

SATISFACCIÓ DE L'ESTUDIANTAT ENTRANT D'INTERCANVI

Curs 2021-22
(setena edició)

Gener 2023

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Objectius	6
3. Metodologia	7
3.1. Qüestionari	7
3.2. Fitxa tècnica	10
3.3. Població i mostra	11
4. Resultats	15
4.1. Satisfacció global	15
4.2. Satisfacció amb la Universitat Jaume I	19
4.3. Satisfacció amb la ciutat de Castelló de la Plana	22
4.4. Satisfacció amb l'Oficina de Relacions Internacionals	24
4.5. Satisfacció amb el tutor o tutora assignat	28
4.6. Comentaris	30
5. Comparacions	31
6. Conclusions	32
7. Millora contínua	35
7.1. Estat de les propostes de millora anteriors	35
7.2. Noves propostes de millora	37
8. Presentació de resultats	38
9. Bibliografia	39
10. Annexos	40
10.1. Qüestionaris	41
10.2. Comentaris classificats per títol i institució d'origen	50

1. INTRODUCCIÓ

ANTECEDENTS DEL PROCÉS:

- L'OCIE (antiga Oficina de Cooperació Internacional i Educativa) ja realitzava enquestes de satisfacció des d'abans del curs 2005-06:
 - Enquestes per a l'estudiantat entrant i ixent d'intercanvi a la Universitat Jaume I.
 - Dissenyades a partir del model establert per l'Agència Erasmus.
 - Enquestes aplicades mitjançant el paper.
 - Procés poc sistematitzat.
- El curs 2012-13 naix l'ORI (Oficina de Relacions Internacionals), la qual manté l'ús de les mateixes enquestes, amb l'anàlisi extern dels resultats.
- El curs 2013-14 l'ORI sol·licita a l'OPAQ l'automatització i la sistematització del procés, amb la utilització de l'aplicació informàtica d'enquestes de la Universitat i la seua integració en la pàgina web de l'Oficina, amb quatre instruments diferents:
 - Qüestionari per a estudiantat ixent d'intercanvi per motiu d'estudis.
 - **Qüestionari per a estudiantat entrant d'intercanvi.**
 - Qüestionari per a coordinadors i coordinadores d'intercanvi.
 - Qüestionari per a tutors i tutores d'intercanvi.
- Curs 2015-16: entra en funcionament la recollida d'informació amb el qüestionari per a estudiantat entrant d'intercanvi i l'emissió d'un informe general del procés i d'informes per títol.
- Curs 2018-19: amb el vist i plau de l'ORI, es deixen de realitzar els processos de recollida d'opinió destinats als coordinadors i coordinadores i als tutors i tutores, corresponents al curs 2017-18.

1. INTRODUCCIÓ



RELACIÓ DE L'ENQUESTA AMB EL PROCÉS DE RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ DE TÍTOLS DE L'AVAP



La **dimensió 1. La gestió del títol** de la Guia d'avaluació recull el **criteri 3. Sistema de garantia intern de la qualitat (SGIQ)**.

Aquest criteri conté la **directriu 3.3. El SGIQ disposa de procediments que faciliten l'avaluació i millora de la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge**, on queda recollit que el SGIQ ha de preveure, almenys la implantació de procediment per a la recollida d'informació, anàlisi i presa de decisions per a la millora, entre altres aspectes, de la qualitat dels programes de mobilitat.

D'altra banda, la **dimensió 3. Resultats** de la mateixa Guia d'avaluació, en el **criteri 7. Indicadors de satisfacció i rendiment** recull la **directriu 7.2. La satisfacció de l'estudiantat, del professorat, dels egressats i d'altres grups d'interès és adequada**, on s'indica que s'ha de valorar la satisfacció dels diferents grups d'interès en relació, entre altres, amb el mateix procés d'ensenyament-aprenentatge: metodologies, activitats formatives, tutories, seguiment pel professorat, mobilitat i internacionalització, pràctiques externes, etc.

1. INTRODUCCIÓ

RELACIÓ DE L'ENQUESTA AMB PROCESSOS DE MESURAMENT D'INDICADORS:

El desplegament de les **línies bàsiques del complement d'activitat professional 2019-2022** també compta amb objectius i indicadors associats a aquest tipus de procés.

Objectiu 2: Augmentar la satisfacció dels usuaris del servei-unitat

- Indicador 2. Índex de satisfacció dels usuaris del servei-unitat

2. OBJECTIUS

L'aplicació de l'**Enquesta de satisfacció de l'estudiantat entrant d'intercanvi** ens permet obtenir informació acumulada per a respondre a les següents necessitats plantejades per l'ORI:

- Conèixer la satisfacció de l'estudiantat entrant **amb la Universitat Jaume I.**
- Conèixer la satisfacció de l'estudiantat entrant **amb l'Oficina de Relacions Internacionals (ORI).**
- Conèixer la satisfacció de l'estudiantat entrant **amb la ciutat de Castelló de la Plana.**
- Conèixer la satisfacció de l'estudiantat entrant **amb el tutor o tutora assignat a la Universitat Jaume I.**
- Conèixer la satisfacció de l'estudiantat entrant **amb l'experiència d'intercanvi.**
- Donar resposta a les **necessitats d'informació dels processos de renovació de l'acreditació dels títols.**

3. METODOLOGIA: Qüestionari

MODIFICACIONS REALITZADES EN EL QÜESTIONARI:

MTMP1

En Juliol de 2021, davant el procés d'avaluació del curs 2021-22, l'ORI sol·licita la realització d'una sèrie de canvis* en el qüestionari amb l'objectiu de:

- Eliminar del qüestionari ítems per a obtindre informació disponible en la base de dades (apartat de *Informació general*).
- Ajustar el instrument al llenguatge inclusiu (veure el contingut del primer ítem de l'apartat *Satisfacció amb la Universitat Jaume I*).
- Ajustar el instrument als canvis organitzatius de l'UJI (veure el contingut del primer ítem de l'apartat *Satisfacció amb la Universitat Jaume I*).
- Ajustar el instrument als canvis organitzatius de l'ORI (veure el contingut dels apartats *Satisfacció amb l'ORI*, *Satisfacció amb el tutor d'intercanvi* i *Satisfacció global*).

