

Radosław WOLNIAK, Bożena SKOTNICKA-ZASADZIEN  
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania  
radoslaw.wolniak@polsl.pl; bozena.skotnicka-zasadzien@polsl.pl

## ZADOWOLENIE KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO ZE ŚWIADCZONYCH USŁUG NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W RYBNIKU

**Streszczenie.** Niniejszy artykuł przedstawia wyniki badań w zakresie określenia poziomu zadowolenia klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług przez urząd miasta. Jako przykład wybrano Urząd Miejski w Rybniku. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczące zadowolenia klienta niepełnosprawnego oraz analizy wpływu poziomu niepełnosprawności na to zadowolenie.

**Słowa kluczowe:** jakość usług, osoby niepełnosprawne, administracja publiczna, zadowolenia klienta

## SATISFACTION OF CUSTOMER WITH DISABILITY FROM SERVICES RENDERED ON THE EXAMPLE OF THE MUNICIPAL OFFICE OF THE CITY RYBNIK

**Summary.** This paper presents the results of research to determine the level of customer satisfaction with the services of people with disability on the example of the Municipal Office in Rybnik. The paper presents results of research on customers with disability satisfaction, and the analysis of the impact of the level of disability on that satisfaction.

**Keywords:** quality of services, people with disabilities, public administration, customers satisfactions

### 1. Wprowadzenie

Przedstawione w niniejszym artykule 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.

We wszystkich społeczeństwach funkcjonują osoby niepełnosprawne, które również muszą załatwiać wszelkie sprawy urzędowe. Wszystkie miejsca użyteczności publicznej, a w szczególności urzędy miejskie, muszą być przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych [1,2,6,7]. Urząd to miejsce, gdzie trzeba załatwić bardzo istotne sprawy, takie jak meldunkowe, wyrobienie dowodu osobistego oraz paszportu itp., dlatego w tych obiektach użyteczności publicznej w szczególności muszą znajdować się wszelkie udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, aby te osoby w sposób komfortowy i nieskrępowany mogły dotrzeć do urzędu, poruszać się po nim oraz załatwić wszystkie sprawy urzędowe. Ze strony urzędników powinny być podjęte wszystkie niezbędne działania, żeby wszyscy petenci, a w szczególności osoby niepełnosprawne, zostali obsłużeni na jak najwyższym poziomie [2,3,9].

Osoby niepełnosprawne mają inne potrzeby, dlatego każdy pracownik urzędu miejskiego powinien umieć świadczyć usługi dla klienta niepełnosprawnego, niezależnie od rodzaju jego niepełnosprawności [5,10,11]. Poszczególne stopnie niepełnosprawności można zdefiniować w następujący sposób: [4,12] lekki stopień niepełnosprawności określa osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy, w porównaniu do zdolności, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych, które dają się kompensować za pomocą wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne. Osoby z tym stopniem upośledzenia często otrzymują III grupę inwalidztwa i możliwość wykonywania lekkich prac [4]. Umiarkowany stopień niepełnosprawności określa 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. Osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności zaliczane są do II grupy inwalidów. Znaczny stopień niepełnosprawności określa 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. Osoby z tym rodzajem niepełnosprawności to inwalidzi I grupy, o całkowitej niezdolności do wykonywania pracy [4]. Istotnym czynnikiem, oprócz stopnia, jest rodzaj niepełnosprawności. Wśród osób niepełnosprawnych wyróżniamy cztery rodzaje niepełnosprawności. Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną, takie jak niewidome i słabowidzące, niesłyszące i słabosłyszące oraz głuchonieme. Kolejny podział to osoby z niepełnosprawnością fizyczną, do których zaliczamy osoby z uszkodzonym narządem ruchu, z przewlekłymi schorzeniami narządów wewnętrznych. Trzeci rodzaj osób niepełnosprawnych to posiadające niepełnosprawność psychiczną, należą do nich: osoby umyślowo upośledzone z niepełnosprawnością intelektualną, osoby psychicznie chore z zaburzeniami osobowości i zachowania. Ostatni rodzaj niepełnosprawności dotyczy osób z niepełnosprawnością złożoną, dotknięte więcej niż

jedną niepełnosprawnością [4]. W tym przypadku może wystąpić połączenie różnych, wymienionych powyżej niepełnosprawności np. osoba niewidoma z umyślowym upośledzeniem, osoba z uszkodzonym narządem ruchu z zaburzeniami psychicznym itp. [4,5].

