

Kinga JURECZKA
Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej
Katedra Zarządzania
Koło Naukowe Logistyki i Jakości Quallog
jureczka.kinga@wp.pl

ANALIZA I OCENA CZYNNIKÓW JAKOŚCI ZWIĄZANYCH Z BARIERAMI ARCHITEKTONICZNYMI AKADEMII TECHNICZNO-HUMANISTYCZNEJ W BIELSKU-BIAŁEJ

Streszczenie. Na podstawie przeglądu literatury, który przeprowadzono w pierwszej części artykułu, opisano dostęp do edukacji akademickiej osób z niepełnosprawnościami oraz skupiono się na zagadnieniu lojalności studentów względem uczelni. Druga część przedstawia analizę i ocenę jakości czynników barier architektonicznych na przykładzie Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej. Badania obejmują także lojalność studentów niepełnosprawnych w stosunku do uczelni.

Słowa kluczowe: lojalność, edukacja, studenci niepełnosprawni, bariery architektoniczne

ANALYSIS AND ASSESSMENT QUALITY FACTORS IN RELATION TO ARCHITECTURAL BARRIERS ON THE EXAMPLE OF THE UNIVERSITY OF BIELSKO-BIALA (PL)

Abstract. Based on literature review, made in the first part of paper, described access to education for students with disabilities and student's loyalty. The second part of the paper presents analysis and assessment quality factors in relation to architectural barriers on the example of the University of Bielsko-Biala (PL). Research also includes disabled student's loyalty towards to University.

Keywords: loyalty, education, students with disabilities, architectural barriers

1. Wprowadzenie

W Polsce prawo do nauki jest jednym z fundamentalnych praw człowieka, którego realizacja wpisuje się w rozwój poszczególnych ludzi i w życie społeczeństw, umożliwiając im pełny udział we wszystkich sferach życia¹. Zgodnie z art. 70 Polskiej Konstytucji każdy ma prawo do nauki, a władze publiczne są zobowiązane do zapewnienia obywatelom powszechnego i równego dostępu do wykształcenia². W 2012 roku Polska przyjęła Konwencję ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązując się przy tym zapewnić tej sporej grupie społeczeństwa dostęp do powszechnego szkolnictwa wyższego bez dyskryminacji i na zasadach równości³.

Pomimo dotychczasowych działań prowadzonych w naszym kraju niepełnosprawni mają utrudnione funkcjonowanie w życiu społecznym. Osoby z niepełnosprawnością, a w szczególności z ograniczeniami ruchowymi, bardzo często napotykają na swojej drodze przeszkody architektoniczne. Bariery, o których mowa, występują w budynkach i ich najbliższej okolicy, uniemożliwiając bądź utrudniając osobom niepełnosprawnym swobodę ruchu⁴.

Celem publikacji jest ocena przystosowania Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, będącej jedyną publiczną uczelnią akademicką na Podbeskidziu, do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. W artykule przeanalizowano wyniki badań dotyczących oceny czynników jakości związanych z barierami architektonicznymi analizowanej placówki w odniesieniu do percepcji studentów z ograniczeniami (uwzględniono 9 zmiennych). Na potrzeby publikacji przyjęto, że jakość barier architektonicznych będzie rozumiana jako satysfakcja studentów z korzystania z wyszczególnionych zmiennych, które dotyczą barier architektonicznych.

Dodatkowo badaniu poddano lojalność studentów niepełnosprawnych względem bielskiej uczelni. W artykule wykorzystano wskaźnik orędownictwa netto (ang. *net promoters score*), który został opracowany przez F.F. Reichhelda przy współpracy z firmą Satmetrix i służy do pomiaru lojalności klientów (w tym przypadku klientami uczelni są studenci)⁵.

¹ Trociuk S. (red.): Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich. 2015. Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami. „Zasada Równego Traktowania – Prawo i Praktyka”, nr 16, s. 5.

² Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. Dz.U. z 2012 r., poz. 1169.

³ Ibidem.

⁴ Wołoskiuk B.: Integracja osób z niepełnosprawnością – możliwe bariery. „Rozprawy Społeczne”, t. VIII, nr 1, 2013, s. 72.

⁵ Reichheld F.F.: The one number you need to grow. “Harvard Business Review”, No. 12, 2003, p. 53.

2. Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami

W państwach członkowskich Unii Europejskiej nie istnieje jedna uniwersalna definicja niepełnosprawności. Zdarza się, że dane państwo ma kilka definicji niepełnosprawności, które są formułowane w różnych celach, np. na potrzeby opieki medycznej, rehabilitacji zawodowej, pomocy społecznej itd.⁶

W aktach ogólnych występują terminy, takie jak *niepełnosprawność* czy *osoby niepełnosprawne*, lecz brakuje definicji podanych zagadnień⁷. W Polsce pojęcie *niepełnosprawności* zostało zdefiniowane w Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 roku. Zgodnie z definicją za osobę niepełnosprawną uznaje się jednostkę, której stan fizyczny, psychiczny bądź umysłowy utrudnia lub uniemożliwia wypełnianie ról społecznych. Ponadto osoba niepełnosprawna ma ograniczone zdolności do wykonywania pracy zawodowej⁸.

Według Światowego Programu Działań na rzecz Osób Niepełnosprawnych oraz Standardowych Zasad Wyrównania Szans Osób Niepełnosprawnych niepełnosprawność nie ogranicza się do konkretnej jednostki, lecz jest problemem społecznym, dlatego należy podkreślić relację między zdrowiem ludzkim a środowiskiem i społeczeństwem, które go otacza⁹. Rozważając powyższy temat, warto zaznaczyć, że Konwencja Narodów Zjednoczonych zaleca stosowanie terminu *osoba z niepełnosprawnością* zamiast *osoba niepełnosprawna*¹⁰.

W Polsce, pomimo podejmowania licznych przedsięwzięć na rzecz osób niepełnosprawnych, osoby z ograniczeniami mają utrudnione pełne uczestnictwo w życiu społecznym, stąd bardzo często nie mogą funkcjonować na zasadach równych z osobami pełnosprawnymi¹¹. Bariery, które napotykają niepełnosprawni podczas edukacji, mogą wręcz uniemożliwić im realizację prawa do nauki. Powszechnie mowa już nie tylko o barierach wynikających z niewłaściwych postaw, stereotypów czy nietolerancji, lecz także o ograniczeniach, które są spowodowane czynnikami zewnętrznymi. Zalicza się do nich bariery architektoniczne, techniczne oraz bariery w komunikowaniu się.

Na potrzeby artykułu skupiono się na barierach architektonicznych, a więc wszelkich przeszkodach, które występują w budynku oraz jego najbliższej okolicy i uniemożliwiają lub utrudniają osobom niepełnosprawnym swobodę ruchu¹².

⁶ Najmiec A.: Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy w państwach Unii Europejskiej. CIOP-PIB, Warszawa 2007, s. 5.

⁷ Jankowska M.: Prawa osób niepełnosprawnych w międzynarodowych aktach. „Niepełnosprawność – Zagadnienia, Problemy, Rozwiązania”, nr 1, 2011-2012, s. 34.

⁸ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U. 1997, nr 123, poz. 776.

⁹ Jankowska M.: op.cit., s. 35.

¹⁰ UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (A/RES/61/106), New York 2006.

¹¹ Wołosiuk B.: op.cit., s. 72.

¹² Ibidem.

Do najważniejszych wymagań, jakie powinny spełniać uczelnie wyższe, aby można je uznać za niemające barier architektonicznych, zalicza się m.in.¹³:

- Zapewnienie dostępu do wind dla studentów niepełnosprawnych.
- Brak progów umożliwiający swobodny przejazd wózkiem inwalidzkim.
- Wyznaczenie miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych.
- Zapewnienie odpowiedniej liczby miejsc parkingowych.
- Odpowiednie wymiary miejsc postojowych dla osób niepełnosprawnych.
- Właściwe oznakowanie miejsc parkingowych.
- Właściwa szerokość pochylni dla osób niepełnosprawnych.
- Przystosowanie podłóg do przemieszczania się osób niepełnosprawnych.

Bariery techniczne rozumiane są jako przeszkody wynikające z niedostosowania określonych przedmiotów lub urządzeń do potrzeb osób z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności. Likwidacja tych barier powinna umożliwić osobie niepełnosprawnej wydajniejsze funkcjonowanie w społeczeństwie. Z kolei bariery w komunikowaniu się to wszelkie utrudnienia, które uniemożliwiają lub utrudniają osobom z ograniczeniami swobodne komunikowanie się i przekazywanie informacji¹⁴.