Una vegada realitzats els canvis, el qüestionari que permanenceix sempre actiu, i que hi havia sigut bloquejat per a la seua modificació, torna a estar accessible amb data 30/07/2021.

* Per a informació més concreta parlar amb la tècnica superior d'avaluació de l'OPAQ.

Diapositiva 7

MTMP1

María Teresa Mora Paredes; 23/01/2023

3. METODOLOGIA: qüestionari

El qüestionari té un total de 19 ítems repartits en els blocs següents:

Ítems sobre la UNIVERSITAT JAUME I

- Un ítem amb 14 aspectes relacionats amb la institució mesurats amb escala tipus Likert de 5 punts.
- Un ítem de satisfacció general mesurat amb escala tipus Likert de 5 punts.

Ítems sobre la CIUTAT DE CASTELLÓ DE LA PLANA

- Un ítem amb 6 aspectes relacionats amb la ciutat mesurat amb escala tipus Likert de 5 punts.
- Un ítem de valoració general mesurat amb escala tipus Likert de 5 punts.

Ítems sobre l'OFICINA DE RELACIONS INSTITUCIONALS DE L'UJI

- Un ítem amb 7 aspectes relacionats amb l'ORI, mesurats amb escala tipus Likert de 5 punts.
- Un ítem amb 4 aspectes relacionats amb les accions de l'ORI, mesurats amb escala tipus Likert de 5 punts
- Un ítem de valoració general mesurat amb escala tipus Likert de 5 punts.

Ítems sobre el TUTOR O TUTORA ASSIGNAT

- Un ítem amb 5 aspectes relacionats amb el tutor o tutora mesurants amb escala tipus Likert de 5 punts.
- Un ítem de valoració general mesurat amb escala tipus Likert de 5 punts.

SATISFACCIÓ GENERAL

- Un ítem amb 5 aspectes generals mesurats amb escala tipus Likert de 5 punts.
- Un ítem sobre el grau de recomanació de l'UJI mesurat amb escala Likert de 5 punts.
- Un ítem amb pregunta oberta.

3. METODOLOGIA: Qüestionari

Característiques del qüestionari:

- El qüestionari està disponible per a l'estudiantat en valencià, en espanyol i en anglès.
- L'escala Likert de 5 punts utilitzada té els següents punts d'ancoratge:



3. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

POBLACIÓ: 317 estudiants i estudiantes

MOSTRA: 117 respostes (36,91% de la població)

ÍNDEX DE FIABILITAT: 82,62%

ERROR MOSTRAL: $\pm 5\%$

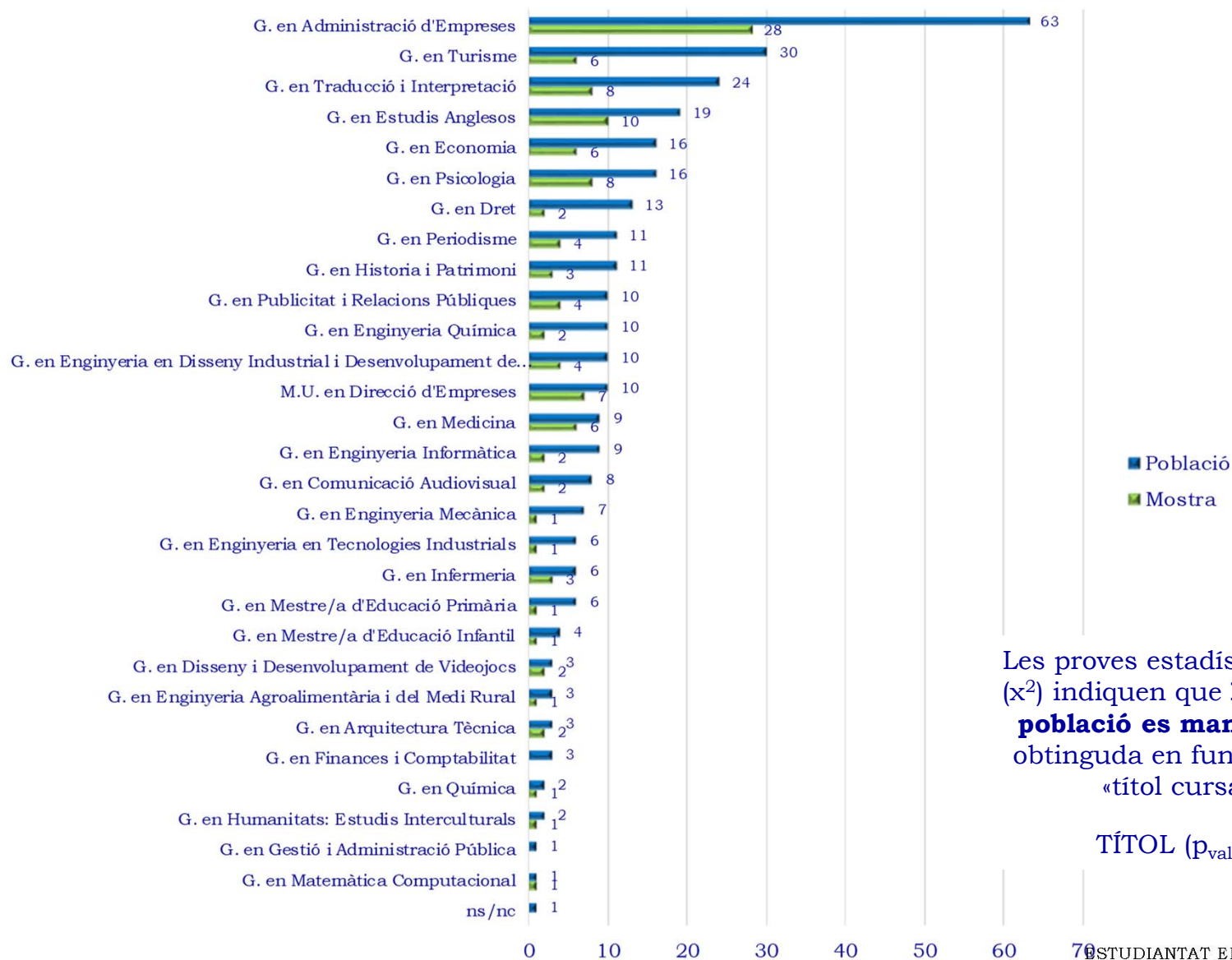
DATA DE REALITZACIÓ:

de gener a octubre de 2022

FORMAT: en línia

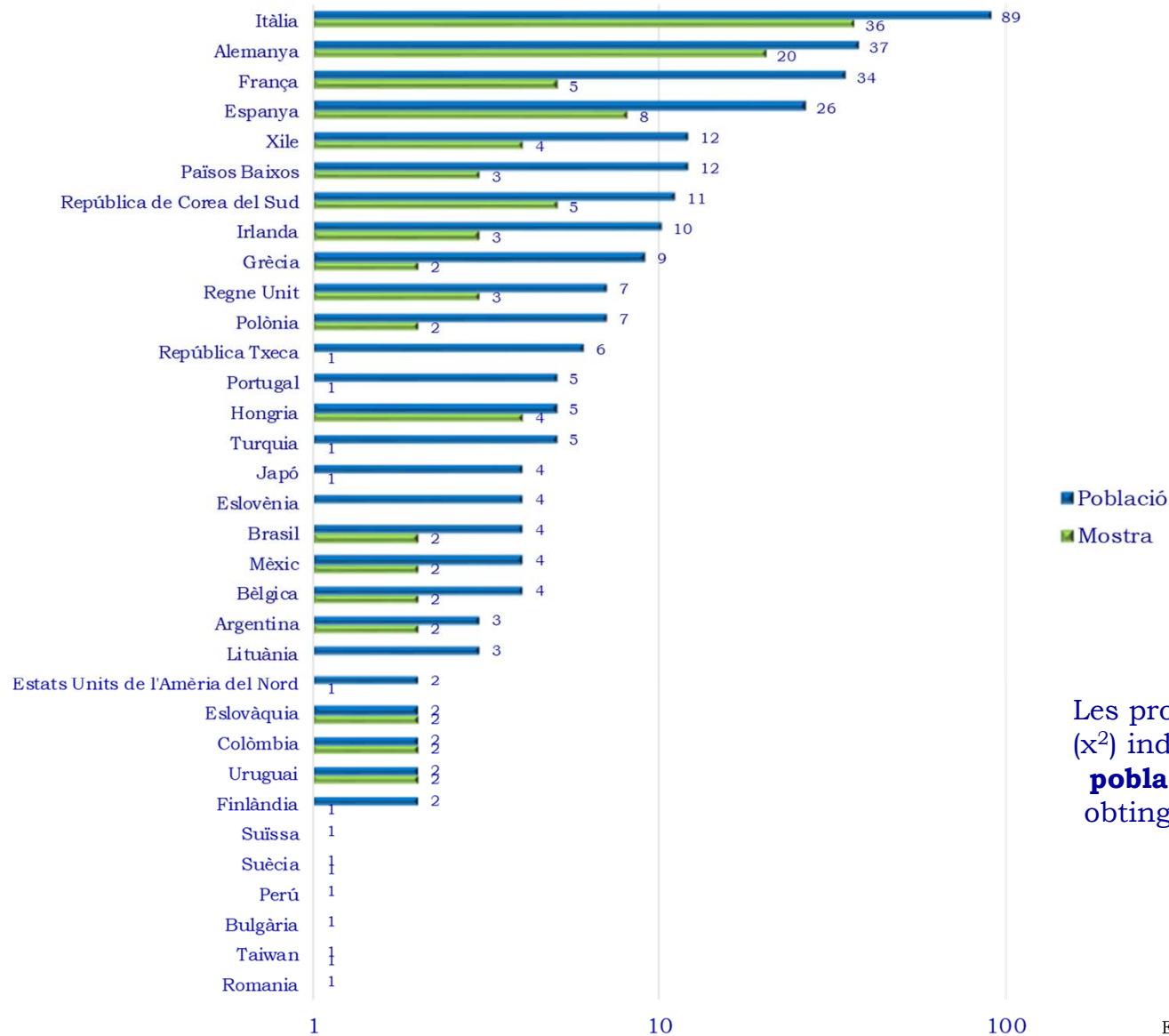
3. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra segons el títol matriculat a l'UJI



3. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i la mostra segons el país d'origen

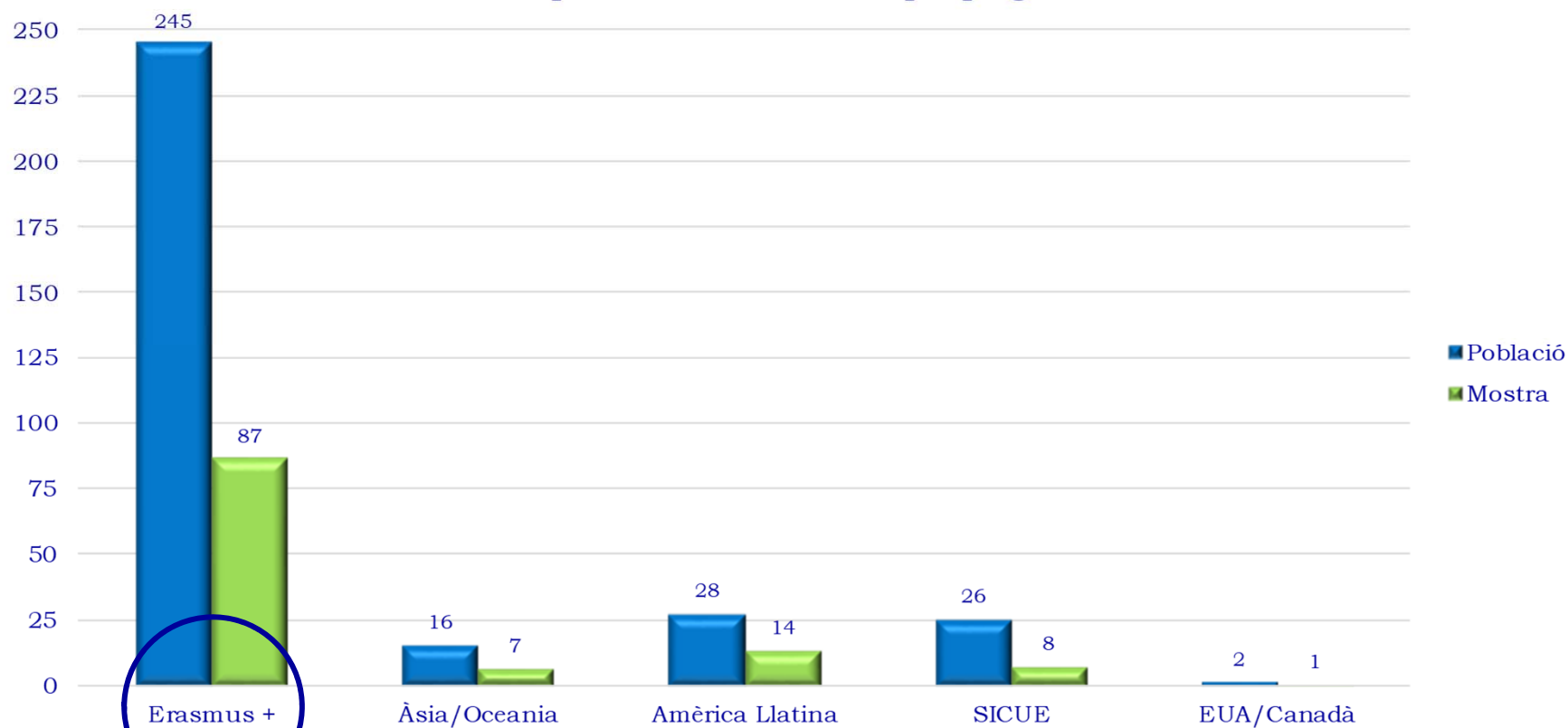


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que **l'estructura de la població es manté en la mostra** obtinguda en funció de la variable «país de destinació»:

PAÍS ($p_{\text{value}} = 0,959$)

