

Janusz Figura¹

Akademia Ekonomiczna w Katowicach

Zrównoważony rozwój transportu a jakość usług w sektorze TSL

Jakość usług we współczesnych procesach gospodarczych posiada istotne i różnorodne znaczenie. Wzrost wymagań użytkowników stawiany usługom związanym z przemieszczaniem towarów, szczególnie w zakresie transportu, spedycji, logistyki, zmusza przedsiębiorstwa realizujące tego typu usługi, do poszukiwania nowych, bardziej konkurencyjnych rozwiązań, dzięki którym możliwa byłaby poprawa poziomu ich jakości.

Z drugiej jednak strony, jakość usług w sektorze TSL nie powinna być jednak rozpatrywana li tylko z punktu widzenia samego sektora, czy też nawet rynku, gdyż charakter i siła ich oddziaływania jest znacznie głębsza, niż by się mogło wydawać, lecz powinna być również przedmiotem znaczenia szerszych rozważań związanych z zagadnieniami reprezentowanymi przez koncepcję zrównoważonego rozwoju. Zrównoważony rozwój transportu jest wprawdzie koncepcją integracji celów ekologicznych, społecznych i gospodarczych rozpatrywanych z perspektywy chociażby polityki transportowej rządów poszczególnych państw, czy też Unii Europejskiej, lecz również staje się współcześnie, jak się okazuje na podstawie badań przeprowadzonych przez autora, przedmiotem zainteresowania niektórych przedsiębiorstw sektora TSL w kontekście jakości realizowanych przez nie usług.

Celem artykułu jest prezentacja wyników autorskich badań nad jakością usług wśród przedsiębiorstw sektora TSL, ze szczególnym uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju transportu w warunkach polskiego rynku. Przedmiotem rozważań, jakie podejmuje autor, jest analiza charakteru i istoty relacji, jaka występuje pomiędzy zrównoważonym rozwojem transportu a jakością usług w przedsiębiorstwach sektora TSL.

Geneza i rozwój koncepcji zrównoważonego rozwoju transportu

Koncepcja zrównoważonego rozwoju transportu, będąca owocem poszukiwań gospodarczych ludzkości w zakresie koegzystencji z przyrodą, ma na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu mobilności ładunków i osób w społeczeństwie, przy możliwie najniższym obciążeniu środowiska i jest bez wątpienia kluczowym zagadnieniem do rozwiązania². Koncepcja zrównoważonego rozwoju transportu wiąże się bowiem z uwarunkowaniami zapewnienia stabilnego rozwoju gospodarczego, w którym sektor TSL ma swój istotny wkład przyczyniając się do powiększania kręgów dobrobytu, przy konieczności jednoczesnego poszanowania zasobów naturalnych. Sektor TSL i poziom jakości realizowanych usług jest obecnie jednym z najważniejszych czynników determinujących egzystencję gospodarczą ludzkości. Współcześnie większość działań gospodarczych człowieka związana jest z koniecznością przemieszczania ładunków oraz osób i znajduje się pod rosnącą presją, związaną z ochroną środowiska przyrodniczego. W takiej sytuacji istnieje nagła potrzeba dostosowania funkcjonowania sektora TSL, a ściślej poziomu jakości usług do wymagań, jakie stawia środowisko naturalne.

Koncepcja zrównoważonego rozwoju jest zagadnieniem wywodzącym się z raportu ONZ z 1969 roku, zwanym raportem U Thanta. Początkiem zmiany myślenia o zasobach środowiska naturalnego i kluczowym momentem ewolucji poglądów w tej kwestii, był kryzys energetyczny z 1973 roku. Gwałtowna podwyżka cen ropy naftowej, dokonana przez państwa OPEC, uświadomiła społeczeństwom wielu krajów, że integracja celów

ochrony środowiska jako osobnej i najważniejszej dziedziny życia musi być brana pod uwagę. Ani wizja zahamowania rozwoju gospodarczego transportu – spedycji – logistyki i dalszego funkcjonowania w pogarszających się warunkach środowiska, ani też wizja super rozwoju tego sektora gospodarczego w zanieczyszczonym środowisku nie spełnia oczekiwań społecznych. W ten sposób zrodziła się koncepcja zrównoważonego rozwoju, której podstawą jest zintegrowanie w sobie dążenia do wzrostu dobrobytu i poprawy stanu środowiska naturalnego. Koncepcja zrównoważonego rozwoju opiera się zatem na:

- efektywności ekonomicznej – zysk dla zbiorowości uwzględniający koszty społeczne i środowiskowe
- trosce o środowisko – ochrona naturalnych, nieodnawialnych zasobów, zminimalizowanie negatywnego oddziaływania na otoczenie
- równowadze społecznej – tworzenie nowych miejsc pracy i aktywne działania w celu podnoszenia jakości życia.

Zrównoważony rozwój transportu powinien umożliwiać integrację celów związanych z dążeniem do osiągnięcia satysfakcjonującego wyniku ekonomicznego dla przedsiębiorstw realizujących usługi związane z transportem – spedycją – logistyką z jednej strony oraz z głęboką troską o otoczenie społeczne i środowisko naturalne z drugiej strony.

Samo pojęcie zrównoważonego rozwoju pojawiło się po raz pierwszy na Konferencji Sztokholmskiej³ w 1972 roku, a dokładnie zostało sformułowane na III sesji Zarządzającej Programem Ochrony Środowiska ONZ w 1975 roku. Oficjalnie koncepcja zrównoważonego rozwoju została przyjęta na Szczycie Ziemi w Rio de Janeiro dopiero w 1992 roku. Owocem szczytu było przyjęcie glo-

¹ Dr J. Figura jest adiunktem w Katedrze Transportu Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Artykuł recenzowany (*przyp. red.*).

² Zaczątki tego sposobu widzenia można dostrzec u klasyków ekonomii. Zob. Nutzinger H. G., Radke V.: Das Konzept der nachhaltigen Wirtschaftsweise, Nachhaltige Wirtschaftsweise und Energieversorgung, Michigan 1995, s. 18–19.

³ Pojęcie ekorozwoju kojarzone z uznawaniem wyższości kwestii środowiskowych kosztem rozwiązywania problemów społecznych i ekonomicznych. Polska literatura przedmiotu ekorozwój określa jako zrównoważony rozwój (*ang. sustainable development*) i w tym rozumieniu użyto ją po raz pierwszy na konferencji w Sztokholmie.

balnego programu działań pt. *Agenda 21 – Program na XXI wiek*; wymienia się tu 3 główne zasady, na których opierają się działania zrównoważonego rozwoju:

- solidarność wszystkich ludzi – zarówno w przestrzeni (to jest dziś na poziomie lokalnym, regionalnym, krajowym czy globalnym), jak i w czasie (to jest między obecnym a przyszłymi pokoleniami)
- orientacja na przyszłe pokolenia – wybory dokonywane dzisiaj nie mogą ograniczyć swobody wszystkich przyszłych uczestników życia społeczno – ekonomicznego
- współuczestnictwo – zaangażowanie wszystkich uczestników życia społeczno – gospodarczego w regionie.

Koncepcja zrównoważonego rozwoju znalazła również odzwierciedlenie w najwyższym akcie prawnym w Polsce, a mianowicie w Konstytucji RP, gdzie w artykule 5 stwierdza się, iż „*Rzeczpospolita Polska (...) zapewnia ochronę środowiska kierując się zasadą zrównoważonego rozwoju*”. Równocześnie Polska przyjęła ustawy obowiązek postanowień z Rio de Janeiro w postaci *Agendy 21 – Program na XXI wiek* w Ustawie z dnia 27 kwietnia 2001 roku – Prawo ochrony środowiska, w której zdefiniowano pojęcie zrównoważonego rozwoju – jako rozwój społeczno gospodarczy, w którym następuje proces integrowania działań politycznych, gospodarczych i społecznych z zachowaniem równowagi przyrodniczej oraz trwałości podstawowych procesów przyrodniczych, w celu równoważenia szans dostępu do środowiska poszczególnych społeczności lub obywateli – zarówno współczesnego, jak i przyszłych pokoleń⁴.

Unia Europejska dopracowała się w ramach Białej Księgi własnej definicji zrównoważonego systemu transportowego. Według ekspertów Komisji Europejskiej zrównoważony rozwój transportu to taki, który:

- zapewnia dostępność celów komunikacyjnych w sposób bezpieczny, niezagrażający zdrowiu ludzi i środowisku w sposób równy dla obecnej i następujących generacji
- pozwala funkcjonować efektywnie, oferować możliwość wyboru środka transportowego i podtrzymać gospodarkę oraz rozwój regionalny

- ogranicza emisje i odpady w ramach możliwości zaabsorbowania ich przez ziemię, zużywa odnawialne zasoby w ilościach możliwych do ich odtworzenia, zużywa nieodnawialne zasoby w ilościach możliwych do ich zastąpienia przez odnawialne substytuty, przy minimalizowaniu zajęcia terenu i hałasu.

Racjonalna polityka transportowa uwzględniać musi właściwe planowanie i zagospodarowanie przestrzeni również dla transportu. System transportu oparty o zasadę zrównoważonego rozwoju winien utrzymywać harmonię układu transportowego z jego otoczeniem przyrodniczym, kulturowym oraz społeczno – gospodarczym, polegającą na korzystaniu z istniejących zasobów w sposób umożliwiający ciągłość ich użytkowania i zachowania dla przyszłych pokoleń.

Sektor TSL wobec funkcjonalnych uwarunkowań koncepcji zrównoważonego rozwoju transportu

Funkcjonowanie i rozwój sektora TSL jako elementu koncepcji zrównoważonego rozwoju jest niezwykle istotne kiedy weźmie się pod uwagę funkcje, jakie spełnia wobec transportu – spedycji – logistyki. Wykorzystanie środowiska naturalnego jest dla sektora TSL kluczowym zagadnieniem przede wszystkim ze względu na następujące funkcje:

- produkcyjno – zaopatrzeniową. Koncepcja zrównoważonego rozwoju transportu oparta jest na założeniu, że środowisko naturalne jest przede wszystkim miejscem pozyskiwania surowców, dzięki którym może w ogóle funkcjonować sektor TSL, realizując procesy związane z przemieszczaniem ładunków, osób, czy informacji. Czyli stanowi bazę surowców niezbędnych do zaspokojenia potrzeb rozwojowych ludzkiej populacji w tym względzie. Najistotniejsze są surowce energetyczne, zarówno odnawialne jak i nieodnawialne. Kopalne źródła energii pierwotnej, to jest węgiel kamienny, ropa naftowa i gaz ziemny, są określane jako źródła nieodnawialne. Są one najpowszechniej wykorzystywane, zaspakajając obecnie ponad 90% potrzeb cywilizacji. Niestety, po wykorzystaniu dostępnych złóż, zasoby tych

surowców nie ulegną naturalnemu odtworzeniu w „ludzkim” horyzoncie czasowym. Aby kontynuować rozwój, populacja ludzka powinna w znacznie większym stopniu wykorzystywać odnawialne źródła energii. Promieniowanie słoneczne, energia wiatru i wody, biomasa, mogą być traktowane jako odnawialne, gdyż dzięki nieprzerwanym procesom przyrodniczym są one odnawiającym się i niewyczerpanym źródłem energii. Między innymi z tego powodu ich wykorzystanie, także dla celów związanych z transportem – spedycją – logistyka, powinno być stale zwiększane. Wykorzystanie zasobów energetycznych środowiska niesie ze sobą daleko idące konsekwencje, ponieważ – oprócz pożądanego produktu w postaci procesu związanego z przemieszczaniem – procesy w sektorze TSL generują jednocześnie określony poziom zanieczyszczeń

- zbiornika, który przejmuje ładunek zanieczyszczeń związanych z funkcjonowaniem sektora TSL. Środowisko naturalne stanowi swoisty naturalny bufor, który gromadzi zanieczyszczenia, jednocześnie starając się je unieszkodliwiać. Niestety, zarówno pojemność środowiska jak i efektywność procesów samooczyszczania jest ograniczona. Przy stale wzrastającym zanieczyszczeniu środowiska mechanizmy samoregulacyjne są nadmiernie obciążone i nie są w stanie spełniać właściwie swoich funkcji. Przykładem zakłócenia równowagi tych procesów może być efekt cieplarniany. Ten naturalny proces zachodził i ciągle trwa na granicy powierzchni lądu i atmosfery, pozwalając na utrzymanie na naszej planecie pożądanej temperatury i stworzenie warunków korzystnych do rozwoju życia biologicznego. Dopiero nadmierna aktywność ludzka i zwiększona emisja tak zwanych gazów cieplarnianych (dwutlenku węgla, metanu, tlenków azotu, ozonu) spowodowała zakłócenie naturalnej równowagi i nienaturalne pogłębienie tego procesu
- integracji środowiska naturalnego wobec jego wszystkich elementów. Niezbędne są działania, które pozwoliłyby na utrzymanie naturalnej równowagi jaka utrzymuje się w środowisku naturalnym. Funkcja ta wskazuje zatem na nieograniczony element ramowy, w ob-

⁴ Dz. U. Nr 62, Poz. 627, z dnia 27.04.2001

rzebie którego możliwe jest funkcjonowanie biotycznych i abiotycznych elementów ziemskiego ekosystemu.