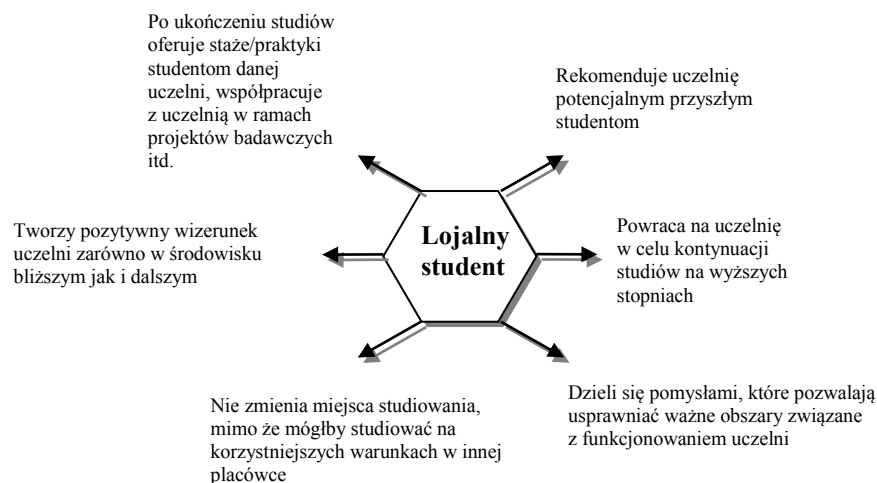
3. Lojalność studentów wobec uczelni

Lojalność jest pojęciem wielowymiarowym, niejednoznacznie interpretowanym przez badaczy. W usługach edukacyjnych lojalność jest definiowana jako nawiązywanie długotrwałych relacji ze studentami, troska o to, aby student nie zmienił uczelni przed ukończeniem studiów, jak również zadbanie, aby w razie kontynuacji studiów wybrał daną placówkę ponownie. W tym kontekście lojalność studenta jest rodzajem przewagi konkurencyjnej, gdyż pozyskanie nowych studentów (np. nabór na studia II i III stopnia) generuje zdecydowanie wyższe koszty niż utrzymanie już pozyskanych, a więc tych, którzy po ukończeniu studiów I stopnia zdecydują się na kontynuację nauki na studiach II stopnia¹⁵. Badania oraz kreowanie lojalności studentów względem szkół wyższych są bezsprzecznie korzystne i potrzebne. Ważniejsze korzyści z posiadania prawdziwie lojalnych studentów, a potem absolwentów przedstawia rys. 1.

¹³ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.

¹⁴ 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:] Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe WSH, s. Zarządzanie, nr 2, 2014, s. 292.

¹⁵ Rojas-Mendez J.I., Vasquez-Parraga A.Z., Kara A., Cerda-Urrutia A.: Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America. "Journal Latin Business Review", Vol. 10, Iss. 1, p. 22, 24.



Rys. 1. Korzyści z posiadania lojalnych studentów

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Hall H.: Lojalność studenta względem uczelni – specyfika, korzyści, metodyka badań. „Handel Wewnętrzny” nr 2, 2015, s. 161-162.

W warunkach turbulentnego otoczenia uczelnie wyższe kształcące młodych ludzi zmuszone są do podejmowania nowych działań, które pozwolą im na wyróżnienie się na tle konkurencji. Stan szkolnictwa wyższego jest determinowany przez wiele czynników, do których należą m.in.: rozwój społeczeństwa i gospodarki, postęp nauki, zmiana wymagań i oczekiwań studentów wobec oferowanych programów czy też globalna konkurencja¹⁶. Ponadto sytuację dodatkowo utrudnia niż demograficzny oraz to, że obecni studenci są przedstawicielami pokolenia Y (ang. *generation Y*), a więc młodego pokolenia, które wartości zewnętrzne (wśród których wymienia się np. pieniądze, sławę) przedkłada nad wartości wewnętrzne (takie jak np. samodoskonalenie). Prowadzi to do sytuacji, w której młodzi ludzie często domagają się natychmiastowych efektów procesu kształcenia¹⁷.

