

Waldemar Glabiszewski

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

DZIAŁALNOŚĆ INNOWACYJNA POLSKICH ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ NA RZECZ ROZWOJU TECHNOLOGII ŚWIADCZENIA USŁUG

Streszczenie: W niniejszym artykule o charakterze empirycznym podjęta została próba identyfikacji aktywności polskich zakładów ubezpieczeń w zakresie wprowadzania innowacji technologicznych. Uzyskane wyniki badań wskazują, że zakłady ubezpieczeń, świadome strategicznego znaczenia technologii w procesie kreowania oferty rynkowej i rozwoju przedsiębiorstwa, prowadziły w ostatnich latach aktywną działalność innowacyjną na rzecz jej doskonalenia i unowocześniania. Kierując się jasno sprecyzowanymi motywami, koncentrowały się przede wszystkim na modernizacji dotychczasowych technologii projektowania, świadczenia i sprzedaży usług, wprowadzając bądź też modyfikując jednocześnie wspomagające je systemy informatyczne.

Słowa kluczowe: zmiany technologiczne, usługi ubezpieczeniowe, współczynnik korelacji rang Spearmana.

1. Wstęp

Technologia to najogólniej rzecz biorąc zasób przedsiębiorstwa, w tym zakładu ubezpieczeń, mający dla niego strategiczne znaczenie i charakter. Stanowi ona o potencjale przedsiębiorstwa, w związku z czym warunkuje jego przetrwanie, współtworzy możliwości rozwoju i zdolności do skutecznego konkurowania. Technologia nie stanowi, co prawda, wartości bezpośrednio dla klienta, ale w sposób pośredni ją warunkuje, gdyż decyduje o przebiegu procesu świadczenia usługi, a następnie o postaci dostarczonej na rynek oferty ubezpieczeniowej, by w konsekwencji stać się istotną determinantą osiągniętych przez przedsiębiorstwo finansowych i rynkowych wyników prowadzonej działalności.

Przez technologię należy rozumieć „wszelkiego rodzaju sposoby transformacji wejść w wyjścia oraz wszelkie niezbędne do tego urządzenia techniczne” [Rutka 2002, s. 195]. Chcąc sprecyzować jej znaczenie, można przyjąć, że technologia to sposób przetworzenia wraz z służącymi temu wszelkimi urządzeniami technicznymi i narzędziami [Bielski 2002, s. 84] czy też kopiowalny, materialny element o zasto-

sowaniu praktycznym oraz wiedza, która umożliwia jego zastosowanie [*The Management...* 2008, s. 2]. Dalej jednak te definicje nie konkretyzują obszarów, w których są dokonywane owe transformacje czy wykorzystywane sposoby przetworzenia. Uprawia to zatem do rozpatrywania technologii nie tylko w kontekście procesu produkcyjnego, ale również procesu projektowania usługi, jej przygotowania, dostarczenia na rynek czy szeroko rozumianej obsługi klienta podczas nierozzerwalnie z nim świadczonej usługi. Niebagatelną rolę w tych procesach odgrywają też technologie informatyczne i komunikacyjne. W tak szerokim postrzeganiu i wykorzystywaniu technologii już można dostrzec jej ogromne i ciągle rosnące znaczenie dla generowania oferty rynkowej.

Biorąc pod uwagę kluczową rolę technologii w kształtowaniu oferty rynkowej oraz konieczność dostosowywania tej oferty do rosnących wymagań klientów z uwzględnieniem coraz większej presji konkurentów, należy założyć konieczność dokonywania stosownych i niemalże permanentnych zmian w wykorzystywanej technologii świadczenia usług. Współczesne warunki funkcjonowania rynkowego wymuszają zatem postęp technologiczny, który oznacza zwiększającą się zdolność istniejącej lub nowej technologii do zaspokajania poprzez kreowane produkty potrzeb ludzkich [Lowe 1999, s. 44].

