

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

THE ANALYSIS OF ARCHITECTURAL BARRIERS IN PSZCZYNA MUNICIPAL OFFICE FROM DISABLE PERSON POINT OF VIEW

Summary. The paper presents results of research on the perception of architectural barriers in municipal offices for people with disabilities. The research was conducted on the example of the Municipal Office in Pszczyna. Research concerns the perceived quality of services from the perspective of people with disabilities.

Keywords: disability, architectural barriers, perceived quality, quality of service, public administration.

ANALIZA BARIER ARCHITEKTONICZNYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W PSZCZYNIE Z PUNKTU WIDZENIA KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO

Streszczenie. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczących postrzegania barier architektonicznych w urzędach miejskich przez osoby niepełnosprawne. Badania wykonano w Urzędzie Miejskim w Pszczynie. Dotyczyły one jakości postrzeganej usług z perspektywy osób niepełnosprawnych.

Słowa kluczowe: niepełnosprawność, bariery architektoniczne, postrzegana jakość, jakość usług, administracja publiczna.

1. Introduction

Issues concerning the investigation of the needs of people with disabilities and incorporate these needs into practice management administration (as well as businesses) are increasingly present in modern management. The concept take into account the specific needs of people

with disabilities in managing organizations, among others occur in the concept of Corporate Social Responsibility.¹

One of the major factors hindering the functioning of persons with disabilities in the public space are all kinds of architectural barriers impede their movement and current operation.² In terms of measuring the level of customer satisfaction regarding this issue, you can use a variety of methods, among other things, such as Servqual³ or CSI.⁴ Initially, these methods have been used as a universal independently from the test type of service, but now increasingly emphasizes the need to maintain an appropriate approach depending on the type of service.⁵ In addition, a special approach also requires an examination of the quality of

¹ Hąbek P., Wolniak R.: European Union Regulatory Requirements Relating to Sustainability Reporting. The case of Sweden. *Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie*, z. 34, 2013; Hąbek P., Wolniak R.: Ewolucja w raportowaniu danych pozafinansowych przedsiębiorstw, [w:] Brzóska J., Pyka J. (red.): *Nowoczesność przemysłu i usług w warunkach kryzysu i nowych wyzwań*. TNOiK, Katowice 2013; Hąbek P., Wolniak R.: Sprawozdawczość przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju w Polsce – ocean stanu obecnego. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014; Wolniak R.: Raportowanie społecznej odpowiedzialności a greenwashing. „Przegląd Organizacji”, nr 2, 2015; Wolniak R.: Społeczna odpowiedzialność biznesu w aspekcie doskonalenia systemów zarządzania jakością. „Problemy Jakości”, nr 9, 2013; Hąbek P., Wolniak R.: Assessing the quality of corporate social responsibility reports: the case of reporting practices in selected European Union member states. „Quality and Quantity”, DOI 10.1007/s11135-014-0155-z, 2015; Wolniak R.: Raportowanie społecznej odpowiedzialności biznesu zgodnie ze standardem Grenelle II. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014; Wolniak R.: Dystans wobec władzy według typologii Hofstede’a a implementacja koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu w organizacjach. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015.

² Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006; Racoń-Leja K.: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych. „Architektura”, nr 3, 2010; 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. (red.): *Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych*. Gliwice 2011.

³ The description of method is in: 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 Service Quality. „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., 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”, Vol. 46, No. 4, 2012.

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

⁵ Compare: 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 funkcjonowania e-administracji w Bytomiu z punktu widzenia osób niepełnosprawnych*, [w:] Molenda M., Hąbek P. (red.): *Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji. Jakość i bezpieczeństwo*. Wydawnictwo P.A. Nova, Gliwice 2015; 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.

service as perceived by people with disabilities, because in many cases, such people believe to be important factors that are ignored or unnoticed by those in full working order.⁶

The purpose of this publication is to examine and analyze issues of perception of architectural barriers occurring at the municipal office in the Mining oak wood for persons with disabilities as well as to determine whether the degree of disability (in accordance with the Act on vocational and social rehabilitation and employment of disabled persons affects the perception of quality of service).

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.

