

ZN WSH Zarządzanie 2016 (3), s. 423-435

Oryginalny artykuł naukowy: Studium przypadku
Original Article: Case study

Data wpływu/Received: 26.01.2016

Data recenzji/Accepted: 8.02.2016/8.05.2016

Data publikacji/Published: 2.09.2016

Źródła finansowania publikacji: Artykuł zrealizowany w ramach 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.

DOI: 10.5604/18998658.1228293

Authors' Contribution:

- (A) Study Design (projekt badania)
- (B) Data Collection (zbieranie danych)
- (C) Statistical Analysis (analiza statystyczna)
- (D) Data Interpretation (interpretacja danych)
- (E) Manuscript Preparation (redagowanie opracowania)
- (F) Literature Search (badania literaturowe)

dr hab. inż. Radosław Wolniak, prof. PolŚl^{ABCDEF}

Politechnika Śląska

Wydział Organizacji i Zarządzania

**THE PERCEPTION OF MUNICIPAL OFFICES SERVICE
OF DISABLED PEOPLE QUALITY BY OFFICE STAFF**

**POSTRZEGANIE JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA
NIEPEŁNOSPRAWNEGO PRZEZ PRACOWNIKÓW
URZĘDÓW**

Abstract: The aim of the publication is to present the results of research in the use of e-government by the people with disabilities. The analysis highlighted the disabled customer

satisfaction, the advantages of e-government methods used to communicate with the office. Also analyzed the relationship between customer satisfaction and other disabled studied variables. The study was conducted on the example of the municipal authority.

Keywords: quality of service, disabled, quality of service, perception of employees, customer perception

Streszczenie: Celem prezentowanej publikacji jest przedstawienie wyników badań empirycznych w zakresie postrzegania jakości obsługi klienta niepełnosprawnego przez pracowników urzędów miejskich województwa śląskiego. W szczególności zwrócono uwagę na różnice pomiędzy postrzeganiem tejże jakości przez pracowników a jej postrzeganiem przez same osoby niepełnosprawne.

Słowa kluczowe: jakość usług, osoby niepełnosprawne, jakość usług, percepcja pracowników, percepcja klienta

Introduction

The issue of people with disabilities have a strong presence in the priorities of the European Union as well as in contemporary academic discourse. Due to the nature of their needs of people with disabilities in many situations they need to adapt to their needs both the place where the service is provided (the issue of architectural barriers) as well as the handling process¹. It is therefore important to conducting research, the quality of services to analyze the needs of people with disabilities. In particular, public administration and the so-called public space should be tailored to the specific needs of people with disabilities².

¹ I. Benek, *Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe. Architektura” 2007, Politechnika Śląska, z. 45, s. 101-108; A. Bogucka, *Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych*, „Economy and Management” 2010, nr 3, s. 93-108; M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2008; J. Galkowski, *Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Architektura i Urbanistyka” 2005, tom 5, s. 51-59; P. Kaleta, Z. Żurkowski, *Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2012, z. 63a, s. 167-188; K. Kowalski, D. Starzyńska, K. Pac-Raszewska, M. Denys, *Projektowanie bez barier – wytyczne*; A. Nowak, *Dyskryminacja osób niepełnosprawnych*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 10, s. 12-16; M. Parchomium, *Spoleczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnościami*, „Polityka Społeczna” 2012, nr 1, s. 26-31; K. Pawłowska, *Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań*, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka” 2009, nr 3, s. 14-17; K. Pawłowska-Cyprysiak, *Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową*, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka” 2011, nr 10, s. 6-8; K. Racoń-Leja, *Barriere w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych*, „Architektura” 2010, nr 3, s. 165-170; *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.*; P. Sleszyński, *Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego*, „Polityka Społeczna” 2006, nr 9, s. 23-27; J. Włodarczyk, *Architektura a niepełnosprawność*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności” 2002, s. 161-175.

