Wielewska, I. (2016). Ecological Investments as an Element of Environmental Management: Case of Agribusiness Companies. *Journal of Agribusiness and Rural Development*, 1(39), 199–206. <https://doi.org/10.17306/JARD.2016.23>
- Zecha, S. (2010). Environmental knowledge, attitudes and actions of Bavarian (Southern Germany) and Asturian (Northern Spain) adolescents. *International Research in Geographical and Environmental Education*, 19, 227–240. <https://doi.org/10.1080/10382046.2010.496982>
- Zuzek, D. K. (2017). Świadomość ekologiczna przedsiębiorców jako element zrównoważonego rozwoju. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*. (pp. 164–166). Katowice.

**P. M. Garasyim<sup>1</sup>, J. W. Przybytnowski<sup>1</sup>, N. M. Klym<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> University Jan Kochanowski, Kielce, Poland

<sup>2</sup> National Forestry University of Ukraine, Lviv, Ukraine,

## QUALITY OF INSURANCE SERVICES AND ECOLOGICAL AWARENESS OF BADEN-WIRTEMBERG REGION ON THE BASIS OF AUTHORS' RESEARCH

The article substantiates the relevance of conducting research on the quality of insurance services in the regions in order to understand their environmental essence. At the same time, special attention is focused on the environmental awareness of the owners of companies and residents of the region in insurance activities. The aim of the research presented in his article is to diagnose and indicate relations between the service quality and the image of property insurance institutions. Therefore, it is necessary to assess the level of dissonance between what an individual customer expects and what an insurance company provides him with. In terms of ecological insurance, i.e., to establish the level of service provision from the prospective of an individual customer in a long term or a short term, moreover, to establish how useful the SERVQUAL method is to build the image of a non-life insurance institution based on service quality (gap model). On the basis of such a research objective hypotheses were formed, that the increase of insurance awareness of individual customers in the area of ecological insurance influences the increase of insurance service provided by property insurance institutions by determining the level of dissonance (gap) which arose between what a customer expects and what is provided by the service provider in a short or long term. The model of quality of insurance services, which focuses on the subjective perception of customers by the level of quality, presents five areas such as infrastructure, speed, completeness, reliability and compassion, a list of 22 claims to assess the significance of customer expectations for individual expectations, as well as how much their execution is expected. This problem and the research hypothesis will be analysed theoretically by presenting the importance of insurance service quality as a growth factor of ecological awareness of inhabitants. As well as empirically by presenting the author's own research, conducted with the use of SERVQUAL method in 2013, 2015 and 2017, within the residents of Baden-Württemberg, who entered into an agreement on property insurance in the field of environmental protection. The study was carried out based on statutory research 614585.

**Keywords:** ecological awareness; insurance; service quality; SERVQUAL; insurance service.

**П. М. Гарасим<sup>1</sup>, Я. В. Пишбитньовський<sup>1</sup>, Н. М. Клим<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Університет Яна Кохановського, м. Кельце, Польща

<sup>2</sup> Національний лісотехнічний університет України, м. Львів, Україна

## ЯКІСТЬ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ ТА ЕКОЛОГІЧНА СВІДОМІСТЬ РЕГІОНУ БАДЕН-ВЮРТЕМБЕРГ НА ПІДСТАВІ ВЛАСНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Обґрунтовано актуальність проведення досліджень щодо якості страхових послуг у регіонах для розуміння їх екологічної сутності. При цьому особливу увагу зосереджено на трактуванні екологічної свідомості власників компаній і мешканців регіону, а також на її значенні у страховій діяльності. Діагностовано та встановлено взаємозв'язок між рівнем якості обслуговування та іміджем компаній, що не страхують життя. Оцінено рівень дисонансу між тим, що очікує індивідуальний клієнт, і тим, що страхова компанія надає у сфері екологічного страхування, тобто визначено рівень надання послуг з погляду індивідуального клієнта, у триваліший або коротший час. Крім цього, обґрунтовано визначення корисності методу SERVQUAL для побудови іміджу страхової компанії у відділі II на основі якості послуг (модель прогалін). З огляду на це, сформульовано гіпотези про те, що підвищення страхової обізнаності індивідуальних клієнтів у сфері екологічного страхування впливає на збільшення рівня страхової послуги, що надається страховими компаніями, способом визначення рівня дисонансу (розриву), що виникає між очікуванням клієнта і того, що йому надає постачальник послуг у короткій або довготерміновій перспективі. Представлено модель якості страхових послуг, яка орієнтована на суб'єктивне сприйняття клієнтами рівня якості та містить п'ять напрямків: інфраструктуру, швидкість, повноту, надійність і співчуття, перелік з 22 претензій для оцінки значущості очікувань клієнтів щодо індивідуальних очікувань, а також, наскільки очікується їх виконання. Цю проблему та гіпотезу дослідження проаналізовано теоретично, де значення якості страхових послуг буде представлено як чинник підвищення екологічної обізнаності мешканців, а також емпірично, де будуть представлені результати власних досліджень, проведених методом SERVQUAL у 2015, 2016 та 2017 рр. серед жителів Баден-Вюртемберга, які уклали угоду про страхування майна у сфері охорони навколишнього середовища. Дослідження проведено на підставі статистичних досліджень: 614585.

**Ключові слова:** екологічна свідомість; страхування; якість обслуговування; SERVQUAL; страхове обслуговування.