Inspiracyjny charakter *Agendy 21 – Program na XXI wiek* znalazł swoje odzwierciedlenie w konkretnych działaniach UE, które stały się podstawą ubiegania się o unijne środki pomocowe. Komisja Europejska udziela wsparcia na rzecz „zrównoważonej mobilności”, jak często w dokumentach unijnych określany jest zrównoważony rozwój transportu, nie tylko w postaci współfinansowania inwestycji na rzecz transportu – spedycji – logistyki, ale również wsparcia merytorycznego i technicznego oraz inicjowania i patronatu różnych akcji informacyjnych. Jednym z przykładów może być pochodzący z inicjatywy Komisji Europejskiej od 1999 roku dzień 22 września, obchodzony pod hasłem „w mieście bez mojego samochodu” (Europejski Dzień bez Samochodu). Impreza ta co roku zwiększa swój zasięg.

Zrównoważony rozwój transportu znalazł swoje odbicie w *Polityce transportowej państwa*, przyjętej w 2000 roku przez polski rząd, gdzie znajduje się stwierdzenie dotyczące osiągnięcia zrównoważonego systemu transportowego pod względem technicznym, przestrzennym, gospodarczym, społecznym i środowiskowym w warunkach kraju rozwijającej się gospodarki rynkowej, z uwzględnieniem konkurencji międzynarodowej. Polityka transportowa, stanowiąca rozwinięcie „II polityki ekologicznej państwa” z czerwca 2000 roku, w kwestii transportu wskazuje na:

- potrzebę realizacji tak zwanych dobrych praktyk gospodarowania, cechujących się kojarzeniem efektów gospodarczych z efektami środowiskowymi
- konieczność sterowania zapotrzebowaniem na transport (poprzez zagospodarowanie przestrzenne, wzorce zachowań, zmniejszenie transportochłonności gospodarki)
- szerokie wprowadzenie „czystych” paliw, w tym biopaliw i „czystych” pojazdów (mniej zanieczyszczających powietrze i mniej hałaśliwych), z jednoczesną poprawą ich parametrów użytkowych i ekonomicznych
- racjonalizację przewozów, zmiany systemu transportowego (na przykład rozwój kolejowych przewozów kontenerowych, wprowadzanie tranzytu ko-

lejowego ograniczającego tranzytowy transport samochodowy)

- budowę obwodnic wokół miast
- wprowadzenie proekologicznego systemu taryf.

Skuteczność wariantów alternatywnego transportu, które byłyby jednocześnie przyjazne dla środowiska naturalnego i odpowiadałyby potrzebom użytkowników, potrzebne są zwłaszcza w stosunku do zwiększenia atrakcyjności i konkurencyjności kolei oraz transportu morskiego i wodnego transportu śródlądowego w perspektywie współmodalności sektora TSL UE. Zintegrowanie tych rodzajów transportu ze skutecznymi łańcuchami logistycznymi jest niezbędne w celu pogodzenia opłacalności transportu z jego rozwojem w perspektywie długoterminowej. W celu zwiększenia skuteczności polityki zrównoważonego rozwoju transportu towarowego w Unii Europejskiej, przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztów i oszczędności czasu oraz energii, konieczna jest poprawa przepływu informacji, który towarzyszy fizycznemu transportowi towarów, uproszczenie procedur administracyjnych, zwiększenie konkurencyjności i atrakcyjności sektora oraz wspieranie usług wysokiej jakości. Ponadto zaleca się innowacyjność oraz skupienie transportu dalekiego zasięgu w „zielonych korytarzach”.

W odniesieniu do transportu morskiego, UE promuje tego rodzaju transport, który jest najbardziej energooszczędny i przyjazny dla środowiska naturalnego pod względem emisji gazów cieplarnianych. Uproszczenie procedur administracyjnych w odniesieniu do transportu morskiego wewnątrz Unii jest niezbędne dla zwiększenia atrakcyjności tego rodzaju transportu. Dokumenty dotyczące europejskiej przestrzeni transportu morskiego bez barier oraz autostrad morskich wykazują postęp w przygotowaniu obu inicjatyw i zachęcają zainteresowanych do wyrażenia swojej opinii. Europejska polityka rozwoju portów ma na celu ułatwienie rozwoju wydajnego systemu portów w Europie, który będzie w stanie zaspokoić obecne i przyszłe potrzeby transportowe.

