

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
e-mail: rwolniak@polsl.pl

WYBRANE ASPEKTY POSTRZEGANIA POTRZEB OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH PRZEZ PRACOWNIKÓW URZĘDÓW MIEJSKICH W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM

Streszczenie. Niniejsze opracowanie przedstawia wyniki badań w zakresie postrzegania barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego w administracji publicznej na przykładzie urzędu miejskiego w Dąbrowie Górniczej. Celem publikacji jest zbadanie poziomu postrzegania tychże barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne, jak również określenie czy stopień niepełnosprawności wpływa na ich percepcję odnośnie postrzegania danej bariery.

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

SOME ASPECTS OF PERCEIVED NEEDS OF DISABLED PERSONS BY STAFF IN MUNICIPAL OFFICES IN THE SILESIA PROVINCE

Summary. This paper presents the results of research into the perception of architectural barriers by the customer with a disability in public administration on the example of the municipal office in the Mining oak. The purpose is to examine the level of perception of these architectural barriers for people with disabilities, as well as to determine whether the degree of disability affects their perception regarding the perception of the barrier.

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

1. Wprowadzenie

Wytyczne Unii Europejskiej zwracają uwagę na konieczność ograniczenia barier architektonicznych i dostosowanie tak zwanej przestrzeni publicznej do potrzeb osób niepełnosprawnych. Wychodząc naprzeciw tym tendencja coraz częściej w literaturze przedmiotu podejmuje się tematykę dotyczącą funkcjonowania osób niepełnosprawnych w środowisku miejskim, jak również prowadzi badania empiryczne z nią związane¹.

W niniejszej publikacji przedstawiono wyniki badań prowadzonych na terenie województwa śląskiego w zakresie postrzegania jakości obsługi klienta niepełnosprawnego przez pracowników urzędu. Celem opracowania jest określenie, na jakim poziomie jakości obsługi klienta niepełnosprawnego postrzegają pracownicy urzędów i na ile ocena ta różni się od oceny dokonywanej przez samych klientów.

Przedstawione w niniejszej publikacji 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

¹ Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych. *Zeszyty Naukowe*, s. Architektura, z. 45. Politechnika Śląska, Gliwice 2007, s. 101-108; Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. „*Economy and Management*”, nr 3, 2010, s. 93-108; Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008; Eckert U.: Możliwość wyboru drogi życia przez osoby niepełnosprawne, [w:] Palak Z. (red.): *Jakość życia osób niepełnosprawnych i nieprzystosowanych społecznie*. Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2006; Frąckiewicz L.: Charakterystyka osób niepełnosprawnych, [w:] Frąckiewicz L. (red.): *Niepełnosprawni w środowisku społecznym*. Akademia Ekonomiczna, Katowice 1999; Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych. *Zeszyty Naukowe*, s. Architektura i Urbanistyka, t. 5. Politechnika Poznańska, Poznań 2005, s. 51-59; Kaleta P., Żurkowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze. *Zeszyty Naukowe*, s. Organizacja i Zarządzanie”, z. 63a. Politechnika Śląska, Gliwice 2012, s. 167-188; Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne, <http://www.integracja.org/wp-content/uploads/2014/05/projektowanieBB21.pdf>; Loska A.: Review of opportunities and needs of building the Smart Maintenance concept within technical infrastructure system of municipal engineering, [w:] Knosala R. (red.); *Innowacje w Zarządzaniu i Inżynierii Produkcji*. Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2015, s. 544-555; Niepełnosprawni – normalna sprawa. Raport Integracji. Fundacja „Polska bez Barier”, Warszawa 2001; Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „*Polityka Społeczna*”, nr 10, 2010, s. 12-16; Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „*Polityka Społeczna*”, nr 1, 2012, s. 26-31; Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „*Bezpieczeństwo Pracy – Nauka i Praktyka*”, nr 10, 2011, s. 6-8; Racoń-Leja K. Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych. „*Architektura*”, nr 3, 2010, s. 165-170; Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.; Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „*Polityka Społeczna*”, nr 9, 2006, s. 23-27; Wiliński M.: Modele niepełnosprawności: indywidualny – funkcjonalny – społeczny, [w:] *Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności*. Scholar, Warszawa 2010; Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność. *Prace Naukowe*. Postawy wobec niepełnosprawności. Akademia Ekonomiczna, Katowice 2002, s. 161-175; Zasadziń 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:] Bartnicka J.: *Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych*. Gliwice 2011, s. 21-36; Żuraw H.: *Udział niepełnosprawnych w życiu społecznym*. Żak, Warszawa 2008.

uczelnia PBU-12/ROZ3/2013, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w programie OPUS.

2. Niepełnosprawność – wprowadzenie teoretyczne²

Pojęcie osoby niepełnosprawnej na przestrzenie wieków zmieniało się, a na tę zmianę wpływały różne czynniki historyczne, społeczne oraz kulturowe, a także świadomość społeczna. W literaturze naukowej można spotkać wiele interpretacji pojęcia „osoba niepełnosprawna”. Według A. Hulka osoba niepełnosprawna to „osoba, która na skutek ograniczeń pod względem fizycznym, somatycznym lub psychicznym ma znaczne trudności w wywiązywaniu się z zadań, jakie stawia przed nią życie codzienne, szkoła, praca zawodowa

² W niniejszej publikacji przedstawiono jedynie syntetyczne informacje z uwagi na fakt, że autor poruszał tę problematykę w innych, licznych publikacjach np.: Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] Sitko J., Szczeńsiak B. (red.): Systemy Zarządzania w Inżynierii Produkcji. Jakość i Bezpieczeństwo. P.A. NOVA, Gliwice 2014, s. 249-260; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice. International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM, Bułgaria 2014, p. 1025-1032; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Politechnika Śląska, Gliwice 2009; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych, [w:] Skrzypek E. (red.): Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce. Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014, s. 159-169; 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:] Skrzypek E. (ed.): Maturity Management. UMCS, Lublin 2013, p. 171-180; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] Skrzypek E. (red.): Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług. UMCS, Lublin 2013, s. 53-62; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79. Politechnika Śląska, Gliwice 2015, s. 357-366; Wolniak R.: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 71. Politechnika Śląska, Gliwice 2014, s. 327-343; Wolniak R.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu, [w:] Zwolińska D. (red.): Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie. T. II. Katowice 2015, s. 69-84; Wolniak R.: Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77. Politechnika Śląska, Gliwice 2015, s. 265-278; Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe, s. Zarządzanie, z. 2. Wyższa Szkoła Humanitas, Sosnowiec 2014, s. 289-306; Wolniak R.: Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices. The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series, Vol. 8, 2014, p. 35-46; Wolniak R.: Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82. Politechnika Śląska, Gliwice 2015, s. 359-368; Wolniak R.: Postrzeganie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie, [w:] Dziadkowiec J., Sikora T. (red.): Wybrane aspekty zarządzania jakością usług. Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015, s. 253-264; Wolniak R.: Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 83. Politechnika Śląska, Gliwice 2015, s. 715-724.