4. Przystosowanie budynków Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej, będąca publiczną szkołą wyższą powstałą w dniu 1.10.2001 roku z przekształcenia istniejącej od 1969 roku filii Politechniki Łódzkiej, kształci studentów na kierunkach technicznych i humanistycznych w ramach 5 wydziałów¹⁸. Bielska uczelnia jest placówką przyjazną osobom niepełnosprawnym. W roku

¹⁶ Hall H.: Zastosowanie metod NPS i CSI w badaniach poziomu satysfakcji i lojalności studentów. „Modern Management Review”, t. 18, 2013, nr 20(1), s. 51.

¹⁷ Dziewanowska K.: Doświadczenia relacyjne w szkolnictwie wyższym i ich wpływ na wizerunek uczelni oraz lojalność studentów. „Handel Wewnętrzny”, nr 3(362), 2016, s. 127.

¹⁸ Zgodnie z informacjami uzyskanymi w Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej.

akademickim 2016/2017 odnotowano, że na czterech wydziałach studiuje łącznie 103 osoby mające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (tabela 1). W związku z tym, że bielscy studenci niepełnosprawni ruchowo stanowią grupę osób z największymi ograniczeniami (zdaniem autorki), w tabeli 2 oceniono bariery architektoniczne w budynkach A, B i L, w których najczęściej odbywają się zajęcia.

Tabela 1

Zestawienie liczbowe studentów niepełnosprawnych bielskiej uczelni

Nazwa wydziału	Rodzaj niepełnosprawności			Ogółem 103
	Z dysfunkcją ruchu – chodzący	Z dysfunkcją ruchu – niechodzący	Pozostałe schorzenia	
Wydział Zarządzania i Transportu	11 osób	4 osoby	20 osób	35 osób
Wydział Humanistyczno-Społeczny	6 osób	5 osób	17 osób	28 osób
Wydział Budowy Maszyn i Informatyki	12 osób	1 osoba	16 osób	29 osób
Wydział Inżynierii, Materiałów, Budownictwa i Środowiska	3 osoby	1 osoba	7 osób	11 osób

Źródło: Opracowanie własne na podstawie informacji uzyskanych w: Dziekanat Wydziału Zarządzania i Transportu; Dziekanat Wydziału Humanistyczno-Społecznego; Dziekanat Wydziału Budowy Maszyn i Informatyki; Dziekanat Wydziału Inżynierii, Materiałów, Budownictwa i Środowiska. Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej.

Tabela 2

Ocena barier architektonicznych w budynkach A, B oraz L

Nazwa kryterium	Ocena	
Miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych	Budynek A	Przed każdym z budynków znajdują się 4 miejsca parkingowe, przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, które są wyraźnie oznaczone tabliczkami. Wszystkie miejsca znajdują się bezpośrednio przy wejściach do budynków oraz mają odpowiednie wymiary. Wjazd studentów niepełnosprawnych na teren uczelni jest bezpłatny (przy wyjeździe z terenu uczelni niezbędne jest okazanie karty parkingowej dla ON).
	Budynek B	
	Budynek L	
Dostosowanie krawężników do potrzeb osób niepełnosprawnych	Budynek A	Obniżone krawężniki przed budynkami uczelni.
	Budynek B	
	Budynek L	
Toalety	Budynek A	Toalety nieprzystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.
	Budynek B	Na parterze znajduje się toaleta z oznaczeniem przystosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych. Na pozostałych piętrach znajdują się toalety, które mają szerokie drzwi, co umożliwia swobodny wjazd wózkiem/balkonikiem.
	Budynek L	
Winda	Budynek A	Na parterze znajduje się jedna winda umożliwiająca osobom niepełnosprawnym wjazd na wszystkie piętra budynku.
	Budynek B	Podjazd umożliwiający osobom niepełnosprawnym wjazd tylko na parter budynku. Brak windy – brak możliwości transportu ON po wyższych piętrach budynku.
	Budynek L	Na parterze znajdują się dwie windy umożliwiające osobom niepełnosprawnym wjazd na wszystkie piętra budynku.