2. Theoretical background

Due to the fact that the author was moving issues concerning the theoretical basis discussed in this document the issues in numerous other publications in the presented paper the only recapitulate a few key issues.⁷

⁶ Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. „Economy and Management”, No. 3, 2010; 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; 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. (red.): Maturity Management. UMCS, Lublin 2013; 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; Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009; Pawłowska-Cyprysiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011; Parchonium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012; Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010.

⁷ Compare: 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. (red.): Maturity Management. UMCS, Lublin 2013; 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. Wydawnictwo P.A. NOVA, Gliwice 2014; 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; 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; Wolniak R.: Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015; Wolniak R.: The problems of e-government functioning in municipal office in Dąbrowa Górnicza from persons with disability point of view. Zeszyt Naukowy Humanitas, t. XVI, nr 3, 2015; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena funkcjonowania e-administracji w Bytomiu z punktu widzenia osób niepełnosprawnych,

In Poland, the issue of people with disabilities was reflected in a specially dedicated to this issue piece of legislation - the Act on occupational and social rehabilitation and employment of disabled persons. According to the same Act problem of disability is defined as follows. Disability – means a permanent or temporary inability to perform social roles due to permanent or long-term impairment of the body, in particular resulting in inability to work⁸.

The Act defines three degrees of disability – substantial, moderate and light. Specific steps are defined as follows:

- A significant degree of disability include people with compromised efficiency of the body, unable to work or able to work only in a sheltered and demanding, in order to perform social roles, permanent or long-term care and assisted by other persons in connection with the inability to self-brave existence.
- For moderate degree of disability include people with compromised efficiency of the body, unable to work or able to work only in a sheltered or requiring temporary or partial assistance from other persons to perform social roles.
- The light level of disability includes a person disturbed the efficiency of the body, resulting in a significant reduction in capacity for work, compared to the ability that shows a person with similar professional qualifications with full efficiency of mental and physical, or having restrictions in fulfilling social roles giving to compensate with the help of orthopedic equipment, auxiliaries or technical measures.⁹

Issues related barriers that impede the smooth movement of people with disabilities are dealt with in numerous legal acts. For example, article 2 of the Law on Occupational and Social Rehabilitation and Employment of Persons with Disabilities of August 27, 1997 mentions psychological barriers, architectural, urban, transport and communication barriers.¹⁰ Then, in Article 9 of the law in question liquidation of those barriers was expanded to include the activities in the field of social rehabilitation.¹¹

[w:] Molenda M., Hąbek P. (red.): *Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji. Jakość i bezpieczeństw.* Wydawnictwo P. A. Nova, Gliwice 2015; Wolniak R.: *Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu.* Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 83, Gliwice 2015; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku.* Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79, Gliwice 2015; Wolniak R.: *Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej.* Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77, Gliwice 2015; Wolniak R.: *Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu,* [w:] Zwolińska D. (red.): *Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie.* Tom II, Katowice 2015.

⁸ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU 1997, nr 12,3, poz. 776.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Compare: Włodarczyk J.: *Architektura a niepełnosprawność.* „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, Katowice 2002; Gałkowski J.: *Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych.* Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, s. Architektura i Urbanistyka, t. 5, 2005; Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: *Projektowanie bez barier – wytyczne,* <http://www.integracja.org/wp-content/uploads/2014/05/projektowanieBB21.pdf>; Benek I.: *Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych.* Zeszyty Naukowe

3. Architectural barriers and their perception by the customer with a disability

During the research analyzed the needs of persons with disabilities (perceived quality) and their assessment in terms of the level of quality of services provided by the city hall. This publication focuses on issues concerning architectural barriers occurring in the city office in Pszczyna, on the possibilities of getting to the office and use by people with disabilities. In addition, also included issues related to designing a website in such a way as to match the needs of people with disabilities.