Do najczęstszych przyczyn wystąpienia niepełnosprawności zalicza się wady wrodzone (na przykład zespół Downa, choroby genetyczne), choroby przewlekłe stanowią 80% wszystkich przyczyn niepełnosprawności. Powodem wystąpienia niepełnosprawności ruchowej są najczęściej choroby reumatyczne oraz demencje. Duża liczba osób niepełnosprawnych jako przyczynę swojego stanu podaje nagłe wypadki, takie jak komunikacyjne, w miejscu pracy, a także urazy oraz zatrucia [6]. Wszystkie te przyczyny powodują nagłą utratę sprawności ruchowej, zmysłowej oraz umysłowej. W 1980 roku Światowa Organizacja Zdrowia przedstawiła Międzynarodową Klasyfikację Uszkodzeń, Niepełnosprawności i Upośledzeń [11]. Według tego podziału koncepcja niepełnosprawności została uznana za biologiczną. Proces stawania się osobą niepełnosprawną może być związany z trzema wymiarami: uszkodzenie – związane z zaburzeniem struktury narządów – oraz zaburzeniem psychicznym na skutek wady wrodzonej lub w wyniku nagłego zdarzenia [6,11].

## 2. Poziom zadowolenia klienta niepełnosprawnego – wyniki badań

Podczas badań prowadzonych w ramach projektu, wspomnianego we wstępie, przeanalizowano potrzeby osób niepełnosprawnych (jakość postrzegana) oraz ich ocenę w zakresie poziomu jakości usług świadczonych przez dany urząd miejski [8]. W niniejszym artykule skoncentrowano się na zagadnieniach dotyczących postrzegania poziomu usług przez osoby niepełnosprawne w odniesieniu do urzędu miejskiego w Rybniku.

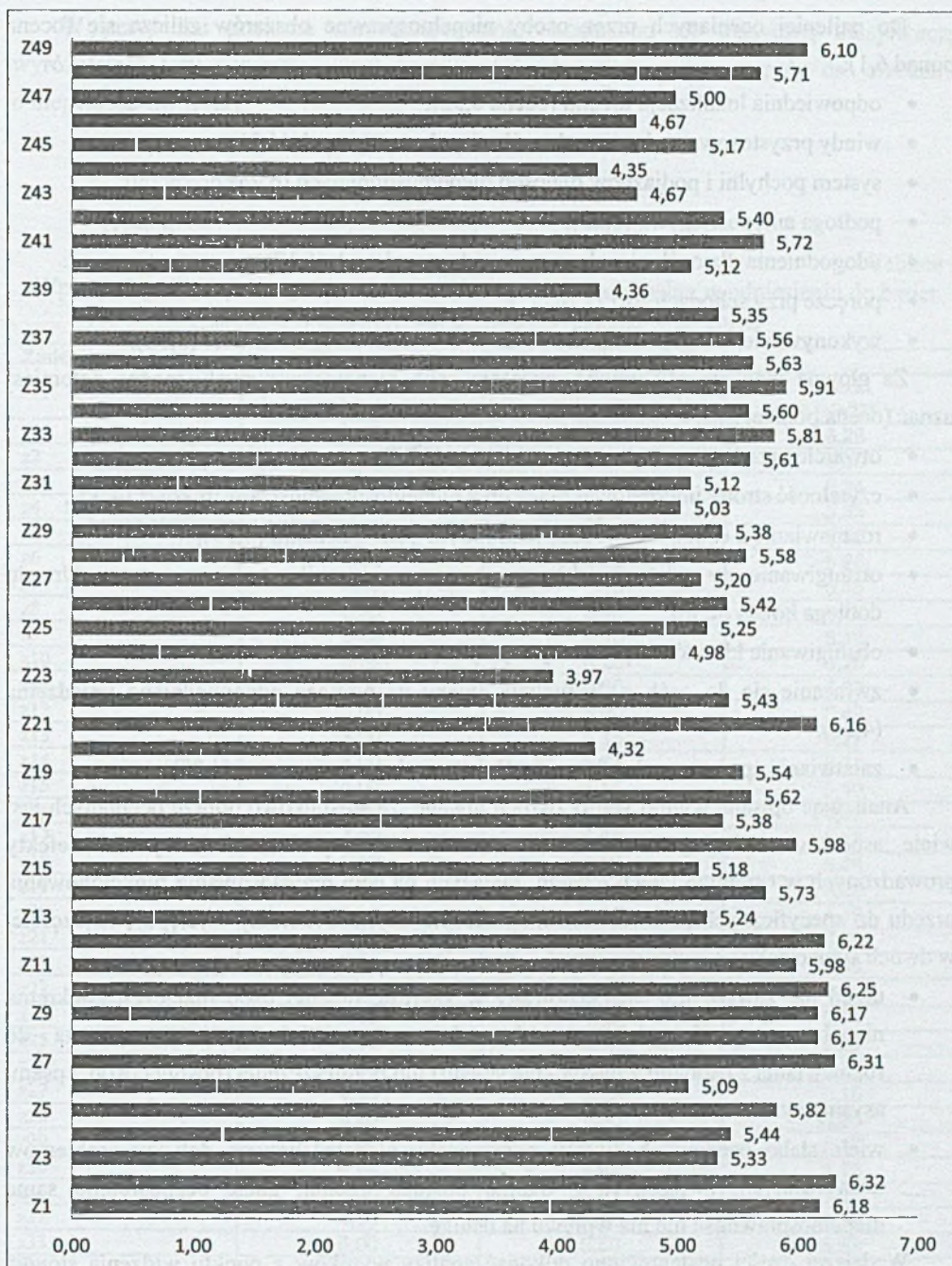
Niniejsze badania są fragmentem badań prowadzonych przez autorów publikacji w zakresie profilu czynników wpływających na poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego w województwie śląskim. W niniejszej publikacji skoncentrowano się na kwestiach jakości postrzeganej od strony klienta niepełnosprawnego na przykładzie jednego z badanych śląskich miast.