i czas wolny”³. J. Zabłocki uważa, że „osoba niepełnosprawna to taka, która skutek ograniczeń po względem fizycznym, somatycznym lub psychicznym ma trudności w wykonywaniu zadań jakie stawia przed nim życie codzienne”. Według autorów trudności te można usunąć lub zmniejszyć poprzez rehabilitację oraz kształcenie. Według Światowej Organizacji Zdrowia osoba niepełnosprawna „to osoba, u której istotne uszkodzenia i obniżenie sprawności funkcjonowania organizmu powodują uniemożliwienie, utrudnienie lub ograniczenie sprawnego funkcjonowania w społeczeństwie, biorąc pod uwagę takie czynniki jak płeć, wiek oraz czynniki zewnętrzne”⁴.

W Polsce problematyka osób niepełnosprawnych znalazła swe odbicie w specjalnie dedykowanym tej tematyce akcie prawnym – Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Według tejże 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 pracy⁵.

Kwestie barier, które utrudniają osobom niepełnosprawnych sprawne poruszanie się ujęto w licznych aktach prawnych. Na przykład art. 2 Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 wymienia bariery psychologiczne, architektoniczne, urbanistyczne, transportowe oraz bariery w komunikowaniu się. Następnie w artykule 9 omawianej ustawy likwidację wspomnianych barier rozszerzono o kwestie dotyczące działań z zakresu rehabilitacji społecznej.

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) wydzieliła następujące grupy osób niepełnosprawnych⁶:

- osoby z niepełnosprawnością natury organicznej,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby z niepełnosprawnością emocjonalną,
- osoby z upośledzeniami lokomocyjnymi,
- osoby z upośledzeniami widzenia,
- osoby z upośledzeniami w zakresie komunikowania się,
- osoby z wadami budzącymi szczególną odrazę,
- osoby z wadami skrytymi,
- osoby z upośledzeniami związanymi z procesem starzenia się.

³ Borowski R.: Środowisko społeczne osób niepełnosprawnych. NOVOM, Płock 2003; Pilch T (red.): Encyklopedia Pedagogiczna XXI wieku, t. III. Żak, Warszawa 2004.

⁴ Bulenda T., Zabłocki J.: Ludzie niepełnosprawni w środowisku społecznym, [w:] Pilch T., Leparczyk I. (red.): Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie. Żak, Warszawa 2003; Janiszewska-Dand E.: Niepełnosprawność – klasyfikacja i rodzaje. WTZ Olesno.

⁵ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz.U. z 1997, nr 123, poz. 776.

⁶ Janiszewska-Dand E.: op.cit.

Biorąc pod uwagę przedstawione rodzaje upośledzenia, zostały stworzone modele niepełnosprawności – model medyczny i model społeczny. Niepełnosprawność w modelu medycznym to długotrwały stan związany z występowaniem pewnych ograniczeń, na które mają wpływ wady psychiczne, fizjologiczne, anatomiczne organizmu. Model społeczny, inaczej niepełnosprawność społeczna, to niemożność pełnego funkcjonowania w społeczeństwie na skutek barier występujących w otoczeniu⁷.

Do barier, które mają wpływ na funkcjonowanie osób niepełnosprawnych i ich ograniczenie społeczne, zaliczamy⁸:

- bariery diagnostyczne,
- bariery edukacyjne,
- bariery związane z zatrudnieniem,
- bariery infrastrukturalne,
- bariery ekonomiczne,
- bariery mentalne i psychologiczne,
- bariery architektoniczne.

3. Charakterystyka prowadzonych badań

W badaniach prezentowanych w niniejszej publikacji można wyróżnić dwa etapy:

- badanie niepełnosprawnych klientów urzędów miejskich w województwie śląskim,
- badanie pracowników urzędów.

Badania dotyczyły poziomu jakości usług świadczonych dla osób niepełnosprawnych. W wyniku pierwszego etapu badań otrzymano 2846 poprawnie wypełnionych ankiet od osób niepełnosprawnych korzystających z usług urzędów miejskich w 33 miastach położonych na terenie województwa śląskiego. Miasta do badań dobrano na zasadzie doboru losowego warstwowego, natomiast osoby niepełnosprawne w danym mieście – na zasadzie doboru przypadkowego. Badania ankietowe prowadzono w roku 2013. W tabeli 1 zawarto dane dotyczące licznosci badanej populacji w poszczególnych miastach.

Drugim etapem badań były badania ankietowe prowadzone wśród urzędów miejskich funkcjonujących na obszarze województwa śląskiego. Pytano o analogiczne kwestie jak w przypadku osób niepełnosprawnych, tylko w tym przypadku skierowano ją do urzędów

⁷ Ibidem; Karta Praw Osób Niepełnosprawnych Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997 r., nr 50, poz. 475).

⁸ Paszkowicz M.A., Garbat M.: Bariery rozwoju kapitału ludzkiego osób niepełnosprawnych, [w:] Woźniak M.G. (red.): Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Kapitał ludzki i intelektualny, część 2. Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2005; Wapiennik E., Piotrowicz R.: Niepełnosprawny – pełnoprawny obywatel Europy. Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Warszawa 2003.

miejskich. Kwestionariusze ankietowe wysłano jesienią 2014 roku do wszystkich urzędów miejskich w województwie śląskim. Ankietę skierowano do sekretarzy miasta, którzy zostali poproszeni o jej wypełnienie lub przekazanie kwestionariusza osobie kompetentnej. Łącznie wysłano 71 kwestionariuszy ankietowych do miast wyszczególnionych w tabeli 1.

Tabela 1

Liczność badanych osób w poszczególnych miastach

Miasto	Liczność badanych klientów
Bielsko-Biała	150
Bytom	90
Chorzów	30
Cieszyn	30
Czechowice-Dziedzice	90
Dąbrowa Górnicza	90
Gliwice	90
Jastrzębie-Zdrój	60
Jaworzno	90
Katowice	480
Knurów	30
Łaziska Górne	60
Mikołów	30
Mysłowice	150
Myszków	60
Olkusz	30
Orzesze	30
Oświęcim	60
Piekary Śląskie	30
Poręba	30
Pszczyna	90
Ruda Śląska	120
Rybnik	120
Rydułtowy	30
Siemianowice Śląskie	60
Siewierz	30
Sosnowiec	90
Tarnowskie Góry	120
Tychy	116
Zabrze	240
Zawiercie	60
Żory	30
Żywiec	30

Źródło: Opracowanie własne.