The study was conducted on a sample of 90 people with disabilities using the services of the municipal authority in Pszczyna. In the research process were taken into account 25 the following variables:

- Z1 - office location (easy to reach),
- Z2 - a sufficient number of parking spaces,
- Z3 - parking spaces for the disabled near the entrance of the office,
- Z4 - a clear marking of parking spaces for the disabled,
- Z5 - watch for unauthorized persons occupying seats for the disabled,
- Z6 - facilities for disabled people in the office,
- Z7 - elevators for disabled guests,
- Z8 - toilets suitable for disabled guests,
- Z9 - handrails of the stairs,
- Z10 - a system of ramps and ramps for the disabled,
- Z11 - the doors have a width that allows entry wheelchair,
- Z12 - Anti-slip floor,
- Z13 - equal level thresholds and floors,
- Z14 - pavement and curbs around the office adapted for the disabled,
- Z15 - website provides information for people with disabilities,
- Z16 - website readable for people with visual disabilities,
- Z17 - officials are turning to people with hearing difficulties by means of a suitable device,
- Z18 - officials are talking with a person of hearing in a separate room,
- Z19 - the office's employee who knew sign language,
- Z20 - officials can serve the customers with guide dog,
- Z21 - the office is equipped with a special frame to allow signing a document,

- Z22 - the visually handicapped person allows the presence of a trusted person who acquainted her with the content of signed documents,
- Z23 - the city council does not contain architectural barriers hindering the movement of physically disabled person,
- Z24 - an overall assessment of architectural barriers at the office.

Figure 1 summarizes the results of research on the perception of architectural barriers for people with disabilities using the services of the municipal authority in Pszczyna.

Analysis of the test results, leads to the conclusion that the 7-point scale architectural barriers have been evaluated at between 5 and 6. For the best rated (at 5.4 and more) include issues such as:

- facilities for the disabled toilets (rating 5.7);
- an overall assessment of architectural barriers at the office (5.5);
- Facilities for the disabled in the restrooms (5.48);
- suitable location of the municipality (5.42);
- architectural barriers for the physically disabled (5.41);
- guarding, to places for the disabled are not occupied by persons not authorized (5.4).

With a total average assessment office several issues rated worse should pay particular attention to the issues with which stands at less than 4.5. In this case you can include things such as:

- officials are able to serve the customers with guide dog (4.37);
- talking to deaf in a separate room (4.33);
- the number of parking spaces (4.32);
- adequate facilities to address the people with hearing difficulties (4.32).

The research shows that the biggest problems relate to matters of specialist – customer support deaf clients with guide dog like. In this case, the office should purchase of the rigging and train employees to better serve the customer with a disability. Another serious problem is the question concerning the number of parking spaces. This problem, however, is more difficult to solve because parking in the city center are expensive and the office is not possible to substantially increase their numbers. However, it is worth noting that if you test whether or not they are occupied by persons not entitled, the office is relatively highly valued by disabled customers.