Badania prowadzono na próbie 120 osób niepełnosprawnych, korzystających z usług urzędu miejskiego w Rybniku. W procesie badawczym wzięto pod uwagę 49 następujących zmiennych, dotyczących takich kwestii jak: Z1 – sprzęt, którym dysponuje urząd, Z2 – lokalizacja urzędu (łatwość dotarcia), Z3 – odpowiednia liczba miejsc parkingowych, Z4 – miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych blisko wejścia urzędu, Z5 – wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych, Z6 – pilnowanie, aby osoby nieuprawnione nie zajmowały miejsc dla niepełnosprawnych, Z7 – udogodnienia dla osób

niepełnosprawnych w urzędzie, Z8 – windy przystosowane do osób niepełnosprawnych, Z9 – toalety przystosowane do osób niepełnosprawnych, Z10 – poręcze przy schodach, Z11 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych, Z12 – drzwi mają szerokość umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim, Z13 – antypoślizgowa podłoga, Z14 – wyrównany poziom progów i posadzek, Z15 – nawierzchnia i krawężniki w okolicy urzędu dostosowane do osób niepełnosprawnych, Z16 – wygląd i schludność urzędników, Z17 – atrakcyjność materiałów informacyjnych, Z18 – czytelność strony internetowej, Z19 – strona internetowa zawiera informacje dla osób niepełnosprawnych, Z20 – strona internetowa czytelna dla osób z niepełnosprawnością wzrokową, Z21 – wygląd budynku urzędu, Z22 – terminowość wykonania usługi, Z23 – urząd jest otwarty po południu i w weekend, Z24 – załatwianie spraw przez pracowników urzędu za pierwszy razem, Z25 – szybkie rozwiązywanie spraw klientów, Z26 – pracownicy urzędu robią wszystko, aby doprowadzić sprawę do końca, Z27 – chęć do udzielania klientom informacji, Z28 – pracownicy urzędu starają się udzielić pomoc 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 budzą 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 zwracają się do osób z dysfunkcją słuchu za pomocą odpowiedniego urządzenia, Z44 – urzędnicy rozmawiają z osobą niedosłyszącą w osobnym pomieszczeniu, Z45 – w urzędzie znajduje się pracownik znający język migowy, Z46 – urzędnicy potrafią obsługiwać klientów z psem asystującym, Z47 – urząd jest wyposażony w specjalne ramki umożliwiające złożenie podpisu pod dokumentem, Z48 – osobie niedowidzącej umożliwia się obecność osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów, Z49 – urząd miejski nie zawiera 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.

Wyniki przeprowadzonych badań zostały zestawione na rys. 1. Z danych wynika, że zadowolenie klienta niepełnosprawnego, z różnych aspektów funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Rybniku kształtuje się na poziomie pomiędzy 3,5 a 6,5.