Chcąc dokonać innowacji w technologii, należy uwzględnić nie tylko jej szerokie zastosowanie, ale także złożoność jej struktury, a tym samym szerokie możliwości aktywności w tym zakresie. Należy bowiem pamiętać, że technologia to nie tylko techniczne wyposażenie dokonujące w określony sposób transformacji „wejścia” w „wyjście”, ale także wiedza i umiejętności, a nawet rozwiązania organizacyjne umożliwiające realizację procesu technologicznego (szerzej na ten temat zob. [Kornacka 2003, s. 212-216]). P. Lowe wyodrębnia 5 podstawowych składników w strukturze technologii, a mianowicie: *know-how*, metody realizacji procesów, zasady naukowe, urządzenia i organizację w rozumieniu struktur i systemów [Lowe 1999, s. 31].

W niniejszym artykule o charakterze empirycznym autor podejmuje próbę identyfikacji aktywności działających w Polsce zakładów ubezpieczeń w zakresie wprowadzania innowacji technologicznych w ciągu ostatnich 3 lat, tj. w latach 2006-2008. Ponadto chce rozpoznać motywy dokonywania zmian w stosowanych technologiach. Uzyskane informacje z zakresu zapowiadanych obszarów badawczych autor prezentuje na tle wyników obrazujących sytuację innych przedsiębiorstw sektora finansowego, by dać punkt odniesienia w dokonywanej ocenie.

Źródłem danych niezbędnych do realizacji tych zamierzeń były przeprowadzone przez autora w styczniu 2009 r. badania, które zostały zrealizowane metodą ankiety bezpośredniej wśród 90 przedsiębiorstw sektora finansowego. Na liczbę przebadanych przedsiębiorstw składa się: 20 zakładów ubezpieczeń na życie i 20 zakładów ubezpieczeń majątkowych, a ponadto 20 banków, 20 towarzystw funduszy inwestycyjnych i 10 powszechnych towarzystw emerytalnych.

2. Motywy podejmowania przez zakłady ubezpieczeń zmian technologicznych

Motywym wdrażania innowacji technologicznych w gospodarce rynkowej powinno być zwiększenie wartości dla klienta generowanej w ofercie rynkowej danego przedsiębiorstwa. Z tym że wartość ta może być tworzona bezpośrednio poprzez innowację, jak chociażby zwiększenie asortymentu produktu czy poprawa jakości świadczonej usługi, bądź też pośrednio, np. poprzez zmniejszenie w wyniku innowacji kosztów świadczenia usługi, co w konsekwencji może wpłynąć na spadek kosztów jej pozyskania przez klienta.

Tabela 1. Motywy innowacji technologicznych w badanych przedsiębiorstwach

Motywy innowacji technologicznych	Zakłady ubezpieczeń	Cała próba	Banki	TFI	PTE
	% wskazań				
Zwiększenie asortymentu produktów	85	68	60	40	70
Poprawa jakości procesu świadczenia usługi	80	80	80	70	90
Zwiększenie zdolności do przygotowania innowacyjnych produktów	75	68	80	50	60
Wprowadzenie nowego produktu na rynek	75	62	60	30	70
Poprawa jakości produktu	75	64	90	50	30
Zapewnienie wygodniejszych warunków świadczenia usługi	75	70	80	70	50
Skrócenie czasu obsługi klienta	75	48	30	50	10
Zmniejszenie kosztów świadczenia usług	75	62	60	70	30
Zróżnicowanie sposobów dystrybucji usług	75	70	70	70	60
Zwiększenie elastyczności produktu	70	50	30	50	30
Zwiększenie elastyczności procesu świadczenia usług	70	46	70	10	10
Szybkie reagowanie na sygnały klientów dotyczące zmiany ich potrzeb	65	46	50	30	20
Wdrożenie nowych usług przed- i posprzedażnych	65	48	40	60	10
Usprawnienie taryfikowania cen usług	65	62	80	40	60
Stworzenie nowej marki produktu	60	46	50	40	20
Wzrost wydajności produkcji	60	46	50	30	30
Poprawa systemu wewnątrzorganizacyjnego komunikowania się	55	54	50	80	30
Poprawa systemu komunikowania się z otoczeniem	50	40	60	10	30
Skrócenie cyklu powstawania nowych produktów	35	50	60	90	30

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

Chcąc zidentyfikować rzeczywiste przesłanki podejmowania zmian w technologiach wykorzystywanych przez badane zakłady ubezpieczeń w zakresie prowadzonej w ostatnich 3 latach działalności innowacyjnej, zapytano je o motywy podejmowanych w tej sferze przedsięwzięć. Uzyskane w tym obszarze analiz zbiorcze wyniki zostały zaprezentowane na tle innych przedsiębiorstw sektora finansowego w tab. 1.