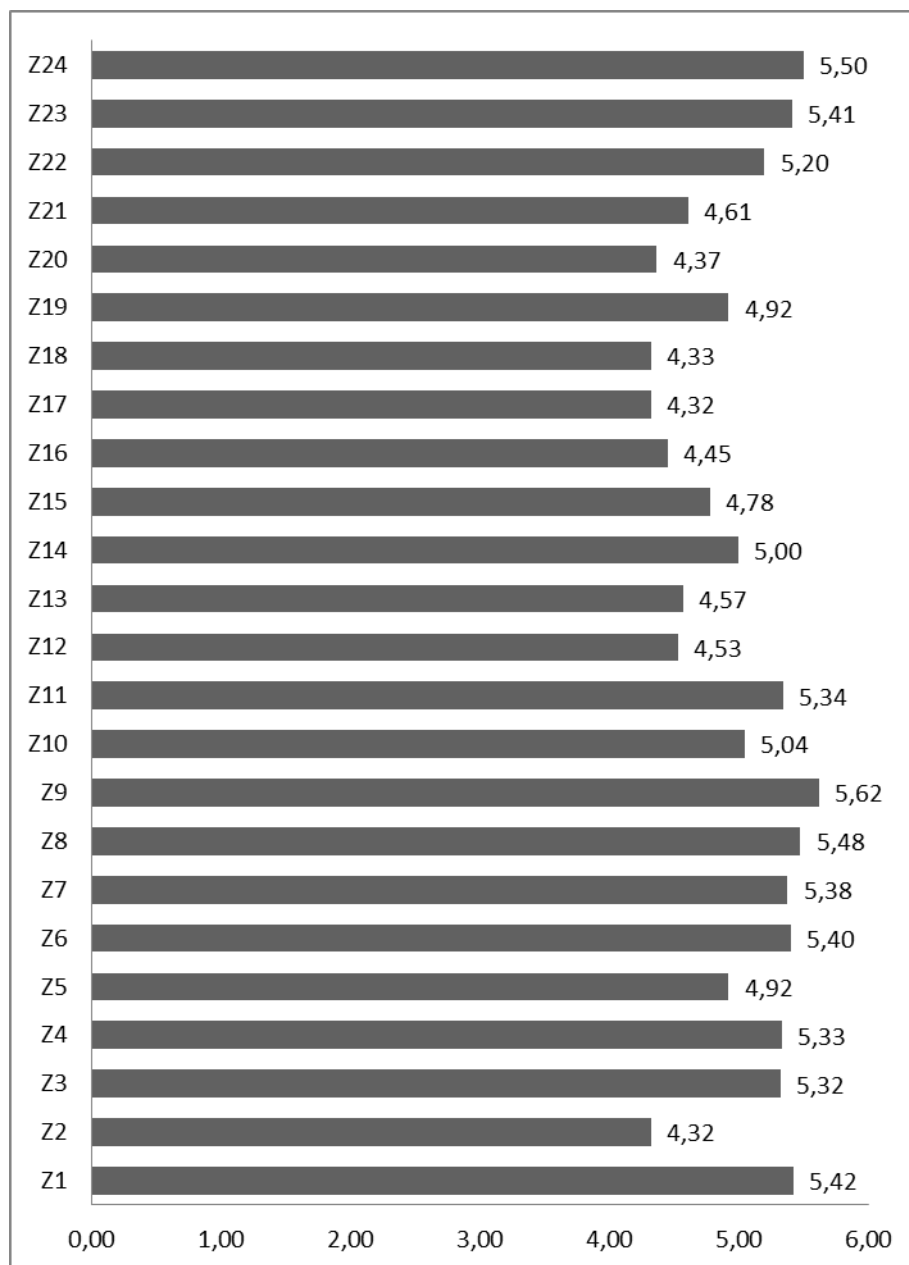


Fig. 1. The perception of architectural barriers at the town hall in Pszczyna by people with disabilities
Rys. 1. Postrzeganie barier architektonicznych w Urzędzie Miejskim w Pszczynie przez osoby niepełnosprawne

Source: Author's own research.

In the next stage of the study attempted to determine whether the degree of disability affects the perception of architectural barriers by the surveyed people with disabilities. Made for this purpose the division of disability at three levels (in accordance with the Act on vocational and social rehabilitation and employment of disabled persons) – substantial, moderate and light. Table 1 summarizes the results of the perception of architectural barriers for people with disabilities by type of disability. Among the respondents disabled clients office, 10 people have had a significant disability, 27 people were characterized by a medium level of her, and for 53 people the level of disability reached the level of light.

Table 1

The impact of disability on the perception of the quality of service in relation to architectural barriers for the Municipal Office in Pszczyna

Variables	The degree of disability		
	High (N=10)	Moderate (N=27)	Low (N=53)
z1	5,30	5,15	5,58
z2	4,50	4,44	4,23
z3	4,90	4,67	5,74
z4	4,90	4,74	5,72
z5	4,90	4,48	5,15
z6	4,60	5,15	5,68
z7	5,00	5,04	5,62
z8	5,30	5,19	5,66
z9	5,00	5,37	5,87
z10	5,00	5,30	4,92
z11	5,00	5,00	5,58
z12	4,70	4,41	4,57
z13	5,00	4,81	4,36
z14	5,30	4,81	5,04
z15	4,90	4,63	4,83
z16	4,90	4,26	4,47
z17	4,70	4,26	4,28
z18	5,00	4,11	4,31
z19	5,10	4,37	5,17
z20	4,80	4,11	4,42
z21	4,30	4,89	4,53
z22	4,70	4,78	5,51
z23	4,40	5,00	5,81
z24	4,90	4,96	5,89

Source: Author's own research.

Statistical analysis of the data was performed using non-parametric test of Kruskal-Wallis ANOVA. Its aim was to determine whether the degree of disability affects the results. The calculations were made on the level of statistical significance $\alpha = 0.05$. The accepted level of significance for most variables (they are in bold in the table) the statistical relationship exists. Exceptions are the variables on the distribution of parking spaces near the entrance to the office; clear marking of parking spaces for the disabled and architectural barriers for the physically disabled. In the case of the variables listed above are evaluated by people with mild disabilities, compared to people with disabilities moderate to high.