Rys. 1. Jakość usług postrzegana przez osoby niepełnosprawne w Urzędzie Miejskim w Rybniku

Fig. 1. The quality of service perceived by people with disabilities in the City Hall in Rybnik

Źródło: Badania własne.

Do najlepiej ocenianych przez osoby niepełnosprawne obszarów zalicza się (ocena ponad 6,1):

- odpowiednia lokalizacja urzędu (ocena 6,32),
- windy przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (6,31),
- system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych (6,25),
- podłoga antypoślizgowa (6,23),
- udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w toaletach (6,17),
- poręcze przy schodach (6,17),
- wykonywanie usługi przez pracowników w wyznaczonym terminie (3,16).

Za główne mankamenty urzędu, zdaniem osób niepełnosprawnych, można natomiast uznać (ocena poniżej 5):

- otwarcie urzędu po południu i w weekendy (3,97),
- czytelność strony internetowej dla osób z niepełnosprawnością wzrokową (4,32),
- rozmawianie z osobą niesłyszącą w osobnym pomieszczeniu (4,35),
- obsługiwanie do ostatniego klienta nawet w przypadku, gdy czas pracy Urzędu dobiega końca (4,36),
- obsługiwanie klientów z psem asystującym (4,68),
- zwracanie się do osób z dysfunkcją słuchu za pomocą odpowiedniego urządzenia (4,36),
- załatwianie spraw we właściwy sposób już za pierwszym razem (4,98).

Analizując opisane wyniki warto zwrócić uwagę, że stosunkowo dobrze ocenianych jest wiele aspektów związanych z barierami architektonicznymi. Widać wyraźnie efekty prowadzonych w ostatnich latach działań, mających na celu przystosowanie funkcjonowania urzędu do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych. Problemy występują najczęściej w dwóch sytuacjach:

- urząd nie zawsze jest przystosowany w zakresie obsługi osób mających konkretną niepełnosprawność, gdzie potrzebny jest odpowiedni sprzęt (urządzenia do rozmawiania z osobami z dysfunkcją słuchu) lub pomieszczenia (obsługa osób z psami asystującymi) itp.,
- wiele słabo ocenianych kwestii przez osoby niepełnosprawne dotyczy problemów uniwersalnych, związanych z ogólną obsługą klienta, gdzie bezpośrednio sama niepełnosprawność nie ma wpływu na usługę.

W dalszej części postanowiono dokonać analizy wyników z punktu widzenia stopnia niepełnosprawności badanych klientów. Do badania występowania różnic między grupami posłużono się testem nieparametrycznym Anova Kruskalla-Wallisa na poziomie istotności statystycznej  $\alpha=0,05$ .

W przypadku poziomu niepełnosprawności posłużono się klasyczną klasyfikacją, wyróżniającą trzy poziomy niepełnosprawności (stosowaną przez zespoły ds. orzekania o niepełnosprawności):

- znaczny,
- umiarkowany,
- lekki.