² M. Zasadzień, K. Midor, T.L. Wałek, *Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostę-*

In the audit of public administration interesting issue is whether the problems of people with disabilities are identically perceived by people with disabilities and the staff offices. If it is in this respect an information gap may mean that the needs of disabled people are not implemented due to insufficient data awareness among employees of public institutions.

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.

1. Disability theoretical introduction

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 work.

The Act defines three degrees of disability – substantial, moderate and light. Specific steps are defined as follows [14]³:

- 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.

The issues of barriers that hamper 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,

pie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych, red. J. Bartnicka, Gliwice 2011, s. 21-36.

³ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U. 1997 nr 123, poz. 776.

transport and communication barriers. Then, in Article 9 of the law in question liquidation of those barriers was expanded to include the activities in the field of social rehabilitation⁴.

2. Characteristics of the study

In the studies presented in this publication can be divided into two stages:

- survey of customers with disabilities municipal offices in the Silesian province,
- survey clerks.

Research related to the level of quality of services for disabled people. In the first stage of the research were obtained in 2846 correctly questionnaire of people with disabilities using the services of municipal offices in 33 cities located in Silesia. City to study selected on the basis of stratified random sampling, whereas people with

⁴ This publication presents only synthetic information due to the fact that by moving the problems in numerous other publications, e.g.: R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa*, [w:] *Systemy zarządzania w inżynierii produkcji. Jakość i bezpieczeństwo*, red. J. Sitko, B. Szczeńsiak, Wydawnictwo P.A.NOVA, Gliwice 2014, s. 249-260; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice*, International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2014, Bułgaria, s. 1025-1032; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych*, [w:] *Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce*, red. E. Skrzypek, Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014, s. 159-169; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office*, [w:] *Maturity Management*, red. E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 171-180; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego*, [w:] *Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług*, red. E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 53-62; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku*, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie*, z. 79, Gliwice 2015, s. 357-366; R. Wolniak, *Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich*, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie*, z. 71, Gliwice 2014, s. 327-343; R. Wolniak, *Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu*, [w:] *Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie*, tom II, red. D. Zwolińska, Katowice 2015, s. 69-84; R. Wolniak, *Barriere architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej*, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie*, z. 77, Gliwice 2015, s. 265-278; R. Wolniak, *Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie*, Zeszyt 2/2014, s. 289-306; R. Wolniak, *Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices*, "The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series" 2014, vol. 8, 2014, p. 35-46; R. Wolniak, *Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie", z. 82, Gliwice 2015, s. 359-368; R. Wolniak, *Postrzeganie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie*, [w:] *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług*, red. J. Dziadkowiec, T. Sikora, Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015, s. 253-264; R. Wolniak, *Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie", z. 83, Gliwice 2015, s. 715-724.

disabilities in the city on the basis of random selection. This survey was conducted in 2013.

The second stage of research, surveys were conducted among municipal offices operating in Silesia. The study asked about similar issues as in the case of people with disabilities, only in this case it was sent to the municipal offices. Survey questionnaires were sent in the autumn of 2014 to all municipalities in the province of Silesia. The questionnaire was sent to the Secretaries of the City, who were asked to fill out the questionnaire or provide competent person.

A total of 71 questionnaires were sent a questionnaire to the following cities: The questionnaire was dismissed 40 municipalities. These were the offices of the following cities: Będzin, Bielsko-Biała, Blachownia, Bytom, Chorzów, Cieszyn, Czechowice-Dziedzice, Czeladź, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Poland, Jaworzno, Kaleta, Katowice, Kozięgłowy, Krzanowice, Miasteczko Śląskie, Mikołów, Mysłowice, Ogrodzieniec, Orzesze, Piekary Śląskie, Poręba, Pszczyna, Pszów, Pyskowice, Racibórz, Radzionków, Rybnik, Siewierz, Sławków, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Ustroń, Wilamowice, Wiśła, Wodzisław Śląski, Woźniki, Zabrze, Żywiec.