In view of the fact that people with disabilities substantial was only 10, it may interfere with the test results. Therefore, we concentrate on the differences between the perceptions of a variable with individuals with moderate and mild degree of disability. In this case one can use a non-parametric test, the Mann-Whitney test to determine those variables for which occur statistically significant differences (at a significance level $\alpha = 0.05$). These are the

variables Z3, Z4, Z18, Z23, Z24. Figure 2 summarizes the differences between results for the examined variables between individuals with moderate and mild degree of disability.

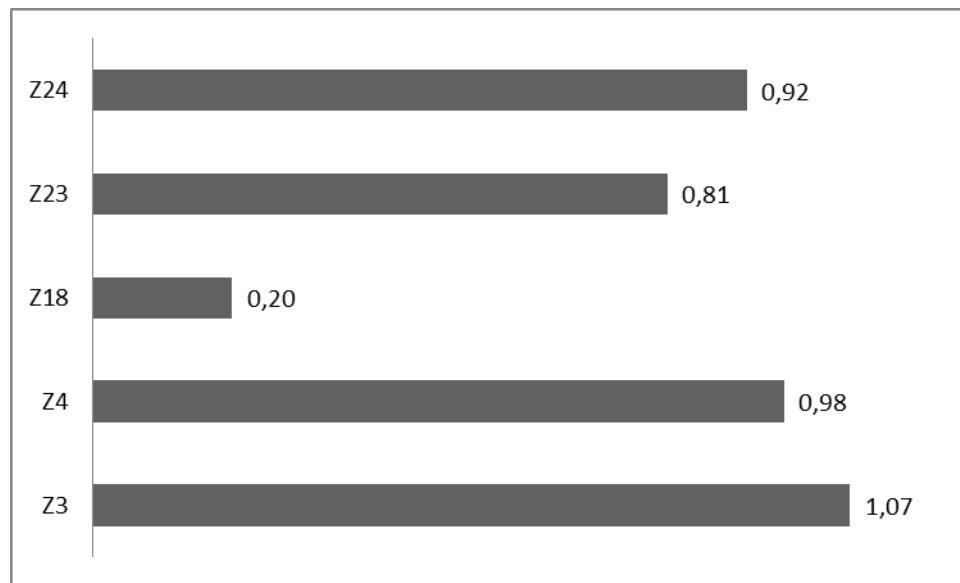


Fig. 2. The differences between the perception of architectural barriers for people with mild to moderate degree of disability

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

Source: Author's own research.

For all variables statistically significant result came out positive, which means that people with minor disabilities evaluate the issues examined worse compared to those with a moderate level of disability. Important factors are the particular issues related to the distribution and labeling of parking spaces. People with slight disabilities have less mobility problems, and therefore also better perceive the studied problems. However, in the case of a moderate level of disability any problems and deficiencies in appropriate facilities, especially architectural barriers and proximity of parking spaces for the disabled from the office are relevant and readily noticeable.

4. Conclusion

On the basis of that are discussed in this publication the research, we can conclude that the overall assessment of architectural barriers for people with disabilities is as in the case of the Municipal Office in Pszczyna at an average level. The problems focus mainly on matters of specialized service selected groups of customers with disabilities who require further elaboration. Another type of problem is to issue a limited number of parking spaces for the disabled, but for objective reasons, it will be difficult to solve.

The research also shows that in the case of some variable degree of disability affects her perception. Particularly evident relationship exists between mild and moderate degree of disability. In this case, for all variables, where the difference is statistically significant, and those with a low degree of disability evaluate its better than those of moderate disability.

