

37

JAKOŚĆ OCZEKIWANA A JAKOŚĆ POSTRZEGANA BARIER ARCHITEKTONICZNYCH W URZĘDACH MIEJSKICH W OCENIE KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO

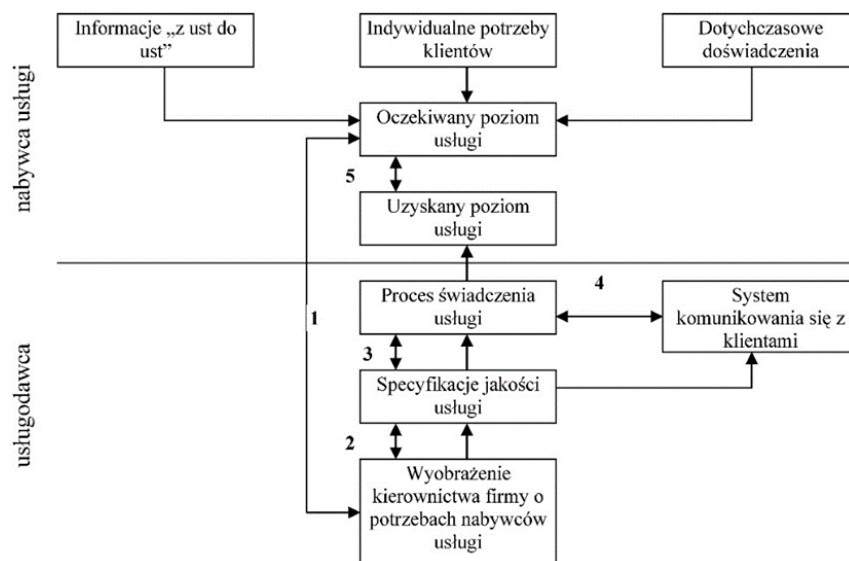
37.1 WPROWADZENIE

Pojęcie jakości oczekiwanej i postrzeganej pojawiło się w odniesieniu do modelu jakości usług. W literaturze obecnie nie ma jednego uniwersalnego modelu jakości usług natomiast powstało kilka [12]. Do najczęściej stosowanych w analizach można zaliczyć: modele jakości usług Parasuramana, Zeithaml i Berry'ego [10], model jakości usług Grönroosa [4], model jakości usług Gummessaona [6].

37.2 WYBRANE MODELE JAKOŚCI USŁUG

37.2.1 Model Parasuramana, Zeithaml i Berry'ego

W latach osiemdziesiątych powstał model jakości usług stworzony przez zespół Parasuraman, Zeithaml, Berry (PZB) [9]. Według tych badaczy istnieje rozbieżność w postrzeganiu jakości usług przez klienta, a jakości oczekiwanej i ma to bezpośrednie przełożenie na jakość świadczonych usług.



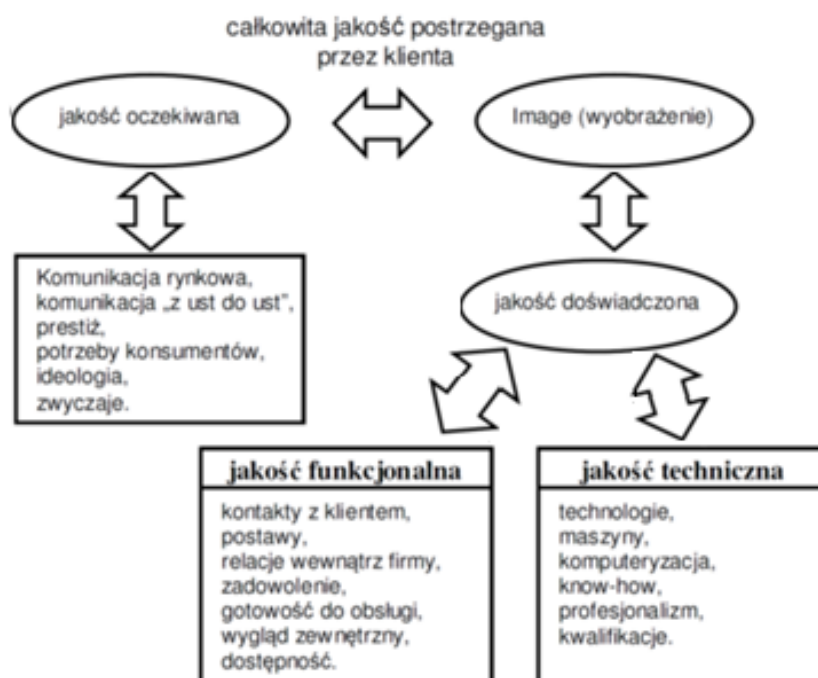
Rys. 37.1 Model kształtowania jakości usług

Źródło: [13]

Autorzy wyodrębnili w modelu luki, które związane są z błędami w przygotowaniu usługi w całym procesie, począwszy od zaplanowania usługi poprzez jej realizację, aż do sprzedaży [1, 8, 11]. Poszczególne luki zostały zaprezentowane na rys. 37.1.

37.2.2 Model Grönroosa

Model jakości usług Grönroosa [5] opiera się na dwóch rodzajach jakości usług: jakości technicznej i jakości funkcjonalnej (rys. 37.2). W literaturze można znaleźć także określenie tego modelu jako dwuwymiarowego dotyczącego jakości oczekiwanej i zrealizowanej. Pod pojęciem jakości technicznej Grönroosa rozumie to wszystko, co klient dostaje w trakcie usługi i co jest związane z czynnikami technicznymi, nowymi rozwiązaniami technicznymi albo zastosowaniem innowacyjnych rozwiązań. W ramach jakości technicznej mieszczą się następujące elementy związane z pracownikami danej organizacji świadczącej usługę: znajomość języków obcych, wykształcenie, umiejętności praktyczne [4, 11].



Rys. 37.2 Model jakości usług Grönroosa

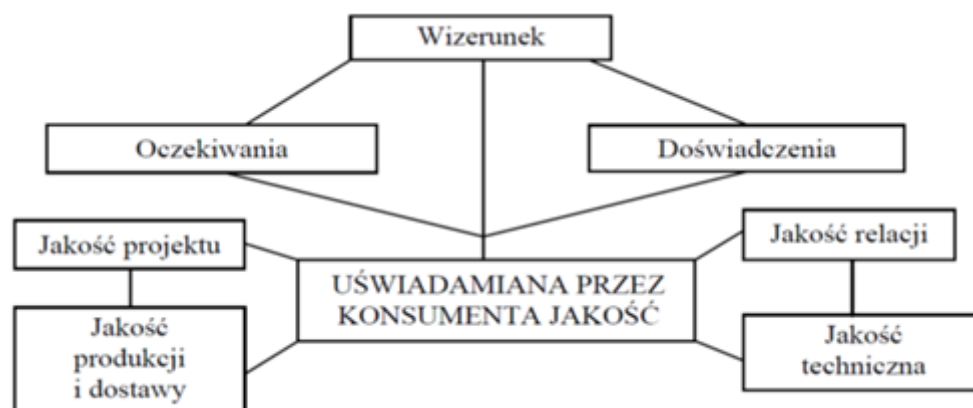
Źródło: [11]

Jakość funkcjonalna związana jest bezpośrednio z relacjami pomiędzy usługodawcą, a usługobiorcą i przekłada się na ocenę sposobu świadczenia usługi. Ważne w ocenie tej jakości są odpowiednie kompetencje pracowników i ich życzliwość w stosunku do klientów [4, 5]. Oprócz oceny przez klienta finalnej jakości dostarczonej usługi ważny jest także cały proces realizacji usługi. Na ocenę jakości funkcjonalnej duże znaczenie ma sposób przekazania przez pracowników organizacji elementów jakości technicznej w sposób zrozumiały klientom. Dla usługodawcy jakość funkcjonalna jest trudniejsza, ponieważ kształtują ją klienci i w tym przypadku organizacja ma mały wpływ na jej postrzeganie. Reasumując można powiedzieć, że jakość techniczna jest w pełni powiązana z jakością funkcjonalną [4, 5].

Zaletami modelu jakości usług Grönrossa jest to, że można od strony marketingowej wyeksponować jakość danej usług. Do wad tego modelu można zaliczyć to, że klient nie zawsze ma możliwość dokonania oceny jakości technicznej danej usługi ponieważ nie posiada odpowiedniej wiedzy [4, 11].

37.2.3 Model Gummessona

Model jakości usług Gummessona [7] jest podobny do poprzednich modeli, jednak Gummersson rozbudował go o cztery elementy, tzw. jakości cząstkowe (4Q) (rys. 37.3). Zaliczono do nich jakość projektu, jakość wykonania, jakość dostaw i jakość relacji [7].



Rys. 37.3 Model jakości 4Q Gummessona

Źródło [2]

Jakość projektu według autora związana jest z czynnikami prewencji, które Powodują, że jakość oczekiwana jaką nabywca chce otrzymać jest uzyskana, poprzez doskonalenie projektu i musi się to wyrażać w znanym haśle: "doing it right the time". Hasło to związane jest strategią jakościową, która polega na tym, aby to, co projektujemy było zaplanowane dobrze i realizowane już od samego początku i możliwie dobrze zgodnie z oczekiwaniami klienta [6, 7]. Według Gummerssona, w jakość projektową powinny być zaangażowane nie tylko osoby związane bezpośrednio z projektowaniem i wykonaniem usługi, ale szersze grono osób, do których zaliczyć należy menadżerów oraz osoby z działu marketingu. Jakość projektowa powinna być kształtowana zarówno przez klienta wewnętrznego jak i zewnętrznego [6, 7].

Jakość wykonania bezpośrednio wiąże się z wcześniejszą jakością projektowania. Wcześniej ustalone założenia i opracowane plany należy wdrożyć w życie, aby klient otrzymał usługę na jak najwyższym poziomie. Poziom jakości wykonania jest zależny od osób wykonujących daną usługę [6, 7].

Jakość dostaw według Gummessona odnosi się do wszelkich rzeczy, które są potrzebne, aby proces usługowy mógł być zrealizowany, związane to jest terminowym dostarczaniem usługi, odpowiednim transportem i sposobem dostawy, sporządzeniem harmonogramu dostaw [6, 7, 11].

Celem publikacji jest zbadanie zależności, jakie występują między jakością oczekiwaną a postrzeganą dla badanych w projekcie miast odnośnie oceny barier architektonicznych przez klientów niepełnosprawnych.