The analysis included 40 variables:

- U1 - modern equipment owned by the office,
- U2 - ease of getting to the office (appropriate location),
- U3 - a large number of parking spaces,
- U4 - parking is available near the entrance.
- U5 - parking spaces are clearly marked,
- U6 - guarding the parking lot to make room for people with disabilities were not occupied by persons not entitled,
- U7 - facilities for disabled people in the office,
- U8 - the elevator in an office adapted for the disabled,
- U9 - toilets at the office adapted to the needs of people with disabilities,
- U10 - railing next to the stairs,
- U11 - a system of ramps and ramps for the disabled at the office,
- U12 - wide door to allow wheelchair entry,
- U13 - non-slip floor in the office,
- U14 - equal level floors and floors,
- U15 - pavements and curbs around the office are tailored to the needs of people with disabilities,
- U16 - officials are well groomed and neat look,
- U17 - office has attractive and attention-grabbing guides,
- U18 - the office has a well-developed website,
- U19 - website of the municipality contains important information for people with disabilities,
- U20 - office is renovated and maintained,

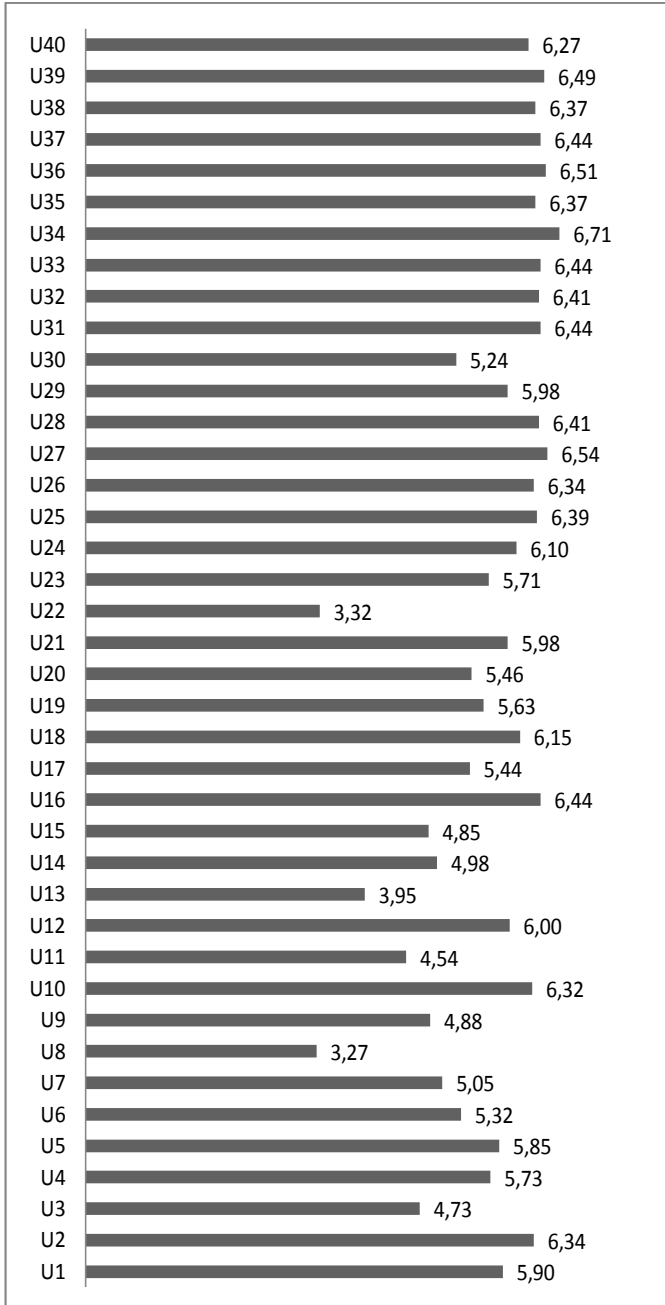
- U21 - office employees perform a service in the strict deadline,
- U22 - the office is open in the afternoon and the weekend,
- U23 - office errands in the right way the first time around.
- U24 - office tries to resolve customer issues in an appropriate manner, and as quickly,
 - U25 - in the office, everything is done to bring the matter to an end,
 - U26 - office employees immediately deal with customers and are willing to provide them with information,
 - U27 - office employees are always ready to provide assistance to disabled persons,
 - U28 - office employees are always willing to help customers,
 - U29 - staff office quickly respond to e-mails,
 - U30 - the city council to keep the customer informed about the progress and the realization of its case,
 - U31 - website of the municipality is continuously updated,
 - U32 - employees of the municipality are competent,
 - U33 - employees of the office of inspiring confidence,
 - U34 - office employees care about the security of customers' personal information,
 - U35 - officials are always polite and sympathetic consideration to customers,
 - U36 - officials help direct customers to the appropriate department in case of mistakes,
 - U37 - municipal office treats each client individually,
 - U38 - officials should handle until the last customer, even if the working time office comes to an end,
 - U39 - office is committed to the interests of clients as a primary objective,
 - U40 - officials are always patient and understanding for their clients.

3. The perception of the problems of people with disabilities by clerks – the results of research

Figure 1 presents an assessment of the level of quality of services provided by municipal governments against the disabled, in the opinion of the office staff. As expected, prior to the study, employees discussed municipal offices evaluate the level of customer service with a disability higher than people with disabilities. At the same time, according to the study, they also recognize the shortcomings level of service.

Figure 1. Evaluation of the level of customer service with a disability in the opinion of employees of municipal offices

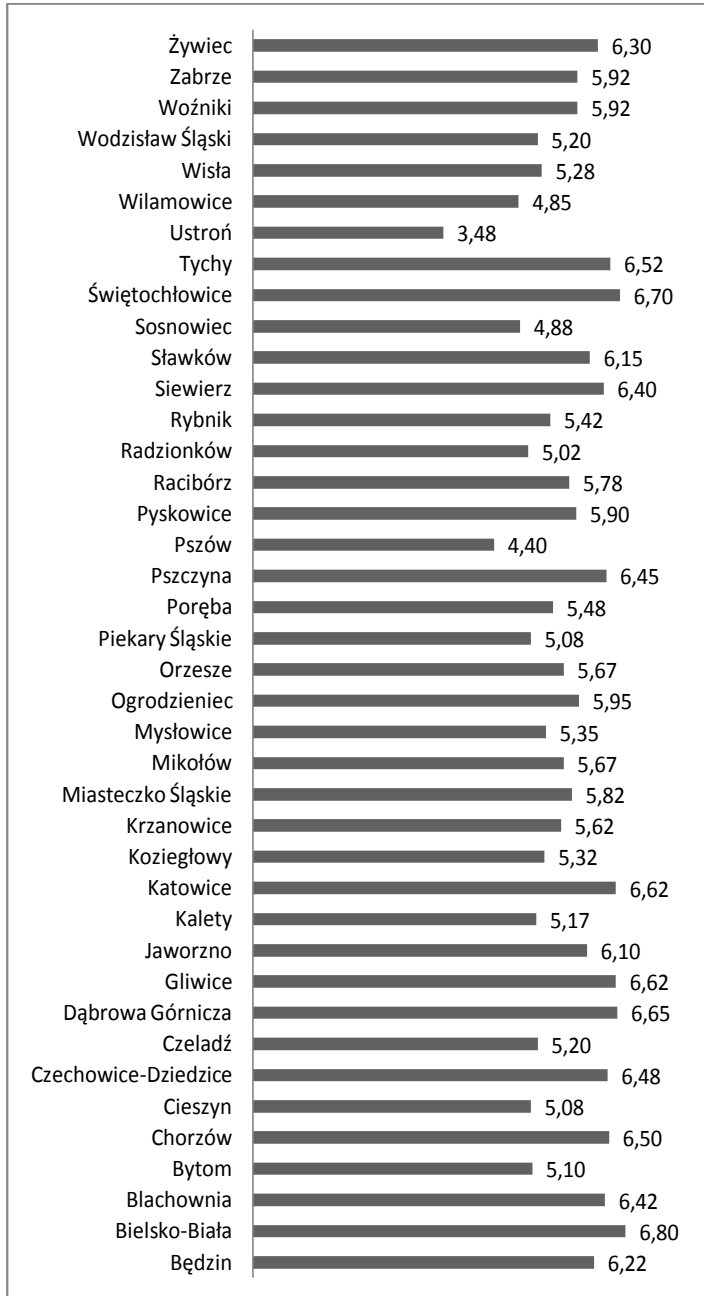
Rysunek 1. Ocena poziomu obsługi klienta niepełnosprawnego w opinii pracowników urzędów miejskich



Source: own research.

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

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



In the seven worst scale they have been evaluated issues related to:

- adaptation of elevators for the disabled - 3.27 (in a seven scale);
- office opening hours - 3.32;
- non-slip floor in the office - 3.95.

It should especially pay attention to the issues regarding the opening hours of the office, because it is a problem to which pay attention to both people with disabilities and the employees surveyed municipalities.

Figure 2 assesses broken down by city. The study shows that the best level of customer service with a disability was assessed in cities such as: Bielsko-Biała (score 6.80); Świętochłowice (6.70); Dąbrowa Górnicza (6.65); Gliwice (6.63); Katowice (6.63).

The worst implementation of customer service employees with a disability assessed the municipal offices the following cities: Ustroń (3.48); Pszów (4.40); Świętochłowice (4.88), Wilamowice (4.85).

Table 1. The level of perceived quality customer service with a disability for people with disabilities and office workers

Tabella 1. Poziom Jakości obsługi klienta niepełnosprawnego dokonywany przez osoby niepełnosprawne I pracowników urzędów

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

Source: own research.

For these cities, which recur in the first and second phase of the research, that is obtained in the case of both a survey of disabled customers and employees of the office, it was decided to examine the differences between the perception of the level of quality by the two parties. The analysis results are shown Table 1. With the exception of Zywiec and Piekary Śląskie in all the other cities employees of municipalities assessed the level of quality of service better than people with disabilities. The differences ranged mostly in the range of 1-2. This is understandable from a psychological point of view, because generally everyone has a tendency to excessively positive assessment of himself. Rating institutions made on the basis of self-assessment is inflated and performs better than when make her clients.

During the study were also asked municipal offices surveyed describe what actions the city has taken office during the last three years, adapting its level of service quality to meet the needs of people with disabilities. The question was of an open question, because not all offices answered it. These responses were also very different in nature from the detailed description to a very cursory presentation of several key points.

The analysis of the data contained in the table shows that the most commonly undertaken in recent years the operation of the municipal offices in the Silesian province, in terms of improving the disabled, were issues related to the training of office staff to use sign language.

Action on the elimination of architectural barriers were taken less frequently because, as stated in many polls, offices perform them in previous years. In the last three years they concerned mostly adapt the elevators and the assignment of parking spaces and the space around the office, sometimes the width of the door to the needs of the physically disabled, wheelchair-accessible.

Conclusion

The study shows that the level of customer service with a disability benefiting from services provided by the municipal offices in the Silesian province varies, depending on whether you give it directly to people with disabilities or office workers. Generally, almost all the cities studied by the assessment office staff is always better compared to the assessment made by people with disabilities. It is a natural phenomenon stems from the fact that man tends to a positive assessment of himself.

However, respondents also office staff are turning attention to the numerous problems of the disabled in particular issues such as adaptation elevators for the disabled, opening the office or non-slip floor.

Generally it can be said that the biggest gaps (outside office opening hours) apply architectural barriers. It's their elimination or at least limit is the main factor affecting the satisfaction of people with disabilities resulting from the possibility of easier reach to the office and use its services.