Ankietę odesłało 40 urzędów miejskich. Były to urzędy z następujących miast: Będzin, Bielsko-Biała, Blachownia, Bytom, Chorzów, Cieszyn, Czechowice-Dziedzice, Czeladź, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Kalety, Katowice, Kozięglowy, Krzanowice, Miasteczko Śląskie, Mikołów, Mysłowice, Ogrodzieniec, Orzesze, Piekary Śląskie, Poręba, Pszczyna, Pszów, Pyskowice, Racibórz, Radzionków, Rybnik, Siewierz, Sławków, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Ustroń, Wilamowice, Wisła, Wodzisław Śląski, Woźniki, Zabrze, Żywiec.

W analizie uwzględniono 40 zmiennych:

- U1 – nowoczesny sprzęt posiadany przez urząd,
- U2 – łatwość dotarcia do urzędu (odpowiednia lokalizacja),
- U3 – duża liczba miejsc parkingowych,
- U4 – miejsca parkingowe znajdują się blisko wejścia,
- U5 – miejsca parkingowe są wyraźnie oznakowane,
- U6 – na parkingu pilnuje się, aby miejsca przeznaczone dla osób niepełnosprawnych nie były zajmowane przez osoby do tego nieuprawnione,
- U7 – udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- U8 – windy w urzędzie przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- U9 – toalety w urzędzie przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- U10 – poręcze znajdujące się przy schodach,
- U11 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- U12 – szerokie drzwi, umożliwiające wjazd wózkiem inwalidzkim,
- U13 – antypoślizgowa podłoga w urzędzie,
- U14 – wyrównany poziom podłóg i posadzek,
- U15 – nawierzchnie i krawężniki w okolicy urzędu są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- U16 – urzędnicy są zadbani i schludnie wyglądają,
- U17 – urząd posiada atrakcyjne i przyciągające uwagę informatory,
- U18 – urząd posiada dobrze opracowaną stronę internetową,
- U19 – strona internetowa urzędu miejskiego zawiera istotne informacje dla osób niepełnosprawnych,
- U20 – urząd jest wyremontowany i zadbany,
- U21 – pracownicy urzędu wykonują daną usługę w ściśle wyznaczonym terminie,
- U22 – urząd jest otwarty po południu i w weekend,
- U23 – urząd załatwia sprawy we właściwy sposób już za pierwszym razem,
- U24 – urząd stara się rozwiązywać sprawy klientów w sposób właściwy i w miarę szybko,
- U25 – w urzędzie robi się wszystko, aby doprowadzić daną sprawę do końca,
- U26 – pracownicy urzędu bezzwłocznie zajmują się klientami i są chętni do udzielania im informacji,
- U27 – pracownicy urzędu są zawsze gotowi udzielić pomocy osobom niepełnosprawnym,

- U28 – pracownicy urzędu są zawsze chętni do pomocy klientom,
- U29 – pracownicy urzędu szybko odpowiadają na e-maile,
- U30 – urząd miejski na bieżąco informuje klienta o przebiegu i realizacji jego sprawy,
- U31 – strona internetowa urzędu miejskiego jest na bieżąco aktualizowana,
- U32 – pracownicy urzędu miejskiego są kompetentni,
- U33 – pracownicy urzędu budzą zaufanie,
- U34 – pracownicy urzędu dbają o bezpieczeństwo danych osobowych klientów,
- U35 – urzędnicy są zawsze grzeczni i życzliwie odnoszą się do klientów,
- U36 – urzędnicy w razie pomyłki klienta pomagają skierować go do właściwego wydziału,
- U37 – urząd miejski traktuje każdego klienta indywidualnie,
- U38 – urzędnicy powinni obsługiwać do ostatniego klienta, nawet w przypadku, gdy czas pracy urzędu dobiega końca,
- U39 – urząd stawia sobie dobro klienta jako cel nadrzędny,
- U40 – urzędnicy są zawsze cierpliwi i wyrozumiali dla swoich klientów.

4. Wyniki badań

Na rysunku 1 przedstawiono ocenę poziomu jakości usług świadczonych przez urzędy miejskie wobec osób niepełnosprawnych, według opinii pracowników urzędu. Jak spodziewano się przed wykonaniem badań, pracownicy omawianych urzędów miejskich oceniają poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego wyżej niż osoby niepełnosprawne. Przy czym, jak wynika z przeprowadzonych badań, oni również dostrzegają mankamenty poziomu obsługi.

W siedmiostopniowej skali najgorzej zostały ocenione kwestie dotyczące:

- przystosowania wind do potrzeb osób niepełnosprawnych – 3,27 (w siedmiostopniowej skali);
- godzin otwarcia urzędu – 3,32;
- antypoślizgową podłogę w urzędzie – 3,95.

Szczególnie warto zwrócić uwagę na kwestie dotyczące godzin otwarcia urzędu, gdyż jest to problem, na który zwracają uwagę zarówno osoby niepełnosprawne, jak i pracownicy badanych urzędów miejskich.

Na rysunku 2 dokonano oceny z podziałem na poszczególne miasta. Z przeprowadzonych badań wynika, że najlepiej poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego został oceniony w miastach takich jak:

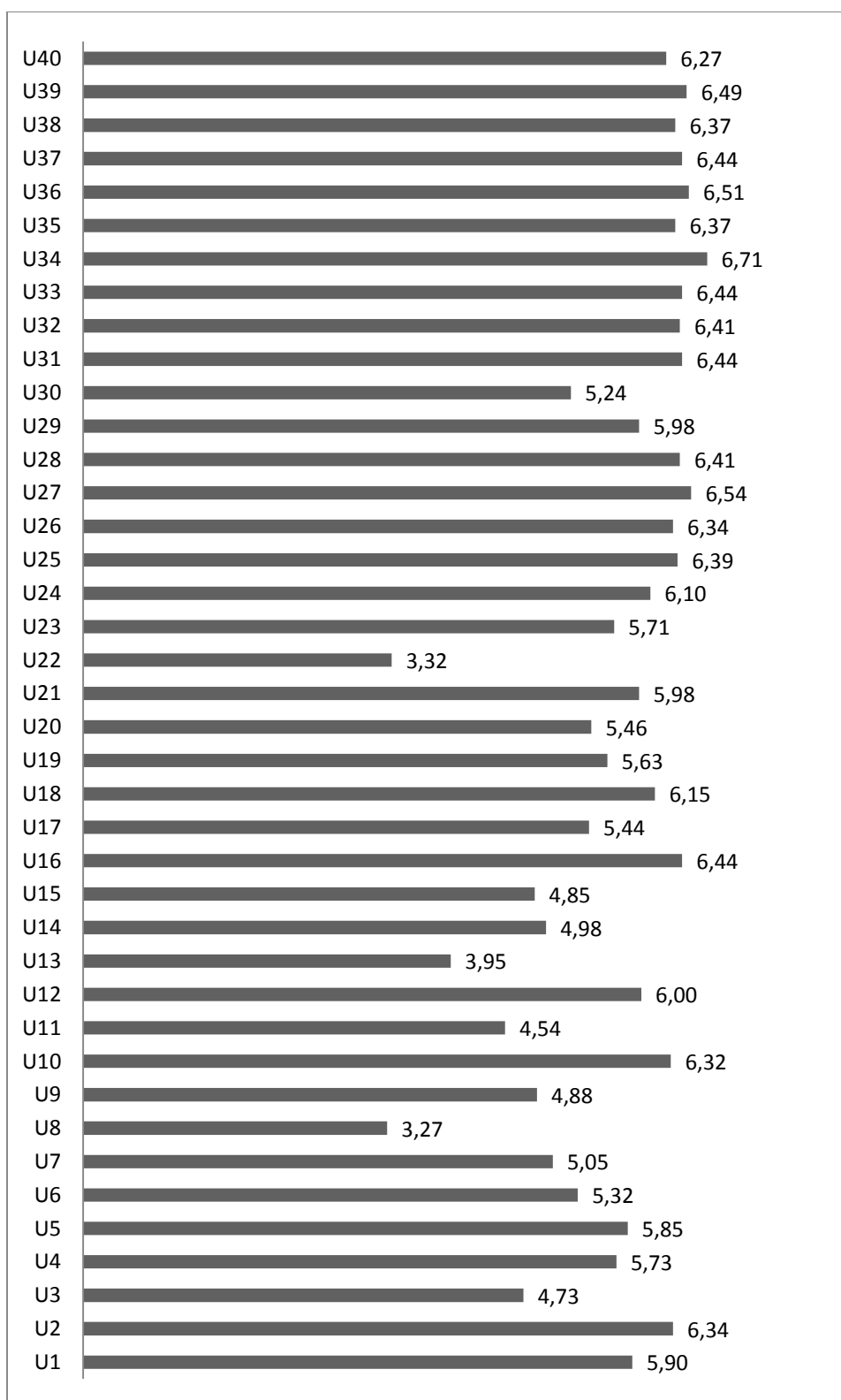
- Bielsko-Biała (ocena 6,80);
- Świętochłowice (6,70);
- Dąbrowa Górnicza (6,65);
- Gliwice (6,63);
- Katowice (6,63).

Najgorzej realizację obsługi klienta niepełnosprawnego ocenili pracownicy z urzędów miejskich następujących miast:

- Ustroń (3,48);
- Pszów (4,40);
- Świętochłowice (4,88);
- Wilamowice (4,85).

W przypadku tych miast, które powtarzały się w pierwszej i drugiej fazie badań, to znaczy otrzymano w ich przypadku zarówno ankiety od klientów niepełnosprawnych, jak i pracowników urzędu, postanowiono zbadać różnice pomiędzy postrzeganiem poziomu jakości przez te dwie strony. Wyniki analizy zostały przedstawione w tabeli 2. Z wyjątkiem Żywca i Piekar Śląskich we wszystkich pozostałych miastach pracownicy urzędów miejskich oceniali poziom jakości obsługi lepiej niż osoby niepełnosprawne. Różnice oscylowały najczęściej w przedziale 1-2. Jest to zrozumiałe z psychologicznego punktu widzenia, gdyż zwykle każdy ma tendencję do nadmiernie pozytywnej oceny samego siebie. Ocena instytucji robiona na zasadzie samooceny jest zawyżona i wypada lepiej niż w przypadku, gdy dokonują jej klienci.

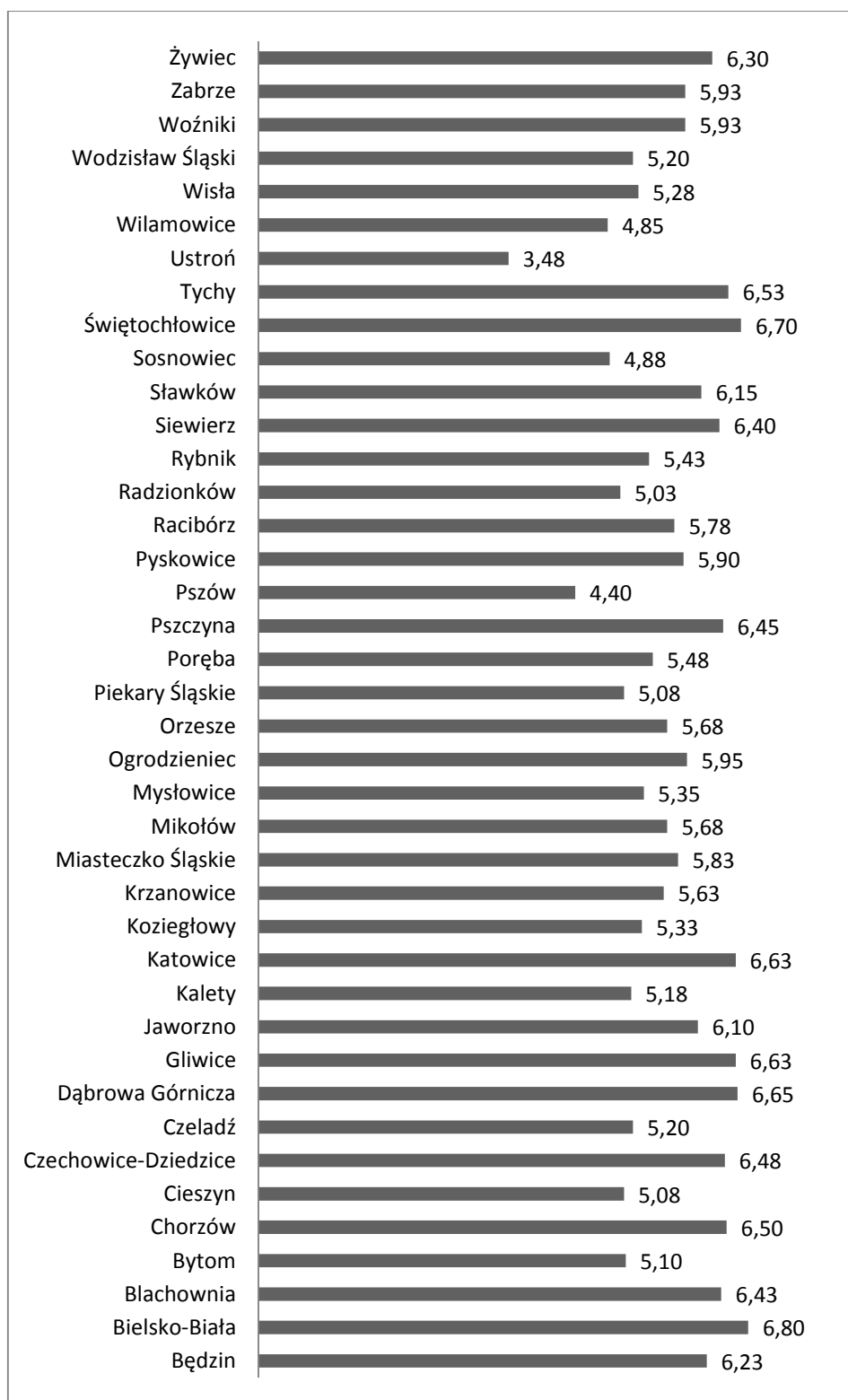
W trakcie badań poproszono również badane urzędy miejskie o opisanie działań, jakie dany urząd miejski podjął w trakcie ostatnich trzech lat w zakresie dostosowania swego poziomu jakości usług do potrzeb osób niepełnosprawnych. Pytanie miało charakter pytania otwartego, dlatego nie wszystkie urzędy udzieliły na nie odpowiedzi. Odpowiedzi te miały również bardzo różny charakter, począwszy od szczegółowego opisu do bardzo pobieżnego przedstawienia kilku najważniejszych punktów. W tabeli 3 dokonano rekapitulacji najważniejszych kwestii, które zostały zawarte w uzyskanych ankietach.



