

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania

ANALIZA POSTRZEGANIA PRZEZ KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO BARIER ARCHITEKTONICZNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W SIEMIANOWICACH ŚLĄSKICH

Streszczenie. Niniejszy artykuł przedstawia wyniki badań w zakresie poziomu jakości klienta niepełnosprawnego w szczególności w odniesieniu do barier architektonicznych na przykładzie Urzędu Miejskiego w Siemianowicach Śląskich. Celem publikacji jest zbadanie poziomu jakości usług świadczonych przez urząd dla osób niepełnosprawnych, jak również określenie czy stopień niepełnosprawności wpływa na percepcję badanej jakości usług.

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

THE ANALYSIS OF PERCEIVED BY THE DISABLED CUSTOMERS ARCHITECTURAL BARRIERS ON THE EXAMPLE OF MUNICIPIAL OFFICE IN SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE

Summary. This study presents the results of research on the quality level of a disabled client in particular in relation to architectural barriers on the example of the City Council in Siemianowice. The purpose of the paper is to examine the level of quality of services provided by the office for people with disabilities as well as to determine whether the degree of disability affects the perception of service quality test.

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

1. Wprowadzenie

Problematyka pomiaru poziomu jakości usług przy wykorzystaniu różnych metodologii jak np. Servqual¹ czy też CSI², jest od ponad 20 lat obecna w badaniach dotyczących problematyki projakościowej. Kwestie te są cały czas rozwijane i współcześnie obejmuje je na przykład nowa specyfikacja techniczna ISO 10002:2009 Zarządzanie satysfakcją klienta. Początkowo podchodzono w jednakowy sposób do wszystkich klientów, zwracając niewielką uwagę na ich specyfikę. Jednak w ostatnim dziesięcioleciu badania wielu specjalistów w zakresie zarządzania w usługach publicznych pozwoliły stwierdzić, że specyfika tego sektora wymaga indywidualnego podejścia³. Dodatkowo, specjalnego podejścia wymaga również badanie jakości usług postrzeganych przez osoby niepełnosprawne, ponieważ w wielu przypadkach osoby takie za istotne uważają czynniki, które są pomijane lub niedostrzegane przez osoby w pełni sprawne⁴. Jednym z takich czynników są wszelkiego rodzaju bariery architektoniczne, które zupełnie niewidoczne dla osób w pełni sprawnych

¹ Omówienie metod znajduje się między innymi, [w:] Krzemień E., Wolniak R.: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych, Wyższa Szkoła Bankowości i Finansów, Bielsko-Biała 2004; Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L.: SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality, "Journal of Retailing", Vol. 64, No. 1, 1988; 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; Babakus E. and Boller G.W.: An empirical assessment of the SERVQUAL scale, "Journal of Business Research", Vol. 24, 1998; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept of study of Servqual method's gaps, "Quality and Quantity", nr 4, Vol. 46, 2012, p. 1239-1247.

² Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wybrane metody badania satysfakcji klienta i oceny dostawców w organizacjach, Wydawnictwo Naukowe Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: E-administracja – czynniki funkcjonowania dobrego e-urzedu, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, z. 63, 2012.

³ Porównaj: Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej, Wydawnictwo Politechnik Śląskiej, Gliwice 2009; Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej, „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010, s. 32-36; Łuczak J., Wolniak R.: Ocena skuteczności zastosowania metody CAF w procesie doskonalenia administracji samorządowej, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 67, 2013, s. 7-18.

⁴ Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych, "Economy and Management", nr 3, 2010, s. 93-108; 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; 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; Kaleta P., Żurkowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 63a, 2012, s. 167-188; Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009, s. 14-17; Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia; osób z niepełnosprawnością ruchową, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011, s. 6-8; Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością, „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012, s. 26-31; Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych, „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010, s. 12-16.

mogą utrudniać lub wręcz uniemożliwiać funkcjonowanie osoby niepełnosprawne⁵.

Celem niniejszego artykułu jest zbadanie poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski w Siemianowicach Śląskich dla osób niepełnosprawnych, jak również określenie czy stopień niepełnosprawności wpływa na percepcję jakości usług.

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

2. Bariery w zakresie dostępu do usług publicznych dla osób niepełnosprawnych

W Polsce problematyka osób niepełnosprawnych znalazła swe odbicie w specjalnym akcie prawnym – Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. W dokumencie tym definiuje się pojęcie niepełnosprawności 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 pracy⁶.

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

- Do znacznego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.
- Do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych.
- Do lekkiego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania

⁵ Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego, „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006, s. 23-27; Racoń-Leja K.: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych, „Architektura”, nr 3, 2010, s. 165-170.

⁶ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz. U. 1997 Nr 123, poz. 776.

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 dające się kompensować za pomocą wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne⁷.