Bibliography

- Benek I., *Aspekty innowacyjne w architekturze obiektów dla osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe. Architektura” 2007, Politechnika Śląska, z. 45.
- Bogucka A., *Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych*, „Economy and Management” 2010, nr 3.
- Bugdol M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka*, Difin Warszawa 2008.
- Galkowski J., *Architektoniczne aspekty środowiska mieszkaniowego osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Architektura i Urbanistyka” 2005, tom 5.
- Kaleta P., Żurakowski Z., *Wpływ barier architektonicznych na możliwości kształcenia się osób niepełnosprawnych ruchowo w Zabrze*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2012, z. 63a.
- Kowalski K., Starzyńska D., Pac-Raszewska K., Denys M., *Projektowanie bez barier – wytyczne*.
- Nowak A., *Dyskryminacja osób niepełnosprawnych*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 10 2010.
- Parchonium M., *Społeczność akademicka wobec osób niepełnosprawnych – percepcja studentów z niepełnosprawnością*, „Polityka Społeczna” 2012, nr 1.
- Pawłowska K., *Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań*, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka” 2009, nr 3 2009.
- Pawłowska-Cyprysiak K., *Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową*, „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka” 2011, nr 10 2011.
- Racón-Leja K. *Barier w kształtowaniu przestrzeni publicznej w zespołach mieszkaniowych*, „Architektura” 2010, nr 3.
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.*
- Śleszyński P., *Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego*, „Polityka Społeczna” 2006, nr 9.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz.U. 1997 nr 123, poz. 776.
- Włodarczyk J., *Architektura a niepełnosprawność*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Postawy wobec niepełnosprawności” 2002.
- Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa*, [w:] *Systemy zarządzania w inżynierii produkcji. Jakość i bezpieczeństwo*, red. J. Sitko, B. Szczeńsiak, Wydawnictwo P.A.NOVA, Gliwice 2014.
- Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice*, International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2014, Bułgaria.
- Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
- Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych*, [w:] *Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce*, red. E. Skrzypek, Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014.
- 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*, [w:] *Maturity Management*, red. E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013.

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.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie, z. 79, Gliwice 2015.

Wolniak R., *Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie, z. 71, Gliwice 2014.

Wolniak R., *Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu*, [w:] *Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie*, tom II, red. D. Zwolińska, Katowice 2015.

Wolniak R., *Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie, z. 77, Gliwice 2015.

Wolniak R., *Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich*, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie, Zeszyt 2/2014.

Wolniak R., *Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices*, "The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series" 2014, vol. 8.

Wolniak R., *Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie", z. 82, Gliwice 2015.

Wolniak R., *Postrzeganie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie*, [w:] *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług*, red. J. Dziadkowiec, T. Sikora, Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015.

Wolniak R., *Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie, z. 83, Gliwice 2015.

Zasadzień M., Midor K., Wałek T.L., *Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny bariery w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnościami*, [w:] *Kształtowanie przestrzeni publicznej z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych*, red. J. Bartnicka, Gliwice 2011.

Nota o Autorze:

Radosław Wolniak – profesor nadzwyczajny w Instytucie Inżynierii Produkcji Wydziału Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej. Jego zainteresowania koncentrują się na zarządzaniu jakością, metodach i narzędziach zarządzania jakością w produkcji i usługach oraz na towaroznawstwie. Jest autorem około 270 opracowań i 9 książek z zakresu zarządzania jakością, kierownikiem 2 projektów badawczych oraz promotorem 1 obronionej pracy doktorskiej.

Author's resume:

Radosław Wolniak – Associate Professor at the Institute of Production Engineering Department of Organization and Management in the Silesian Technical University. His interests focus on quality management, methods and tools of quality management in manufacturing and services and commodity science. He is the author of about 270 publications and 9 books in the field of quality management, manager of 2 research projects and 1 promoter of doctoral dissertation.

Contact/Kontakt:

Radosław Wolniak

Politechnika Śląska

Wydział Organizacji i Zarządzania

Roosvelta 26-28

41-800 Zabrze

e-mail: rwolniak@polsl.pl