cd. tabeli 2

Drzwi	Budynek A	Szerokie drzwi wejściowe do budynku, bezproblemowa możliwość przejazdu wózkiem inwalidzkim. Drzwi do większości sal wykładowych i toalet są standardowe, szerokie – nie stwarzają problemu dla przejazdu wózkiem inwalidzkim.
	Budynek B	
	Budynek L	Przy wejściu do budynku L znajdują się automatyczne drzwi obrotowe, drzwi wejściowe do toalet i sal wykładowych są szerokie i nie sprawiają problemu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich i z balkonikami.
Wyrównany poziom progów	Budynek A	Przy wejściu do budynków wyrównany poziom progów. Przy wejściach do poszczególnych sal znajdują się progi, których wielkość uniemożliwia swobodny przejazd wózkiem inwalidzkim.
	Budynek B	
	Budynek L	Wyrównany poziom progów, budynek dostępny dla ON.
Utwardzone dojście do budynków	Budynek A	Tak.
	Budynek B	
	Budynek L	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie obserwacji własnych oraz informacji uzyskanych w: Biuro Wsparcia Studenta, dr Marta Kołodziejczyk. Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej.

Zgodnie z przeprowadzoną oceną barier architektonicznych budynkiem najlepiej przystosowanym do potrzeb studentów z niepełnosprawnościami okazał się budynek „L” Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, z kolei najgorzej – budynek „B” analizowanej uczelni.

5. Opracowanie wyników przeprowadzonych badań

Badanie ankietowe obejmowało studentów niepełnosprawnych czterech wydziałów Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej i zostało przeprowadzone w grudniu 2016 roku przez autorkę artykułu. Po wstępnej weryfikacji do dalszego opracowania przeznaczono 60 poprawnie wypełnionych kwestionariuszy ankietowych (N = 60). Zbiorowość składała się z 24 kobiet (40%) i 36 mężczyzn (60%). Wśród respondentów 12% stanowili studenci z dysfunkcją ruchu – niechodzący, 25% z dysfunkcją ruchu – chodzący, natomiast 63% to osoby z pozostałymi schorzeniami. W tabeli 3 przedstawiono założenia do przeprowadzonego badania.

Tabela 3

Założenia do przeprowadzonych badań

1. Cel badania	<ul style="list-style-type: none"> Ocena lojalności studentów niepełnosprawnych wobec uczelni Ocena przystosowania bielskiej uczelni do potrzeb osób niepełnosprawnych Ocena postrzegania barier architektonicznych przez osoby niepełnosprawne z uwzględnieniem 9 zmiennych
2. Próba badawcza	<ul style="list-style-type: none"> Przebadano 60 studentów niepełnosprawnych czterech wydziałów Akademii Techniczno-Humanistycznej
3. Termin i miejsce badania	<ul style="list-style-type: none"> Grudzień 2016 rok, badania przeprowadzono za pomocą witryny internetowej

Źródło: Badania własne.

Kwestionariusz badawczy umożliwił obliczenie wskaźnika orędownictwa netto (NPS). Wskaźnik ten przyjmuje wartości od -100 do 100% i w tym przypadku mówi o przewadze lojalnych studentów nad studentami krytycznie nastawionymi do uczelni. Według F.F. Reichhelda, twórcy wskaźnika, bardzo trudno uzyskać wysokie jego wartości: badania na 400 przedsiębiorstwach pokazały, że mediana wskaźnika wynosi zaledwie 16%, a najlepsze firmy utrzymują go na poziomie 75-80%¹⁹. W badanej placówce wskaźnik wyniósł aż 71%, co oznacza, że przeważająca grupa studentów niepełnosprawnych jest skłonna do korzystania z innych programów uczelni oraz do rekomendacji studiowania w analizowanej akademii innym osobom (tabela 4).

Tabela 4

Struktura respondentów na podstawie metodologii wskaźnika NPS

NPS = 78% – 7% = 71%										
Krytycy 7%						Neutralni 15%			Promotorzy 78%	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Źródło: Badania własne.