Bibliography

1. Babakus E., Boller G.W.: An empirical assessment of the SERVQUAL scale. „Journal of Business Research”, Vol. 24, 1998.
2. Benek I.: Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Architektura, z. 45, 2007.
3. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. „Economy and Management”, No. 3, 2010.
4. Bugdol M.: Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
5. Gałkowski J.: Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, s. Architektura i Urbanistyka, t. 5, 2005.
6. Hąbek P., Wolniak R.: Assessing the quality of corporate social responsibility reports: the case of reporting practices in selected European Union member states. „Quality and Quantity”, DOI 10.1007/s11135-014-0155-z, 2015.
7. Hąbek P., Wolniak R.: European Union Regulatory Requirements Relating to Sustainability Reporting. The case of Sweden. Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Szczecinie, z. 34, 2013.
8. Hąbek P., Wolniak R.: Ewolucja w raportowaniu danych pozafinansowych przedsiębiorstw, [w:] Brzóska J., Pyka J. (red.): Nowoczesność przemysłu i usług w warunkach kryzysu i nowych wyzwań. TNOiK, Katowice 2013.
9. Hąbek P., Wolniak R.: Sprawozdawczość przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju w Polsce – ocean stanu obecnego. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014.
10. Kaleta P., Żurakowski Z.: Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 63a, 2012.
11. Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M.: Projektowanie bez barier – wytyczne, http://www.integracja.org/wp-content/uploads/2014/05/projektowanie_BB21.pdf.
12. Krzemień E., Wolniak R.: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych. Wyższa Szkoła Bankowości i Finansów, Bielsko-Biała 2004.

13. 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.
14. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „Polityka Społeczna”, nr 10, 2010.
15. 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.
16. Parchomium M.: Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością. „Polityka Społeczna”, nr 1, 2012.
17. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009.
18. Pawłowska-Cypriasiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011.
19. Racoń-Leja K.: Bariery w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych. „Architektura”, nr 3, 2010.
20. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
21. 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.
22. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „Polityka Społeczna”, nr 9, 2006.
23. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU 1997, Nr 123, poz. 776.
24. Włodarczyk J.: Architektura a niepełnosprawność. „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności”, Katowice 2002.
25. 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. Wydawnictwo P. A. NOVA, Gliwice 2014.
26. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
27. 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.

28. 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. (red.): Maturity Management. UMCS, Lublin 2013.
29. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: E-administracja – czynniki funkcjonowania dobrego e-urzędu. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 63, 2012.
30. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010.
31. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena funkcjonowania e-administracji w Bytomiu z punktu widzenia osób niepełnosprawnych, [w:] (red.): Molenda M., Hąbek P. (red.): Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji. Jakość i bezpieczeństwo. Wydawnictwo P.A. Nova, Gliwice 2015.
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.: The concept of study of Servqual method's gaps. „Quality and Quantity”, No. 4, Vol. 46, 2012.
34. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wybrane metody badania satysfakcji klienta i oceny dostawców w organizacjach. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2008.
35. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79, Gliwice 2015.
36. 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.
37. Wolniak R.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta w Sosnowcu, [w:] Zwolińska D. (red.): Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie. Tom II. Katowice 2015.
38. Wolniak R.: Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeżenie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77, Gliwice 2015.
39. Wolniak R.: Dystans wobec władzy według typologii Hofstede'a a implementacja koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu w organizacjach. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacji i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015.
40. Wolniak R.: Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacji i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015.

41. Wolniak R.: Raportowanie społecznej odpowiedzialności a greenwashing. „Przegląd Organizacji”, nr 2, 2015.
42. Wolniak R.: Raportowanie społecznej odpowiedzialności biznesu zgodnie ze standardem Grenelle II. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 73, Gliwice 2014.
43. Wolniak R.: Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie Urzędu Miejskiego w Bytomiu. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 83, Gliwice 2015.
44. Wolniak R.: Społeczna odpowiedzialność biznesu w aspekcie doskonalenia systemów zarządzania jakością, „Problemy Jakości”, nr 9, 2013.
45. Wolniak R.: The problems of e-government functioning in municipal office in Dąbrowa Górnicza from persons with disability point of view. Zeszyt Naukowy Humanitas, t. XVI, nr 3, 2015.
46. 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. (red.): Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych. Gliwice 2011.

Omówienie

Na bazie kwestii omówionych w niniejszej publikacji można stwierdzić, że średni poziom barier architektonicznych, oceniany z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Pszczynie, kształtuje się na poziomie średnim. Najważniejsze problemy dotyczą specyficznych potrzeb grup klientów mających nietypowe rodzaje niepełnosprawności. Innym ważnym problemem są kwestie miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych.