

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania

SATYSFAKCJA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH Z USŁUG PUBLICZNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W BYTOMIU

Streszczenie. Artykuł koncentruje się na prezentacji wyników badań dotyczących postrzegania barier w obsłudze przez klientów niepełnosprawnych z obsługi w urzędzie miejskim. Na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędzie Miejskim w Bytomiu przeanalizowano silne i słabe strony badanego urzędu w kontekście potrzeb osób niepełnosprawnych.

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

SATISFACTION OF PERSONS WITH DISABILITIES FROM SERVICES IN PUBLIC OFFICE ON THE EXAMPLE OF MUNICIPIAL OFFICE IN BYTOM

Summary. The publication focuses on the presentation of the results of research on customer services barriers of disabled customers in the municipality. On the basis of research conducted at the town hall in Bytom we analysed the strengths and weaknesses of the office in the context of the needs of people with disabilities.

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

1. Wprowadzenie

Udział osób niepełnosprawnych w ogólnej liczbie ludności naszego kraju wzrasta od wielu lat. Statusem osoby niepełnosprawnej legitymuje się prawie co siódmy Polak. Narastanie zjawiska niepełnosprawności niesie ze sobą liczne konsekwencje [10, s. 11; 6; 4].

Wskutek niepełnosprawności pogarsza się sprawność funkcjonowania organizmu człowieka. Znajduje to potem swoje odzwierciedlenie w pojawiających się trudnościach w życiu codziennym człowieka, w tym w szczególności w ograniczonych możliwościach uczestnictwa w życiu społecznym, politycznym i kulturze [4, s. 33-42].

Dlatego istotne jest, aby usługi publiczne były tak realizowane, żeby osoby niepełnosprawne mogły w pełnym stopniu z nich korzystać. W przypadku urzędu miejskiego w pierwszej kolejności trzeba uwzględnić likwidację tak zwanych barier architektonicznych, a następnie likwidację pozostałych problemów, zależnych od konkretnego rodzaju niepełnosprawności. Celem niniejszego artykułu jest zbadanie na przykładzie Urzędu Miejskiego w Bytomiu dostępności usług świadczonych przez urząd dla osób niepełnosprawnych.

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.

2. Klient niepełnosprawny – podstawy problematyki

Z uwagi na fakt, że autor poruszał kwestie dotyczące podstaw teoretycznych omawianych w niniejszej publikacji zagadnień w licznych innych publikacjach, w przedstawianym artykule dokonano tylko rekapitulacji kilku najistotniejszych kwestii¹.

W Polsce problematyka osób niepełnosprawnych znalazła swe odbicie w specjalnie poświęconym tej problematyce 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 pracy [20].

Osoby niepełnosprawne żyją i funkcjonują w każdym społeczeństwie i stanowią sporą grupę. Stopień niepełnosprawności jest bardzo zróżnicowany. Można wyróżnić siedem rodzajów niepełnosprawności².

¹ Porównaj między innymi: [25, s. 171-180; 22, s. 249-260; 30, s. 327-343; 24, s. 159-169].

² A.I Brzezińska, R Kaczan, K. Smoczyńska (red): *Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności*. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2010.

Problemy osób niepełnosprawnych pogłębia wiele czynników usytuowanych w bliższym i dalszym środowisku ich życia, zwanych barierami dostępu i uczestnictwa [3]. Sprzyjających gminom warunków w obrębie tej kwestii nie stwarza również istniejący w naszym kraju system rehabilitacji zawodowej [16, s. 6-38 i 50-92]. W praktyce możliwości oddziaływania jednostek samorządu gminnego na poprawę szeroko rozumianej jakości życia w przypadku osób niepełnosprawnych są przestrzennie zróżnicowane. Wynika to w dużej mierze ze zróżnicowanego poziomu rozwoju cywilizacyjnego gmin, wyrażającego się między innymi przestrzennie zróżnicowaną wielkością dochodów własnych oraz kapitałem ludzkim, kształtującym podwaliny społecznego stosunku do niepełnosprawności i dotkniętych nią osób [3].