37.3 CHARAKTERYSTYKA BADAŃ

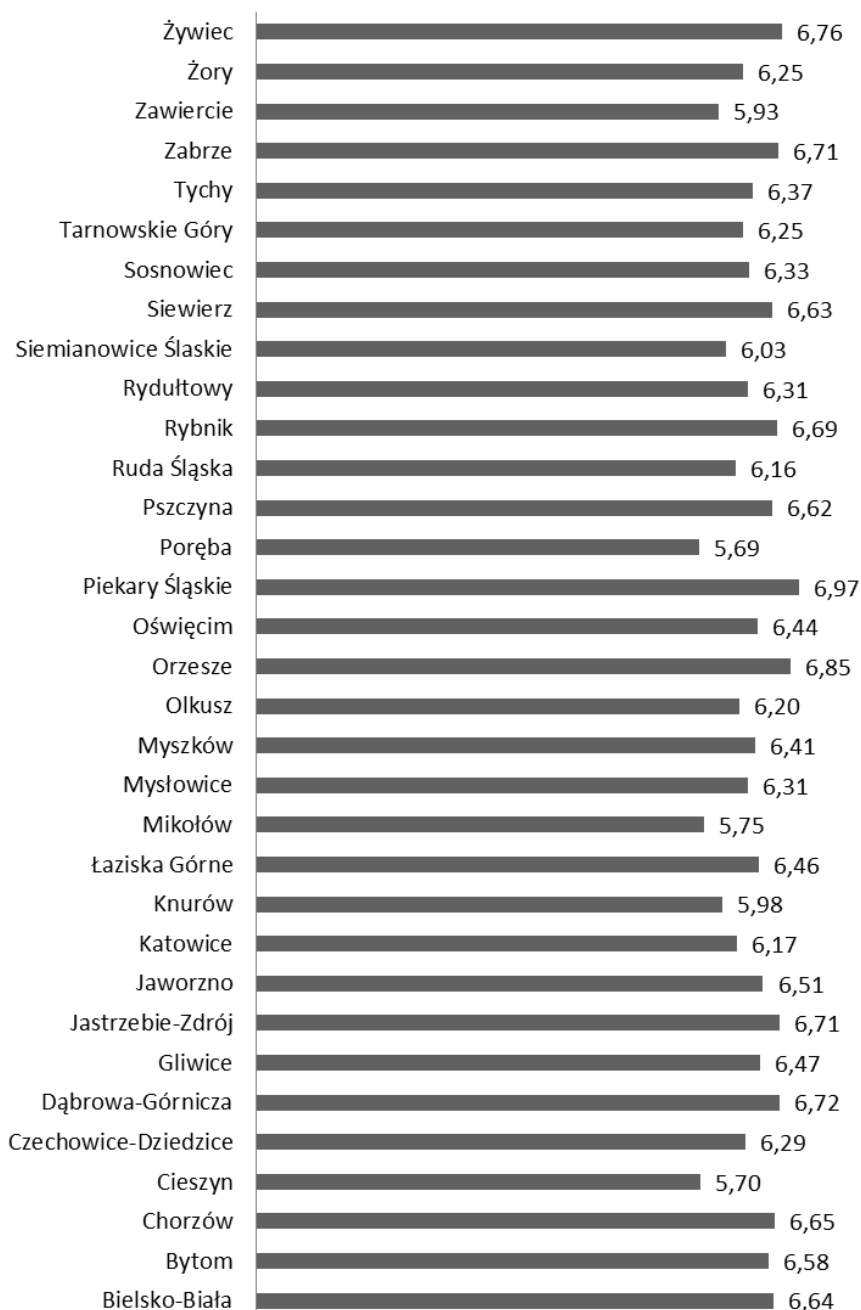
W badaniach dotyczących poziomu jakości usług świadczonych dla osób niepełnosprawnych oraz wykorzystania e-administracji przez osoby niepełnosprawne otrzymano 2846 poprawnie wypełnionych ankiet od osób korzystających z usług urzędów miejskich w 33 miastach położonych na terenie województwa śląskiego. Miasta do badań dobrano na zasadzie doboru losowego warstwowego, natomiast osoby niepełnosprawne w danym mieście na zasadzie doboru przypadkowego. Badania ankietowe prowadzono w roku 2013. W zakresie barier architektonicznych określono 18 następujących zmiennych dotyczących jakości:

- B1 – lokalizacja urzędu (łatwość dotarcia),
- B2 – odpowiednia liczba miejsc parkingowych,
- B3 – miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych blisko wejścia urzędu,
- B4 – wyraźne oznakowanie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych,
- B5 – pilnowanie, aby osoby nieuprawnione nie zajmowały miejsc dla niepełnosprawnych,
- B6 – udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w urzędzie,
- B7 – windy przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- B8 – toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
- B9 – poręcze przy schodach,
- B10 – system pochylni i podjazdów dla osób niepełnosprawnych,
- B11 – drzwi mają szerokość umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim,
- B12 – antypoślizgowa podłoga,
- B13 – wyrównany poziom progów i posadzek,
- B14 – nawierzchnia i krawężniki w okolicy urzędu dostosowane dla osób niepełnosprawnych,
- B15 – strona internetowa zawiera informacje dla osób niepełnosprawnych,
- B16 – strona internetowa czytelna dla osób z niepełnosprawnością wzrokową,
- B17 – urząd miejski nie zawiera barier architektonicznych utrudniających poruszanie się osoby niepełnosprawnej ruchowo,
- B18 – ogólna ocena barier architektonicznych w urzędzie.

37.4 WYNIKI BADAŃ

W pierwszej kolejności na podstawie badań obliczono oczekiwania osób niepełnosprawnych w zakresie odnośnie kwestii związanymi z barierami architektonicznymi z punktu widzenia podziału na poszczególne miasta, które przedstawiono na rys. 37.4. W przypadku wszystkich badanych miast według testu nieparametrycznego ANOVA Krsukalla–Wallisa występują statystycznie istotne różnice na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,001$. Analiza zgromadzonych danych pokazuje, że między poszczególnymi miastami są znaczące różnice w zakresie oczekiwań osób niepełnosprawnych dotyczące barier architektonicznych. Generalna tendencja jest taka, że osoby z mniejszych miast mają niższy poziom oczekiwań w porównaniu z osobami zamieszkałymi w dużych mia-