3. METODOLOGIA: Població i mostra

Distribució de la població i de la mostra per programa d'intercanvi

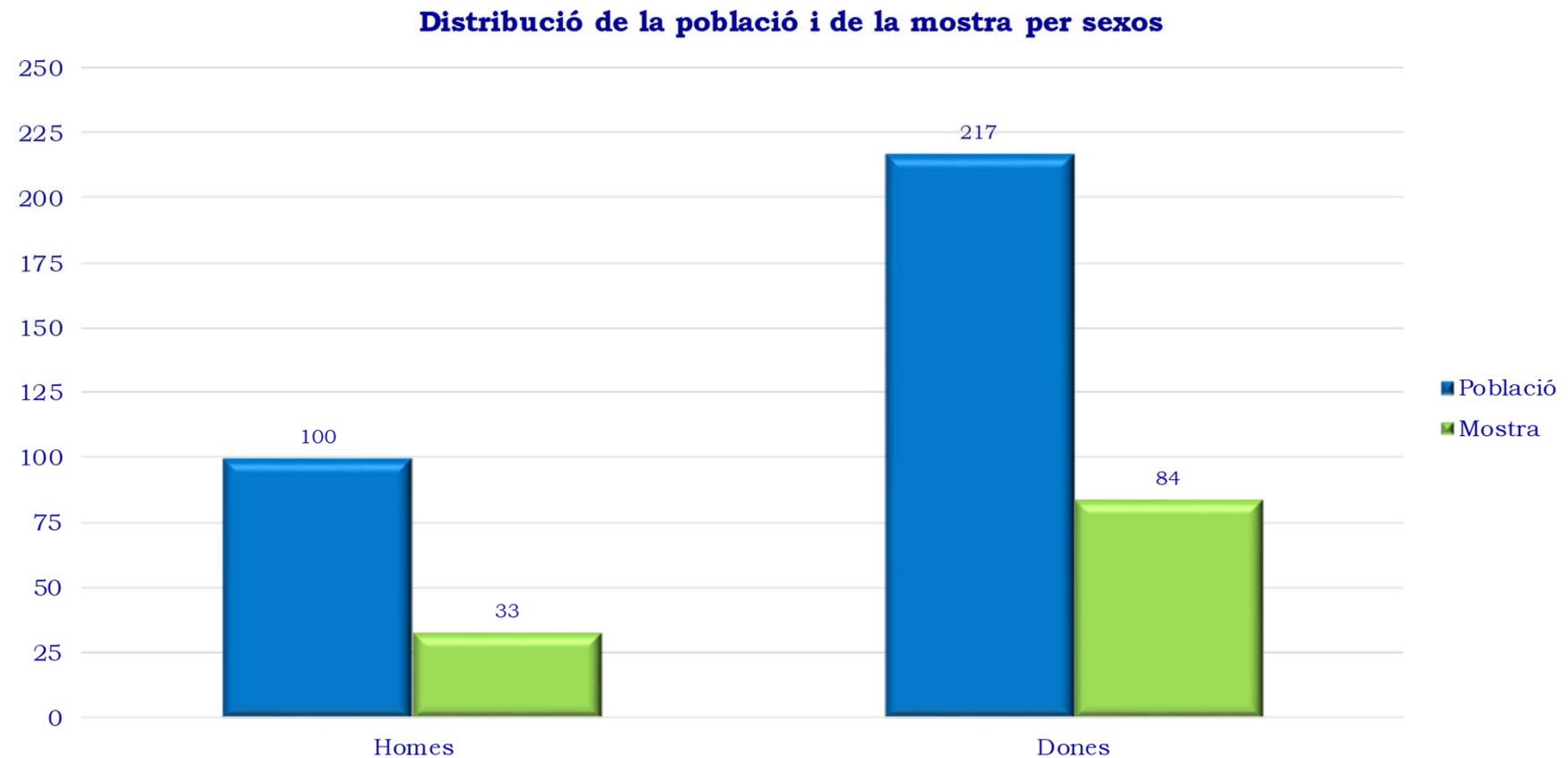


Programa	Població	Mostra
Erasmus +	234	81
Erasmus-Master	8	6
Doble títol internacional	3	0

Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que **l'estructura de la població es manté en la mostra** obtinguda en funció de la variable «programa d'intercanvi»:

PROGRAMA ($p_{\text{value}} = 0,850$)

3. METODOLOGIA: Població i mostra

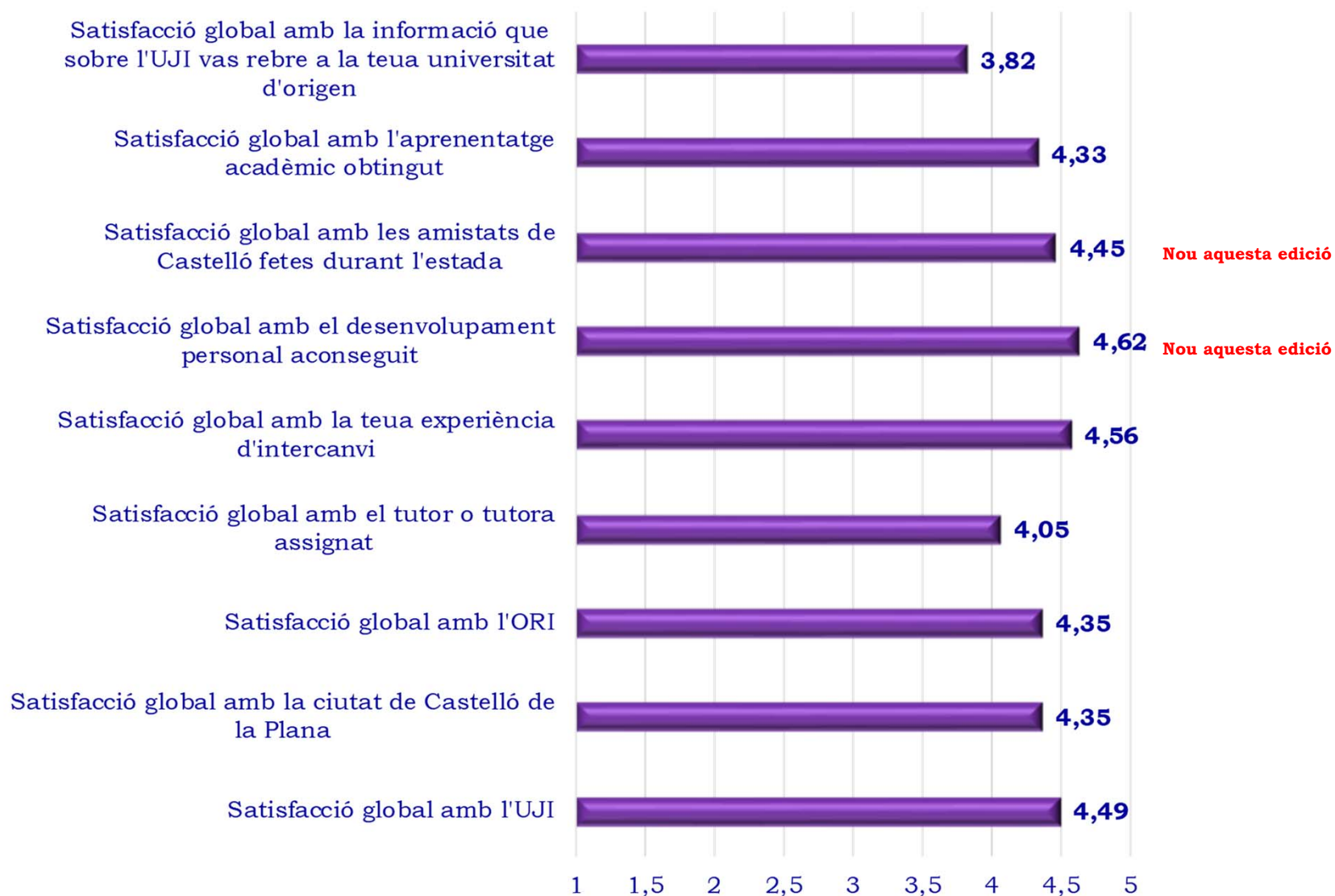


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que
l'estructura de la població es manté en la mostra
obtinguda en funció de la variable «sexe»:

SEXE ($p_{\text{value}} = 0,558$)

4. RESULTATS: Satisfacció general

Mitjanes de satisfacció global



4. RESULTATS: Satisfacció general

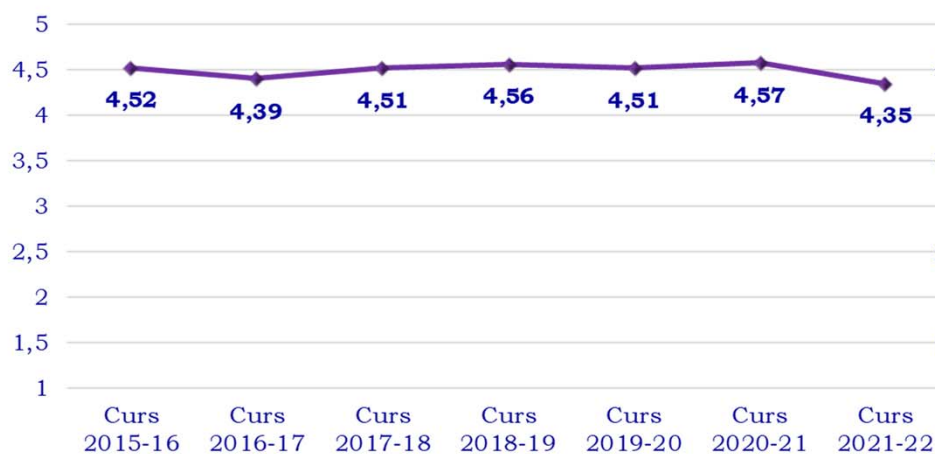
Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb l'UJI



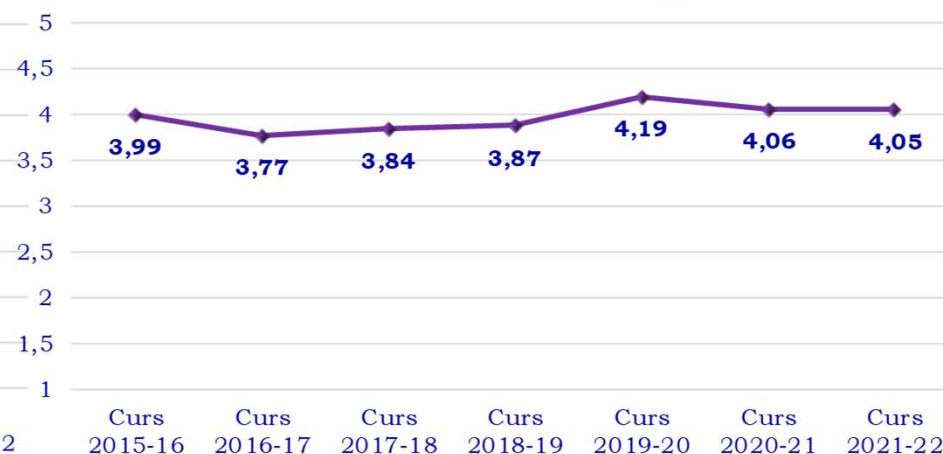
Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb la ciutat de Castelló de la Plana



Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb l'ORI



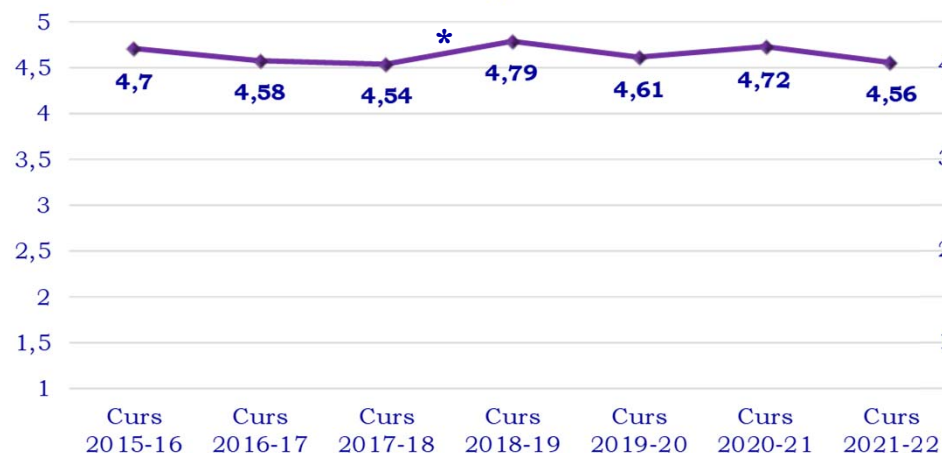
Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb el tutor/a assignat



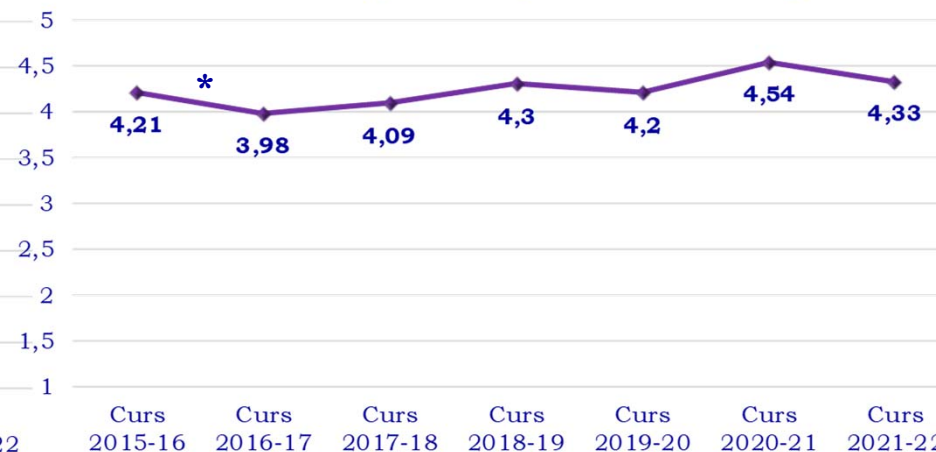
**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

