

Jakość kształcenia w kontekście międzynarodowym: studium przypadku uczelni w Polsce i Grecji

Małgorzata Kozłowska

Politechnika Białostocka, Wydział Inżynierii Zarządzania

e-mail: malgorzatakozłowska18@gmail.com

Justyna Grześ-Bukłaho 

Politechnika Białostocka, Wydział Inżynierii Zarządzania

e-mail: j.grzes@pb.edu.pl

DOI: 10.24427/az-2025-0083

Streszczenie

Szkolnictwo wyższe na całym świecie funkcjonuje w oparciu o świadczone usługi edukacyjne. Przekazywanie studentom wiedzy i praktycznych umiejętności jest najważniejszym celem każdej uczelni, ale coraz istotniejsze staje się również prowadzenie badań naukowych i dydaktycznych. Dzięki nim placówki szkolnictwa wyższego budują swoją reputację i podnoszą prestiż, przyciągając w ten sposób studentów, jak i podmioty zewnętrzne do współpracy. Celem niniejszego artykułu jest przybliżenie sytuacji na rynku usług edukacyjnych, a także poznanie opinii studentów o usługach świadczonych na Politechnice Białostockiej i Uniwersytecie w Pireusie. W badaniu ankietowym udział wzięło 82 studentów z Polski i 78 studentów z Grecji, z badanych uczelni. Oferta edukacyjna oraz jakość kształcenia zostały przez badanych z obu krajów ocenione pozytywnie. Podobieństwa pomiędzy uczelniami wystąpiły w zakresie działalności międzynarodowej, oferty gastronomicznej i podejścia do zmian technologicznych. Różnice pojawiły się w dostępie do akademików, działalności promocyjnej uczelni i perspektyw rozwoju zawodowego.

Słowa kluczowe

usługi edukacyjne, jakość kształcenia, Politechnika Białostocka, Uniwersytet w Pireusie

Wstęp

Usługi edukacyjne oferowane przez uczelnie wyższe, a także jakość kształcenia akademickiego, zyskują coraz większą wartość w dobie rozwijającego się świata i postępującej globalizacji. Rosnąca liczba studentów, zmieniające się potrzeby rynku pracy oraz rosnące oczekiwania pracodawców sprawiają, że uczelnie w każdym kraju muszą udoskonalać swoje metody nauczania [Kara i in., 2016, s. 37; Suleiman i in., 2024, s. 24-25]. Nieustanny postęp technologiczny wymaga od uczelni wyższych stałego modernizowania programów, przenoszenia się do formy online czy wykorzystywania nowoczesnych urządzeń elektronicznych [Al Shobaki i in., 2017, s. 1-2].

Wysoka jakość świadczonych usług bezpośrednio przekłada się na wyniki osiągnięte przez absolwentów po wkroczeniu na rynek pracy, a to z kolei korzystnie wpływa na reputację uczelni na arenie krajowej, jak również międzynarodowej. Owa jakość kształcenia mierzona jest poziomem sprostania potrzebom i oczekiwaniom jej odbiorców – głównie studentów. Świadczenie usług edukacyjnych w jak najlepszej jakości pozwala uczelniom budować pozytywne relacje ze studentami i otoczeniem zewnętrznym, czego efektem jest wzrost zainteresowania daną placówką [Kara i in., 2016, s. 37-38; Vetrova i in., 2019, s. 375].

System szkolnictwa wyższego może jednak znacząco różnić się w zależności od kraju, a nawet poszczególnych uczelni. Wpływ na to mają m.in. struktura administracyjna, infrastruktura oraz decyzje podejmowane przez władze uczelni. Kluczowe znaczenie mają również uwarunkowania społeczne i kulturowe, które kształtują sposób funkcjonowania instytucji akademickich. Mimo tych różnic, wiele aspektów działalności dydaktycznej i organizacyjnej ma charakter uniwersalny i występuje niezależnie od lokalnych warunków [Gryshchenko i in., 2021, s. 336-338].

Celem artykułu jest systematyzacja wiedzy na temat usług edukacyjnych oraz identyfikacja podobieństw i różnic pomiędzy usługami świadczonymi przez Politechnikę Białostocką a Uniwersytet w Pireusie. Dzięki przeprowadzonemu badaniu na próbie 160 studentów możliwe zostało również poznanie opinii studentów na temat usług świadczonych przez obie uczelnie.

1. Przegląd literatury

Działalność każdej uczelni wyższej na świecie wiąże się przede wszystkim ze świadczeniem usług edukacyjnych, polegających na kształceniu studentów na różnych poziomach. Poza tym, coraz ważniejszymi elementami stają się prace analityczne, prowadzenie specjalistycznych badań naukowych, poprzez realizowanie

projektów oraz współpracę z sektorem gospodarczym i publicznym, a także doradztwo eksperckie i szkoleniowe, wspierające rozwój innowacji i społeczności. Podejmowanie tych działań bezpośrednio wpływa na postrzeganie jakości usług świadczonych przez uczelnie wyższe [Baklanov i in., 2020, s. 88]. Owa jakość edukacji jest dziś kluczowym czynnikiem sukcesu i trwałości instytucji szkolnictwa wyższego. Determinuje ona rozwój, mierzy skuteczność realizacji celów oraz efektywność wykorzystania dostępnych zasobów materialnych, finansowych i ludzkich. Wobec tych wyzwań wzrasta znaczenie strategicznego zarządzania jakością na uczelniach. Ma ono bezpośredni decydujący wpływ na konkurencyjność i zdolność do spełniania oczekiwań współczesnego świata [Yaseen Saud Al-Dulaimi, 2020, s. 58-59].

Rynek uczelni wyższych cechuje silna konkurencyjność, wymagająca budowania i utrzymania przewagi poprzez świadczenie najwyższej jakości usług oraz innowacyjne zarządzanie [Kisiołek, 2021, s. 39-40]. Globalizacja, umasowienie edukacji i urynkowienie znacząco wzmocniły rywalizację. Chcąc poprawić wyniki ekonomiczne i pozycję na rynku, a także tworzyć większą wartość dla studentów należy dążyć do uzyskania owej przewagi [Marzec, 2019, s. 38-39]. Zwiększanie jakości systemu szkolnictwa wyższego jest możliwe dzięki dostarczaniu wiedzy i badań o dużym znaczeniu dla samego państwa, jak i na arenie międzynarodowej. Studenci są głównymi odbiorcami usług edukacyjnych, a ich zadowolenie z tych usług pozwala ocenić badaną jakość [Rozak i in., 2022, s. 57]. Aby podnosić zainteresowanie studentów, uczelnie wyższe zobowiązane są badać też satysfakcję ze świadczonych usług i stale poszukiwać nowoczesnych trendów światowych i dobrych praktyk w zakresie współpracy z konsumentami [Baklanov i in., 2020, s. 88].

Zarządzanie konkurencyjnością usług edukacyjnych opiera się na dwóch głównych elementach: ekonomicznym i organizacyjnym. Obejmuje to m.in. wsparcie ze strony instytucji państwowych i publicznych, pomoc finansową, a także odpowiednie warunki pracy i zaplecze techniczne [Kosevich i in., 2018, s. 285-286]. Efektywna strategia konkurowania wymaga świadomości, że uczelnie funkcjonują w otoczeniu wielu interesariuszy – studentów, absolwentów, rodziców, pracowników, pracodawców, szkół, instytucji publicznych i społeczności lokalnej. Kluczowe znaczenie ma budowanie trwałych i satysfakcjonujących relacji z tymi grupami, szczególnie z pracodawcami, co wpływa na reputację uczelni i szanse zawodowe absolwentów. Współpraca z firmami przy tworzeniu programów studiów, organizacji praktyk i staży, a także wdrażanie metod nauczania opartych na projektach i pracy zawodowej, pozwala studentom zdobywać praktyczne kompetencje i zwiększa ich atrakcyjność na rynku pracy. Uczelnie dbają także o nowoczesną komunikację. Prowadzą strony internetowe w kilku językach, organizują dni otwarte, są aktywne

w mediach społecznościowych i rozwijają współpracę międzynarodową, umożliwiając wymianę akademicką i przyciągając studentów z zagranicy [Piróg, 2014, s. 119-122; Dec i Szydło, 2023]. W dzisiejszych czasach bardzo ważne jest przyciąganie studentów z zagranicy i rozwijanie międzynarodowej oferty edukacyjnej. Umożliwia to rozszerzenie działalności i przygotowanie instytucji akademickich do wyzwań globalizacji. W ostatnich latach liczba studentów zagranicznych wzrasta. Wiąże się to z koniecznością dostosowania programów edukacyjnych, aby ułatwić im pokonanie barier zarówno akademickich, jak i kulturowych [Elturki i in., 2019, s. 194].

Jakość i standardy jakości w szkolnictwie wyższym powinny stanowić kluczowy element rozwoju każdej uczelni, niezależnie od jej profilu. Strategiczną inwestycją w obszarze szkolnictwa wyższego, sprzyjającą podnoszeniu jakości kształcenia, jest przyciąganie talentów, a także unowocześnianie infrastruktury informacyjnej. Dzięki zatrudnieniu i utrzymaniu wykwalifikowanych pracowników naukowych uczelnie podwyższają swój prestiż i wzbudzają uwagę interesariuszy [Sułkowski i in., 2020, s. 180]. Wysoka jakość wykonania usługi edukacyjnej czyni ją usługą profesjonalną. Można ją określić jako połączenie wiedzy i umiejętności wykładowcy oraz interakcji ze studentem, prowadzących do rozwoju kompetencji potrzebnych na rynku pracy [Marzec, 2023, s. 3-4]. W procesie nauczania kluczowe jest identyfikowanie zarówno kompetencji indywidualnych i społecznych studentów, jak i struktury rynku pracy, aby skutecznie wspierać ich zatrudnialność [Behle, 2021, s. 563-564; Szydło i in., 2023]. Równowaga potrzeb rynku usług edukacyjnych i rynku pracy warunkuje stabilność i efektywność funkcjonowania systemu szkolnictwa wyższego w kraju. Aby było to możliwe, konieczne jest badanie zmian popytu na usługi edukacyjne i dostosowanie ich do systemu szkolnictwa wyższego [Gryshova i in., 2019, s. 2].

Uczelnie wyższe pełnią funkcję ośrodków edukacyjnych i badawczych, jednocześnie odgrywając istotną rolę w kształtowaniu rozwoju gospodarczego. Poprzez efektywne wykorzystanie dostępnych zasobów ludzkich, finansowych oraz materialnych wspierają budowę gospodarki opartej na wiedzy. Na przyszłość szkolnictwa wyższego w dużej mierze wpływa zdolność poszczególnych uczelni do skutecznej adaptacji w obliczu licznych globalnych wyzwań. Szczególnie istotnym elementem jest dążenie do zachowania równowagi pomiędzy dostępnością a wysoką jakością kształcenia. Aby to nastąpiło wszyscy obywatele powinni uzyskać dostęp do prawidłowo dofinansowywanego szkolnictwa wyższego [Astratova i in., 2021, s. 7]. Jest to istotny mechanizm redukcji nierówności społecznych oraz narzędzie wspierające mobilność społeczną. Wiele systemów uniwersyteckich dąży do wzrostu,

zabezpieczenia finansowania, demokratyzacji dostępu do edukacji oraz poprawy równości społecznej [Prieto-Gutiérrez, 2024, s. 194].

Na przestrzeni ostatnich lat zaczęto przykuwać coraz większą uwagę do postulatów regulujących jakość usług edukacyjnych świadczonych przez uczelnie wyższe. Bogata oferta zwiększa bowiem efektywność systemu szkolnictwa wyższego oraz stanowi podstawę do realizacji celów uczelni [Yaseen Saud Al-Dulaimi, 2020, s. 59]. Szkoły wyższe powinny zarządzać celami różnych interesariuszy zachowując równowagę i uwzględniając ich oczekiwania zamiast skupiać się wyłącznie na zyskach. Studenci, pracownicy, pracodawcy, instytucje państwowe i publiczne mają swoje potrzeby i oczekiwania względem uczelni wyższych. Zmieniające się realia pracy, rosnące znaczenie umiejętności miękkich i interdyscyplinarnych, a także postęp technologii wymagają od uczelni przekształcania swoich modeli funkcjonowania i podejść do procesu kształcenia, aby sprostać tym potrzebom i oczekiwaniom [Kwasek i in., 2023, s. 352; Korzeb i in., 2024; Malinowska i in., 2024; Kobylińska i in., 2024].

Uczelnie wyższe powinny praktykować metody zarządzania umożliwiające zarówno wysoką jakość kształcenia, jak również rozwój osobisty studentów i pracowników akademickich [Mirowska, 2017, s. 110]. Poza spełnianiem podstawowej funkcji, jaką jest dostarczanie rozległej wiedzy, należy wspierać studentów w rozwijaniu umiejętności niezbędnych do funkcjonowania we współczesnym świecie, ucząc m.in. krytycznego myślenia, współpracy zespołowej oraz budowania relacji międzykulturowych. Aby skutecznie dostosować swoje działania i zagwarantować atrakcyjną ofertę edukacyjną, muszą zrozumieć co motywuje studentów do podjęcia nauki na poziomie wyższym. Dla wielu z nich priorytetem jest zdobywanie wiedzy i umiejętności umożliwiających rozwój osobisty oraz zawodowy. Uzyskanie dyplomu od lat pozostaje jednym z najważniejszych motywatorów dla studentów. Jednocześnie rośnie znaczenie możliwości łączenia studiów z pracą, co pozwala nie tylko zdobywać cenne doświadczenie zawodowe, ale także zapewnia wsparcie finansowe w trakcie nauki. Studenci koncentrują się również na korzystaniu z możliwości wymian studenckich lub budowaniu nowych relacji [Kwasek i in., 2023, s. 352-354; Czajkowska i Ingaldi, 2019, s. 498].

Chcąc zdobyć wiedzę w danej dziedzinie, studenci muszą zdecydować się na kierunek kształcenia. Ich decyzje często determinowane są chęcią znalezienia pracy odpowiadającej poziomowi wykształcenia. Coraz częściej wybierają też kierunki zgodne z aktualnymi trendami cywilizacyjnymi i społecznymi, co prowadzi do konieczności tworzenia nowych specjalizacji. Rosnące zapotrzebowanie dotyczy kształcenia w zakresie kompetencji przyszłości, kompetencji społecznych oraz edukacji interdyscyplinarnej [Ejdys i in., 2024; Szpilko i in., 2024]. Prowadzi to do

potrzeby zwiększania elastyczności i indywidualizacji procesu kształcenia zgodnie z indywidualnymi potrzebami studentów [Woźnicki, 2024, s. 59-60; Dec i in. 2024].

Wiele dziedzin nauki wymaga zdobycia praktycznego doświadczenia w ramach edukacji. Z tego powodu studenci oczekują, że obok wiedzy teoretycznej będą mieli również szansę na zdobycie umiejętności praktycznych już w trakcie studiowania [Kwasek i in., 2023, s. 355]. Zaspokoić tę potrzebę mogą staże i praktyki studenckie, które realizowane we współpracy z firmami i instytucjami, wspierają proces kształcenia poprzez połączenie teorii z praktyką. Współpraca ta podnosi jakość kształcenia i umożliwia zarówno weryfikację kompetencji studentów, jak i poznanie potrzeb oraz oczekiwań pracodawców wobec przyszłych pracowników [Skalska i in., 2018, s. 276-279]. Kształcenie zawodowe odgrywa kluczową rolę w budowaniu kapitału ludzkiego, ponieważ jego głównym celem jest przygotowanie studentów do wejścia na rynek pracy oraz rozwijania przedsiębiorczości. Opiera się na wymianie doświadczeń oraz komunikacji międzyludzkiej. Dzięki równoczesnemu zdobywaniu wiedzy, umiejętności praktycznych oraz zdolności cenionych w świecie biznesu, wzrosnąć ich efektywność i skuteczność w przyszłej pracy [Suhartanta i in., 2024, s. 63-64; Bawica, 2021, s. 88; Szydło i in., 2024].

Poza potrzebami i oczekiwaniami interesariuszy, uczelnie wyższe mierzą się z szeregiem rozmaitych wyzwań. Jednym z nich jest rozwój technologii, który prowadzi do większego zaangażowania instytucji szkolnictwa wyższego w innowacje społeczne. Znaczenie ma również złożoność problemów społecznych oraz liczne kryzysy. Dodatkowe wymagania stawia sam sektor szkolnictwa wyższego, który poprzez swoje osiągnięcia badawcze oraz programy nauczania promuje nowe trendy. Do współczesnych trendów można zaliczyć promowanie idei zrównoważonego rozwoju, presja na systemy społeczne spowodowana utrzymującymi się nierównościami i zmianami demograficznymi, wzrost internacjonalizacji, a także trudności w związku z niedofinansowaniem [Morvan i Ray, 2021, s. 4-8]. Aby nadążać za dynamicznie zmieniającymi się trendami, uczelnie wyższe powinny utrzymywać regularny kontakt z interesariuszami swoich usług. W celu lepszego zrozumienia ich potrzeb i oczekiwań warto włączać ich do procesu zarządzania uczelnią wyższą. Dzięki współpracy z interesariuszami uczelnie mogą doskonalić ofertę edukacyjną i wspierać orientację przedsiębiorczą w realizacji swoich strategii [Antonowicz, 2019, s. 10].

2. Metodyka badań i charakterystyka próby badawczej

Aby przyjrzeć się usługom edukacyjnym oferowanym przez uczelnie w dwóch różnych krajach, przebadano studentów I stopnia Politechniki Białostockiej

i Uniwersytetu w Pireusie. Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem metody CAWI za pomocą dwóch oddzielnych, elektronicznych arkuszy ankietowych. Pierwszy arkusz, skierowany do studentów z Polski, wypełniło 82 osób, a drugi, przeznaczony dla studentów z Grecji, wypełniło 78 osób. Odpowiedzi ankietowanych z Politechniki Białostockiej zebrano od 2 kwietnia do 18 czerwca 2025 roku, a studentów Uniwersytetu w Pireusie od 17 do 26 lutego 2025. Celem badań było poznanie opinii studentów na temat usług świadczonych przez obie uczelnie. Problemy badawcze, przedstawiono za pomocą następujących pytań badawczych:

- Co studenci najbardziej doceniają w ofercie swojej uczelni wyższej?
- Czego studentom najbardziej brakuje na uczelni wyższej, na której studiują?
- Jak są podobieństwa pomiędzy uczelniami w zakresie świadczonych usług edukacyjnych?
- Jak duże różnice występują w jakości usług świadczonych przez obie uczelnie?

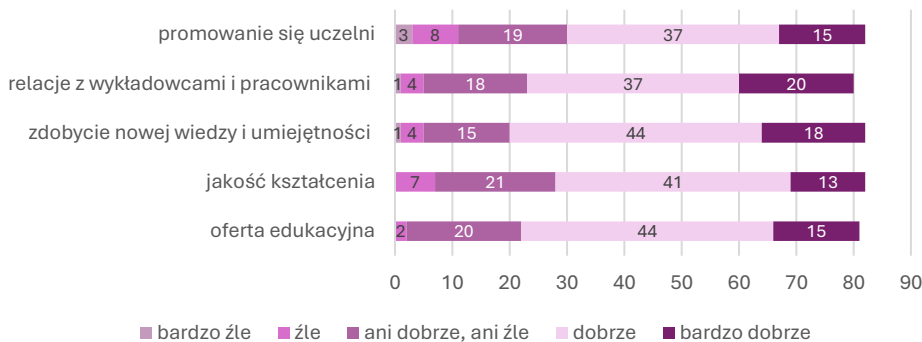
Badaną próbę studentów z obu krajów scharakteryzowano przy pomocy metody w kwestionariuszu ankietowym. Wśród studentów z Grecji 68% stanowiły kobiety, 31% mężczyźni, a jedna osoba wybrała wariant „wolę nie podawać”. Większość badanych studentów (79%) było w wieku 18-19 lat, 13% zadeklarowało przedział 20-21 lat, 6% przedział 22-23 lata, a 1% badanych – powyżej 25 roku życia. Młody wiek respondentów potwierdził również rok studiów, który realizowali w trakcie badania, bowiem 88% zadeklarowało 1 rok, 3% 2 rok, a 9% studentów 4 rok.