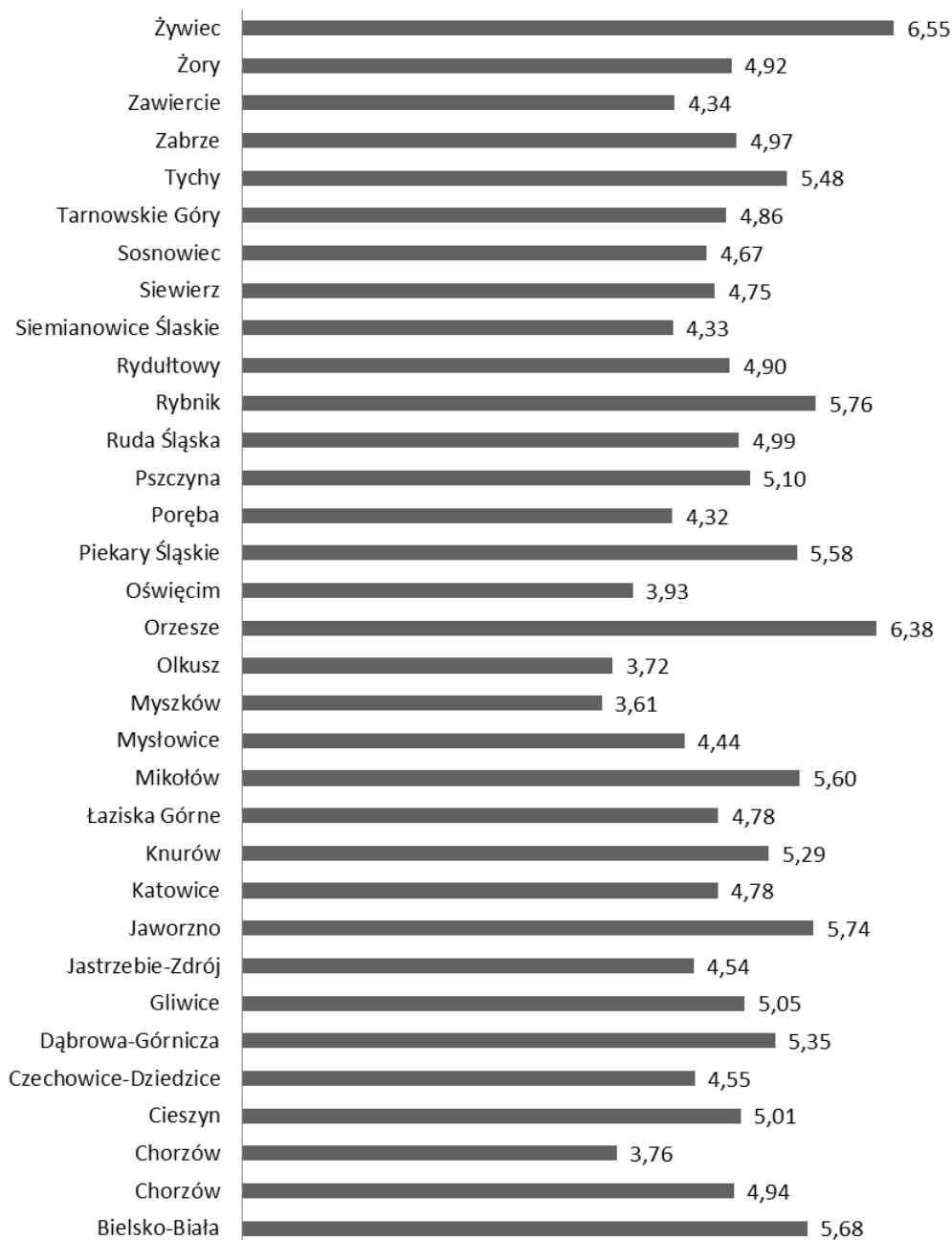
stach. Przy czym warto zauważyć, że próba osób, na których prowadzono badania w małych miastach była niewielka. Do miast, w przypadku których poziom oczekiwań odnośnie badanych zagadnień był najniższy można zaliczyć: Poręba (5,69); Mikołów (5,75); Zawiercie (5,93); Knurów (5,98).