Z uzyskanych wyników badań, które zostały przedstawione na rys. 2, wynika, że 70% studentów postrzega Akademię Techniczno-Humanistyczną jako uczelnię bardzo dobrze przystosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych, natomiast 25% respondentów uznaje badaną placówkę za dobrze przystosowaną. Z kolei na przeciętne przystosowanie wskazało 5% badanych. Tabela 5 pokazuje, że im większe są ograniczenia zdrowotne studenta, tym bardziej krytyczna jest jego ocena barier architektonicznych. Niewątpliwie wiąże się to z faktem, że osoby z dysfunkcją ruchu niechodzące napotykają bariery, które często nie stanowią zbyt dużego problemu dla osób z dysfunkcją ruchu chodzących lub są całkowicie niedostrzegalne przez osoby z innymi schorzeniami (mające ograniczenia ruchowe).

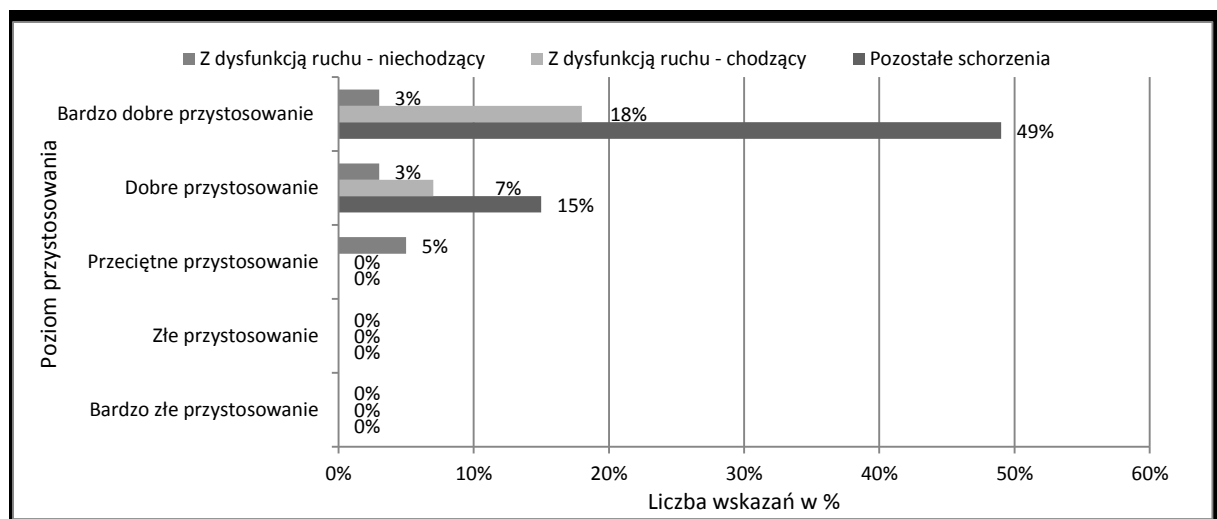
Tabela 5

Wpływ rodzaju niepełnosprawności studenta na postrzeganie barier architektonicznych

Rodzaj niepełnosprawności	Przystosowanie Akademii Techniczno-Humanistycznej do potrzeb osób niepełnosprawnych w opinii badanych (w %)					Łącznie 60 respondentów (N = 60)
	Bardzo złe	Złe	Przeciętne	Dobre	Bardzo dobre	
Z dysfunkcją ruchu – niechodzący	0	0	42,8	28,6	28,6	N = 7
Z dysfunkcją ruchu – chodzący	0	0	0	26,7	73,3	N = 15
Pozostałe schorzenia	0	0	0	23,7	76,3	N = 38

Źródło: Badania własne.

¹⁹ Reichheld F.F.: The one number you need to grow. "Harvard Business Review", No. 12, 2003, p. 53.