Tablica 1

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

| Zmienne | Stopień niepełnosprawności |                       |                 |
|---------|----------------------------|-----------------------|-----------------|
|         | Znaczny<br>(N=7)           | Umiarkowany<br>(N=40) | Lekki<br>(N=73) |
| z1      | 6,00                       | 5,93                  | 6,26            |
| z2      | 6,00                       | 6,23                  | 6,33            |
| z3      | 4,00                       | 5,20                  | 5,34            |
| z4      | 5,00                       | 5,53                  | 5,33            |
| z5      | 5,00                       | 5,70                  | 5,85            |
| z6      | 4,00                       | 4,70                  | 5,26            |
| z7      | 5,00                       | 6,03                  | 6,45            |
| z8      | 5,00                       | 5,95                  | 6,26            |
| z9      | 6,00                       | 6,10                  | 6,18            |
| z10     | 5,00                       | 6,20                  | 6,26            |
| z11     | 5,00                       | 5,80                  | 6,07            |
| z12     | 5,00                       | 5,90                  | 6,40            |
| z13     | 3,00                       | 5,15                  | 5,22            |
| z14     | 4,00                       | 5,63                  | 5,77            |
| z15     | 5,00                       | 5,15                  | 5,10            |
| z16     | 4,00                       | 5,75                  | 6,07            |
| z17     | 4,00                       | 5,55                  | 5,18            |
| z18     | 5,00                       | 5,73                  | 5,48            |
| z19     | 5,00                       | 5,85                  | 5,29            |
| z20     | 0,00                       | 4,60                  | 4,18            |
| z21     | 5,00                       | 5,98                  | 6,22            |
| z22     | 5,00                       | 5,30                  | 5,40            |
| z23     | 3,00                       | 3,65                  | 4,01            |
| z24     | 5,00                       | 4,68                  | 5,04            |
| z25     | 5,00                       | 5,13                  | 5,23            |
| z26     | 5,00                       | 5,50                  | 5,33            |
| z27     | 5,00                       | 5,13                  | 5,15            |
| z28     | 6,00                       | 5,35                  | 5,60            |
| z29     | 5,00                       | 5,03                  | 5,47            |
| z30     | 4,00                       | 4,68                  | 5,15            |
| z31     | 3,00                       | 4,93                  | 5,16            |
| z32     | 4,00                       | 5,50                  | 5,62            |
| z33     | 5,00                       | 5,50                  | 5,93            |
| z34     | 5,00                       | 5,28                  | 5,73            |
| z35     | 5,00                       | 5,88                  | 5,89            |
| z36     | 5,00                       | 5,35                  | 5,73            |
| z37     | 5,00                       | 5,53                  | 5,49            |
| z38     | 4,00                       | 5,13                  | 5,40            |
| z39     | 3,00                       | 3,93                  | 4,45            |
| z40     | 5,00                       | 4,70                  | 5,25            |
| z41     | 5,00                       | 5,53                  | 5,77            |
| z42     | 6,00                       | 5,13                  | 5,44            |

cd. tablicy 1

|     |      |      |      |
|-----|------|------|------|
| z43 | 5,00 | 4,33 | 4,70 |
| z44 | 3,00 | 4,03 | 4,41 |
| z45 | 4,00 | 5,00 | 5,16 |
| z46 | 4,00 | 4,33 | 4,74 |
| z47 | 4,00 | 4,83 | 4,99 |
| z48 | 6,00 | 5,45 | 5,75 |
| z49 | 5,00 | 6,23 | 5,99 |

Źródło: Badania własne.

Wśród badanych osób niepełnosprawnych było 7 osób z niepełnosprawnością znaczną, 40 z niepełnosprawnością umiarkowaną oraz 73 osoby charakteryzujące się lekkim stopniem niepełnosprawności. Statystyczna analiza danych została dokonana przy wykorzystaniu testu nieparametrycznego ANOVA Kruskalla-Wallisa. Miała ona na celu stwierdzenie, czy stopień niepełnosprawności wpływa na uzyskane wyniki. Obliczeń dokonano na poziomie istotności statystycznej  $\alpha=0,05$ . Na przyjętym poziomie istotności w przypadku większości zmiennych (zostały one pogrubione w tablicy 1) taka zależność statystyczna istnieje. Wyjątkami są tutaj zmienne Z1, Z19, Z22, Z30, Z39, Z42, Z43, Z48.

Ponieważ osób ze znacznym poziomem niepełnosprawności było jedynie 7, więc warto skoncentrować się zwłaszcza na różnicach pomiędzy klientami z umiarkowaną i lekką niepełnosprawnością. W większości przypadków osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności oceniają swe zadowolenia z poszczególnych badanych kwestii lepiej w porównaniu do osób z umiarkowaną niepełnosprawnością; np.:

- szybkość odpowiadania na e-maile jest oceniana na poziomie 5,15 przez osoby z lekką niepełnosprawnością, a 4,68 przez osoby z umiarkowaną niepełnosprawnością,
- obsługa do ostatniego klienta jest oceniana jako 4,45 przez osoby z lekką niepełnosprawnością, a 3,93 przez osoby z umiarkowaną niepełnosprawnością.

Warto zwrócić uwagę, że osoby z umiarkowaną niepełnosprawnością oceniają gorzej (w porównaniu do osób z niepełnosprawnością lekką) zwłaszcza kwestie dotyczące bardziej specjalistycznych usług, takich jak: urządzenia dla osób z dysfunkcją słuchu, specjalna obsługa osób niedowidzących itp. Osobom takim, które mają większy poziom niepełnosprawności, nie wystarczy jedynie ograniczenie barier architektonicznych, a wymagają bardziej zaawansowanej obsługi.

Wyjątkiem w ocenie jest zmienna dotycząca strony internetowej, z punktu widzenia informacji dla osób niepełnosprawnych, która jest lepiej oceniana przez osoby z umiarkowaną niepełnosprawnością (5,85) w porównaniu do osób lekko niepełnosprawnych (5,29).