4. RESULTATS: Satisfacció general

Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb la seua experiència d'intercanvi



Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb l'aprenentatge acadèmic obtingut



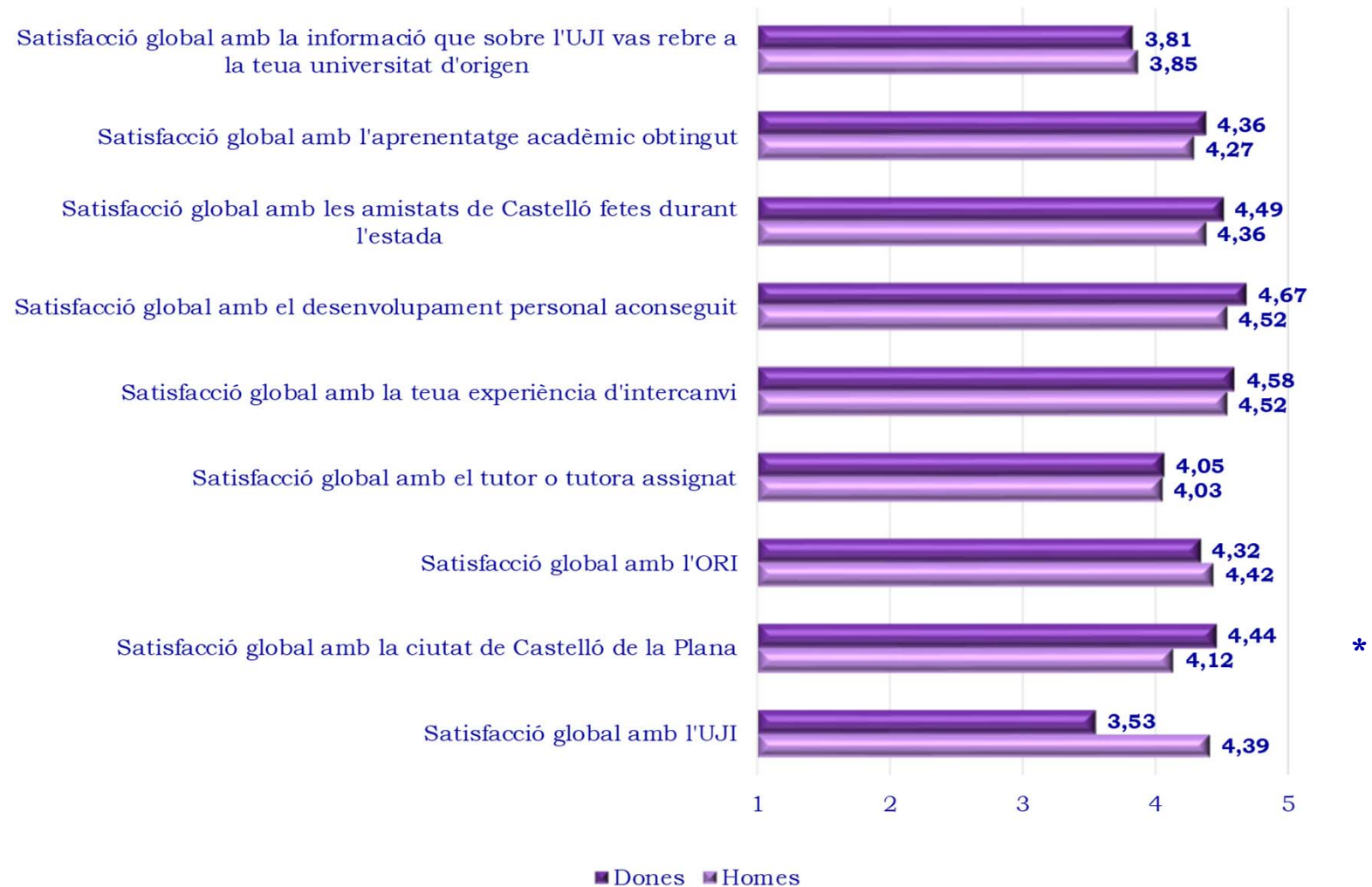
Evolució de la satisfacció general de l'estudiantat entrant amb la informació que sobre l'UJI va rebre a la seua universitat d'origen