W badaniu wśród studentów z Polski 57% stanowiły kobiety, a 43% mężczyźni. Połowa respondentów była w wieku 20-21 lat, 23% wybrało przedział 22-23 lata, 10% przedział 24-25 lat, a najmłodsza grupa respondentów (18-19 lat) stanowiła 17% wszystkich ankietowanych. W kwestii etapu kształcenia 32% studentów zadeklarowało kształcenie na 1 roku, 21% na 2 roku, 46% na 3 roku, a 1% badanych na 4 roku studiów I stopnia.

3. Wyniki badań

Ankietowani z obu krajów zostali poproszeni o ocenę różnych aspektów dotyczących oferowanych usług i możliwości przez uczelnię, na której studiują.

Deklaracje studentów Politechniki Białostockiej dotyczące aspektów z zakresu kształcenia i budowania relacji na uczelni przedstawia rysunek 1.

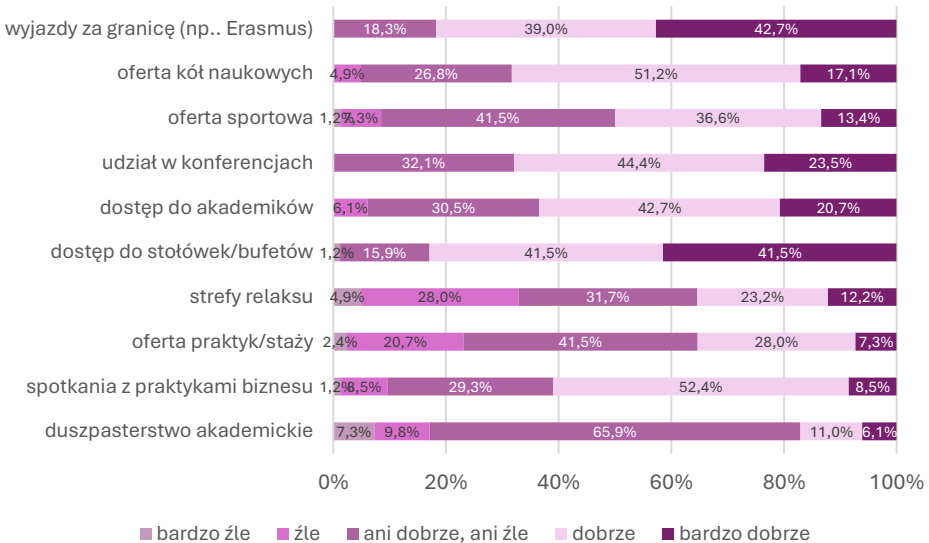


Rys. 1. Ocena aspektów z zakresu kształcenia i budowania relacji na Politechnice Białostockiej

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wszystkie powyższe elementy zostały przez studentów ocenione podobnie. W każdym przypadku najczęściej wybieranym wariantem była ocena „dobra”. Można zatem stwierdzić, że większość studentów pozytywnie oceniła Politechnikę Białostocką w kwestii jakości, oferty, zdobycia nowej wiedzy i umiejętności, relacji oraz promocji.

Poza edukacją, Politechnika Białostocka oferuje szereg innych możliwości, takich jak wyjazdy zagraniczne, praktyki i staże czy udział w konferencjach. Studenci z Polski zostali poproszeni o ich ocenę na 5-cio stopniowej skali Likerta (rys. 2).

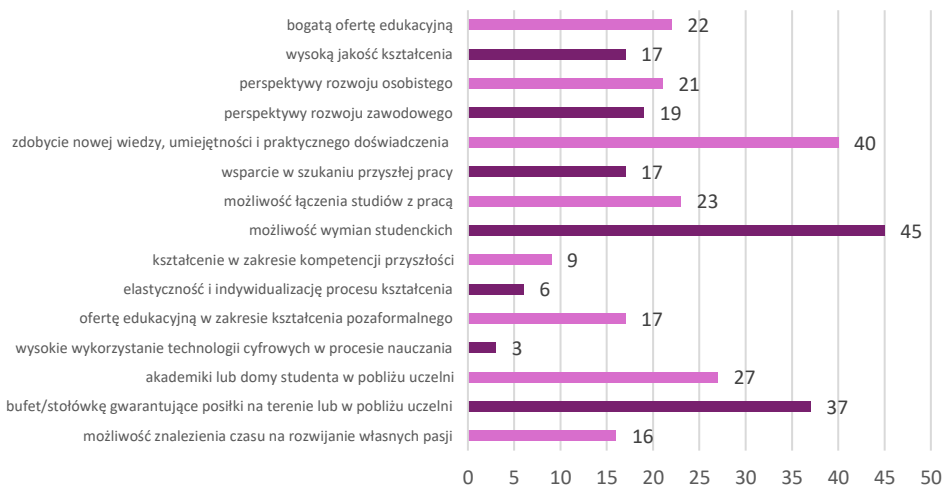


Rys. 2. Ocena dodatkowych usług i możliwości oferowanych przez Politechnikę Białostocką

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Studenci Politechniki Białostockiej najwyżej ocenili ofertę wyjazdów za granicę (np. Erasmus). Aż 42,7% z nich oceniło ten aspekt „bardzo dobrze”, 39% „dobrze”, a pozostałe 18% „ani dobrze, ani źle”, zatem nikt z badanych nie ocenił oferty wyjazdów za granicę „źle”, bądź „bardzo źle”. Podobnie wysoki wynik uzyskał dostęp do stołówek/bufetów, gdzie odpowiedź „bardzo dobrze” wskazało 41,5% badanych i tyle samo procent wybrało odpowiedź „dobrze”, 15,9% wariant „ani dobrze, ani źle” oraz 1,2% „bardzo źle”. Natomiast najgorzej wypadło duszpasterstwo akademickie. Aż 65,9% badanych oceniając wybrało wariant „ani dobrze, ani źle”, 11% wariant „dobrze”, 6,1% „bardzo dobrze”, a 9,8% opcję „źle” i 7,3% „bardzo źle”.

Ankietowani zostali również poproszeni o wskazanie usług, które cenią najbardziej, spośród zapewnianych im przez uczelnię, na której studiują. Strukturę odpowiedzi udzielonych przez studentów Politechniki Białostockiej przedstawia rysunek 3.