Wobec stale zwiększanej skuteczności transportu drogowego również transport kolejowy musi stać się bardziej konkurencyjny. Celem Unii Europejskiej jest promowanie stworzenia europejskiej sieci kolejowej, w ramach której transport to-

warowy mógłby oferować usługi lepszej jakości pod względem tras, niezawodności i wydajności. W uzupełnieniu podjętych już działań, jak wprowadzanie ERTMS (European Rail Traffic Management System) na ośiach uznanych za priorytetowe czy budowa ważnej infrastruktury transeuropejskiej sieci transportowej, Unia Europejska proponuje nowe inicjatywy w celu stworzenia europejskiej sieci ukierunkowanej na transport towarowy, w ramach której usługi będą bardziej niezawodne i wydajne, niż obecnie.

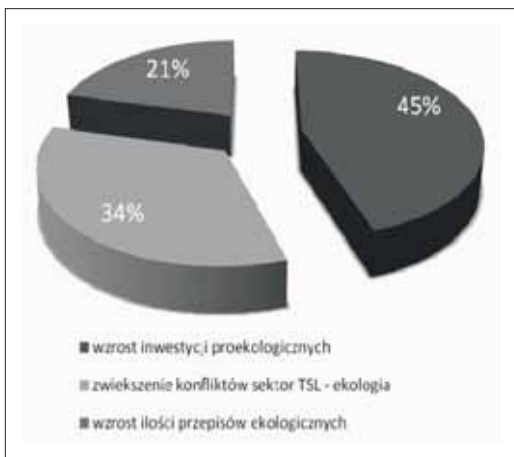
Transport towarowy ma kluczowe znaczenie dla konkurencyjności gospodarki europejskiej i jakości życia obywateli Unii. Wzrost wielkości transportu towarowego w Europie szacuje się na 50% w latach 2000 – 2020. W nadchodzących latach transport towarowy musi sprostać takim wyzwaniom, jak skuteczność, jakość i zrównoważony rozwój. W związku z tym musi znaleźć właściwe rozwiązania problemu zatorów, zmian klimatycznych (transport towarowy odpowiada za jedną trzecią emisji CO₂) spowodowanej przewozami, zaopatrzenia w energię i bezpieczeństwa. Jednocześnie nowe technologie informacyjne i komunikacyjne oraz wpływ europejskiego transportu towarowego na rynek światowy stwarzają istotne możliwości na przyszłość.

Wybrane wyniki badań

Badania przeprowadzono na losowo wybranej grupie 29 przedsiębiorstw sektora TSL funkcjonujących w warunkach polskiego rynku w 2009 roku. Podstawowym narzędziem badawczym był kwestionariusz ankietowy, który drogą elektroniczną rozesłano do przedsiębiorstw.

Biorąc pod uwagę cel i przedmiot badań nad jakością usług wśród przedsiębiorstw sektora TSL ze szczególnym uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju transportu w polskich warunkach rynku, szczegółowy zakres badań obejmował:

- identyfikację uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu i stopnia jego natężenia w przedsiębiorstwach sektora TSL
- identyfikację percepcji zasad kształtujących zrównoważony rozwój transportu w przedsiębiorstwach sektora TSL
- identyfikację relacji zrównoważonego rozwoju transportu i jakości usług w sektorze TSL.



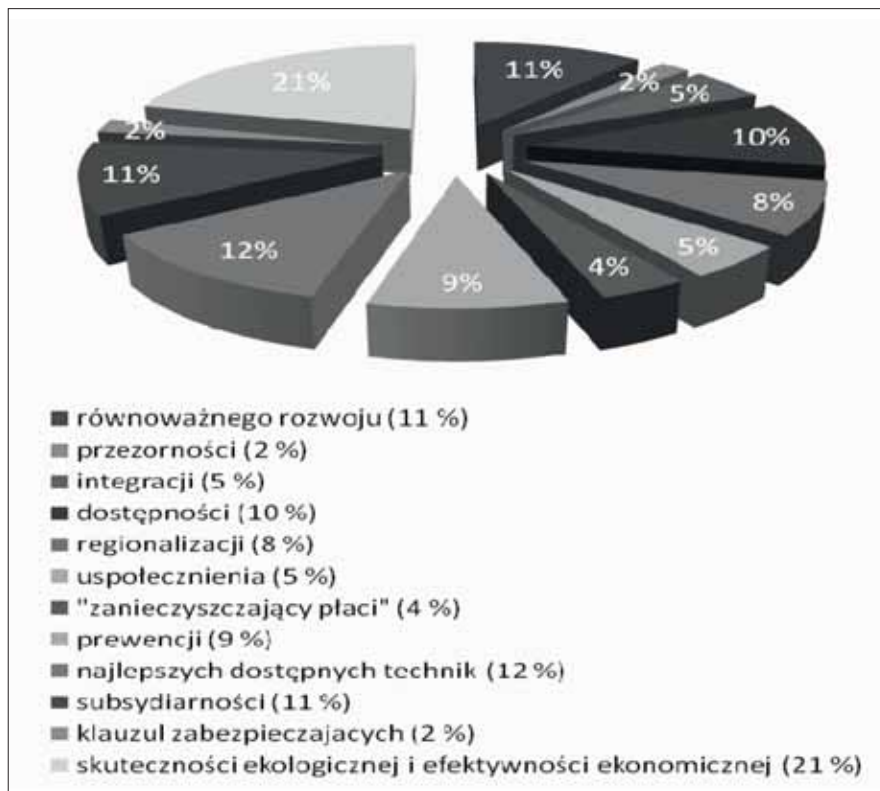
Rys. 1. Struktura zidentyfikowanych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w warunkach polskiego rynku w 2009 r. Źródło: opracowanie własne.

Identyfikacji uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu w przedsiębiorstwach sektora TSL dokonano poprzez określenie struktury uwarunkowań, które zostały wyodrębnione podczas badań (rysunek 1), jak również poziomu ich natężenia (rysunek 2), wykorzystując pięciostopniową skalę Likerta.

Podczas badań zidentyfikowano trzy rodzaje uwarunkowań (rysunek 1). Dominującym rodzajem jest wzrost inwestycji proekologicznych w badanych przedsiębiorstwach, który osiągnął poziom 45%, następnie zwiększenie konfliktów sektor TSL – ekologia (34%) oraz wzrost ilości przepisów związanych z ekologią (21%). Przewaga inwestycji proekologicznych nad pozostałymi rodzajami uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu jest uzasadniona i związana zapewne z obawą badanych przedsiębiorstw sektora z koniecznością zwiększenia wydatków na działania proekologiczne. Nie można również bagatelizować opinii co do poziomu konfliktów pomiędzy sektorem TSL a ekologią, czy też ilości przepisów regulujących funkcjonowanie przedsiębiorstwa sektora TSL a środowiskiem. Na uwagę zasługuje również struktura uwarunkowań, którą odzwierciedlają ekonomiczne, społeczne i legislacyjne uwarunkowania.

Zagadnienie natężenia uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu wskazuje, iż zdecydowana większość respondentów odnosi się pozytywnie do koncepcji zrównoważonego rozwoju transportu – 72% (rysunek 2).

Identyfikacji percepcji zasad kształtujących zrównoważony rozwój transpor-

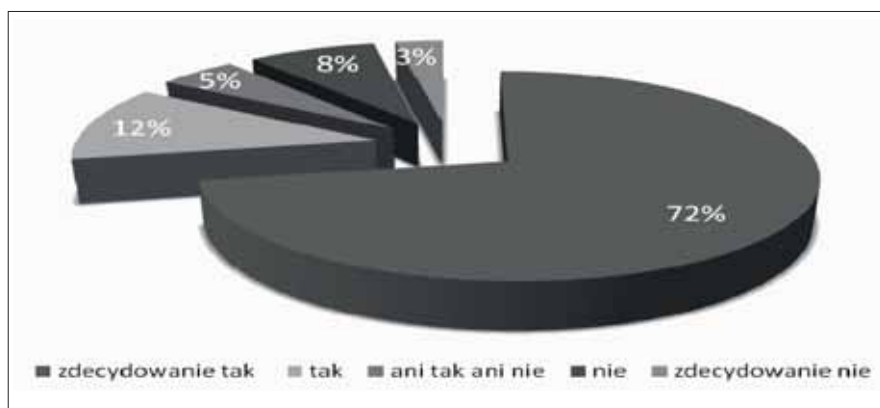


Rys. 2. Dynamika natężenia uwarunkowań zrównoważonego rozwoju transportu w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w warunkach polskiego rynku w 2009 r. Źródło: opracowanie własne.

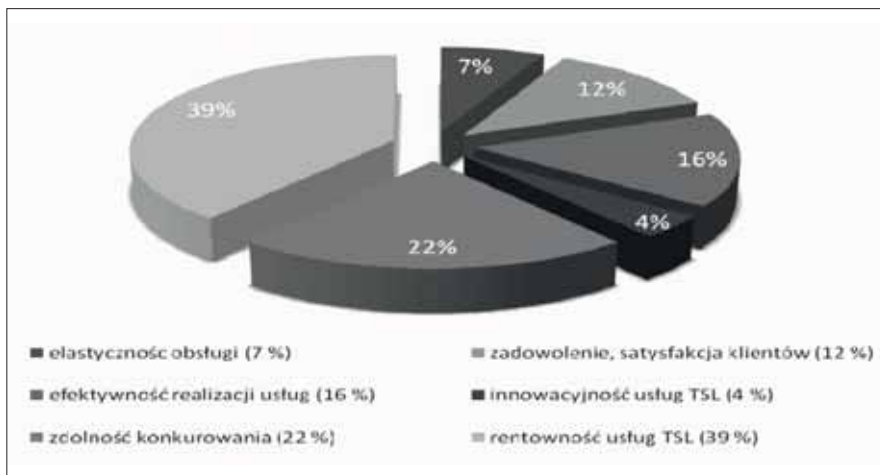
tu w przedsiębiorstwach sektora TSL została zaprezentowana na rysunku 3. Spośród 12 zaprezentowanych do badania zasad zrównoważonego rozwoju transportu, dominujące znaczenie uzyskała zasada skuteczności ekologicznej i efektywności ekonomicznej (21%). Mimo, iż zasada ta uzyskała znaczącą przewagę nad pozostałą grupą zasad, to jest najlepszych dostępnych technik (12%), równoważnego rozwoju i subsydiarności (po 11%), dostępności (10%), prewencji (9%) oraz regionalizacji (8%). Zasady integracji i uspołecznienia uzyskały równorzędny wynik (5%), „zanieczyszczający płaci” (4%) oraz przezorności i klauzul

zabezpieczających (po 2%). Uzyskane wyniki percepcji zasad zrównoważonego rozwoju transportu wyraźnie polaryzują ich strukturę na 3 odrębne grupy. Wprawdzie zasada skuteczności ekologicznej i efektywności ekonomicznej uzyskała dominujący poziom i może zostać ujęta jako oddzielna, jednoelementowa grupa, to druga grupa, do której zaliczyć można zasady, które uzyskały od 8 do 11%, łącznie uzyskały dwukrotnie wyższą wartość. Ostatnia, trzecia grupa zasad skoncentrowana została w przedziale wartości od 2 do 5% (rysunek 3).

Analiza zrównoważonego rozwoju transportu i jakości usług w sektorze TSL



Rys. 3. Identyfikacja zasad kształtujących zrównoważony rozwój transportu w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w warunkach polskiego rynku w 2009 r. Źródło: opracowanie własne.



Rys. 4. Struktura relacji zrównoważonego rozwoju transportu i jakości usług w badanych przedsiębiorstwach sektora TSL w warunkach polskiego rynku w 2009 r. Źródło: opracowanie własne.

pozwołała na wyodrębnienie następujących relacji, spośród których dominujące znaczenie uzyskuje rentowność usług (39%), następnie zdolność konkurencyjności (22%), efektywność realizacji usług (16%). Pozostałe relacje: zadowolenie, satysfakcja klientów (12%), elastyczność obsługi (7%) i innowacyjność uzyskały mniejsze wartości (rysunek 4).

Podsumowanie

Zrównoważony rozwój transportu opiera się na założeniu, że istnieje kompromisowe rozwiązanie pomiędzy dalszym rozwojem sektora TSL, a środowiskiem naturalnym. Szczególną uwagę przypisuje on istnieniu współzależności pomiędzy jakością usług i jakością środowiska. Niewątpliwie konieczność zachowania walorów naturalnych środowiska jest podstawą dalszej egzystencji człowieka, która szczególnie w XX wieku została drastycznie naruszona. Czy zatem uzyskanie korzystnych pod względem ekologicznym podziału zadań w sektorze TSL, co do poziomu obciążenia środowiska, może odbywać się właśnie w oparciu o zrównoważony rozwój transportu? Kluczem do odpowiedzi na to pytanie jest przede wszystkim ograniczenie zapotrzebowania na transport przez odpowiednią politykę przestrzennego rozwoju przyszłych połączeń transportowych, przyjaznych dla środowiska oraz rozwoju „zielonych” środków transportu. Zmniejszenie antagonistycznego charakteru ingerencji transportu – spedycji – logistyki w środowisko naturalne powinno zatem polegać na przyjęciu w pierwszej kolejności rozwiązań, jakie daje polityka zrównoważonego rozwoju transportu.

Streszczenie

We współczesnych procesach gospodarczych jakość usług posiada istotne i różnorodne znaczenie. Wzrost wymagań użytkowników stawiany usługom związanym z przemieszczaniem towarów szczególnie w zakresie transportu, spedycji, logistyki, zmusza przedsiębiorstwa realizujące tego typu usługi, do poszukiwania nowych, bardziej konkurencyjnych rozwiązań, dzięki którym możliwa byłaby poprawa poziomu ich jakości.

Z drugiej jednak strony jakość usług w sektorze TSL nie powinna być jednak rozpatrywana tylko z punktu widzenia samego sektora, czy też nawet rynku, gdyż charakter i siła ich oddziaływania jest znacznie głębsza jakby się mogło wydawać, lecz powinna być również przedmiotem znaczenia szerszych rozważań związanych z zagadnieniami reprezentowanymi przez koncepcję zrównoważonego rozwoju. Zrównoważony rozwój transportu jest wprowadzanie koncepcji integracji celów ekologicznych, społecznych i gospodarczych rozpatrywanych z perspektywy chociażby polityki transportowej rządów poszczególnych państw, czy też niektórych ugrupowań gospodarczych – Unia Europejska, lecz również staje się współcześnie, jak się okazuje na podstawie badań przeprowadzonych przez autora, przedmiotem zainteresowania niektórych przedsiębiorstw sektora TSL w kontekście jakości realizowanych przez nie usług.

Celem artykułu jest prezentacja wyników autorskich badań nad jakością usług wśród przedsiębiorstw sektora TSL ze

szczególnym uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju transportu w polskich warunkach rynku.

Przedmiotem rozważań jakie podejmuje autor jest analiza charakteru i istoty relacji jaka występuje pomiędzy zrównoważonym rozwojem transportu, a jakością usług w przedsiębiorstwach sektora TSL.

THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TRANSPORTATION AND THE QUALITY OF SERVICES IN THE SECTOR OF THE TRANSPORTATION OF FORWARDING THE LOGISTICS

Summary

The presented article undertakes the question of the sustainable development of transportation and the quality of services in the TSL sector. Author of study on basis of investigations conducted among the chosen group 29 enterprises of the TSL sector functioning in the conditions of the Polish market conducted the investigation, it was whose aim identifies the sedate development the transportation and the degree his intensity in the enterprises of the TSL sector and the perception the principles formative the sustainable development of transportation, how also the reports of the sustainable development of transportation and the quality of services in the TSL sector.

LITERATURA

1. Barbin D.: Ökonomie und Sustainable Development, Shaker Verlag, Aachen 2001.
2. Biała Księga. Europejska polityka transportowa w horyzoncie do 2010 r: czas wyborów. Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2001, www.ue.psm.pl
3. Dyllick T.: Wettbewerbsvorteile mit ökologisch bewussten Strategien, w: Verkauf & Management Kommunikation, 19., Jg, 1991 nr 10.
4. Dz. U. Nr 62, Poz. 627, z dnia 27.04.2001.
5. Meadows D. H., Meadows D. L., Randers J., Behrens W. W.: Granice wzrostu. PWE Warszawa 1993.
6. Nutzinger H. G., Radke V.: Das Konzept der nachhaltigen Wirtschaftsweise, Nachhaltige Wirtschaftsweise und Energieversorgung, Michigan 1995
7. Poskrobko B.: Zarządzanie środowiskiem. PWE Warszawa 1998.
8. Sölner F.: Die Ökologisch Ökonomie ein neuer Ansatz zur Lösung der Umweltproblematik. Wirtschaftsdienst 1997, nr7.
9. Wskaźniki ekorozwoju. Borys T. (red), Wyd. Ekonomia i środowisko, Białystok 1999.