3. Poziom dostępności usług świadczonych przez urząd z punktu widzenia osób niepełnosprawnych – wyniki badań

Podczas badań prowadzonych w ramach projektu wspomnianego we wstępie przeanalizowano potrzeby osób niepełnosprawnych (jakość postrzegana) oraz ich ocenę poziomu jakości usług świadczonych przez dany urząd miejski. W niniejszej publikacji skoncentrowano się na zagadnieniach dotyczących postrzegania poziomu usług przez osoby niepełnosprawne w odniesieniu do Urzędu Miejskiego w Bytomiu.

Badania prowadzono na próbie 90 osób niepełnosprawnych korzystających z usług wspomnianego urzędu. W procesie badawczym wzięto pod uwagę 49 następujących zmiennych:

- Z1 – sprzęt posiadany przez urząd,
- Z2 – lokalizacja urzędu (łatwość dotarcia),
- Z3 – odpowiednia liczba miejsc parkingowych,
- Z4 – miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych blisko wejścia do urzędu,
- Z5 – wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych,
- Z6 – pilnowanie, aby nieuprawnieni nie zajmowali miejsc dla niepełnosprawnych,
- Z7 – udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- Z8 – windy przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z9 – toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z10 – poręcze przy schodach,
- Z11 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych,
- Z12 – drzwi mające szerokość umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim,
- Z13 – antypoślizgowa podłoga,
- Z14 – wyrównany poziom progów i posadzek,

- Z15 – nawierzchnia i krawężniki w okolicy urzędu dostosowane dla osób niepełnosprawnych,
- Z16 – wygląd i schludność urzędników,
- Z17 – atrakcyjność materiałów informacyjnych,
- Z18 – czytelność strony internetowej,
- Z19 – strona internetowa zawierająca informacje dla osób niepełnosprawnych,
- Z20 – strona internetowa czytelna dla osób z niepełnosprawnością wzrokową,
- Z21 – wygląd budynku urzędu,
- Z22 – terminowość wykonania usługi,
- Z23 – urząd otwarty po południu i w weekend,
- Z24 – załatwianie spraw przez pracowników urzędu za pierwszy razem,
- Z25 – szybkie rozwiązywanie spraw klientów,
- Z26 – pracownicy urzędu robiący wszystko, aby doprowadzić sprawę do końca,
- Z27 – chęć do udzielania klientom informacji,
- Z28 – pracownicy urzędu starający się udzielić pomocy osobom niepełnosprawnym,
- Z29 chęć do udzielania pomocy klientom,
- Z30 – szybkość odpowiadania na e-maile,
- Z31 – informowanie na bieżąco klienta o przebiegu sprawy,
- Z32 – szybkość aktualizacji strony internetowej,
- Z33 – kompetencje pracowników urzędu,
- Z34 – pracownicy urzędu budzący zaufanie,
- Z35 – poziom dbałości o bezpieczeństwo danych osobowych klienta,
- Z36 – stosunek pracowników do klienta (grzeczność, życzliwość),
- Z37 – kierowanie klienta do właściwego wydziału,
- Z38 – indywidualne podejście do klienta,
- Z39 – obsługa do ostatniego klienta, nawet gdy czas pracy dobiega końca,
- Z40 – stawianie sobie dobra klienta za cel nadrzędny,
- Z41 – wyrozumiałość i cierpliwość wobec klientów,
- Z42 – znajomość dobrych praktyk obsługi osób niepełnosprawnych przez urzędników,
- Z43 – urzędnicy zwracający się do osób z dysfunkcją słuchu za pomocą odpowiedniego urządzenia,
- Z44 – urzędnicy rozmawiający z osobą niedosłyszącą w osobnym pomieszczeniu,
- Z45 – w urzędzie znajduje się pracownik znający język migowy,
- Z46 – urzędnicy potrafiący obsługiwać klientów z psem asystującym,
- Z47 – wyposażenie urzędu w specjalne ramki umożliwiające złożenie podpisu pod dokumentem,

- Z48 – umożliwienie osobie niedowidzącej skorzystania z obecności osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów,
- Z49 – brak barier architektonicznych utrudniających poruszanie się osoby niepełnosprawnej ruchowo.