Rys. 1. Ocena poziomu jakości obsługi klienta niepełnosprawnego w opinii pracowników urzędów miejskich

Fig. 1. Evaluate the level of customer service with a disability in the opinion of employees of municipal offices

Źródło: Opracowanie własne.



Rys. 2. Ocena poziomu jakości obsługi klienta niepełnosprawnego w opinii pracowników urzędów miejskich z podziałem na miasta

Fig. 2. Evaluate of the level of customer service with a disability in the opinion of the employees of the city divided into city

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 2

Poziom jakości postrzeganej obsługi klienta niepełnosprawnego
przez osoby niepełnosprawne i pracowników urzędu

Miasto	Ocena przez pracowników	Ocena przez osoby niepełnosprawne	Różnica
Bielsko-Biała	6,80	5,48	1,32
Bytom	5,10	4,78	0,32
Chorzów	6,50	4,78	1,72
Cieszyn	5,08	4,51	0,57
Czechowice-Dziedzice	6,48	4,31	2,16
Dąbrowa Górnicza	6,65	5,17	1,48
Gliwice	6,63	4,98	1,64
Jaworzno	6,10	5,50	0,60
Katowice	6,63	4,68	1,95
Mikolów	5,68	5,61	0,06
Mysłowice	5,35	4,40	0,95
Piekary Śląskie	5,08	5,47	-0,39
Poręba	5,48	4,46	1,02
Pszczyna	6,45	4,92	1,53
Rybnik	5,43	5,54	-0,12
Siewierz	6,40	4,84	1,56
Sosnowiec	4,88	4,68	0,19
Tychy	6,53	5,09	1,43
Zabrze	5,93	4,89	1,04
Żywiec	6,30	6,50	-0,20

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 3

Działania podejmowane w ostatnich 3 latach przez urzędy miejskie
w zakresie poprawy poziomu jakości obsługi osób niepełnosprawnych

Miasto	Podjęte działania
Bielsko-Biała	<ul style="list-style-type: none"> • w budynkach urzędu przeprowadzono przegląd pomieszczeń pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych z różnymi dysfunkcjami, a wnioskowane zalecenia zostały wykonane. • dostosowano stronę internetową urzędu miejskiego pod kątem osób z różnymi dysfunkcjami. • podczas załatwiania spraw w urzędzie miejskim osoby niesłyszące mają możliwość korzystania z tłumacza języka migowego. • odbywały się szkolenia pracowników w zakresie obsługi klienta niepełnosprawnego.
Błachownia	<ul style="list-style-type: none"> • remont podjazdu dla osób niepełnosprawnych wraz z barierką w siedzibie urzędu. • remont i budowa nowych chodników posiadających udogodnienia dla osób niepełnosprawnych. • wprowadzenie systemu E-PUAP Elektronicznego Obiegu Dokumentów.
Bytom	<ul style="list-style-type: none"> • budowa windy dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych.
Chorzów	<ul style="list-style-type: none"> • remont windy – zastosowanie w niej panelu głosowego oraz pisma punktowego dla osób niewidomych. • zatrudnienie w urzędzie tłumacza języka migowego.
Czechowice-Dziedzice	<ul style="list-style-type: none"> • windy dla osób niepełnosprawnych. • podjazdy dla osób niepełnosprawnych. • montaż barierek przy schodach. • remont w zakresie dostosowania toalet w budynku głównym do potrzeb osób niepełnosprawnych.

