

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
rwolniak@polsl.pl

BARIERY ARCHITEKTONICZNE W URZĘDZIE MIEJSKIM – POSTRZEGANIE PRZEZ KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO NA PRZYKŁADZIE DĄBROWY GÓRNICZEJ

Streszczenie. Niniejszy artykuł przedstawia wyniki badań dotyczących postrzegania barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego w administracji publicznej na przykładzie Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej. Celem pracy jest zbadanie poziomu postrzegania tychże barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne, jak również określenie, czy stopień niepełnosprawności wpływa na ich percepcję odnośnie do postrzegania danej bariery.

Słowa kluczowe: jakość usług, osoby niepełnosprawne, administracja publiczna, bariery architektoniczne.

ARCHITECTURAL BARRIERS IN THE CITY OFFICE – PERCEIVED BY THE CUSTOMER DISABLED ON THE EXAMPLE OF DĄBROWA GÓRNICZA

Summary. This paper presents the results of research on the perception of architectural barriers for disabled client in public administration on example of the municipality in the Dąbrowa Górnicza city. The purpose is to examine the level of perception of these architectural barriers for persons with disabilities, as well as to determine whether the disability affects their perception regarding the perception of the barriers.

Keywords: quality of services, people with disabilities, public administration, architectural barriers.

1. Wprowadzenie

Kwestia badania potrzeb osób niepełnoprawnych i uwzględniania ich w praktyce biznesowej i administracyjnej jest obecna we współczesnym zarządzaniu, między innymi w koncepcji CSR (Corporate Social Responsibility) – Społecznej Odpowiedzialności Biznesu.¹

Jednym z istotnym czynników utrudniających funkcjonowanie osób niepełnosprawnych w przestrzeni publicznej są różnego rodzaju bariery architektoniczne utrudniające im poruszanie się i bieżące funkcjonowanie². W obrębie pomiaru poziomu zadowolenia klienta odnośnie do tej problematyki można wykorzystać różne metody, między innymi takie jak Servqual³ czy też CSI⁴. Początkowo metody te były stosowane w postaci uniwersalnej, niezależnie od badanego

¹ K. Hys: Evaluation of public sector workers for assistance Method of Mystery Shopping. Proceedings in: Advanced Research in Scientific Areas (ARSA-2013), M. Mokrys, S. Badura, A. Lieskovsky (eds.), Slovakia, Zilina 2013; K. Hys, L. Hawrysz: (Dis)Advantages of quality management systems in the light of accredited certification bodies in Poland, [in:] Integration in management, E. Skrzypek (ed.), Wydawnictwo UMCS w Lublinie, Lublin 2012, s. 197-209; K. Hys, L. Hawrysz: Corporate Social Responsibility Reporting. "China-USA Business Review", Vol. 11, No. 11, 2012, s. 1515-1524; Hys K., Hawrysz L.: CSR in Poland as a important foundations of modern societies. "Management Study", Vol. 1, No. 1, 2013, s. 27-33; K. Hys., L. Hawrysz: Semantic differential as an assessment tool of (dis)advantages of QMS in the light of accredited certification in Poland, Chinese Business Review, Vol. 13, No. 1, 2014, p. 42-52; Hys K.: Semantic profile as a tool for assessment of competence public sector workers, Conference Proceedings in: International Masaryk Conference for Ph.D. Students and Young Researchers 2013 (MMK 2013). Hradec Králové, The Czech Republic: MAGNANIMITAS. Vol. IV. 2013; R. Wolniak: Raportowanie społecznej odpowiedzialności biznesu zgodnie ze standardem Grenelle II, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice, 2014, s. 651-662; P. Hąbek, R. Wolniak: Sprawozdawczość przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju w Polsce – ocean stanu obecnego. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice, 2014, s. 225-238; P. Hąbek, R. Wolniak: European Union Regulatory Requirements Relating to Sustainability Reporting. The case of Sweden. Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie, z. 34, 2013, s. 40-47; P. Hąbek, R. Wolniak: Evolucja w raportowaniu danych pozafinansowych przedsiębiorstw, [w:] Nowoczesność przemysłu i usług w warunkach kryzysu i nowych wyzwań, (red.) J. Brzóska, J. Pyka, TNOiK, Katowice 2013, s. 290-299; R. Wolniak: Społeczna odpowiedzialność biznesu w aspekcie doskonalenia systemów zarządzania jakością. „Problemy Jakości”, nr 9, 2013, s. 2-5.