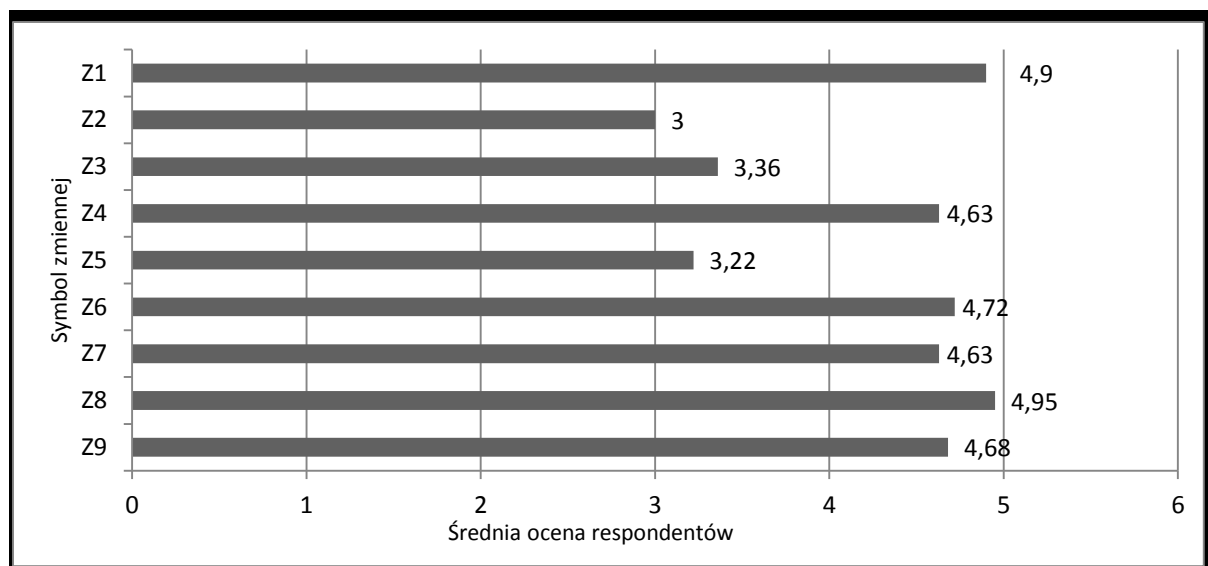
Rys. 2. Ocena przystosowania uczelni do potrzeb osób niepełnosprawnych

Źródło: Badania własne.

W kolejnym obszarze badań skoncentrowano się na zagadnieniach dotyczących barier architektonicznych w ramach korzystania osób niepełnosprawnych z badanej akademii z uwzględnieniem 9 zmiennych:

- **Z1** – odpowiednia liczba miejsc parkingowych,
- **Z2** – miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane blisko drzwi wejściowych,
- **Z3** – doglądanie, aby pojazdy nieuprzywilejowane nie zajmowały miejsc dla osób z niepełnosprawnościami,
- **Z4** – obniżone krawężniki przed budynkami uczelni,
- **Z5** – przystosowanie toalet do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- **Z6** – dostępność i przystosowanie windy do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- **Z7** – szerokość drzwi umożliwiającą swobodny przejazd wózkiem inwalidzkim,
- **Z8** – wyrównany poziom progów,
- **Z9** – utwardzone dojście do budynków.

Dalsza analiza wyników badań została ograniczona wyłącznie do studentów z dysfunkcją ruchu – chodzących i niechodzących (N = 22). Na rys. 3 uwzględniono zestawienie dotyczące oceny poziomu jakości w ramach badanych zmiennych (ocena w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą jakość, a 1 – bardzo złą).



Rys. 3. Jakość barier architektonicznych – postrzeganie przez osoby z ograniczeniami
Źródło: Badania własne.

Najwyższą notę ankietowani przyznali miejscom parkingowym zlokalizowanym blisko wejść do budynków (4,95), dobrze utwardzonym dojściom do budynków (4,9), odpowiednio obniżonym krawężnikom przed budynkami uczelni (4,72) oraz dostępności wind i ich przystosowaniu do potrzeb osób niepełnosprawnych (4,63). Ponadto respondenci nie zaobserwowali, aby pojazdy nieuprzywilejowane zajmowały miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami (4,63). Natomiast niżej oceniono: szerokość drzwi umożliwiającą swobodny przejazd wózkiem inwalidzkim (3,36), przystosowanie toalet do potrzeb osób niepełnosprawnych (3,22) oraz wyrównany poziom progów w budynkach (3,0).

5. Podsumowanie

Celem publikacji była ocena przystosowania Akademii Techniczno-Humanistycznej do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz ocena lojalności studentów z ograniczeniami względem analizowanej placówki.