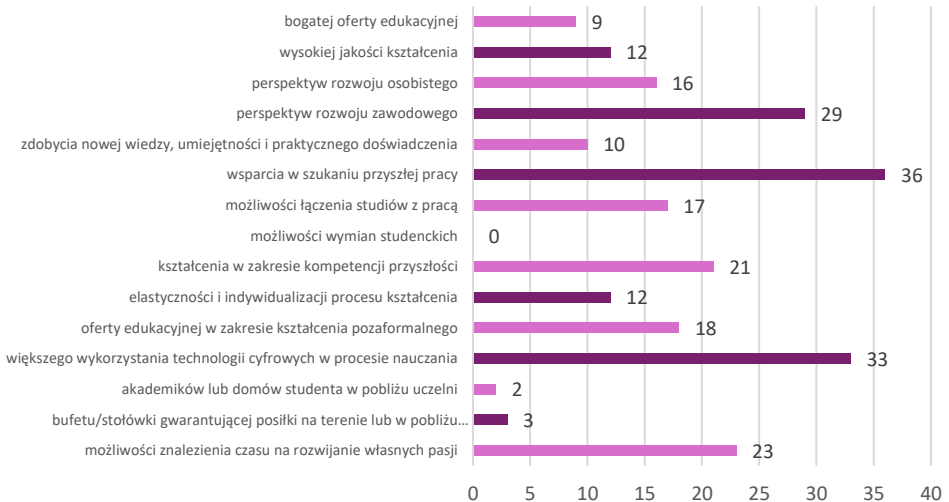


Rys. 3. Najbardziej cenione usługi na Politechnice Białostockiej

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Spośród listy 15 wariantów, studenci Politechniki Białostockiej najchętniej wybierali możliwość wymian studenckich (45 głosów), zdobycie nowej wiedzy, umiejętności i praktycznego doświadczenia pozwalających na uzyskanie korzystnej pracy (40 głosów) oraz bufet/stołówkę gwarantujące posiłki na terenie lub w pobliżu uczelni (37 głosów).

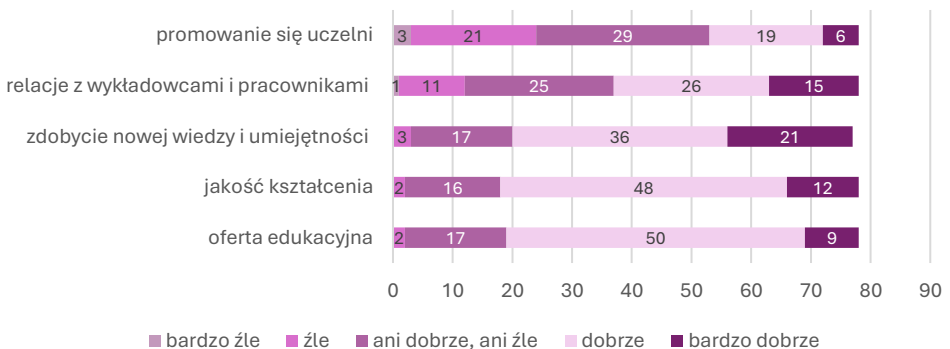
Następnie badani Polacy wskazywali czego brakuje im na uczelni, na której studiują (rys. 4). Spośród 15 tych samych wariantów co w poprzednim pytaniu, dominował brak wsparcia w szukaniu przyszłej pracy (36 głosów), brak większego wykorzystania technologii cyfrowych w procesie nauczania (33 głosy) oraz brak perspektyw rozwoju zawodowego (29 głosów). Warto zauważyć, że żadnemu studentowi nie brakuje możliwości wymian studenckich, które zostały najbardziej docenione w poprzednim pytaniu.



Rys. 4. Usługi, których brakuje studentom na Politechnice Białostockiej

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

W oddzielnym arkuszu ankietowym studenci Uniwersytetu w Pireusie oceniali swoją uczelnię, odpowiadając na te same pytania co studenci Politechniki Białostockiej. Aspekty z zakresu kształcenia i budowania relacji ocenili oni następująco (rys. 5).

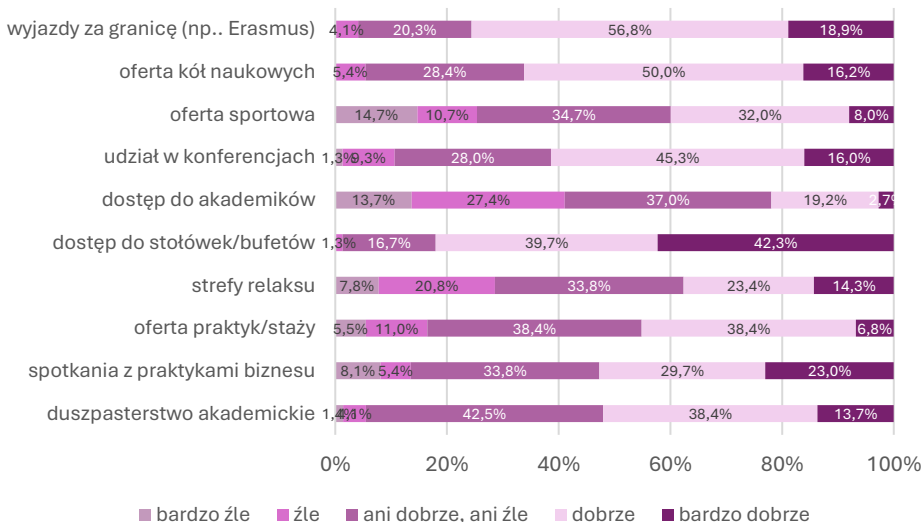


Rys. 5. Ocena aspektów z zakresu kształcenia i budowania relacji na Uniwersytecie w Pireusie

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Większość studentów z Grecji „dobrze” oceniła możliwość zdobycia nowej wiedzy i umiejętności, jakość kształcenia oraz ofertę edukacyjną Uniwersytetu w Pireusie. Gorzej wypadło promowanie się uczelni, a także relacje z wykładowcami i pozostałymi pracownikami, gdzie pozytywnych odpowiedzi było zauważalnie mniej.

Ankietowani oceniali także pozostałe usługi i możliwości zapewniane im przez uczelnię w Grecji (rys. 6).