² P. Śleszyński: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006, s. 23-27; K. Racoń-Leja: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych, „Architektura”, nr 3, 2010, s. 165-170. M. Zasadzień, K. Midor, T.L. Wałek: Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] „Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych, (red.) J. Bartnicka, Gliwice 2011, s. 21-36.

³ Omówienie metod znajduje się między innymi [w:] E. Krzemięń, R. Wolniak: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych. Wyższa Szkoła Bankowości i Finansów, Bielsko-Biała 2004; A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry: SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality. "Journal of Retailing", Vol. 64 No. 1, 1988; S. Sahney, D.K. Banwet, S. Karunes: A Servqual and QFD approach to total quality education. "International Journal of Productivity and Performance Management", Vol. 53, No. 2, 2004; E. Babakus, G.W. Boller: An empirical assessment of the SERVQUAL scale. "Journal of Business Research", Vol. 24, 1998; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: The concept of study of Servqual method's gaps. "Quality and Quantity", No. 4, Vol. 46, 2012, p. 1239-1247.

⁴ R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: Wybrane metody badania satysfakcji klienta i oceny dostawców w organizacjach. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: E-administracja – czynniki funkcjonowania dobrego e-urzędu. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, z. 63, 2012.

rodzaju usług, jednak obecnie coraz częściej akcentuje się konieczność zachowania odpowiedniego podejścia w zależności od rodzaju usługi⁵.

Dodatkowo specjalnego podejścia wymaga również badanie jakości usług postrzeganych przez osoby niepełnosprawne, ponieważ w wielu przypadkach osoby takie za istotne uważają czynniki, które są pomijane lub niedostrzegane przez osoby w pełni sprawne⁶.

Celem niniejszego artykułu jest zbadanie i analiza problematyki postrzegania barier architektonicznych występujących w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej przez osoby niepełnosprawne, jak również określenie, czy stopień niepełnosprawności (zgodny z Ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) wpływa na percepcję jakości usług.

Przedstawione w niniejszym opracowaniu analizy zostały wykonane w trakcie realizacji projektu badawczego *Wyznaczenie modelu profilu czynników wpływających na poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego w warunkach zrównoważonego rozwoju na przykładzie administracji publicznej województwa śląskiego*, UMO-2012/05/B/HS4/01144, symbol na uczelni PBU-12/ROZ3/2013, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w programie OPUS.

⁵ Porównaj: R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009; M. Bugdol: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010, s. 32-36; J. Łuczak, R. Wolniak: Ocena skuteczności zastosowania metody CAF w procesie doskonalenia administracji samorządowej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 67, 2013, s. 7-18.

⁶ A. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. “Economy and Management”, nr 3, 2010, s. 93-108; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług, (red.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 53-62; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień: Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office, [in:] Maturity Management, (red.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 171-180; P. Kaleta, Z. Żurakowski: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 63a, 2012, s. 167-188; K. Pawłowska: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009, s. 14-17; K. Pawłowska-Cyprysiak: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10 2011, s. 6-8; M. Parchomium: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012, s. 26-31; A. Nowak: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010, s. 12-16.

2. Bariery w dostępie do usług publicznych dla osób niepełnosprawnych⁷

W Polsce problematyka osób niepełnosprawnych znalazła swe odbicie w specjalnie przeznaczonym dla tej problematyki akcie prawnym – Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Według tejsze ustawy problem niepełnosprawności definiuje się w sposób następujący.

Niepełnosprawność oznacza trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy⁸.

Ustawa określa trzy stopnie niepełnosprawności – znaczny, umiarkowany oraz lekki. Poszczególne stopnie definiuje się w sposób następujący:

- do znacznego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji;
- do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych;
- do lekkiego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy w porównaniu ze zdolnością, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną, lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych dające się kompensować za pomocą wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne⁹.

Kwestie barier, które utrudniają sprawne poruszanie się osobom niepełnosprawnym, są poruszane w licznych aktach prawnych. Na przykład artykuł 2. Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 roku wymienia bariery psychologiczne, architektoniczne, urbanistyczne, transportowe oraz

⁷ W niniejszej publikacji problematyka barier architektonicznych została opisana jedynie syntetycznie z uwagi na fakt szerszego opisanie jej przez autora niniejszej publikacji w innym artykule umieszczonym na łamach Zeszytów Naukowych Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie: R. Wolniak: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 71, Gliwice 2014, s. 327-343, oraz kilku innych publikacjach, takich jak: R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] Systemy zarządzania w inżynierii produkcji. Jakość i bezpieczeństwo, (red.) J. Sitko, B. Szczęśniak, Wydawnictwo P.A. NOVA, Gliwice 2014, s. 249-260; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień: Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office, [in:] Maturity Management, (ed.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, p. 171-180.

⁸ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU 1997, nr 123, poz. 776.

⁹ Ibidem.

bariery w komunikowaniu się¹⁰. Następnie w artykule 9. omawianej ustawy likwidacje wspomnianych barier rozszerzono o kwestie dotyczące działań w obszarze rehabilitacji społecznej¹¹.

3. Bariery architektoniczne i ich postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego

Podczas prowadzonych badań przeanalizowano potrzeby osób niepełnosprawnych (jakość postrzegana) oraz ich ocenę w kontekście poziomu jakości usług świadczonych przez dany urząd miejski. W niniejszym artykule skoncentrowano się na zagadnieniach dotyczących barier architektonicznych występujących w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, jeśli chodzi o możliwości dotarcia do urzędu i korzystania z niego przez osoby niepełnosprawne. Dodatkowo uwzględniono również kwestie związane z zaprojektowaniem strony internetowej w taki sposób, aby odpowiadała ona potrzebom osób niepełnosprawnych.

Badania prowadzono na próbie 60 osób niepełnosprawnych korzystających z usług Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej. W procesie badawczym wzięto pod uwagę 25 następujących zmiennych:

- Z1 – lokalizacja urzędu (łatwość dotarcia),
- Z2 – odpowiednia liczba miejsc parkingowych,
- Z3 – miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych blisko wejścia do urzędu,
- Z4 – wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych,
- Z5 – pilnowanie, aby osoby nieuprawnione nie zajmowały miejsc dla niepełnosprawnych,
- Z6 – udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- Z7 – windy przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z8 – toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z9 – poręcze przy schodach,
- Z10 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych,
- Z11 – drzwi mają szerokość umożliwiającą wjazd wózkami inwalidzkimi,
- Z12 – antypoślizgowa podłoga,
- Z13 – wyrównany poziom progów i posadzek,

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Porównaj: J. Włodarczyk: Architektura a niepełnosprawność, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, 2002, s. 161-175; J. Gałkowski: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, Architektura i Urbanistyka, t. 5, 2005, s. 51-59; K. Kowalski, D. Starzyńska, K. Pac-Raszewska, M. Denys: Projektowanie bez barier – wytyczne; I. Benek: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe, Architektura, Politechnika Śląska, z. 45, 2007, s. 101-108.

- Z14 – nawierzchnia i krawężniki w okolicy urzędu dostosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z15 – strona internetowa zawiera informacje dla osób niepełnosprawnych,
- Z16 – strona internetowa czytelna dla osób z niepełnosprawnością wzrokową,
- Z17 – urzędnicy zwracają się do osób z dysfunkcją słuchu za pomocą odpowiedniego urządzenia,
- Z18 – urzędnicy rozmawiają z osobą niedosłyszącą w osobnym pomieszczeniu,
- Z19 – w urzędzie znajduje się pracownik znający język migowy,
- Z20 – urzędnicy potrafią obsługiwać klientów z psem asystującym,
- Z21 – urząd jest wyposażony w specjalne ramki umożliwiające złożenie podpisu pod dokumentem,
- Z22 – osobie niedowidzącej umożliwia się obecność osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów,
- Z23 – urząd miejski nie zawiera barier architektonicznych utrudniających poruszanie się osoby niepełnosprawnej ruchowo,
- Z24 – ogólna ocena barier architektonicznych w urzędzie.

Na rys. 1 przedstawiono graficznie ocenę barier architektonicznych wykonaną przez 60 osób niepełnosprawnych korzystających z usług Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górnicy. Ocenę wykonano w skali siedmiopunktowej (1-7), gdzie 7 oznacza ocenę najlepszą, natomiast 1 ocenę najgorszą.

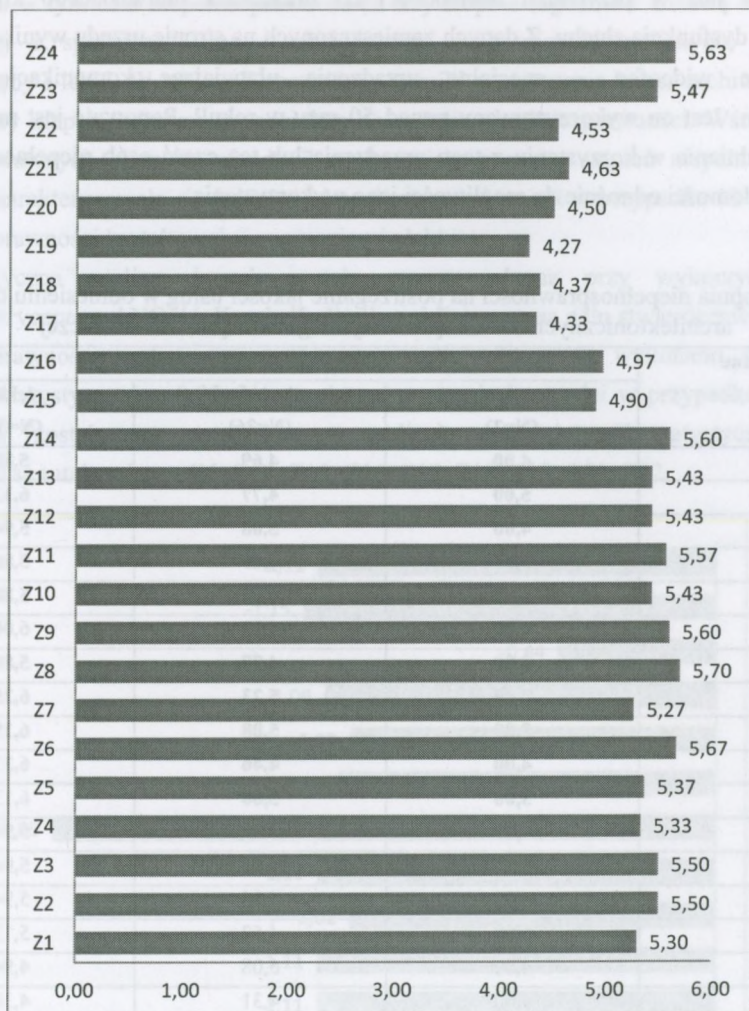
Z analizy danych zgromadzonych podczas badań wynika, że w przypadku analizowanego urzędu większość zmiennych dotyczących barier architektonicznych została oceniona przez badane osoby niepełnosprawne pozytywnie, na poziomie powyżej 5. Do najlepiej ocenionych zmiennych należą następujące kwestie:

- udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w toaletach (5,70),
- niezajmowanie miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych przez osoby nieuprawnione (5,67),
- ogólna ocena barier architektonicznych w urzędzie (5,63),
- ułatwienia dla osób niepełnosprawnych dotyczące składania podpisów przez osoby niepełnosprawne (5,63),
- wyrównany poziom podłóg i posadzek w urzędzie (5,6).

Niemniej kilka kwestii dotyczących badanego urzędu miejskiego można uznać za zrealizowane na nieco gorszym poziomie i wymagające poprawy. Zaliczono w tym przypadku do nich te zmienne, które zostały ocenione na poziomie równym lub niższym niż 4,5. Do najważniejszych problemów Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górnicy związanych z barierami architektonicznymi zalicza się:

- dostęp do osoby znającej język migowy (4,27),
- dostępność do urządzenia pomocnego dla osób z dysfunkcją słuchu (4,33),

- osobne pomieszczenie do rozmawiania z osobą niedosłyszącą (4,37),
- możliwość obsługi klientów z psem asystującym (4,5).



Rys. 1. Postrzeżenie barier architektonicznych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górnicej przez osoby niepełnosprawne

Fig. 1. The perception of architectural barriers at the town hall in Dąbrowa Górnica by people with disabilities

Źródło: badania własne.

W kontekście działania urzędu w kierunku ułatwienia korzystania z usług urzędu przez osoby niepełnosprawne zastanawia niska ocena dostępności do osoby znającej język migowy, pomimo że urząd stwierdza, że taka możliwość istnieje¹². W tym przypadku prawdopodobne

¹² Ułatwienie dla niesłyszących, [http://www.dabrowa-gornicza.pl/aktualnosc-3-24011-
ulawnienie_dla_nieslyszacych.html](http://www.dabrowa-gornicza.pl/aktualnosc-3-24011-ulawnienie_dla_nieslyszacych.html)

jest, iż fakt, że trzeba się z tą osobą wcześniej umówić e-mailowo lub telefonicznie, może wpływać na to, iż osoby niepełnosprawne zauważają w tym przypadku istnienie utrudnień.

Podobnie jest w przypadku dostępności do urządzenia ułatwiającego komunikację z osobami z dysfunkcją słuchu. Z danych zamieszczonych na stronie urzędu wynika, że urząd wykorzystuje wideofon – specjalne urządzenie ułatwiające komunikację osobom niesłyszącym. Jest on wykorzystywany ponad 50 razy w roku¹³. Ponownie jest możliwe, że istnieją utrudnienia w korzystaniu z tego urządzenia lub też część osób niepełnosprawnych nie ma świadomości odnośnie do możliwości jego wykorzystania.

Tablica 1

Wpływ stopnia niepełnosprawności na postrzeganie jakości usług w odniesieniu do barier architektonicznych dla Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej

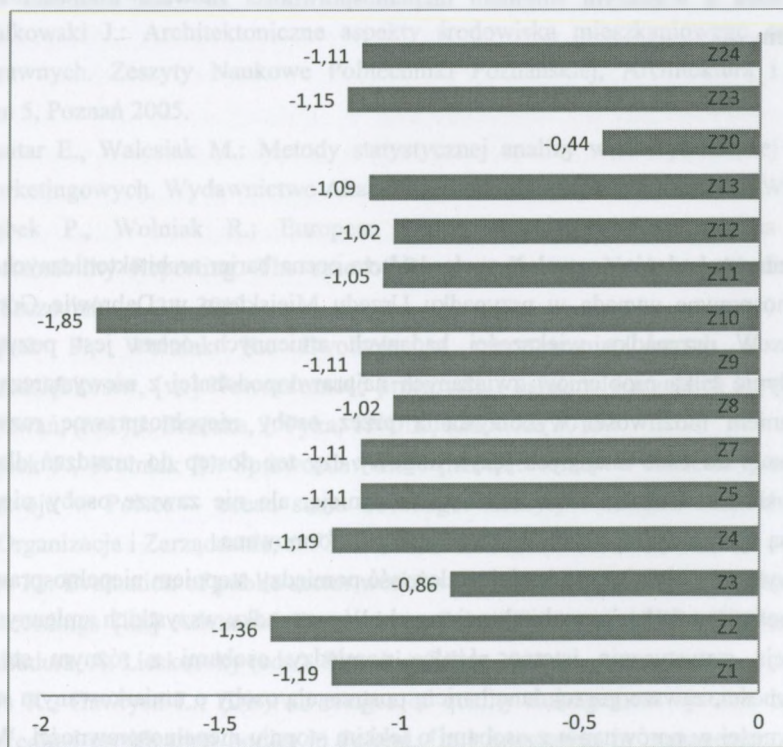
Zmienne	Stopień niepełnosprawności		
	znaczny (N=2)	umiarkowany (N=26)	lekki (N=32)
Z1	4,00	4,69	5,88
Z2	5,00	4,77	6,13
Z3	4,00	5,08	5,94
Z4	5,00	4,69	5,88
Z5	5,00	4,77	5,88
Z6	6,00	5,23	6,00
Z7	2,00	4,77	5,88
Z8	3,00	5,23	6,25
Z9	3,00	5,08	6,19
Z10	4,00	4,46	6,31
Z11	3,00	5,08	6,13
Z12	4,00	4,92	5,94
Z13	5,00	4,85	5,94
Z14	6,00	5,15	5,94
Z15	5,00	4,62	5,13
Z16	4,00	5,08	4,94
Z17	4,00	4,31	4,38
Z18	5,00	4,31	4,38
Z19	4,00	4,15	4,38
Z20	3,00	4,31	4,75
Z21	5,00	4,46	4,75
Z22	4,00	4,38	4,69
Z23	5,00	4,85	6,00
Z24	4,00	5,08	6,19

Zródło: badania własne.

¹³ Ibidem.

W kolejnym etapie analizy spróbowano określić, czy stopień niepełnosprawności wpływa na postrzeganie barier architektonicznych przez ankietowane osoby niepełnosprawne. Podzielono w tym celu niepełnosprawność na trzy stopnie (zgodnie z Ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) – znaczny, umiarkowany i lekki. W tabelicy 1 zestawiono wyniki postrzegania barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne z podziałem na rodzaje niepełnosprawności. Wśród badanych niepełnosprawnych klientów urzędu 2 osoby miały znaczny stopień niepełnosprawności, 26 osób charakteryzowało się średnim jej poziomem, natomiast w przypadku 32 osób poziom niepełnosprawności kształtował się na poziomie lekkim.

Statystyczna analiza danych została przeprowadzona przy wykorzystaniu testu nieparametrycznego ANOVA Kruskalla-Wallisa. Miała ona na celu stwierdzenie, czy stopień niepełnosprawności wpływa na uzyskane wyniki. Obliczenia wykonano na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,05$. Na przyjętym poziomie istotności w przypadku większości zmiennych (zostały one pogrubione w tabelicy) taka zależność statystyczna istnieje. Wyjątkami są tutaj zmienne Z6, Z14, Z15, Z16, Z17, Z18, Z19, Z21, Z22.



Rys. 2. Różnice pomiędzy postrzeganiem barier architektonicznych przez osoby z umiarkowanym i lekkim stopniem niepełnosprawności

Fig. 2. The differences between the perception of architectural barriers for people with moderate and mild degree of disability

Źródło: badania własne.

Ponieważ osoby ze znaczą niepełnosprawnością były tylko 2, podczas analizy warto zwrócić uwagę głównie na różnice pomiędzy grupą klientów z lekkim i umiarkowanym poziomem niepełnosprawności. Na podstawie badań można zauważyć, że osoby z umiarkowanym poziomem niepełnosprawności oceniają badane kwestie gorzej w porównaniu z osobami o lekkim poziomie niepełnosprawności.

Na rys. 2 zestawiono różnice pomiędzy wynikami badanych zmiennych (jedynie tych, w przypadku których różnice są statystycznie istotne) dotyczących postrzegania barier architektonicznych przez osoby z umiarkowanym i lekkim poziomem niepełnosprawności. W przypadku wszystkich zmiennych wynik wyszedł ujemny, co oznacza, że osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności postrzegają bariery architektoniczne gorzej. Warto zwrócić uwagę na zmienną Z10 dotyczącą istnienia systemu pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych. O ile osoby z lekką niepełnosprawnością oceniają go bardzo dobrze (6,31 w siedmiostopniowej skali), o tyle ocena tej kwestii przez osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności jest zdecydowanie gorsza – 4,46. Można zauważyć, że o ile obecny system pochylni i podjazdów jest wystarczający dla osób lekko niepełnosprawnych, o tyle już osoba z większym stopniem niepełnosprawności zauważa trudności z jego wykorzystaniem.

4. Wnioski

Przeprowadzone badania pozwalają stwierdzić, że ocena barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne wypada w przypadku Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej zadowalająco. W przypadku większości badanych zmiennych ocena jest pozytywna, występuje jedynie kilka problemów związanych najprawdopodobniej z niewystarczającym rozpropagowaniem możliwości wykorzystania przez osoby niepełnosprawne rozwiązań takich jak dostęp do osób znających język migowy czy też dostęp do urządzeń dla osób z dysfunkcją słuchu. Obecnie takie możliwości istnieją, ale nie zawsze osoby niepełnosprawne z daną dysfunkcją są o tym wystarczająco poinformowane.

Badania wykazały również, że istnieje zależność pomiędzy stopniem niepełnosprawności a poziomem postrzegania barier architektonicznych. W przypadku wszystkich zmiennych, dla których istnieją statystycznie istotne różnice pomiędzy osobami z różnym stopniem niepełnosprawności, zawsze gorzej daną barierę postrzegają osoby o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności w porównaniu z osobami o lekkim stopniu niepełnosprawności. Wydaje się, iż dopiero umiarkowany (lub wyższy, ale w tym przypadku badana próba była zbyt mała, aby wyciągać dalej idące wnioski) stopień niepełnosprawności powoduje, że dana osoba postrzega uciążliwość barier architektonicznych, gdyż stopień niepełnosprawności utrudnia jej funkcjonowanie w sposób identyczny z osobami pełnosprawnymi. Dlatego te osoby

znacznie szybciej dostrzegają wszelkie problemy w otoczeniu związane z barierami w poruszaniu się i codziennym funkcjonowaniu.

Bibliografia

1. Aczel A.: Statystyka w zarządzaniu. Pełny wykład. PWN, Warszawa 2000.
2. Babakus E., Boller G.W.: An empirical assessment of the SERVQUAL scale. "Journal of Business Research", Vol. 24, 1998.
3. Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe, s. Architektura, Politechnika Śląska, z. 45, Gliwice 2007.
4. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. "Economy and Management", nr 3, 2010.
5. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
6. Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, Architektura i Urbanistyka, tom 5, Poznań 2005.
7. Gantar E., Walesiak M.: Metody statystycznej analizy wielowymiarowej w badaniach marketingowych. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2004.
8. Hąbek P., Wolniak R.: European Union Regulatory Requirements Relating to Sustainability Reporting. The case of Sweden. Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie, z. 34, 2013.
9. Hąbek P., Wolniak R.: Ewolucja w raportowaniu danych pozafinansowych przedsiębiorstw, [w:] Nowoczesność przemysłu i usług w warunkach kryzysu i nowych wyzwania, (red.) J. Brzóska, J. Pyka, TNOiK, Katowice 2013.
10. Hąbek P., Wolniak R.: Sprawozdawczość przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju w Polsce – ocean stanu obecnego. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014.
11. Hys K.: Evaluation of public sector workers for assistance Method of Mystery Shopping, Proceedings [in:] Advanced Research in Scientific Areas (ARSA-2013), M. Mokrys, S. Badura, A. Lieskovsky (eds.), Slovakia, Zilina 2013.
12. Hys K., Hawrysz L.: (Dis)Advantages of quality management systems in the light of accredited certification bodies in Poland, [in:] Integration in management. E. Skrzypek (ed.), Wydawnictwo UMCS w Lublinie, Lublin 2012.
13. Hys K., Hawrysz L.: Corporate Social Responsibility Reporting. China-USA Business Review, Vol. 11, No. 11, 2012.

14. Hys K., Hawrysz L.: CSR in Poland as a important foundations of modern societies. "Management Study", Vol. 1, No. 1, 2013.
15. Hys K., Hawrysz L.: Semantic differential as an assessment tool of (dis)advantages of QMS in the light of accredited certification in Poland. *Chinese Business Review*, Vol. 13, No. 1, 2014.
16. Hys K.: Semantic profile as a tool for assessment of competence public sector workers. Conference Proceedings [in:] *International Masaryk Conference for Ph.D. Students and Young Researchers 2013 (MMK 2013)*. Hradec Králové, The Czech Republic: MAGNANIMITAS, Vol. IV, 2013.
17. Kaleta P., Żurakowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie*, z. 63a, Gliwice 2012.
18. Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne.
19. Krzemień E., Wolniak R.: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych. *Wyższa Szkoła Bankowości i Finansów, Bielsko-Biała 2004*.
20. Łuczak J. Wolniak R.: Ocena skuteczności zastosowania metody CAF w procesie doskonalenia administracji samorządowej. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie*, z. 67, Gliwice 2013.
21. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „*Polityka Społeczna*”, nr 10, 2010.
22. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L.: SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality. "Journal of Retailing", Vol. 64, No. 1, 1988.
23. Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „*Polityka Społeczna*”, nr 1, 2012.
24. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „*Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka*”, nr 3, 2009.
25. Pawłowska-Cypriasiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „*Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka*”, nr 10, 2011.
26. Racoń-Leja K.: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych. „*Architektura*”, nr 3, 2010.
27. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
28. Sahney S., Banwet D.K., Karunes S.: A Servqual and QFD approach to total quality education. "International Journal of productivity and Performance Management", Vol. 53, No. 2, 2004.
29. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „*Polityka Społeczna*”, nr 9, 2006.

30. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU 1997, nr 123, poz. 776.
31. Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność. „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, Katowice 2002.
32. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] Systemy zarządzania w inżynierii produkcji. Jakość i bezpieczeństwo, (red.) J. Sitko, B. Szczęśniak, Wydawnictwo P.A. NOVA, Gliwice 2014.
33. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
34. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M.: Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office, [in:] Maturity Management, (ed.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013.
35. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M.: Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office, [in:] Maturity Management, (ed.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013.
36. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: E-administracja – czynniki funkcjonowania dobrego e-urzędu. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, z. 63, Gliwice 2012.
37. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek” nr 6, 2010.
38. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług, (red.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013.
39. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept of study of Servqual method's gaps. “Quality and Quantity”, No. 4, Vol. 46, 2012, p. 1239-1247.
40. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wybrane metody badania satysfakcji klienta i oceny dostawców w organizacjach. Wydawnictwo Naukowe Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008.
41. Wolniak R.: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie z. 71, Gliwice 2014.
42. Wolniak R.: Raportowanie społecznej odpowiedzialności biznesu zgodnie ze standardem Grenelle II. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014.
43. Wolniak R.: Społeczna odpowiedzialność biznesu w aspekcie doskonalenia systemów zarządzania jakością. „Problemy Jakości”, nr 9, 2013.

44. Zasadzień M., Midor K., Wałek T.L.: Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] *Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych*, (red.) J. Bartnicka, Gliwice 2011.

Abstract

Many research now concentrate on people with disabilities and their inclusion in the business and administrative practice. This problem is present in modern management, among other in the concept of CSR (Corporate Social Responsibility).

One of the important factors contributing to the functioning of people with disabilities in the public space are all kinds of architectural barriers which can impede their movement and current functioning. In terms of measuring the level of customer satisfaction regarding this issue, you can use a variety of methods, among other things, such as Servqual or CSI. Initially, these methods have been used in the universal form independently from the type of the service, but now is increasing the emphasize to maintain an adequate approach depending on the type of service. In addition, a special approach also requires the study of the quality of service perceived by people with disabilities, because in many cases, such people believe to be important factors that are ignored or overlooked by non-disabled people.

The studies lead to the conclusion that the assessment of architectural barriers for people with disabilities falls for the City Hall in Dąbrowa Górnicza is satisfactorily. For most of the variables there is a positive assessment, but there are a few problems associated with insufficient wider publicity probably possible use by persons with disabilities solutions like – access to people who know sign language or access to equipment for people with hearing difficulties. Today, such opportunities exist, but not always, people with disabilities, with a dysfunction, are sufficiently informed about it.

Studies have also shown that there is a correlation between the degree of disability and the level of perception of architectural barriers. For all variables in which there are statistically significant differences between individuals with varying degrees of disability, always particular barrier is worse perceived by people with moderate disability compared to those with slight disability.