cd. tabeli 3

Cieszyn	<ul style="list-style-type: none"> • dostosowanie holu wejściowego/kancelarii ogólnej do potrzeb osób niepełnosprawnych • możliwość załatwienia spraw przez osobę niepełnosprawną w pomieszczeniu dostępnym na poziomie wejścia do budynku. • stworzenie sanitariatu dla osób niepełnosprawnych.
Dąbrowa Górnicza	<ul style="list-style-type: none"> • na każdym piętrze znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych. • wyznaczono miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, znajdujące się na poziomie „-1”, blisko wejść budynku. • oznaczono w windzie przyciski cyframi w alfabecie Braille’a oraz zamieszczono przy windzie tabliczki informacyjnych w alfabecie Braille’a. • obniżono lamy umożliwiające załatwienie spraw urzędowych przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. • przeszkolono pracowników z zakresie znajomości języka migowego.
Gliwice	<ul style="list-style-type: none"> • uruchomienie środowiskowego domu dla osób z zaburzeniami psychicznymi. • współfinansowanie porad prawnych i psychologicznych dla osób niepełnosprawnych, ich rodzin, opiekunów itp. • finansowanie asystenta osób niepełnosprawnych. • prowadzenie „Galerii w podwórzu” promującej twórczość osób niepełnosprawnych. • prowadzenie informacji dla osób niepełnosprawnych na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Gliwicach. • remont sanitariatów w pomieszczeniach przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, na wszystkich kondygnacjach budynku.
Jaworzno	<ul style="list-style-type: none"> • udostępnienie usługi tłumacza języka migowego on-line w punkcie informacyjnym urzędu bez konieczności wcześniejszego umawiania spotkania z tłumaczem. • oznakowanie schodów zewnętrznych przy budynkach urzędu taśmami (dla osób niedowidzących). • pomoc osobom głuchoniemym w załatwieniu spraw przez pracownika urzędu znającego język migowy.
Kalety	<ul style="list-style-type: none"> • poprawa infrastruktury ułatwiającej poruszanie się osób niepełnosprawnych po urzędzie.
Katowice	<ul style="list-style-type: none"> • Miejski System Powiadamiania Ratunkowego – dla osób, które nie zawsze są w stanie porozumieć się z dyspozytorem. • internetowy informator dla osób niepełnosprawnych – Katowice bez barier – dla osób ze schorzeniami, które mają problemy z dotarciem do obiektu. • kiosk informacyjny INFOMAT-E dla osób z dysfunkcją narządu wzroku i słuchu. • Internetowe Mapy Systemu Informacji Przestrzennej Katowic – dla wszystkich niepełnosprawnych mieszkańców Katowic. • tłumacz języka migowego dla osób z zaburzeniem słuchu. • słuchawki na podczerwień dla osób z zaburzeniem wzroku i słuchu. • Informator dla osób niepełnosprawnych. • mówiąca przeglądarka internetowa dla osób z zaburzeniem wzroku. • usługi asystenckie dla niepełnosprawnych mieszkańców na terenie miasta Katowice i miast aglomeracji śląskiej. Wykonywane są następujące usługi: <ul style="list-style-type: none"> ○ usługa towarzysząca (rozmowa wspierająca, wspieranie w realizacji zainteresowań), ○ usługa komunikacyjno-transportowa (pomoc w dotarciu na wybrane miejsce), ○ wsparcie rehabilitacyjne i lecznicze (towarzyszenie podczas wizyt lekarskich), ○ usługa doradcza (pomoc w załatwianiu spraw urzędowych), ○ pomoc w czynnościach dnia codziennego, ○ asystenckie wsparcie edukacyjne, ○ wsparcie zawodowe w miejscu pracy.
Koziegłowy	<ul style="list-style-type: none"> • budowa podjazdów dla wózków inwalidzkich. • projekt „Internet dla mieszkańców”, w którym jednym z kryteriów otrzymania laptopa i dostępu do Internetu było posiadanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności od umiarkowanego wzwyż. • w urzędzie miejskim pracują dwie osoby przeszkolone w zakresie posługiwania się językiem migowym.

cd. tabeli 3

Miasteczko Śląskie	<ul style="list-style-type: none"> • przebudowa strony internetowej do potrzeb osób niedowidzących.
Mysłowice	<ul style="list-style-type: none"> • wprowadzenie tabliczek informacyjnych. • oznaczenie ciągów komunikacyjnych żółto-czarnymi taśmami (schody). • zastosowanie dodatkowego oporęczowania przy schodach. • przystosowanie toalet do osób niepełnosprawnych ruchowo. • zainstalowanie urządzenia multimedialnego służącego do komunikacji z osobami niesłyszącymi. • dostosowanie oficjalnej strony internetowej urzędu dla potrzeb osób niedowidzących. • wykonanie remontu pochylni prowadzącej do głównego wejścia w urzędzie miejskim. • remont znoszący bariery architektoniczne w okolicy biura Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych. • ukończenie kursu języka migowego przez pracowników urzędu. • wyznaczenie dodatkowego miejsca parkingowego dla osoby niepełnosprawnej obok biura Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych.
Ogrodzieniec	<ul style="list-style-type: none"> • remont łazienki. • poszerzenie drzwi w kilku pomieszczeniach budynku urzędu. • wyznaczenie miejsc przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych na parkingach.
Orzesze	<ul style="list-style-type: none"> • wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych. • pochylnie i podjazdy dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. • toaleta w urzędzie wykonana zgodnie z zasadami dostosowania jej dla osób niepełnosprawnych. • drzwi w urzędzie miejskim umożliwiają wjazd wózkiem inwalidzkim.
Pszczyna	<ul style="list-style-type: none"> • szkolenia pracowników w zakresie języka migowego. • w Biurze Obsługi Klienta zamontowano stanowisko komputerowe przeznaczone dla osób mających trudności w komunikowaniu się.
Pyskowice	<ul style="list-style-type: none"> • adaptacja pomieszczenia na WC dla osób niepełnosprawnych. • zapewnienie dostępności tłumacza języka migowego dla osób niesłyszących.
Racibórz	<ul style="list-style-type: none"> • przebudowa lady do obsługi osób niepełnosprawnych.
Radzionków	<ul style="list-style-type: none"> • opracowanie projektu budowlanego, w którym znajdują się rozwiązania dostępu dla osób niepełnosprawnych.
Pszów	<ul style="list-style-type: none"> • wybudowanie na parkingu dwóch miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych, w tym jednego miejsca przed samym wejściem do urzędu miasta. • skierowanie jednego pracownika na kurs języka migowego. • oznakowanie strony internetowej urzędu miasta w zakresie obsługi osób mających trudności w zakresie komunikacji. • dostosowanie wejścia do lokalu wyborczego dla osób niepełnosprawnych.
Rybnik	<ul style="list-style-type: none"> • szkolenie pracowników w zakresie języka migowego. • w punkcie informacyjnym zainstalowano tak zwaną pętlę indukcyjną poprawiającą komunikację z osobami niedosłyszącymi.
Sosnowiec	<ul style="list-style-type: none"> • funkcjonowanie punktu informacyjnego dla niepełnosprawnych mieszkańców w zakresie ulg, uprawnień, instrumentów wsparcia itp. • kompleksowe przystosowanie punktu informacyjnego w zakresie eliminacji barier architektonicznych (windy, dostępność pomieszczeń). • szkolenia urzędników w zakresie języka migowego.
Sławków	<ul style="list-style-type: none"> • poprawa strony internetowej BIP, która posiada specjalne opcje zmiany wielkości i koloru czcionki dla osób słabowidzących. Strona ma być pomocna w uzyskaniu niezbędnych informacji dotyczących funkcjonowania urzędu przez osoby niepełnosprawne. • przeszkolenie pracowników w zakresie indywidualnego i kompetentnego podejścia do petenta niepełnosprawnego oraz zapewnienia mu pomocy w przemieszczaniu się po budynku urzędu miasta. • przeszkolenie pracownika w zakresie komunikowania się w języku migowym dla osób słabosłyszących.