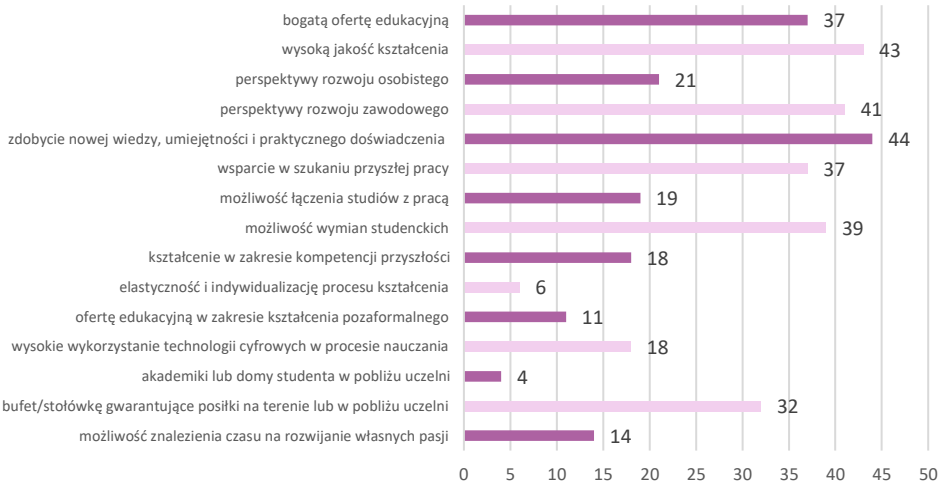


Rys. 6. Ocena dodatkowych usług i możliwości oferowanych przez Uniwersytet w Pireusie

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Najlepiej oceniony przez studentów z Grecji został dostęp do stołówek/bufetów. Najwięcej ankietowanych (42,3%) oceniło ten aspekt „bardzo dobrze”, 39,7% „dobrze”, 16,7% „ani dobrze, ani źle”, a jedynie 1,3% „źle”. Podobnie wypadły wyjazdy za granicę, gdyż 18,9% oceniło je „bardzo dobrze”, 56,8% „dobrze”, 20,3% „ani dobrze, ani źle” i tylko 4,1% „źle”. Z kolei bardzo negatywnie, gdyż była to najgorsza ocena spośród wszystkich aspektów badanych na Uniwersytecie w Pireusie, ankietowani ocenili dostęp do akademików. 13,7% respondentów zaznaczyło odpowiedź „bardzo źle”, 27,4% odpowiedź „źle”, 37% „ani dobrze, ani źle”, 19,2% „dobrze” i jedynie 2,7% „bardzo dobrze”.

Podobnie jak studenci z Polski, studenci z Grecji wskazywali usługi, które najbardziej cenią na swojej uczelni. Ich odpowiedzi przedstawia rysunek 7.

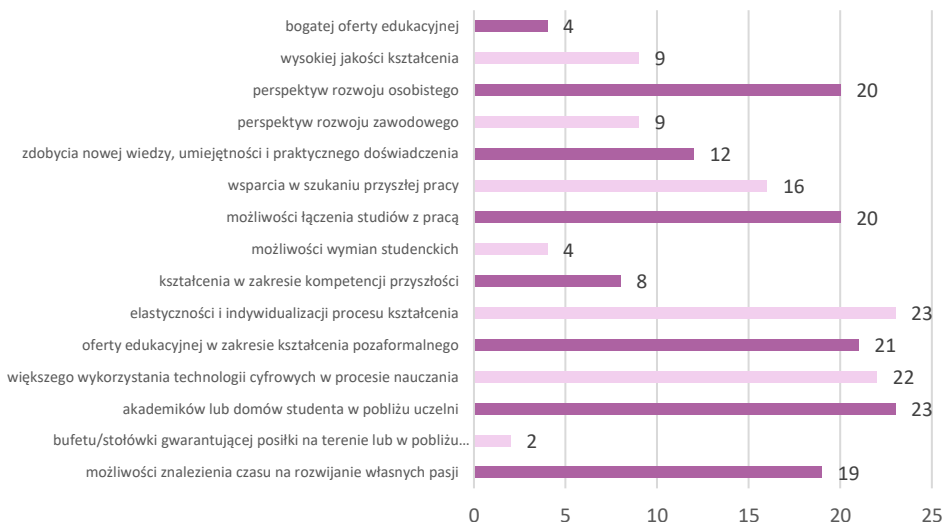


Rys. 7. Najbardziej cenione usługi na Uniwersytecie w Pireusie

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wśród studentów Uniwersytetu w Pireusie dominowało aż 6 wariantów odpowiedzi. Najczęściej wskazywane było zdobycie nowej wiedzy, umiejętności i praktycznego doświadczenia (44 głosy), wysoka jakość kształcenia (43 głosy), perspektywy rozwoju zawodowego (41 głosów) oraz wymiany studenckie (39 głosów). Studenci zauważalnie docenili jeszcze bogatą ofertę edukacyjną i wsparcie w szukaniu przyszłej pracy (po 37 głosów).

Natomiast rozkład odpowiedzi dotyczących czego brakuje ankietowanym na Uniwersytecie w Pireusie przedstawia rysunek 8. Najchętniej wybierali oni prawie połowę z możliwych wariantów. Warto jednak zauważyć, że rozkład odpowiedzi jest inny niż w poprzednim pytaniu, a także odmienny w stosunku do studentów z Polski. Tutaj najczęściej wybierane warianty mają maksymalnie 23 głosy, a nie w okolicach 40 głosów. Można zatem stwierdzić, że duża część studentów Uniwersytetu w Pireusie niechętnie wskazywała czego brakuje im na uczelni, na której studiuje.



Rys. 8. Usługi, których brakuje studentom na Uniwersytecie w Pireusie

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

4. Dyskusja wyników

W odpowiedziach studentów z obu badanych uczelni pojawiło się wiele rozbieżności. Badani często podobnie oceniali różne aspekty dotyczące oferowanych usług i możliwości przez uczelnię, na której studiują, a także odmiennie wybierali spośród wielu usług, te najbardziej pasujące do ich preferencji.

Podobieństwa w odpowiedziach studentów Politechniki Białostockiej i Uniwersytetu w Pireusie wystąpiły w ocenie oferty edukacyjnej, jakości kształcenia i możliwości zdobycia nowej wiedzy, umiejętności i praktycznego doświadczenia. Z dodatkowych usług świadczonych przez uczelnię, w obu przypadkach najlepiej wypadły wyjazdy zagraniczne (np. Erasmus) oraz bufet/stołówka na terenie uczelni. Na takie deklaracje studentów wpływ ma fakt, że obie uczelnie mają podpisanych wiele umów partnerskich z uczelniami i innymi podmiotami zagranicznymi, a także stale zapewniają swoim studentom dostęp do ciepłych posiłków na terenie uczelni. Jednak podobieństwa nie wystąpiły tylko w ocenach pozytywnych. Duża część ankietowanych wyraziła swoje niezadowolenie względem wykorzystania technologii cyfrowych w procesie nauczania zarówno na Politechnice Białostockiej, jak i na

Uniwersytecie w Pireusie. Studentom obu uczelni brakuje również czasu na rozwijanie własnych pasji.

W kwestii różnic studenci z Grecji zauważalnie gorzej ocenili promowanie się uczelni w mediach społecznościowych i innych kanałach marketingowych, a także swoje relacje z wykładowcami i pozostałymi pracownikami uczelni. Politechnika Białostocka aktywnie działa w social mediach udostępniając informacje organizacyjne, związane z osiągnięciami sportowców czy też chóru PB. Dodatkowo działające na uczelni koła naukowe i samorząd studencki regularnie dzielą się w Internecie swoją działalnością. Na Uniwersytecie w Pireusie media społecznościowe nie są tak rozwinięte, przez co studenci nie mają możliwości czerpać w ten sposób informacji dotyczących uczelni, na której studiują.