Rys. 37.4 Oczekiwania osób niepełnosprawnych odnośnie barier architektonicznych – podział na miasta

Źródło: opracowanie własne

Natomiast do tych miast, w przypadku których ocena oczekiwań osób niepełnosprawnych w przypadku spraw związanych z badanymi barierami architektonicznymi była najwyższa zaliczają się: Piekary Śląskie (6,97); Orzesze (6,85); Żywiec (6,76); Dąbrowa-Górnica (6,72); Jastrzębie-Zdrój (6,71); Zabrze (6,71).



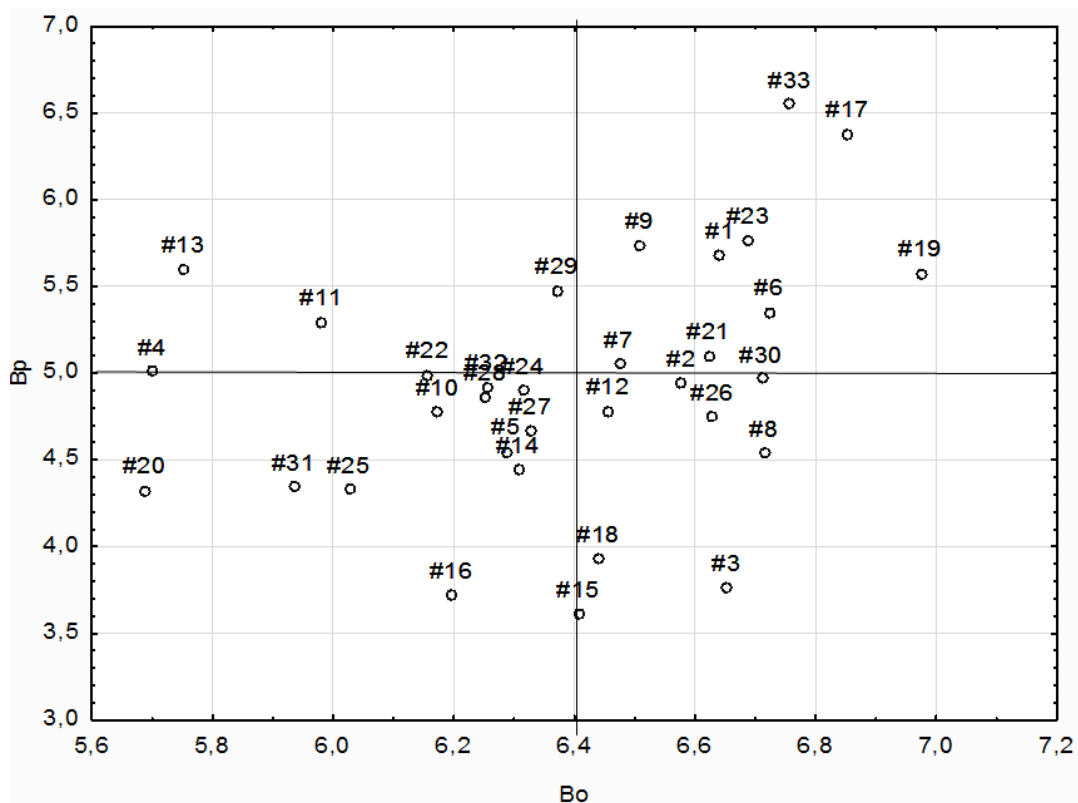
Rys. 37.5 Postrzeżenie osób niepełnosprawnych odnośnie barier architektonicznych z podziałem na miasta

Źródło: opracowanie własne

Po przeanalizowaniu oczekiwań odnośnie poziomu jakości usług w zakresie barier architektonicznych należy, zgodnie z metodologią Servqual, przeanalizować ocenę tychże barier, dokonaną przez badane osoby niepełnosprawne. Na rys. 37.5 dokonano zestawienia postrzegania przez osoby niepełnosprawne barier architektonicznych w układzie z podziałem na miasta. Analiza danych testem ANOVA Kruskalla-Wallisa pokazuje, że na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,001$ w przypadku wszystkich zmiennych różnice pomiędzy miastami są statystycznie istotne. Szczególnie niskie oceny (na poziomie poniżej 4) wystąpiły w przypadku następujących miast: Chorzów (3,76); Myszków (3,61); Olkusz (3,72); Oświęcim (3,93).

Najwyższe oceny (ponad 5,5) w zakresie jakości postrzeganej uzyskały następujące miasta: Bielsko-Biała (5,68); Jaworzno (5,74); Mikołów (5,6); Orzesze (6,38); Piekary Śląskie (5,58); Rybnik (5,76); Żywiec (6,55).

Na rys. 37.6 przedstawiono wykres rozrzutu pomiędzy jakością oczekiwaną a jakością postrzeganą dla poszczególnych miast w zakresie badanych zmiennych. W celu uzyskania przejrzystości danych zastosowano symbolikę numeryczną dla poszczególnych miast. Numery przydzielono zgodnie z kolejnością alfabetyczną miast, które były brane pod uwagę w badaniach. Zastosowano następujące oznaczenia: #1 – Bielsko-Biała, #2 – Bytom, #3 – Chorzów, #4 – Cieszyn, #5 – Czechowice – Dziedzice, #6 – Dąbrowa Górnicza, #7 – Gliwice, #8 – Jastrzębie-Zdrój, #9 – Jaworzno, #10 – Katowice, #11 – Knurów, #12 – Łaziska Górne, #13 – Mikołów, #14 – Mysłowice, #15 – Myszków, #16 – Olkusz, #17 – Orzesze, #18 – Oświęcim, #19 – Piekary Śląskie, #20 – Poręba, #21 – Pszczyna, #22 – Ruda Śląska, #23 – Rybnik, #24 – Rydułtowy, #25 – Siemianowice Śląskie, #26 – Siewierz, #27 – Sosnowiec, #28 – Tarnowskie Góry, #29 – Tychy, #30 – Zabrze, #31 – Zawiercie, #32 – Żory, #33 – Żywiec.



Rys. 37.6 Wykres rozrzutu pomiędzy jakością oczekiwaną a jakością postrzeganą barier architektonicznych dla poszczególnych badanych miast

Źródło: opracowanie własne

Z punktu widzenia wartości rozrzutu dla oczekiwań i postrzegania dla badanych barier architektonicznych można podzielić pole na wykresie na cztery ćwiartki. Podziału dokonano dla oczekiwań, co do barier w punkcie 6,4 (z uwagi, na fakt, że oczekiwania odnośnie wszystkich barier były wysokie) natomiast dla postrzegania w punkcie 5. Użytkowano w ten sposób cztery obszary:

- niskie oczekiwania i niskie postrzeganie barier architektonicznych,
- niskie oczekiwania i wysokie postrzeganie barier architektonicznych,
- wysokie oczekiwania i niskie postrzeganie barier architektonicznych,
- wysokie oczekiwania i wysokie postrzeganie barier architektonicznych.

Wysokie postrzeganie i wysokie oczekiwania wystąpiły w największym stopniu w przypadku trzech badanych miast: Piekary Śląskie, Orzesza oraz Żywiec. Dla tych miast łączy się wysoki poziom świadczonych usług z wysokimi oczekiwaniami. W miastach takich jak Knurów, Mikołów czy też Tychy mamy do czynienia ze zjawiskiem połączenia niskich oczekiwań osób niepełnosprawnych w zakresie barier architektonicznych ze stosunkowo wysokim postrzeganiem. W przypadku Chorzowa i Jastrzębia Zdrój mamy natomiast do czynienia z połączeniem wysokich wymagań klientów niepełnosprawnych z niskim poziomem oceny przez nich badanych zmiennych.

PODSUMOWANIE

Zgodnie z metodologią Servqual w prowadzonych badaniach w zakresie poziomu jakości odnośnie barier architektonicznych obliczono jakość oczekiwaną i jakość postrzeganą. Obliczenia wykonano dla poszczególnych miast. Jak ma to miejsce w większości przypadku, oczekiwania klienta niepełnosprawnego były generalnie wyższe niż postrzeganie realnych, świadczonych przez dane urzędy usług. Do urzędów miejskich w których poziom oczekiwań był najwyższy, zgodnie z wynikami badań zalicza się: Porębę, Mikołów, Zawiercie oraz Knurów. W przypadku jakości postrzeganej najlepsze oceny uzyskały miasta takie jak: Bielsko-Biała, Jaworzno, Mikołów, Orzesze, Piekary Śląskie, Rybnik i Żywiec. Natomiast najgorzej ocenione zostały: Chorzów, Myszków, Olkusz oraz Oświęcim.

W kolejnym etapie na podstawie uzyskanych wyników dokonano oceny macierzowej dzieląc badane 33 miasta na cztery grupy z punktu widzenia jakości oczekiwanej i jakości postrzeganej. W przypadku trzech badanych miast mamy do czynienia jednocześnie z wysokim poziomem oczekiwań i wysokim poziomem jakości: Piekary Śląskie, Orzesze oraz Żywiec. W trzech miastach występuje połączenie niskich oczekiwań klientów z wysoką oceną (Knurów, Mikołów oraz Tychy) – jest to sytuacja szczególnie korzystna, gdyż w tym przypadku poziom ogólnego zadowolenia klienta jest najwyższy. W dwóch miastach mamy natomiast do czynienia z sytuacją negatywną – połączeniem wysokich wymagań klientów odnośnie barier architektonicznych z niską ich oceną przez klientów (Chorzów, Jastrzębie Zdrój).

PODZIĘKOWANIA

Przedstawione w niniejszej publikacji analizy zostały wykonane w trakcie realizacji projektu badawczego nt. 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 uczelni PBU-12/ROZ3/2013, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w programie OPUS.

LITERATURA

- 1 L.L. Berry, A. Parasuraman. *Lessons from a Ten Year Study of Service Quality in America QUIS 3*, ISQA 1994.
- 2 A. Bielawa. „Przegląd najważniejszych modeli zarządzania jakością usług”. *Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania*, nr 24. Szczecin 2011.
- 3 Ch. Grönroos. „A Service Oriented Approach to Marketing of Services”. *European Journal of Marketing*, nr 8(12), 1978.
- 4 Ch. Grönroos. “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”. *European Journal of Marketing*, nr 4(18), 1984.
- 5 Ch. Grönroos. *Service management and marketing. A customer relationship management approach*. J.Willey & Sons LTD, 2000.
- 6 E. Gummesson. *Quality – The Ericsson Approach*. Stockholm: Ericsson 1987.
- 7 E. Gummesson. *Quality Management in Service Organizations*. New York: ISQA 1996.
- 8 S.K. Jain, G. Gupta. „Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales.” *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, no 2(29), 2004.
- 9 A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry. „A conceptual model of service quality and its implications for future research” *Journal of Marketing*, Vol. 49, 1985.
- 10 A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry. „Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria.” *Journal of Marketing*, nr 3(70), 1994.
- 11 M. Stoma. *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin: Q&R Polska Sp. Z o.o., 2012.
- 12 R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień. *Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej.* Monografia. Gliwice: Politechnika Śląska, 2009.
- 13 V.A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Expectations and Perceptions*, New York: The Free Press 1990.

JAKOŚĆ OCZEKIWANA A JAKOŚĆ POSTRZEGANA BARIER ARCHITEKTONICZNYCH W URZĘDACH MIEJSKICH W OCENIE KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO

Streszczenie: W artykule dokonano analizy wyników badań odnośnie barier architektonicznych obsługi klienta niepełnosprawnego na przykładzie 33 miast województwa śląskiego. Przedstawiono, z podziałem na poszczególne miasta ocenę jakości oczekiwanej i jakości postrzeganej. Następnie na tej podstawie dokonano macierzowego porównania obu wartości w celu określenia wzajemnych powiązań pomiędzy jakością oczekiwaną i postrzeganą.

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

THE EXPECTED AND PERCEIVED QUALITY OF ARCHITECTURAL BARRIERS IN MUNICIPAL OFFICES IN THE ASSESSMENT OF CLIENT'S DISABLED

Abstract: The article analyzes the results of studies regarding architectural barriers customer service disabled on the example of 33 cities in the Silesian province. Shows, broken down by city assessment of the quality expected and perceived quality. Then, on this basis, the matrix comparison of the two values to determine the interrelationships between the expected and perceived quality.

Key words: disability, quality of services, public administration, architectural barriers, the quality expected, perceived quality

Dr hab. inż. Radosław WOLNIAK, prof. Pol. Śl.
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze
e-mail: Radoslaw.Wolniak@polsl.pl

Dr inż. Bożena SKOTNICKA-ZASADZIEN
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze
e-mail: Bozena.Skotnicka@polsl.pl

Data przesłania artykułu do Redakcji: 04.05.2016
Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 13.05.2016