cd. tabeli 3

Tychy	<ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzono rozbudowę podcieni, w ramach której zastosowano drzwi automatycznie rozsuwane, pozwalające na wygodny wjazd osób na wózku inwalidzkim. • w Biurze Obsługi Klienta na parterze utworzono stanowisko dostosowane dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim. • w Biurze Obsługi Klienta zainstalowano aparat – tłumacz języka migowego. • na stronie Biuletynu Informacji Publicznej opublikowano ikonę skierowaną do osób niepełnosprawnych, w której znajdują się kategorie: <ul style="list-style-type: none"> ○ dla osób niedowidzących – zmiana wersji kolorystycznej oraz wielkości czcionki, ○ dla osób niedosłyszących – informacja dotycząca języka migowego, ○ mówiąca przeglądarka internetowa – pozwalające osobom niewidomym i niesłyszącym na korzystanie z serwisu; • przed Urzędem Stanu Cywilnego wybudowano dźwig (platformę) dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
Wilamowice	<ul style="list-style-type: none"> • dostosowanie 4 lokacji wybranych z 8 do potrzeb poruszania się osób niepełnosprawnych ruchowo. • poprawa infrastruktury w zakresie e-urzędu. • realizacja projektu „Przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu w gminie Wilamowice”.
Wisła	<ul style="list-style-type: none"> • budowa podjazdu dla osób niepełnosprawnych. • budowa windy dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych.
Wodzisław Śląski	<ul style="list-style-type: none"> • realizacja kursu praktycznego dla pracowników zajmujących się obsługą klientów w związku ze zmianą w ustawie o języku migowym: „Język migowy dla pracowników instytucji publicznych”, „Polski język migowy”.
Woźniki	<ul style="list-style-type: none"> • w okolicach urzędu obniżono krawężniki i wykonano podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
Zabrze	<ul style="list-style-type: none"> • dla osób niesłyszących i niedosłyszących tłumacz języka migowego. • tłumacz języka migowego on-line – urządzenie dedykowane, dostępne w godzinach pracy urzędu. • likwidacja barier architektonicznych w budynku przy ulicy Powstańców Śląskich i przebudowa wejścia głównego, podjazd i wejście wykonane z materiałów antypoślizgowych, • przy ulicy Zbigniewa Religi winda zewnętrzna i wewnętrzna, przystosowanie toalet dla potrzeb osób niepełnosprawnych, remont windy i dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych. • indywidualne działania Pełnomocnika Prezydenta ds. Osób Niepełnosprawnych.
Żywiec	<ul style="list-style-type: none"> • aktualizacja strony internetowej. • realizacja projektów informatycznych zwiększających dostępność darmowego Internetu.

Źródło: Opracowanie własne.

Z analizy danych zawartych w tabeli 3 wynika, że w ostatnich latach najczęściej podejmowanym przez urzędy miejskie w województwie śląskim działaniem w zakresie poprawy obsługi osób niepełnosprawnych były kwestie związane z przeszkoleniem pracowników urzędu do obsługi języka migowego.

Zgodnie z ustawą⁹:

- osoba uprawniona ma prawo do swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się;
- osoba uprawniona, która nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, ma prawo współdecydowania wraz z rodzicami lub opiekunami prawnymi o wybranej formie komunikowania się.

Powoduje to nałożenie na organy administracji publicznej obowiązku udostępnienia usługi pozwalającej osobom niepełnosprawnym na komunikowanie się z urzędem w wybranej przez siebie formie. Organ administracji publicznej natomiast jest zobowiązany do upowszechnienia informacji o tejże usłudze.

Artykuł 10 ustawy precyzuje, że podmiot zobowiązany (w tym przypadku urząd miejski) powinien zapewnić możliwość korzystania przez osoby uprawnione z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika¹⁰.

W przypadku chęci skorzystania przez osobę niepełnosprawną z tego rodzaju usługi stosuje się następującą procedurę¹¹:

- Osoba uprawniona jest zobowiązana zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, do właściwego ze względu na właściwość sprawy organu administracji publicznej, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
- Zgłoszenie powinno być dokonane w formie określonej przez organ administracji publicznej, w sposób dostępny dla osób uprawnionych.
- Po dokonaniu zgłoszenia organ administracji publicznej jest zobowiązany do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym, na zasadach określonych w ustawie.
- Organ administracji publicznej w przypadku braku możliwości realizacji świadczenia zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wyznaczając możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji uprawnień określonych w niniejszej ustawie.

Działania w zakresie eliminacji barier architektonicznych były podejmowane rzadziej, gdyż – jak zaznaczono to w wielu ankietach – urzędy wykonywały je we wcześniejszych latach. W ostatnich trzech latach dotyczyły one najczęściej dostosowania wind, wyznaczania miejsc parkingowych oraz przestrzeni wokół urzędu, czasem również dostosowywania szerokości drzwi do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo, poruszających się na wózkach inwalidzkich.

⁹ Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Dz.U. z 2011, nr 209, poz. 1243.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Ibidem.

5. Wnioski

Z przeprowadzonych badań wynika, że poziom obsługi klienta niepełnosprawnego korzystającego z usług świadczonych przez urzędy miejskie w województwie śląskim różni się w zależności od tego, czy oceniają go bezpośrednio osoby niepełnosprawne, czy też pracownicy urzędu. Niemalże dla wszystkich badanych miast ocena urzędu przez pracowników jest zawsze lepsza w porównaniu do oceny dokonywanej przez osoby niepełnosprawne. Jest to zjawisko naturalne i wynika z faktu, że człowiek ma tendencję do pozytywnej oceny samego siebie.

Niemniej również badani pracownicy urzędów zwracają uwagę na liczne problemy w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych, w tym zwłaszcza kwestie takie jak: przystosowanie wind do potrzeb osób niepełnosprawnych, godziny otwarcia urzędu czy też antypoślizgowa podłoga.