Studenci z Grecji znacznie częściej skarżyli się również na dostęp do akademików, brak perspektyw rozwoju osobistego, brak możliwości łączenia studiów z pracą, brak elastyczności i indywidualizacji w procesie kształcenia oraz brak oferty w zakresie kształcenia pozaformalnego. Uczelnia w Pireusie nie ma żadnych akademików, a w okolicy ciężko jest znaleźć miejsce do zakwaterowania. Uczelnia nie oferuje również programów studiów wieczorowych. Każdy wydział ma w programie jeden kierunek kształcenia, a studenci chodzą tylko na wybrane przedmioty w zależności od specjalizacji. W efekcie ich rozkłady zajęć mogą być bardzo rozbieżne każdego dnia, co trudno połączyć z pracą.

Z kolei na Politechnice Białostockiej studenci częściej skarżyli się na brak wsparcia w szukaniu przyszłej pracy oraz brak perspektyw rozwoju zawodowego. Okazuje się, że po ukończeniu studiów, a nawet jeszcze w trakcie, studenci mają problem z wkroczeniem na rynek pracy. Większość badanych nie jest również zadowolona z oferty praktyk i staży na uczelni. Oznacza to, że studenci mają problem ze znalezieniem miejsca, w którym mogliby odbyć obowiązkowe na każdym kierunku studiów praktyki. Te aspekty zostały jednak bardzo docenione przez studentów Uniwersytetu w Pireusie. Wykazali oni także duże zadowolenie z pod kątem bogatej oferty i wysokiej jakości kształcenia na ich uczelni.

Podsumowanie

Podstawą działalności każdej uczelni wyższej są świadczone usługi edukacyjne. Ich jakość, dostępność i dostosowanie do potrzeb rynku pracy odgrywają kluczową rolę w przyciąganiu kandydatów. Dobrze zaprojektowana oferta kształcenia, uwzględniająca nowoczesne metody dydaktyczne, praktyczne przygotowanie zawodowe oraz możliwość rozwoju, wpływa nie tylko na wybory studentów, ale także na

prestż i konkurencyjność uczelni zarówno w kraju, jak i na arenie międzynarodowej.

Przeprowadzone badanie ankietowe pozwoliło zidentyfikować usługi, które studenci Politechniki Białostockiej i Uniwersytetu w Pireusie doceniają najbardziej, a także te, które uważają za braki na uczelni, na której studiują. Wyszczególniono również podobieństwa i różnice występujące pomiędzy badanymi placówkami.

Obie uczelnie stale dostosowują się do potrzeb rynku pracy oraz swoich studentów, współpracując z otoczeniem biznesowym i dbając o umiędzynarodowienie kształcenia poprzez programy, tj. Erasmus+. Starają się nadążać za zmianami technologicznymi, aby sprostać oczekiwaniom młodego pokolenia przyzwyczajonego do wykorzystywania urządzeń elektronicznych w wielu aspektach swojego życia. Zapewniają ciepłe posiłki i dbają o bogatą ofertę dla studentów.

Główne różnice dotyczą dostępności akademików, których Politechnika Białostocka ma pod dostatkiem, a Uniwersytet w Pireusie w ogóle, promowania w mediach społecznościowych, gdzie również polska uczelnia lepiej spełnia oczekiwania studentów, a także perspektyw rozwoju zawodowego, co częściej badanym zapewnia uczelnia w Grecji.

Mimo wszelkich trudności, obie placówki starają się zapewnić jak najlepszą jakość kształcenia, dbając aby studenci pozyskiwali wiedzę, umiejętności i kompetencje umożliwiające im osiągnięcie swoich celów zawodowych i naukowych.

ORCID iD

Justyna Grześ-Bukłaho: <https://orcid.org/0000-0002-5083-1879>

Literatura

1. Al Shobaki M.J., Abu Naser S.S., Abu Amuna Y. M., El Talla S. A. (2017), *Impact of Electronic Human Resources Management on the Development of Electronic Educational Services in the Universities*, International Journal of Engineering and Information Systems 1(1), pp. 1-19.
2. Antonowicz D. (2019), *Zarządzanie szkolnictwem wyższym i jego przejrzysty ustrój a autonomia instytucji akademickich*, Seria Raportów Centrum Studiów nad Polityką Publiczną UAM, raport VI, Poznań.

3. Astratova G.V., Rutkauskas T.K., Parushina N.V., Suchkova N.A. (2021), *New trends and competition in the market of higher education services in the context of digitalization*. SHS Web of Conferences 114, art. 01024, pp. 1-11.
4. Baklanov I., Rodionova V., Ivashova V., Shvachkina L., Medvedeva V. (2020), *Social Trends for Increasing Satisfaction with the Educational Services of a Modern University*, Calitatea 21(179), p. 88-90.
5. Bawica I. M. (2021), *The University Internship Program and its Effects on Students' Employability Readiness*, International Journal of Academe and Industry Research 2(3), pp. 86-101.
6. Behle H. (2021), *Taking stock: Employability as an outcome of higher education. Evaluating developments in the German higher education system*, Higher Education Quarterly 75(4), pp. 562-574.
7. Czajkowska A., Ingaldi M. (2019), *Identification of the needs and expectations of university students from engineering courses on the example of a university in Poland*, System Safety: Human – Technical Facility – Environment 1(1), pp. 498-505.
8. Dec G., Olszewska M., Szydło J. (2024), *Źródła motywacji i sposoby nauki studentów*, Akademia Zarządzania 8(3), s. 456-476.
9. Dec G., Szydło J. (2023), *Program Erasmus+ jako źródło doskonalenia kompetencji przyszłych menedżerów*, Akademia Zarządzania 7(3), s.114-133.
10. Ejdyś J., Halicka K., Kosior-Kazberuk M., Szpilko D., Krawczyk-Dembicka E., Czerniawska M. (2024). *Kompetencje teraźniejszości i przyszłości – oczekiwania pracodawców reprezentujących mikro, małe oraz średnie przedsiębiorstwa w województwie podlaskim*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok.
11. Elturki E., Liu Y., Hjeltness J., Hellmann K. (2019), *Needs, Expectations, and Experiences of International Students in Pathway Program in the United States*, Journal of International Students 9(1), pp. 192-210.
12. Gryshchenko I., Ganushchak-Efimenko L., Shcherbak V., Nifatova O., Zos-Kior M., Hnatenko I., Martynova L., Martynov A. (2021), *Making Use of Competitive Advantages of a University Education Innovation Cluster in the Educational Services Market*, European Journal of Sustainable Development 10(2), pp. 336-348.
13. Gryshova I., Demchuk N., Koshkalda I., Stebliuk N., Volosova N. (2019), *Strategic imperatives of managing the sustainable innovative development of the market of educational services in the higher education system*, Sustainability 11(24), art. 7253, pp. 1-16.
14. Kara A.M., Tanui E., Kalai J.M. (2016), *Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya*, International Journal of Education and Social Science 3(10), pp. 37-48.