Kwestie barier, które utrudniają sprawne poruszanie się osobom niepełnosprawnym poruszane są w licznych aktach prawnych. Na przykład artykuł 2 Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 roku wymienia bariery psychologiczne, architektoniczne, urbanistyczne, transportowe oraz bariery w komunikowaniu się⁸. Następnie w artykule 9 omawianej Ustawy likwidacje wspomnianych barier rozszerzono o kwestie dotyczące działań z zakresu rehabilitacji społecznej⁹.

Pojęcie barier architektonicznych w odniesieniu do osób niepełnosprawnych można zdefiniować w sposób następujący¹⁰:

- bariery architektoniczne – wszelkie utrudnienia występujące w budynku i w jego najbliższej okolicy, które ze względu na rozwiązania techniczne, konstrukcyjne lub warunki użytkowania uniemożliwiają lub utrudniają swobodę ruchy osobom niepełnosprawnym,
- bariery techniczne – bariery utrudniające lub uniemożliwiające osobie niepełnosprawnej funkcjonowanie, których likwidacja powinna powodować sprawniejsze działanie tej osoby w społeczeństwie i umożliwić jej wydajniejsze funkcjonowanie,
- bariery w komunikowaniu się – ograniczenia uniemożliwiające lub utrudniające osobie niepełnosprawnej swobodne komunikowanie się i przekazywanie informacji.

Najważniejsze wymagania, jakie powinny spełniać budynki publiczne, aby można je uznać za dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych to¹¹:

- zapewnienie utwardzonego dojścia do budynku,
- wyznaczenie miejsc postojowych dla niepełnosprawnych,
- zapewnienie odpowiedniej liczby miejsc postojowych,
- odpowiednie oznakowanie miejsc postojowych,

⁷ Tamże.

⁸ Tamże.

⁹ Porównaj: Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, 2002, s. 161-175; Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Architektura i Urbanistyka, tom 5, 2005, s. 51-59; Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne; Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe. Architektura, Politechnika Śląska, z. 45, 2007, s. 101-108.

¹⁰ Zasadzień M., Midor K., Wałek T.L.: Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] „Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych, (red.): J. Bartnicka, Gliwice 2011, s. 21-36.

¹¹ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r., za: Zasadzień M., Midor K., Wałek T.L.: Badania w zakresie..., op.cit.

- odpowiednie wymiary miejsc postojowych dla niepełnosprawnych,
- dostępność miejsc na gromadzenie odpadów w budynkach wielorodzinnych,
- dostępność terenów rekreacyjnych,
- brak progów utrudniających wjazd na wózkach inwalidzkich przy bramach i furtkach ogrodzeń,
- zapewnienie dostępu do wind dla osób niepełnosprawnych,
- możliwość wykonania pochylni lub zainstalowania odpowiednich urządzeń technicznych umożliwiających dostęp osobom niepełnosprawnym do mieszkań położonych na parterze,
- istnienie urządzeń technicznych zapewniających dostęp do kondygnacji z pomieszczeniami użytkowymi,
- odpowiednie położenie oraz kształt drzwi wejściowych,
- odpowiednia szerokość pochylni dla osób niepełnosprawnych,
- przystosowanie pomieszczeń z różnym poziomem podłóg do ruchu osób niepełnosprawnych,
- dostępność dostosowanych pomieszczeń sanitarnych,
- zapewnienie dostępu do komory zsypanej,
- dostęp do urządzeń otwierających skrzydła okien, świetliki i nawietrzaki okienne.

3. Przystosowanie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich do potrzeb osób niepełnosprawnych

Miasto Siemianowice Śląskie nie wyróżnia się na tle regionu i całego kraju w zakresie zarejestrowanej liczby osób niepełnosprawnych. W 2012 roku wg danych Urzędu Miejskiego w Siemianowicach Śląskich zarejestrowanych było ogółem 1550 osób niepełnosprawnych powyżej 16 roku życia. W tablicy 1 przedstawiono zestawienie liczby osób niepełnosprawnych w Siemianowicach Śląskich według stopnia niepełnosprawności, natomiast w tablicy 2 według stopnia niepełnosprawności oraz grup wiekowych¹².

W dniu 22 marca 2012 roku przyjęta została Uchwała Rady Miasta Siemianowice Śląskie w sprawie przyjęcia „Programu Działań na Rzecz osób z Niepełnosprawnością Miasta Siemianowice Śląskie na lata 2012-2013”. Natomiast w dniu 24 października 2013 roku została przyjęta Uchwała Rady Miasta Siemianowice Śląskie w sprawie przyjęcia „Programu Działań na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Miasta Siemianowice Śląskie na lata 2012-2013”. Przyjęcie powyższych programów wskazuje na skoordynowane i usystematyzowane działania w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych za co miasto Siemianowice Śląskie uhonorowane zostało w 2011 roku najwyższą, złotą statuetką „Samorząd Równych Szans 2011”.