Można stwierdzić, że największe braki (poza godzinami otwarcia urzędu) dotyczą barier architektonicznych. To ich eliminacja, a przynajmniej ograniczenie, jest głównym czynnikiem mającym wpływ na zadowolenie osób niepełnosprawnych, wynikające z możliwości łatwiejszego dotarcia do urzędu i korzystania z jego usług.

Z przeprowadzonych badań wynika, że działaniami, podejmowanymi najczęściej w ostatnich latach w celu usprawnienia obsługi klientów niepełnosprawnych były działania wynikające z odpowiednich ustaw i dotyczące zwłaszcza przeszkolenia pracowników w zakresie obsługi języka migowego. Działania dotyczące eliminacji barier architektonicznych były podejmowane w tym czasie nieco rzadziej, co wynika z faktu, że w wielu przypadkach realizowano je we wcześniejszych latach – szczególnie w latach 2005-2010.

Bibliografia

1. Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe, s. Architektura, z. 45. Politechnika Śląska, Gliwice 2007, s. 101-108.
2. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. „Economy and Management”, nr 3, 2010, s. 93-108.
3. Borowski R.: Środowisko społeczne osób niepełnosprawnych. NOVOM, Płock 2003.
4. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
5. Bulenda T., Zabłocki J.: Ludzie niepełnosprawni w środowisku społecznym, [w:] Pilch T., Leparczyk I. (red.): Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie. Żak, Warszawa 2003.

6. Eckert U.: Możliwości wyboru drogi życia przez osoby niepełnosprawne, [w:] Palak Z. (red.): Jakość życia osób niepełnosprawnych i nieprzystosowanych społecznie. Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2006.
7. Frąckiewicz L.: Charakterystyka osób niepełnosprawnych, [w:] Frąckiewicz L. (red.): Niepełnosprawni w środowisku społecznym. Akademia Ekonomiczna, Katowice 1999.
8. Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe, s. Architektura i Urbanistyka, t. 5. Politechnika Poznańska, Poznań 2005.
9. Janiszewska-Dand E.: Niepełnosprawność – klasyfikacja i rodzaje. WTZ Olesno.
10. Kaleta P., Żurkowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze. Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie”, z. 63a. Politechnika Śląska, Gliwice 2012.
11. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997 r., nr 50, poz. 475).
12. Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M: Projektowanie bez barier – wytyczne, <http://www.integracja.org/wp-content/uploads/2014/05/projektowanieBB21.pdf>.
13. Loska A.: Review of opportunities and needs of building the Smart Maintenance concept within technical infrastructure system of municipal engineering, [w:] Knosala R. (red.); Innowacje w Zarządzaniu i Inżynierii Produkcji. Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2015.
14. Niepełnosprawni – normalna sprawa. Raport Integracji. Fundacja „Polska bez Barier”, Warszawa 2001.
15. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010.
16. Parchonium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012.
17. Paszkowicz M.A., Garbat M.: Bariery rozwoju kapitału ludzkiego osób niepełnosprawnych, [w:] Woźniak M.G. (red.): Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Kapitał ludzki i intelektualny, część 2. Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2005.
18. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „Bezpieczeństwo Pracy – Nauka i Praktyka”, nr 3, 2009.
19. Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „Bezpieczeństwo Pracy – Nauka i Praktyka”, nr 10, 2011.
20. Pilch T (red.): Encyklopedia Pedagogiczna XXI wieku, t. III. Żak, Warszawa 2004.
21. Racoń-Leja K. Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych. „Architektura”, nr 3, 2010.

22. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
23. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006.
24. Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Dz.U. z 2011, nr 209, poz. 1243.
25. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz.U. z 1997, nr 123, poz. 776.
26. Wapiennik E., Piotrowicz R.: Niepełnosprawny – pełnoprawny obywatel Europy. Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Warszawa 2003.
27. Wiliński M.: Modele niepełnosprawności: indywidualny – funkcjonalny – społeczny, [w:] Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności. Scholar, Warszawa 2010.
28. Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność. Prace Naukowe. Postawy wobec niepełnosprawności. Akademia Ekonomiczna, Katowice 2002.
29. 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:] Skrzypek E. (ed.): Maturity Management. UMCS, Lublin 2013.
30. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych, [w:] Skrzypek E. (red.): Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce. Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014.
31. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice. International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM, Bulgaria 2014.
32. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] Skrzypek E. (red.): Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług. UMCS, Lublin 2013.
33. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] Sitko J., Szczęśniak B. (red.): Systemy Zarządzania w Inżynierii Produkcji. Jakość i Bezpieczeństwo. P.A. NOVA, Gliwice 2014.
34. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Politechnika Śląska, Gliwice 2009.

35. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. *Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie*, z. 79. Politechnika Śląska, Gliwice .
36. Wolniak R.: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich. *Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie*, z. 71. Politechnika Śląska, Gliwice 2014.
37. Wolniak R.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu, [w:] Zwolińska D. (red.): *Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie. T. II*. Katowice 2015.
38. Wolniak R.: Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeżenie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej. *Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie*, z. 77. Politechnika Śląska, Gliwice 2015.
39. Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. *Zeszyty Naukowe, s. Zarządzanie*, z. 2. Wyższa Szkoła Humanitas, Sosnowiec 2014.
40. Wolniak R.: Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices. *The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series*, Vol. 8, 2014.
41. Wolniak R.: Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach. *Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie*”, z. 82. Politechnika Śląska, Gliwice 2015.
42. Wolniak R.: Postrzeżenie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie, [w:] Dziadkowiec J., Sikora T. (red.): *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług*. Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015.
43. Wolniak R.: Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu. *Zeszyty Naukowe, s. Organizacja i Zarządzanie*”, z. 83. Politechnika Śląska, Gliwice 2015.
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:] Bartnicka J.: *Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych*. Gliwice 2011.
45. Żuraw H.: *Udział niepełnosprawnych w życiu społecznym*. Żak, Warszawa 2008.

Abstract

European Union guidelines highlight the need to reduce architectural barriers and adapt the so-called public spaces for the disabled. To meet this trend more and more frequently in the literature shall be the subject for people with disabilities as well as conducts empirical research associated with it. This publication presents the results of research conducted in the Silesia province in terms of customer service quality perception disabled by office staff. The aim of the study is to determine what level of quality customer service office staff with a disability perceive and how this assessment differs from the assessment made by office staff. The study shows that the level of customer service with a disability benefiting from services provided by the municipal offices in the Silesian province varies, depending on whether you give it directly to people with disabilities or office workers. Generally, almost all the cities studied by the assessment office staff is always better compared to the assessment made by people with disabilities. It is a natural phenomenon stems from the fact that man tends to a positive assessment of himself.