Przedstawione wyniki badań wskazują, że najczęstszym dla badanych zakładów ubezpieczeń motywem podejmowania innowacji technologicznych była chęć zwiększenia asortymentu produktów, a następnie poprawy jakości procesu świadczenia usług. A zatem dostrzegały one potrzebę poprawy atrakcyjności własnej oferty, zwłaszcza poprzez większe jej dopasowanie do indywidualnych potrzeb klientów poprzez rozszerzenie im wyboru dostępnych produktów, jak również poprzez zwiększenie satysfakcji klientów z procesu świadczenia im usługi.

Ponadto aż dla trzech czwartych badanych zakładów ubezpieczeń motywem do podejmowania zmian w stosowanych technologiach było 7 kolejnych przesłanek. Można zauważyć, że w zdecydowanej większości innowacje technologiczne w zamierzeniu indagowanych menedżerów miały być elementem strategii wyróżniania. Jednakże wśród dominujących motywów znalazła się również chęć bądź konieczność zmniejszenia kosztów świadczenia usługi, co oznacza, że badane przedsiębiorstwa, mając na uwadze potrzebę wyróżniania na rynku własnej oferty, chcieliby wygenerować ją możliwie tanimi sposobami. Innymi słowy można rzec, że zakłady ubezpieczeń, planując w ostatnich latach innowacje technologiczne, z jednej strony kierowały się jakościowym wyróżnieniem wśród konkurencji swojej oferty bądź też zniwelowaniem istniejącego w tym zakresie dystansu, z drugiej zaś strony dbały o swoją pozycję kosztową w sektorze.

Znacznie rzadziej występującym wśród zakładów ubezpieczeń motywem zmian technologicznych okazała się chęć poprawy systemów komunikowania się – zarówno wewnątrzorganizacyjnego, jak i z otoczeniem. Najprawdopodobniej nie dostrzegają one w tym obszarze działalności ani problemów, ani szans rozwoju, bądź też dopatrują się w innych instrumentach konkurowania skuteczniejszych czynników sukcesu i w związku z tym traktują je priorytetowo. Natomiast najrzadziej, bo tylko w co trzecim przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym, zmiana w technologii miała na celu skrócenie cyklu powstawania nowych produktów. Najwidoczniej, zdaniem większości respondentów, czas niezbędny na zaplanowanie w ich firmie nowego produktu nie wymaga z perspektywy konkurencyjności przedsiębiorstwa żadnych zmian.

Analizując motywy innowacji technologicznych innych przedsiębiorstw sektora finansowego, można dostrzec nieznaczne zróżnicowanie, zwłaszcza w przypadku towarzystw funduszy inwestycyjnych i banków, na co wskazują zaprezentowane w tab. 2 współczynniki korelacji rang Spearmana wyznaczone dla ustalenia zgodności między wynikami uzyskanymi dla całej próby badanych przedsiębiorstw a wynikami otrzymanymi w poszczególnych branżach.

Tabela 2. Współczynniki korelacji rang Spearmana dla branżowego zróżnicowania motywów innowacji technologicznych badanych przedsiębiorstw

Korelacja porządku rang Spearmana				
	zakłady ubezpieczeń	banki	TFI	PTE
Cała próba	0,73 [†]	0,63 ^{***}	0,57 ^{**}	0,78 [†]

*p <= 0,1; **p <= 0,05; ***p <= 0,01; †p <= 0,001

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

Wśród istniejących różnic, na zaprezentowanie których w tym artykule braknie miejsca, warto zwrócić uwagę chociażby na skrócenie cyklu powstawania nowych produktów, które było najmniej znaczącym motywem dla zakładów ubezpieczeń, a okazało się najczęściej występującym wśród towarzystw funduszy inwestycyjnych i rzeczywistym motywem dla większości badanych banków.