¹² Według danych Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie.

Tablica 1

Zestawienie liczby osób niepełnosprawny wg stopnia i rodzaju niepełnosprawności

| Rodzaj niepełnosprawności | Stopień niepełnosprawności | | | |
|---|----------------------------|-------------|-------|-------|
| | znaczny | umiarkowany | lekki | razem |
| 01-U Upośledzenie umysłowe | 8 | 5 | 3 | 16 |
| 02-P Choroby psychiczne | 40 | 34 | 20 | 94 |
| 03-L Zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu | 15 | 56 | 23 | 94 |
| 04-O Choroby narządu wzroku | 8 | 23 | 16 | 47 |
| 05-R Upośledzenie narządu ruchu | 81 | 329 | 56 | 466 |
| 06-E Epilepsja | 0 | 7 | 6 | 13 |
| 07-S Choroby układu oddechowego i krążenia | 97 | 177 | 30 | 304 |
| 08-T Choroby układu pokarmowego | 20 | 32 | 12 | 64 |
| 09-M Choroby układu moczowo-płciowego | 27 | 8 | 3 | 38 |
| 10-N Choroby neurologiczne | 85 | 128 | 41 | 254 |
| 11-I Inne, w tym schorzenia endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego | 63 | 82 | 13 | 158 |
| 12-C Całościowe zaburzenia rozwojowe | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Razem | 445 | 882 | 223 | 1550 |

Źródło: Dane Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie.

Tablica 2

Zestawienie liczby osób niepełnosprawny wg rodzaju niepełnosprawności i grup wiekowych

| Rodzaj niepełnosprawności | Wiek | | | |
|---|-------|-------|-------|-------------|
| | 16-25 | 26-40 | 41-60 | 60 i więcej |
| 01-U Upośledzenie umysłowe | 12 | 2 | 1 | 1 |
| 02-P Choroby psychiczne | 19 | 17 | 41 | 17 |
| 03-L Zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu | 10 | 7 | 34 | 43 |
| 04-O Choroby narządu wzroku | 7 | 12 | 25 | 3 |
| 05-R Upośledzenie narządu ruchu | 9 | 55 | 286 | 116 |
| 06-E Epilepsja | 0 | 4 | 9 | 0 |
| 07-S Choroby układu oddechowego i krążenia | 8 | 14 | 155 | 127 |
| 08-T Choroby układu pokarmowego | 4 | 11 | 36 | 13 |
| 09-M Choroby układu moczowo-płciowego | 1 | 5 | 13 | 19 |
| 10-N Choroby neurologiczne | 16 | 36 | 130 | 72 |
| 11-I Inne, w tym schorzenia endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego | 2 | 14 | 84 | 58 |
| 12-C Całościowe zaburzenia rozwojowe | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Razem | 90 | 177 | 814 | 469 |

Źródło: Dane Urzędu Miasta Siemianowice Śląskie.

W celu stałej koordynacji i nadzoru nad działaniami związanymi z problematyką osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie powołane zostało stanowisko Pełnomocnika Prezydenta Miasta ds. Osób Niepełnosprawnych. Aktualnie zajmuje je Pani Edyta Świątczak-Gurzęda. Do zadań pełnomocnika należy:

1. Analiza potrzeb osób niepełnosprawnych, dotyczących m.in.:
 - możliwości dostępu do obiektów użyteczności publicznej,
 - uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym (zgodnie z oczekiwaniami, kwalifikacjami, wykształceniem i możliwościami),
 - leczenia, rehabilitacji i informacji, dotyczących swobodnego przemieszczania się i powszechnego korzystania ze środków transportu,
 - możliwości komunikacji międzyludzkiej, w tym podejmowanie działań mających na celu ułatwienie obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie.
2. Opracowanie i koordynacja programów dotyczących rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, przy współpracy z wydziałami i miejskimi jednostkami organizacyjnymi.
3. Proponowanie założeń do rocznych planów budżetowych dotyczących realizacji zadań wynikających z Ustaw oraz przyjętych programów.
4. Opracowywanie i opiniowanie projektów aktów normatywnych stanowionych przez organy Miasta, dotyczących problematyki osób niepełnosprawnych oraz inicjowanie i koordynowanie działań zmierzających do ograniczenia skutków niepełnosprawności i likwidacji barier utrudniających osobom niepełnosprawnym funkcjonowanie w społeczeństwie.
5. Współpraca z wydziałami oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi w zakresie problematyki osób niepełnosprawnych.
6. Inicjowanie i koordynacja realizacji programów oświatowych, kulturalnych i rekreacyjnych dla dzieci i młodzieży będących osobami niepełnosprawnymi.
7. Przedstawianie Prezydentowi Miasta propozycji szczegółowych rozwiązań problemów poruszanych przez osoby niepełnosprawne.
8. Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi w Siemianowicach Śląskich na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych.
9. Pełnomocnik przewodniczy zespołom zadaniowym opracowującym dokumenty o charakterze programowym lub opiniującym, przed przedstawieniem ich do zatwierdzenia Prezydentowi.
10. Realizacja procedury obsługi osób mających trwale lub okresowe trudności w komunikowaniu się.

Pełnomocnik podlega bezpośrednio Prezydentowi Miasta.

W obszarze finansowym w budżecie miasta na 2013 rok wydatki na cele związane z osobami niepełnosprawnymi zostały zapisane w dziale 853 – Pozostałe zadania w zakresie polityki społecznej, a w szczególności:

- W rozdziale 85-311 została zapisana kwota 112 000 zł na rehabilitację zawodową i społeczną osób niepełnosprawnych.
- W rozdziale 85-321 została zapisana kwota 224 676 zł na zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności.
- W rozdziale 85-324 została zapisana kwota 40 000 zł na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

W tabelicy 3 przedstawiono wyniki wizji lokalnej budynków Urzędu Miasta w Siemianowicach Śląskich, w której weryfikowane były kryteria istotne dla osób niepełnosprawnych.

Tabela 3

Ocena barier architektonicznych w budynkach Urzędu Miejskiego
w Siemianowicach Śląskich

| Lokalizacja | Kryterium | Spełnienie |
|-------------------------------|---|---|
| Ratusz - ul. Jana Pawła II 10 | Lokalizacja | Budynek ratusza zlokalizowany jest w centrum miasta. Brak problemów z dojazdem. |
| | Miejsca parkingowe | Miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych (2 miejsca) oddalone od wejścia głównego do budynku. Na wprost wejścia znajduje się parking dla gości prezydenta miasta. Miejsca dla osób niepełnosprawnych są wyraźnie oznaczone. Nie stwierdzono, aby na wyznaczonych miejscach parkowały pojazdy nieuprawnione. |
| | Windy | W budynku znajduje się winda przyschodowa umożliwiająca transport osoby niepełnosprawnej na parter budynku. Brak wind lub innych środków technicznych umożliwiających wjazd na wyższe piętra budynku osobom na wózkach inwalidzkich. |
| | Toalety | Na parterze toaleta zamknięta, do której dostęp można łatwo uzyskać (mieści się na wprost Referatu Spraw Obywatelskich). Na wyższych piętrach toalety nieprzystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych – wąskie drzwi w toalecie, brak możliwości wjazdu wózkami. |
| | Poręcze | Przy wszystkich schodach w budynku zamontowane zostały poręcze. |
| | System pochylni i podjazdów | Pochylnie i podjazdy nie są stosowane w budynku, gdyż na danym piętrze wszystkie pomieszczenia znajdują się na jednym poziomie. |
| | Drzwi i przejazdy dla wózków inwalidzkich | Poza wjazdem do toalet wszystkie pozostałe przejazdy i drzwi są szerokie i nie stwarzają problemów dla przejazdu wózków inwalidzkich. |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | Podłoga antypoślizgowa | Brak podłogi antypoślizgowej w budynku. Na schodach zamontowane są jednak paski antypoślizgowe. |
| | Wyrównany poziom progów i posadzek | Wszystkie pomieszczenia na danym piętrze znajdują się na jednym poziomie. |
| | Dostosowanie okolicznych krawężników do osób niepełnosprawnych | Krawężniki w okolicy budynku ratusza są obniżone i umożliwiają swobodny wjazd wózkiem inwalidzkim. |
| | Tablice informacyjne | Tablice informacyjne w siedzibie budynku są ogólnie czytelne, jednak mogą stanowić problem dla osób niedowidzących ze względu na zbyt mały kontrast pomiędzy znakami a tłem. |
| ul. Michałkowicka 105 | Lokalizacja | Budynek zlokalizowany w dzielnicy miasta. Dojazd samochodem lub komunikacją miejską (autobusami). |
| | Miejsca parkingowe | Miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych umiejscowione na wprost wejścia głównego do budynku. Miejsca dla osób niepełnosprawnych są wyraźnie oznaczone. Nie stwierdzono, aby na wyznaczonych miejscach parkowały pojazdy nieuprawnione. |
| | Windy | W budynku brak wind lub innych środków technicznych umożliwiających wjazd na wyższe piętra budynku osobom na wózkach inwalidzkich. |
| | Toalety | Toalety przystosowane do osób niepełnosprawnych - drzwi są standardowe, a pomieszczenia szerokie, bezproblemowa możliwość wjazdu wózkiem inwalidzkim. |
| | Poręcze | Przy wszystkich schodach w budynku zamontowane zostały poręcze. |
| | System pochylni i podjazdów | Pochylnie i podjazdy nie są stosowane w budynku, gdyż na danym piętrze wszystkie pomieszczenia znajdują się na jednym poziomie. |
| | Drzwi i przejazdy dla wózków inwalidzkich | Wszystkie przejazdy i drzwi są szerokie i nie stwarzają problemów dla przejazdu wózków inwalidzkich. |
| | Podłoga antypoślizgowa | W budynku brak podłogi antypoślizgowej. |
| | Wyrównany poziom progów i posadzek | Wszystkie pomieszczenia na danym piętrze znajdują się na jednym poziomie. |
| | Dostosowanie okolicznych krawężników do osób niepełnosprawnych | Krawężniki w okolicy budynku ratusza nie są obniżone, jednak ich wielkość nie stwarza dużego problemu dla wjazdu wózkiem inwalidzkim. |
| | Tablice informacyjne | Tablice informacyjne w siedzibie budynku są czytelne. |
| ul. Sportowców 1 | Lokalizacja | Budynek zlokalizowany w centrum miasta około 1 km od budynku ratusza. |
| | Miejsca parkingowe | Wszystkie miejsca parkingowe umiejscowione są na wprost wejścia głównego do budynku. Miejsca dla osób niepełnosprawnych nie są wydzielone. |
| | Windy | W budynku brak wind lub innych środków technicznych umożliwiających wjazd na wyższe piętra budynku osobom na wózkach inwalidzkich. |

| | |
|--|--|
| Toalety | Toalety przystosowane do osób niepełnosprawnych - drzwi są standardowe, a pomieszczenia szerokie, bezproblemowa możliwość wjazdu wózkiem inwalidzkim. |
| Poręcze | Przy wszystkich schodach w budynku zamontowane zostały poręcze. |
| System pochylni i podjazdów | Przy schodach wejściowych zastosowany podjazd. W budynku podjazdy nie są stosowane, gdyż na danym piętrze wszystkie pomieszczenia znajdują się na jednym poziomie. |
| Drzwi i przejazdy dla wózków inwalidzkich | Wszystkie przejazdy i drzwi są szerokie i nie stwarzają problemów dla przejazdu wózków inwalidzkich. |
| Podłoga antypoślizgowa | W budynku brak podłogi antypoślizgowej. |
| Wyrównany poziom progów i posadzek | Wszystkie pomieszczenia na danym piętrze znajdują się na jednym poziomie. |
| Dostosowanie okolicznych krawężników do osób niepełnosprawnych | Krawężniki w okolicy budynku ratusza nie są obniżone, jednak ich wielkość nie stwarza dużego problemu dla wjazdu wózkiem inwalidzkim. |
| Tablice informacyjne | Tablice informacyjne w siedzibie budynku są czytelne. |

Istotna, z perspektywy osób niepełnosprawnych, jest także zasada wychodzenia urzędników do osób niepełnosprawnych. W przypadku braku możliwości wejścia na piętro budynku i zwrócenia się jakiegokolwiek pracownika Urzędu, pracownik danego wydziału wyjdzie do osoby niepełnosprawnej.

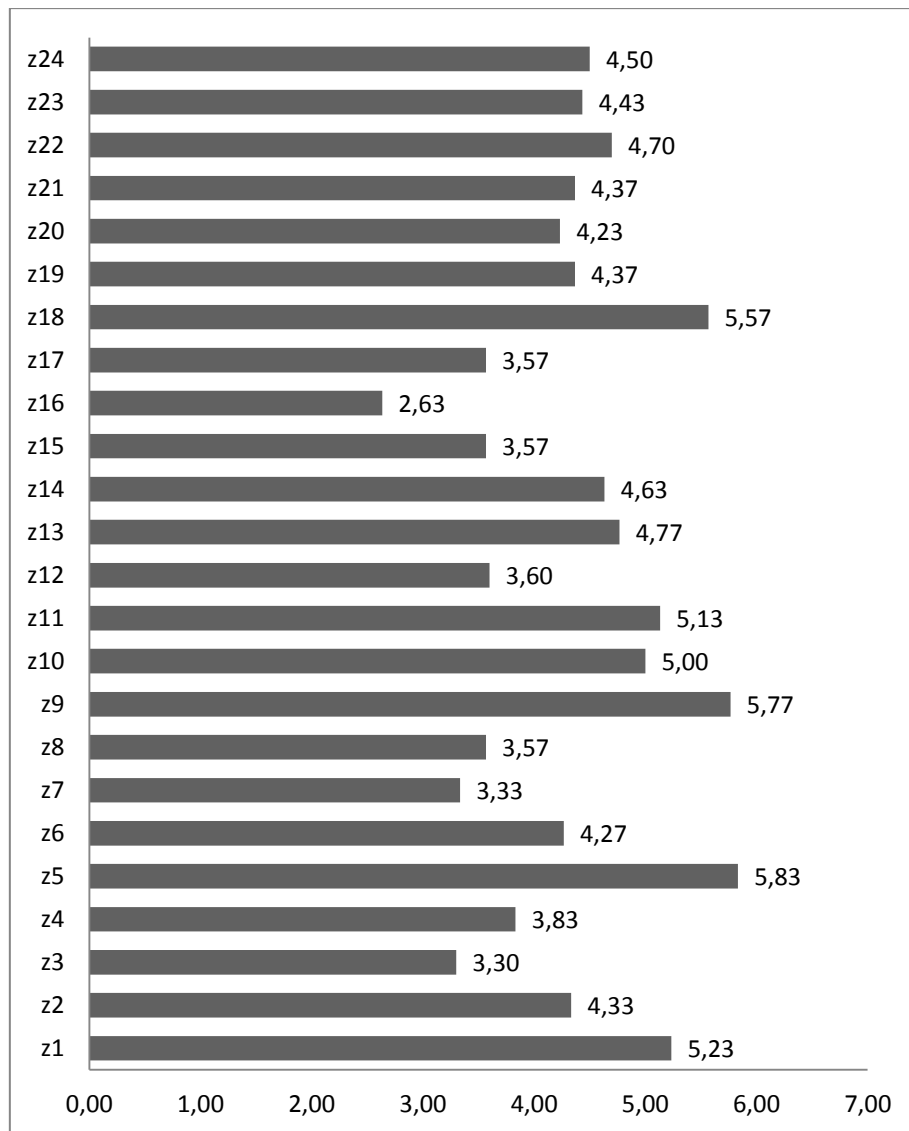
4. Analiza postrzegania barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego

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

Badania prowadzono na próbie 60 osób niepełnosprawnych, korzystających z usług urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich. W badaniach uwzględniono 25 zmiennych:

- Z1 – lokalizacja urzędu (łatwość dotarcia),
- Z2 – odpowiednia liczba miejsc parkingowych,
- Z3 – miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych blisko wejścia urzędu,

- Z4 – wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych,
- Z5 – pilnowanie, aby osoby nieuprawnione nie zajmowały miejsc dla niepełnosprawnych,
- Z6 – udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- Z7 – windy przystosowane do osób niepełnosprawnych,
- Z8 – toalety przystosowane do osób niepełnosprawnych,
- Z9 – poręcze przy schodach,
- Z10 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych,
- Z11 – drzwi mają szerokość umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim,
- Z12 – antypoślizgowa podłoga,
- Z13 – wyrównany poziom progów i posadzek,
- Z14 – nawierzchnia i krawężniki w okolicy urzędu dostosowane do osób niepełnosprawnych,
- Z15 – strona internetowa zawiera informacje dla osób niepełnosprawnych,
- Z16 – strona internetowa czytelna dla osób z niepełnosprawnością wzrokową,
- Z17 – urzędnicy zwracają się do osób z dysfunkcją słuchu za pomocą odpowiedniego urządzenia,
- Z18 – urzędnicy rozmawiają z osobą niedosłyszącą w osobnym pomieszczeniu,
- Z19 – w urzędzie znajduje się pracownik znający język migowy,
- Z20 – urzędnicy potrafią obsługiwać klientów z psem asystującym,
- Z21 – urząd jest wyposażony w specjalne ramki umożliwiające złożenie podpisu pod dokumentem,
- Z22 – osobie niedowidzącej umożliwia się obecność osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów,
- Z23 – urząd miejski nie zawiera barier architektonicznych utrudniających poruszanie się osoby niepełnosprawnej ruchowo,
- Z24 – ogólna ocena barier architektonicznych w urzędzie.



Rys. 1. Poziom postrzeganej przez osoby niepełnosprawne jakości usług – bariery architektoniczne – Urząd Miejski w Siemianowicach Śląskich

Źródło: badania własne.

Fig. Level of service quality in opinion of disabled persons – architectural barriers – municipal

Na rys. 1 przedstawiono zestawienie dotyczące oceny poziomu jakości postrzeganej w zakresie badanych zmiennych (ocena w skali 1-7). Ze zgromadzonych danych wynika, że w przypadku siemianowickiego urzędu miejskiego nie ma problemu w zakresie pilnowania czy miejsca parkingowe nie zajmują osoby do tego nieuprawnione (ocena 5,83), jak również w przypadku poręczy przy schodach (5,77) czy też odpowiedniej obsługi osób niedosłyszących (5,57). Wysoko (powyżej 5) oceniono również kwestie, takie jak: łatwość dotarcia do urzędu, system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych czy też odpowiednia szerokość drzwi w urzędzie.

Natomiast w przypadku obszarów ocenionych słabo najgorzej wypada (ocena 2,63) dostosowanie strony internetowej do osób z niepełnosprawnością wzrokową. Jest to po prostu klasyczna strona, na której nie zaimplementowano mechanizmów (np. większa czcionka,

obsługa głosowa) umożliwiającą wygodne korzystanie z niej osób niedowidzących. Wśród innych słabych stron Urzędu Miejskiego w Siemianowicach Śląskich w zakresie obsługi klienta niepełnosprawnego można wymienić:

- rozmieszczenie miejsc parkingowych blisko wejścia urzędu (3,3),
- oznakowanie miejsc parkingowych (3,83),
- windy przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (3,33),
- toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (3,57),
- antypoślizgowa podłoga (3,6),
- zawartość informacji potrzebnych dla osób niepełnosprawnych na stronie internetowej (3,57),
- urządzenia dla osób z dysfunkcją słuchu (3,57).

W tablicy 4 przedstawiono wpływ stopnia niepełnosprawności na postrzeganie jakości usług w zakresie badanych zmiennych. Statystyczna analiza danych przy wykorzystaniu nieparametrycznego testu ANOVA Kruskalla-Wallis¹³ pozwoliła stwierdzić, że statystycznie istotne różnice (na poziomie istotności $\alpha=0,05$) występują w przypadku czterech zmiennych: oznakowania miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych, antypoślizgowej podłogi, poziomu progów i posadzek oraz informacji na stronie internetowej.

Wyniki są interesujące, ponieważ spodziewano się, że im większy poziom niepełnosprawności, tym bardziej krytyczna będzie ocena funkcjonowania urzędu. Tymczasem okazuje się, że porównując ankietowanych z lekkim i średnim stopniem niepełnosprawności, tam, gdzie różnica jest statystycznie istotna, to osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności oceniają poziom jakości usług krytyczniej. Może być to spowodowane tym, że częściej korzystają z usług urzędu i dlatego bardziej zauważają wszelkiego rodzaju problemy. Natomiast osoby z większym poziomem niepełnosprawności mogą być niejako bardziej „przyzwyczajone” do tego, że bariery przeszkadzają im w funkcjonowaniu. Osoby z większym stopniem niepełnosprawności korzystają również częściej z pomocy innych osób, podczas gdy klienci z niewielką niepełnosprawnością chcą załatwiać sprawy sami i dlatego ich percepcja poziomu jakości jest gorsza.

Tablica 4

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

| Zmienne | Stopień niepełnosprawności | | |
|---------|----------------------------|-----------------------|-----------------|
| | Znaczny (N=6) | Umiarkowany (N=24) | Lekki (N=30) |
| z1 | 4,67 | 5,25 | 5,33 |
| z2 | 4,00 | 4,25 | 4,47 |

¹³ Do analizy wykorzystano program Statistica 10. W zakresie statystyki korzystano z takich prac, jak: Aczel A.: Statystyka w zarządzaniu. Pełny wykład, PWN, Warszawa 2000; Gantar E., Walesiak M.: Metody statystycznej analizy wielowymiarowej w badaniach marketingowych, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2004.

cd. tabl. 4

| | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| z3 | 4,00 | 3,33 | 3,13 |
| z4 | 4,00 | 4,58 | 3,20 |
| z5 | 5,00 | 6,00 | 5,87 |
| z6 | 4,67 | 4,25 | 4,20 |
| z7 | 2,67 | 3,67 | 3,20 |
| z8 | 3,67 | 3,50 | 3,60 |
| z9 | 5,33 | 6,00 | 5,67 |
| z10 | 4,33 | 5,25 | 4,93 |
| z11 | 4,33 | 5,42 | 5,07 |
| z12 | 3,33 | 3,92 | 3,40 |
| z13 | 5,00 | 5,17 | 4,40 |
| z14 | 3,67 | 4,67 | 4,80 |
| z15 | 3,33 | 3,83 | 3,40 |
| z16 | 3,00 | 2,42 | 2,73 |
| z17 | 3,67 | 3,50 | 3,60 |
| z18 | 5,33 | 5,67 | 5,53 |
| z19 | 5,00 | 4,33 | 4,27 |
| z20 | 4,67 | 4,33 | 4,07 |
| z21 | 4,33 | 4,42 | 4,33 |
| z22 | 5,67 | 4,58 | 4,60 |
| z23 | 4,67 | 4,25 | 4,53 |
| z24 | 4,67 | 4,50 | 4,47 |

Źródło: badania własne.

Wnioski

Przeprowadzone badania sugerują, że Urząd Miejski w Siemianowicach Śląskich podjął w ostatnich latach liczne działania w zakresie likwidacji barier architektonicznych na rzecz osób niepełnosprawnych. Ocena przystosowania poszczególnych budynków pokazuje, że udało się wyeliminować większość podstawowych barier architektonicznych. Nie znaczy to jednak, że wszystkie kwestie zostały rozwiązane. Ankietowane osoby niepełnosprawne oceniając poziom jakości świadczonych usług, w odniesieniu do badanych zagadnień, zauważają istnienie kilku problemów związanych z konstrukcją strony internetowej, rozmieszczeniem i oznakowaniem miejsc parkingowych, dostosowaniem wind i toalet do potrzeb osób niepełnosprawnych i montażem antypoślizgowych podłóg. Badania wykazały, że osoby z lekką niepełnosprawnością mają krytyczniejszy stosunek do świadczonych usług w porównaniu osobami mającymi średni poziom niepełnosprawności.

Likwidacja części z istniejących problemów wydaje się stosunkowo prosta – wyznaczenie i oznakowanie miejsc parkingowych, montaż antypoślizgowej wykładziny czy też lepsza funkcjonalność strony internetowej nie są to czynności wymagające wielkiego nakładu środków. Trudniej będzie natomiast zrealizować kwestie związane z windami. Wymagałoby to przebudowy budynków, co jest kosztowne i nie zawsze możliwe. Dlatego założono, że osoby niepełnosprawne będzie się przyjmować na najniższym piętrze, z tego też

powodu w tym miejscu umieszczono również toalety. Jednak część klientów, zwłaszcza tych z lekką niepełnosprawnością, załatwia również sprawy na innych piętrach i wtedy zaczynają dostrzegać problemy.

Bibliografia

1. Aczel A.: Statystyka w zarządzaniu. Pełny wykład. PWN, Warszawa 2000.
2. Babakus E., Boller G.W.: An empirical assessment of the SERVQUAL scale, "Journal of Business Research", Vol. 24, 1998.
3. Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe. Architektura, Politechnika Śląska, z. 45, Gliwice 2007, s. 101-108.
4. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych, "Economy and Management", nr 3, 2010.
5. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
6. Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Architektura i Urbanistyka, tom 5, 2005.
7. Gantar E., Walesiak M.: Metody statystycznej analizy wielowymiarowej w badaniach marketingowych, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław, 2004.
8. Kaleta P., Żurkowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 63a, 2012.
9. Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne.
10. Krzemień E., Wolniak R.: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych, Wyższa Szkoła Bankowości i Finansów, Bielsko-Biała 2004.
11. Łuczak J., Wolniak R.: Ocena skuteczności zastosowania metody CAF w procesie doskonalenia administracji samorządowej, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie", z. 67, 2013.
12. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych, „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010.
13. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L.: SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality, "Journal of Retailing", Vol. 64, No. 1, 1988.
14. Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością, „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012.

15. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3 2009.
16. Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011.
17. Racoń-Leja K. Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych, „Architektura”, nr 3, 2010.
18. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
19. 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.
20. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego, „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006.
21. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz. U. 1997 Nr 123, poz. 776.
22. Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, 2002.
23. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej, Wydawnictwo Politechnik Śląskiej, Gliwice 2009.
24. 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.
25. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: E-administracja – czynniki funkcjonowania dobrego e-urzedu, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, z. 63, 2012.
26. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej, „Marketing i Rynek” nr 6, 2010.
27. 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.
28. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept of study of Servqual method’s gaps, “Quality and Quantity”, No. 4, Vol. 46, 2012.
29. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wybrane metody badania satysfakcji klienta i oceny dostawców w organizacjach, Wydawnictwo Naukowe Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008.
30. Zasadzień M., Midor K., Wałek T.L.: Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] „Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych”, (red.): J. Bartnicka, Gliwice 2011.

Abstract

The study suggests that the City Council in Siemianowice has taken in recent years, a number of actions for the elimination of architectural barriers for people with disabilities. Rate of the adaptation of the buildings shows that there are many action conducted to eliminate most of the basic architectural barriers. This does not mean that all issues have been resolved. The surveyed people with disabilities assessing the level of quality of service provided in relation to the studied issues notice there are several problems associated with web design, siting and marking of parking spaces, elevators and toilets adaptation to the needs of people with disabilities and installing anti-slip floor panels.

Studies have shown that people with mild disabilities have more critical approach to the services provided compared to those with average levels of disability. Liquidation of some of the existing problems seems to be relatively simple - the designation and marking of parking spaces, installation of non-slip floor covering and providing better functionality of the website are not require great expenditures of funds. It will be harder to achieve the issues related to the elevators. This would require the reconstruction of the buildings which is expensive, and not always possible. It was therefore assumed that people with disabilities will be taken on the lowest floor, for this reason, in this place also placed the toilet. However, some clients, especially those with mild disabilities, care of the matter on the other floors, and then begin to see problems.