### 3. Wnioski

Z przeprowadzonych badań wynika, że badany Urząd Miejski w Rybniku jest stosunkowo wysoko oceniany, jeśli brać pod uwagę bariery architektoniczne. Braki występują w przypadku usług specyficznych, bardziej zaawansowanych, ankietowanych na poszczególne grupy osób niepełnosprawnych – np. z dysfunkcją wzroku lub słuchu. Rzutuje to potem na wyniki dotyczące postrzegania urzędu przez osoby o różnym stopniu niepełnosprawności. Z badań wynika bowiem, że właśnie te bardziej zaawansowane usługi są znacznie gorzej oceniane przez osoby charakteryzujące się umiarkowanym poziomem niepełnosprawności w porównaniu do osób lekko niepełnosprawnych.

Drugą grupą problemów, jaka występuje w przypadku Urzędu Miejskiego w Rybniku są niedociągnięcia związane ze standardową obsługą klienta. Jako przykład można wymienić tutaj godziny otwarcia urzędu. Na podobne kwestie zwracają uwagę, jak wynika z innych badań, również osoby pełnosprawne.

Na podstawie przeprowadzonych badań można określić następujące rekomendacje:

- Wyznaczenie 1-2 dni w tygodniu, w których urząd byłby otwarty po południu i jednego weekendu w miesiącu.
- Poprawa czytelności strony internetowej, w szczególności dla osób z niepełnosprawnością wzrokową – wymaga to opracowanie osobnej wersji strony, zawierającej inne czcionki i rozmieszczenie materiału.
- Wykorzystanie specjalistycznych urządzeń i sposobów obsługi, w przypadku obsługi klientów ze średnim lub znacznym stopniem niepełnosprawności.
- Poprawa procedur, umożliwiająca szybsze załatwianie spraw klienta – ideałem byłoby załatwianie spraw zgodnie z zasadą „jednego okienka”.

### Bibliografia

1. Bartnicka J., Mleczek K.: Doskonalenie e-usług publicznych z uwzględnieniem potrzeb osób o różnych typach niepełnosprawności. Roczn. Kol. Anal. Ekon. z. 29, 2013.
2. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
3. Brzezińska A.I., Kaczan R., Smoczyńska K. (red.): Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2010.
4. Garbat M.: Społeczne i ekonomiczne modele niepełnosprawności. Kwartalnik Niepełnosprawność i Rehabilitacja nr 1/2013.

5. Kasprzyk B.: Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli, [w:] Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Społeczeństwo informacyjne-regionalne aspekty rozwoju. Uniwersytet Rzeszowski. Katedra Teorii Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych. Zeszyt nr 23. Rzeszów 2011.
6. Pradela A.: Determinants of the employment of people with disabilities in Poland. SGEM Conference on Political Sciences, Law, Finance, Economics and Tourism. Conference proceedings, Vol. I, 3-9 September 2014, Bulgaria.
7. Pradela A., Żabińska I.: Uwarunkowania zatrudnienia osób niepełnosprawnych w województwie śląskim. Wyd. Pracowni Komputerowej Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2015.
8. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
9. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej, „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010.
10. 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.
11. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych Dziennik Ustaw Nr 123, poz. 776 z późniejszymi zmianami w 2002 r.
12. Zawiślak A.: Koncepcja jakości życia osób z upośledzeniem umysłowym w niektórych współczesnych ujęciach teoretycznych, [w:] Jakość życia a niepełnosprawność, (red.): Z. Palak, A. Lewicka, A. Bujanowska, Wyd. UMCS, Lublin 2006.

## Abstract

The paper presents results of research on customer satisfaction with a disability on the example of the City Hall and the analysis of the impact of the level of disability that satisfaction. In the following analysis it was decided to test results from the point of view of the degree of disability audit clients. For the analysis of differences between the two groups non-parametric test was used Kruskal-Wallis ANOVA for statistical significance level of  $\alpha = 0.05$ . Based on the survey to the following conclusions: Municipal Office in Rybnik, is relatively highly rated, with respect to architectural barriers. Gaps occur in the case of specific services, more advanced, surveyed the various groups of people with disabilities - eg. With impaired vision or hearing. This then affects the results on the perception of the office by people with varying degrees of disability. The second group of problems that occur are the shortcomings associated with the customer service standard, as an example may be mentioned here office opening hours.