3. Przejawy rozwoju technologii w zakładach ubezpieczeń

Chcąc zidentyfikować obszary aktywności innowacyjnej badanych przedsiębiorstw podejmowanej na rzecz rozwoju wykorzystywanych technologii, poproszono przedstawicieli ich kadry kierowniczej o wskazanie tych sfer działalności, w których dokonane zostały w ostatnich trzech latach innowacje technologiczne. Uzyskane wyniki, z uwzględnieniem zróżnicowania branżowego, przedstawiono w tab. 3.

Okazuje się, że badane zakłady ubezpieczeń w okresie ostatnich trzech lat najczęściej modernizowały dotychczas wykorzystywane przez siebie technologie w zakresie projektowania usług wraz ze wspomagającymi je systemami informatycznymi oraz technologie w zakresie świadczenia usług. Wydaje się to logiczną konsekwencją głównych motywów ich działalności innowacyjnej, jakimi były przecież dostrzegana potrzeba zwiększenia asortymentu produktów i zdolności do przygotowania innowacyjnych produktów oraz chęć wprowadzenia nowych produktów na rynek, a także poprawa jakości procesu świadczenia usług. Bacząc na ten ostatni motyw, trudno się dziwić, że trzy czwarte badanych podmiotów branży ubezpieczeniowej wprowadziło w ostatnich latach nowe technologie świadczenia usług oraz wdrożyło wspomagające je systemy informatyczne i zmodernizowało dotychczas wykorzystywane.

Równie często zakłady ubezpieczeń wprowadzały nowe systemy informatyczne wspomagające sprzedaż usług oraz modernizowały dotychczasowe technologie sprzedaży usług wraz ze wspomagającymi je systemami informatycznymi.

Z kolei może dziwić, a nawet niepokoić mniejsza aktywność branży ubezpieczeniowej w zakresie doskonalenia technologii odpowiedzialnych za procesy komunikowania się wewnątrz organizacji, jak również organizacji z otoczeniem. Po pierwsze, komunikacja wewnętrzna jest przecież bardzo istotnym czynnikiem skuteczności

Tabela 3. Innowacje technologiczne wprowadzane w badanych przedsiębiorstwach

Innowacje technologiczne	Zakłady ubezpieczeń	Cała próba	Banki	TFI	PTE
	% wskazań				
Modernizacja technologii projektowania usług	85	58	30	50	40
Modernizacja systemu informatycznego wspomagającego projektowanie usług	85	72	50	40	100
Modernizacja technologii świadczenia usług	85	86	80	80	100
Wdrożenie systemu informatycznego wspomagającego sprzedaż usług	80	78	70	60	100
Nowa technologia świadczenia usług	75	84	80	90	100
Wdrożenie systemu informatycznego wspomagającego świadczenie usług	75	82	80	80	100
Modernizacja systemu informatycznego wspomagającego świadczenie usług	75	80	80	70	100
Modernizacja technologii sprzedaży usług	75	80	80	70	100
Modernizacja systemu informatycznego wspomagającego sprzedaż usług	75	76	70	70	90
Wdrożenie systemu informatycznego wspomagającego projektowanie usług	70	58	20	30	100
Modyfikacja technologii komunikowania się wewnątrzorganizacyjnego	70	64	40	50	90
Modyfikacja technologii komunikowania się z otoczeniem	70	76	90	50	100
Nowa technologia projektowania usług	65	54	60	60	20
Nowa technologia sprzedaży usług	60	76	70	90	100
Nowa technologia komunikowania się z otoczeniem	60	62	50	40	100
Nowa technologia komunikowania się wewnątrzorganizacyjnego	50	62	50	60	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

realizowanych w organizacji zadań, a komunikacja zewnętrzna warunkuje tak ważną sferę działalności, jaką jest promocja i *public relations*. Po drugie zaś, otoczenie technologiczne w tym obszarze jest bardzo dynamiczne i niesie wiele możliwości pozwalających zwiększać zdolności konkurencyjne przedsiębiorstw.

Reasumując, można stwierdzić, że zakłady ubezpieczeń, mając na uwadze rozwój technologii, wprowadzały innowacje przede wszystkim w sferze projektowania, świadczenia i sprzedaży usług, częściej modernizując dotychczasowo stosowane technologie niż wprowadzając nowe. Aktywność firm ubezpieczeniowych w analizowanym obszarze wydaje się bezpośrednią konsekwencją zgłaszanych przez nie motywów działalności innowacyjnej, co świadczy o zdeterminowanym wcielaniu w życie ich strategicznych zamierzeń.