Ze zgromadzonych danych wynika, że bielska uczelnia publiczna w wielu obszarach funkcjonuje na bardzo dobrym poziomie. Przeważająca grupa badanych (70%) postrzega Akademię Techniczno-Humanistyczną w Bielsku-Białej jako uczelnię bardzo dobrze przystosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych. Istnieją jednak pewne bariery architektoniczne, które stwarzają problem dla studentów z ograniczeniami. Należą do nich: wysokie progi przy wejściach do niektórych sal (budynki A, B), dość wąskie drzwi uniemożliwiające swobodny przejazd wózkiem inwalidzkim (budynki A, B), a także nieprzystosowanie poszczególnych toalet do potrzeb osób z ograniczeniami (budynki A, B).

Jeśli okaże się, że wyeliminowanie powyższych barier wymaga dużych nakładów środków finansowych, można zadbać o to, aby wszystkie zajęcia z udziałem osób z dysfunkcjami ruchu odbywały się w budynku L, który – jak pokazuje tabela 1 – jest bardzo dobrze przystosowany do potrzeb osób z ograniczeniami ruchowymi.

Ponadto interesujący jest fakt, że mimo iż w budynku B nie ma windy, zmienną Z6 (dostępność i przystosowanie windy do potrzeb osób niepełnosprawnych) respondenci ocenili wysoko (4,63), można więc przypuszczać, że osoby niepełnosprawne nie korzystają z tego budynku.

Wysoka dodatnia wartość wskaźnika NPS sugeruje, że badana uczelnia powinna podjąć działania mające na celu utrzymanie licznej grupy lojalnych studentów niepełnosprawnych. Jednakże 15% badanych to osoby neutralne, które są ogólnie zadowolone ze studiowania w bielskiej uczelni, lecz potencjalnie skłonne do zmiany uczelni na korzystniejszych warunkach (np. po ukończeniu studiów I stopnia zdecydują się na kontynuację nauki w innej placówce). Akademia Techniczno-Humanistyczna powinna zatem podjąć działania, które spowodują zmianę postawy tych studentów na bardziej przychylną. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że wyeliminowanie barier architektonicznych w znacznym stopniu przyczyni się do wzrostu lojalności studentów niepełnosprawnych względem uczelni, gdyż problematyka barier jest dla osób z niepełnosprawnościami niezwykle istotna.

Wyniki przeprowadzonych badań zostaną przekazane do Biura Wsparcia Studenta Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, które zajmuje się m.in. wsparciem studentów z niepełnosprawnościami.

Bibliografia

1. Dziewanowska K.: Doświadczenia relacyjne w szkolnictwie wyższym i ich wpływ na wizerunek uczelni oraz lojalność studentów. „Handel Wewnętrzny”, nr 3(362), 2006.
2. Hall H.: Lojalność studenta względem uczelni – specyfika, korzyści, metodyka badań. „Handel Wewnętrzny”, nr 2, 2015.
3. Hall H.: Zastosowanie metod NPS I CSI w badaniach poziomu satysfakcji i lojalności studentów. „Modern Management Review”, t. 18, nr 20(1), 2013.
4. Jankowska M.: Prawa osób niepełnosprawnych w międzynarodowych aktach. „Niepełnosprawność – Zagadnienia, Problemy, Rozwiązania”, nr 1, 2011-2012.
5. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r., Dz.U. 2012 r., poz. 1169.
6. Najmiec A.: Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy w państwach Unii Europejskiej. CIOP-PIB, Warszawa 2007.

7. Reichheld F.F.: The one number you need to grow. "Harvard Business Review", No. 12, 2003.
8. Rojas-Mendez J.I., Vasquez-Parraga A.Z., Kara A., Cerda-Urrutia A.: Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America. "Journal Latin Business Review", Vol. 10, Iss. 1, 2009.
9. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r.
10. Trociuk S. (red.): Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich. Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami. „Zasada Równego Traktowania – Prawo i Praktyka”, nr 16, 2015.
11. UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (A/RES/61/106), New York 2006.
12. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U. 1997, nr 123, poz. 776.
13. Wołosiuk B.: Integracja osób z niepełnosprawnością – możliwe bariery. „Rozprawy Społeczne”, t. VIII, nr 1, 2013.
14. Zasadzień M., Midor K., Wałek T.: Badania w zakresie identyfikacji potrzeb i oceny barier w dostępie do usług publicznych i rozwoju osób z niepełnosprawnością, [w:] Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe WSH, s. Zarządzanie, z. 2, 2014.