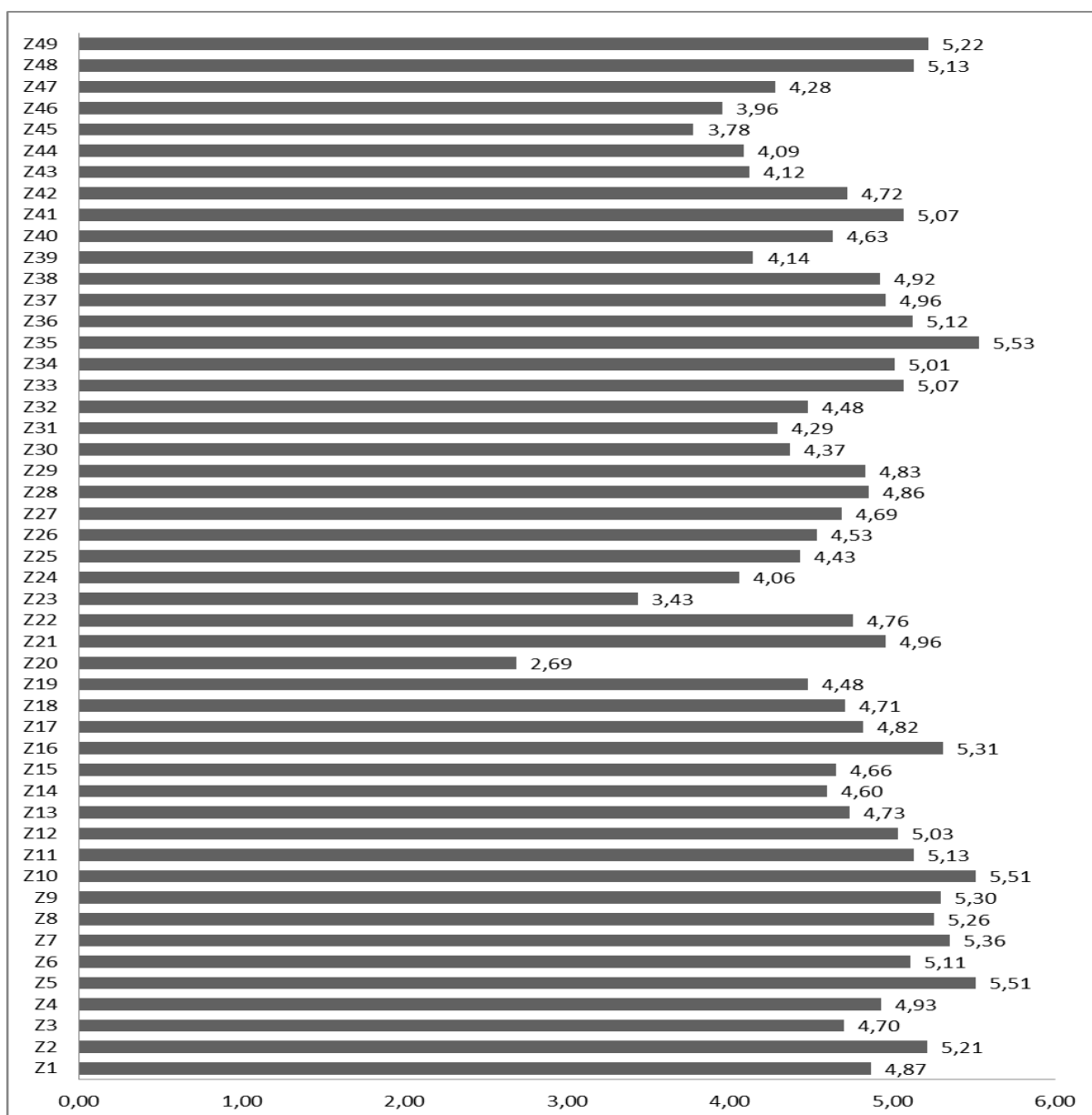
Poszczególne zmienne były oceniane przez osoby niepełnosprawne w skali 1-7, gdzie 1 oznacza, że dana kwestia jest realizowana na bardzo niskim poziomie jakości, a 7, że poziom jakości jej realizacji jest bardzo wysoki.

Budynki magistratu są rozdzielone, co utrudnia korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym. Prawie do okolic każdego z budynków dojeżdża komunikacja miejska, przeważnie jest to któraś z linii autobusowych, rzadziej jest to linia tramwajowa. Obecnie Bytom należy do Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego. Na dzień dzisiejszy osoby niepełnosprawne mają zniżki na przejazdy, a nawet niektóre są zwolnione z opłat przejazdowych. Jest to na pewno dobre rozwiązanie, które ułatwia egzystencję takich osób w codziennym życiu bytomian, lecz nie jest to wyjątek w tym mieście, ponieważ do związku należą również inne okoliczne miasta oraz gminy. Kolejnym atutem KZK GOP-u jest strona internetowa, która jako jedna z nielicznych jest przystosowana w dużym stopniu dla osób niepełnosprawnych, między innymi:

- Wersja kontrastowa strony jest przystosowana do potrzeb osób niedowidzących.
- Skróty klawiszowe – mechanizm, który umożliwia przejście do odnośnika za pomocą skrótów klawiszowych zdefiniowanych na stronie, które zastępują w nawigacji potrzebę używania myszki.
- Czytniki ekranowe – serwis został stworzony na podstawie struktury umożliwiającej dostęp do treści osobom niewidomym, dzięki czytnikom ekranowym osoby niewidome mogą samodzielnie posługiwać się komputerem oraz eksplorować Internet, przyswajając przydatne informacje, tj. rozkład jazdy komunikacji miejskiej. Jest to możliwe tylko wtedy, gdy aplikacje i strony internetowe są stworzone zgodnie ze standardem WCAG i ATAG oraz przetestowane przez niewidomych użytkowników.

Wyniki przeprowadzonych badań zostały zestawione na rysunku 1. Z danych wynika, że postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego różnych aspektów funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Bytomiu kształtuje się pomiędzy 2,5 a 5,5. Do najlepiej ocenionych aspektów funkcjonowania omawianego urzędu można zaliczyć kwestie, takie jak:

- dbanie o bezpieczeństwo danych osobowych klientów (ocena 5,53);
- pilnowanie, aby miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych nie były zajmowane przez osoby do tego nieuprawnione (5,51);
- system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych w urzędzie (5,51);
- udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie (5,36);
- schludny i zadbane wygląd urzędników (5,31).



Rys. 1. Jakość usług w Urzędzie Miejskim w Bytomiu postrzegana przez osoby niepełnosprawne
 Fig. 1. The quality of service in the City Hall in Bytom perceived by people with disabilities

Źródło: Badania własne.

Za główne problemy w funkcjonowaniu urzędu można uznać najslabiej ocenione zmienne, do których zalicza się (ocena poniżej 4):

- czytelność strony internetowej urzędu dla osób z niepełnosprawnością wzrokową (2,69);
- godziny otwarcia urzędu po południu oraz w weekendy (3,43);
- obsługa klientów z psem asystującym (3,78);
- wyposażenie urzędu w specjalne ramki umożliwiające złożenie podpisu pod dokumentem (3,96).

Analiza przeprowadzonych badań pozwala stwierdzić, że wysoko oceniane są kwestie dotyczące barier architektonicznych. W tym zakresie urząd dostosował się do współczesnych

wymogów i większość tych barier udało się zlikwidować. Pozytywna ocena braku barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne jest z pewnością dużą zaletą badanego Urzędu Miejskiego w Bytomiu.

Problemy natomiast dotyczą trzech kwestii. Po pierwsze, co jest typowe również w przypadku innych miast badanych w ramach realizowanego projektu, urząd nie jest całkiem dostosowany do obsługi klienta z bardziej specyficznymi rodzajami niepełnosprawności niż niepełnosprawność ruchowa. W tym przypadku nie zawsze posiadany sprzęt i umiejętności urzędników są wystarczające.

Drugi problem również jest typowy, i to nie tylko w odniesieniu do osób niepełnosprawnych, lecz także do wszystkich klientów urzędu, i dotyczy godzin otwarcia urzędu. Problem ten występuje we wszystkich badaniach podobnych do omawianych w niniejszym artykule. Rozwiązanie go jest trudne z uwagi na koszty.

Trzeci problem jest specyficzny dla badanego urzędu i powinien być stosunkowo łatwy do likwidacji. Zmienną najgorzej ocenianą w przypadku omawianego w niniejszej publikacji urzędu miejskiego jest bowiem czytelność strony internetowej, zwłaszcza w przypadku osób z niepełnosprawnością wzrokową. Informatycy urzędu powinni poprawić stronę, korzystając z nowoczesnych technologii umożliwiających umieszczenie na stronie większej czcionki czy też informacji głosowych.

4. Podsumowanie

Omówione w niniejszym artykule badania są częścią większych badań dotyczących oceny funkcjonowania urzędów miejskich w województwie śląskim z perspektywy klientów niepełnosprawnych. Wyniki dotyczące Urzędu Miejskiego w Bytomiu pozwalają na wyciągnięcie następujących wniosków:

- urząd miejski jest stosunkowo wysoko oceniany, jeśli chodzi o likwidację barier architektonicznych dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu,
- występują problemy dotyczące godzin otwarcia urzędu, zdaniem badanych klientów, powinna być możliwość załatwiania spraw po południu oraz w weekendy,
- strona internetowa urzędu wymaga poprawy, gdyż nie jest dobrze dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- urząd nie zawsze jest dobrze dostosowany do szczególnych potrzeb osób niepełnosprawnych z niepełnosprawnością inną niż ruchowa.

Bibliografia

1. Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych, „Zeszyty Naukowe. Architektura”, Politechnika Śląska, z. 45, 2007, s. 101-108.
2. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych, „Economy and Management”, nr 3, 2010, s. 93-108.
3. Borek J.: Niepełnosprawność, jako problem społeczno-ekonomiczny gminy, „Zeszyty Naukowe. Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Społeczna w Ostrołęce”, nr 8, 2011, s. 33-42.
4. Borek J.: Zróznicowanie przestrzenne aktywności ekonomicznej niepełnosprawnych mieszkańców Polski, „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, nr 1, 2005, s. 50–58.
5. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
6. Frąckiewicz L.: Niepełnosprawność a praca, [w:] A. Kurzynowski, i inni (red.), Polskie doświadczenia w rehabilitacji zawodowej i zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, 2003. KIG-R, Warszawa 2005, s. 42-43.
7. Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych, „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Architektura i Urbanistyka”, tom 5, 2005, s. 51-59.
8. Kaleta P., Żurakowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie”, z. 63a, 2012, s. 167-188.
9. Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne.
10. Kurzynowski A.: Aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych, „Aktywizacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych”, nr 1(1), 2005.
11. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych, „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010, s. 12-16.
12. Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością, „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012, s. 26-31.
13. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009, s. 14-17.
14. Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011, s. 6-8.
15. Racoń-Leja K.: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych, „Architektura”, nr 3, 2010, s. 165-170.
16. Radziszewska M.: Informator. Przewodnik osoby niepełnosprawnej, wyd. IV, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2009.

17. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
18. 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.
19. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego, „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006, s. 23-27.
20. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz U 1997, nr 123, poz. 776.
21. Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, 2002, s. 161-175.
22. 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, s. 249-260.
23. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
24. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych, [w:] Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce, monografia pod red. E. Skrzypek, Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014, s. 159-169.
25. 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, p. 171-180.
26. 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, p. 171-180.
27. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej, „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010, s. 32-36.
28. 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, s. 53-62.
29. 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.
30. Wolniak R.: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich,

Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie, z. 71, Gliwice, 2014, s. 327-343.

31. Zaszyty 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, s. 21-36.

Abstract

It is therefore essential that public services were so accomplished, so that people with disabilities can full extent of their use. In the case of the municipal office in the first place you have to take into account here the so-called liquidation of architectural barriers, and the subsequent liquidation of the remaining problems, depending on the specific type of disability. The purpose of this paper is to examine, for example, the Municipal Office in Bytom degree of satisfaction with the functioning of the disabled public administration.

The analysis in this publication have been made in the course of the research project Appointment profile model of factors affecting the level of customer service with a disability in terms of sustainability of public administration on the example of the Silesian Province, UMO-2012/05 / B / HS4 / 01144 university symbol PBU- 12 / ROZ3 / 2013, funded by the National Center for Science in the OPUS.