15. Kisiołek A. (2021), *Zarządzanie i marketing szkoły wyższej w świetle wyzwań transformacji cyfrowej*, [w:] Internet w działaniach marketingowych szkół wyższych Polski i Ukrainy, Żyła L. (red.), Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa.
16. Kosevich A. V., Kozhina V. O., Pinkovskaya G. V., Rybakova O. I., Lebedeva O. E. (2018), *Competitiveness management of educational services in higher education*, International Journal of Engineering and Technology 7(4.38), pp. 284-287.
17. Kobylińska U., Garcia Goñi M., Rollnik-Sadowska E., Szpilko D., Szydło J. (2024), *Student's perception of sustainable university – on the example of Białystok University of Technology*, Economics and Environment 2(89).
18. Korzeb Z., Fariñas B.A., Irimia-Dieguez A.I., Jiménez-Naharro F., Kobylińska U., di Pietro F., Palacin-Sanchez M.J., Rollnik-Sadowska E., Szpilko D., Szydło J., de la Torre Gallegos A. (2024), *The future of European universities on the path to sustainable development*, Engineering Management in Production and Services 16(2), pp. 68-89.
19. Kwasek A., Kocot M., Kandefer K., Fiks A., Kaczkowska-Serafińska M. (2023), *Students' Expectations Regarding the Educational Offer in Light of Personal Research*, European Research Studies Journal 26(3), pp. 351-362.
20. Malinowska, U., Halicka, K., Lăzăroiu, G., Nica, E., Szpilko, D. (2024), *Strategies for sustainable development at Polish universities*, Economics and Environment 91(4).
21. Marzec M. (2019), *Ocena pozycji rynkowej wyższych szkół niepublicznych w Polsce*, Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach 389, s. 38-59.
22. Marzec M. (2023), *Profesjonalna usługa edukacyjna jako produkt rynkowy wyższych szkół niepublicznych w Polsce*, Academic Review of Business and Economics 4(1), s. 1-15.
23. Mirowska M. (2017), *Case management (zarządzanie przypadkiem) jako technologia przyszłości w szkole wyższej*, Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології 6(70), s. 108-119.
24. Morvan V., Ray I. (2021), *Actioning Inclusion: Handbook for a Socially Responsible Higher Education*, Diversity Intelligences, Paris.
25. Piróg D. (2014), *Konkurowanie uniwersytetów na rynku usług edukacyjnych w warunkach kryzysu gospodarczego i nasilających się trudności tranzykcji absolwentów*. Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego, 28, s. 115-128.
26. Prieto-Gutiérrez J.J. (2024), *The internationalization of higher education beyond 2030*, Journal of Higher Education Policy and Leadership Studies 5(3), pp. 193-198.
27. Rozak L. A., Bahri Arifin M., Rykova I.N., Grishina O.A., Komariah A., Nurdin D., Ponkratov V.V., Malashenko G.T., Kosov M.E., Dudnik, O.V. (2022), *Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system*, Emerging Science Journal 6 (special issue), pp. 55-77.

28. Skalska T., Kociszewski P., Rękawek A. (2018), *Staże i praktyki zawodowe studentów: implikacje dla jakości kształcenia*, *Przedsiębiorczość i zarządzanie* t. 19, z. 9, cz. 3, s. 275-289.
29. Suhartanta S., Soewito N., Hiryanto H., Sugesti N., Efendi Y., Rahayu S.P., Kamin Y.B. (2024), *Evaluation of student internship programs to support the sustainability of vocational education institutions and industrial cooperation programs*, *Jurnal Pendidikan Vokasi* 14(1), pp. 63-73.
30. Suleiman Y., Akanbi I. M., Abubakar F. Y. (2024), *Educational Services In Nigerian Universities: Prospect, Challenges and Way Forward*, *Fuoye Journal of Educational Management* 1(1), pp. 24-52.
31. Sułkowski Ł., Seliga R., Buła P., Kolasińska-Morawska K. (2020), *Professionalization of university management in Poland*, *Administrative Management Public* 35, pp. 167-183.
32. Szpilko D., Siderska J., Szydło J., Gudanowska A., Kobylńska U., Kononiuk A. (2024), *Analiza i ocena zdolności myślenia perspektywicznego i kompetencji transwersalnych wśród uczniów i studentów z województwa podlaskiego – studia foresightowe*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok.
33. Szydło J., Szpilko D., Potmałnik E., Remiszewska A. (2023), *Wpływ tutoringu na sytuację tutee na przykładzie Politechniki Białostockiej*, w: Senderacka I., Falkowska A., Dardzińska-Głębocka A., Krętowska J. (red.), *Tutoring na uczelni technicznej – inspiracje dla tutorów i tutees*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok, s. 43-59.
34. Szydło J., Kobylńska U., Szpilko D., Kononiuk A., Gudanowska A., Siderska J. (2024), *Diagnoza nabywania dodatkowych umiejętności zawodowych przez uczniów – perspektywa uczniów szkół zawodowych oraz nauczycieli w województwie podlaskim*, Politechnika Białostocka, Białystok.
35. Vetrova E.A., Kabanova E.E., Medvedeva N.V., Jukova E.E. (2019), *Management of Educational Services Promotion in the Field of Higher Education (the Example of "Russian State Social University")*, *European Journal of Contemporary Education* 8(2), pp. 370-377.
36. Woźnicki J. (red.) (2024), *Prognoza rozwoju szkolnictwa wyższego w Polsce do roku 2030. Wizja, misja, uwarunkowania i warianty rozwojowe*, Konferencja Rektorów Akademickich Szkół Polskich, Fundacja Rektorów Polskich Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa.
37. Yaseen Saud Al-Dulaimi Z. (2020), *Education, Educational Services and their Quality*, *Journal of Marketing Management* 4(1), pp. 58-66.

Quality of education in an international context: case study of universities in Poland and Greece

Abstract

Higher education around the world relies on the provision of educational services. Transferring knowledge and practical skills to students is the most important goal of every university, but conducting scientific and didactic research is also becoming increasingly important. Thanks to this, higher education institutions build their reputation and prestige, thus attracting students and external entities to cooperate with them. The aim of this article is to present the situation on the educational services market and to obtain students' opinions on the services provided at the Białystok University of Technology and the University of Piraeus. The survey was completed by 82 students from Poland and 78 students from Greece from the universities surveyed. The educational offer and the quality of education were rated positively by respondents from both countries. Similarities between the universities were found in the areas of international activities, gastronomic offerings, and approach to technological change. Differences emerged in access to dormitories, university promotional activities, and career development prospects.

Key words

educational services, quality of education, Białystok University of Technology, University of Piraeus