

SPIS TREŚCI

1. WPROWADZENIE	5
2. POJĘCIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI I MODELE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI.....	8
2.1. Modele niepełnosprawności	11
2.2. Społeczne i psychologiczne aspekty niepełnosprawności.....	14
3. JAKOŚĆ I MODELE JAKOŚCI USŁUG	19
3.1. Model jakości usług Parasuramana, Zeithaml i Berry'ego	24
3.2. Model jakości usług Grönroosa.....	29
3.3. Model jakości Gummessaona	30
3.4. Wybrane modele jakości usług	32
4. METODY POMIARU JAKOŚCI USŁUG.....	36
5. ROZWÓJ E-ADMINISTRACJI W EUROPIE I POLSCE	43
5.1. Rozwój e-administracji w Europie	43
5.2. E-administracja w Polsce	48
6. METODOLOGIA BADAŃ	55
6.1. Charakterystyka badanej populacji	55
6.2. Plan badań i badane zmienne	63
6.3. Zastosowane metody analizy danych	72
7. OCZEKIWANA I POSTRZEGANA JAKOŚĆ USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĘDY MIEJSKIE W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM	79
7.1. Bariery architektoniczne w urzędach z perspektywy klienta niepełnosprawnego	79
7.2. Obsługa klienta w urzędzie miejskim z perspektywy klienta niepełnosprawnego	108
8. POSTRZEGANIE PROBLEMÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH PRZEZ PRACOWNIKÓW URZĘDÓW MIEJSKICH W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM	145
9. E-ADMINISTRACJA DLA KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO – WYNIKI BADAŃ.....	154
ZAKOŃCZENIE.....	183
BIBLIOGRAFIA.....	187
Streszczenie	196