Warto zauważyć jeszcze, że działalność innowacyjna zakładów ubezpieczeń na rzecz rozwoju technologii dość istotnie różni się od tej prowadzonej przez inne przedsiębiorstwa sektora usług finansowych, o czym świadczą zaprezentowane w tab. 4 współczynniki korelacji rang Spearmana wyznaczone w celu oceny stopnia zróżnicowania obszarów aktywności innowacyjnej poszczególnych branż w odniesieniu do wyników uzyskanych dla całej próby przebadanych przedsiębiorstw.

Tabela 4. Współczynniki korelacji rang Spearmana dla branżowego zróżnicowania wprowadzanych w badanych przedsiębiorstwach innowacji technologicznych

Korelacja porządku rang Spearmana				
	zakłady ubezpieczeń	banki	TFI	PTE
Cała próba	0,44*	0,82†	0,74***	0,53**

*p <= 0,1; **p <= 0,05; ***p <= 0,01; †p <= 0,001

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań w przedsiębiorstwach.

Wśród licznie występujących różnic najbardziej wyraźna dotyczy modernizacji technologii projektowania usług. Cieszyła się ona największym zainteresowaniem wśród zakładów ubezpieczeń, a jednocześnie była jedną z najrzadziej występujących innowacji technologicznych w bankach i towarzystwach funduszy inwestycyjnych, a nawet w powszechnych towarzystwach emerytalnych, wykazujących się zadziwiająco dużą aktywnością w zakresie wprowadzania zmian technologicznych.

4. Wnioski

Aktywność zakładów ubezpieczeń, jak również innych przedsiębiorstw usług finansowych w zakresie wprowadzania innowacji technologicznych wydaje się być wręcz imponująca. Świadczy to m.in. o dużej świadomości zarządzających nimi menedżerów co do znaczenia technologii dla rozwoju przedsiębiorstwa.

Jak się okazuje, zakłady ubezpieczeń najczęściej modernizowały dotychczasowe technologie projektowania, świadczenia i sprzedaży usług, jednocześnie wprowadzając bądź też modyfikując wspomagające je systemy informatyczne. Te obszary innowacyjnej działalności na rzecz rozwoju technologii są bezpośrednią konsekwencją planowanych przez zakłady ubezpieczeń zamierzeń, które, jak widać, nie tylko potrafią formułować ambitne plany, lecz także mają odwagę i umiejętność wcielania ich w życie.

Literatura

- Bielski M., *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*, C.H. Beck, Warszawa 2002.
 Kornacka D., *Wiedza technologiczna i jej dyfuzja w procesie międzynarodowego transferu technologii*, [w:] *Innowacje w modelach działalności przedsiębiorstw*, red. W. Janasz, Wydawnictwo Naukowe US, Szczecin 2003.

- Lowe P., *Zarządzanie technologią. Możliwości poznawcze i szanse*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk” Sp. z o.o., Katowice 1999.
- Rutka R., *Organizacja*, [w:] *Zarządzanie organizacjami*, red. A. Czermiński, M. Czerska, B. Nogalski, R. Rutka, J. Apanowicz, TNOiK „Dom Organizatora”, Toruń 2002.
- The Management of Technological Innovation. Strategy and Practice*, ed. M. Dodgson, D. Gann, A. Salter, Oxford University Press Inc., New York 2008.

INNOVATION ACTIVITIES OF POLISH INSURANCE COMPANIES AIMED AT SERVICES TECHNOLOGY DEVELOPMENT

Summary: The paper is of empirical character and it is an attempt to identify the activities of Polish insurance companies aimed at introducing the technological innovations. The research findings show that insurance companies are aware of the strategic importance of the technology while creating the market offer and developing their businesses. So that recently they have introduced an intensive innovation activities in order to improve and modernize the technologies they utilize. Being directed by specified motives, described companies have been concentrated mainly on the modernization of technologies concerning designing, supplying and selling the insurance services. Such activities have been accompanied by the modification of current information systems of these firms.