*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p=0,05$)**

4. RESULTATS: Satisfacció general

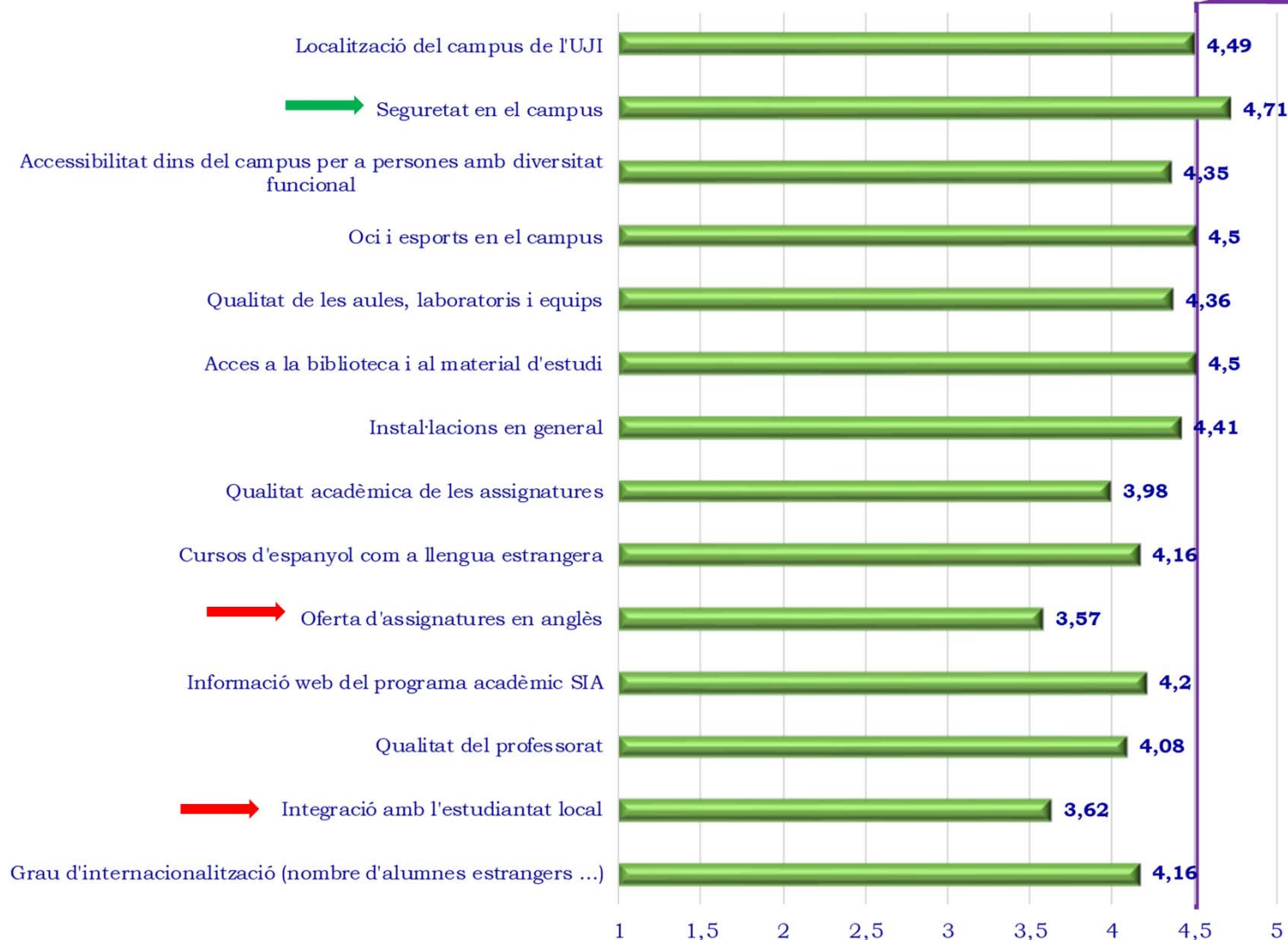
Mitjanes de satisfacció global per sexes



* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

4. RESULTATS: Satisfacció amb la Universitat Jaume I

Satisfacció mitjana amb aspectes relacionats amb la Universitat Jaume I



Satisfacció general amb la Universitat Jaume I
4,49

- Valoracions més altes $\geq 4,55$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
- Valoracions més baixes $\leq 3,89$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

4. RESULTATS: Satisfacció amb la Universitat Jaume I

Evolució de la satisfacció amb aspectes relacionats amb la Universitat Jaume I



* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p=0,05$)

4. RESULTATS: Satisfacció amb la Universitat Jaume I

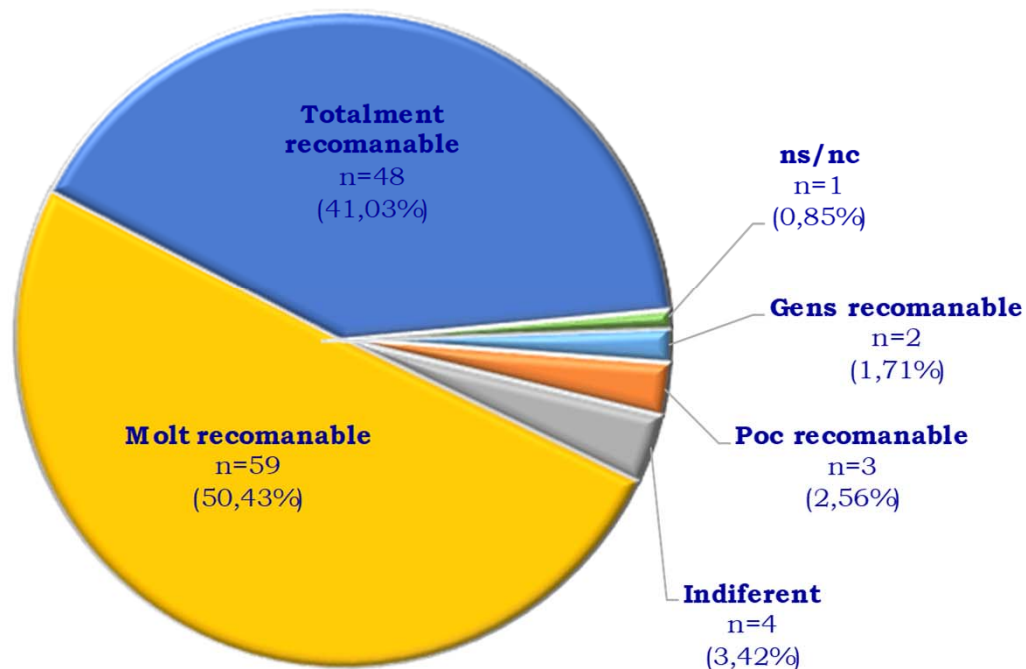


Grau mitjà de recomanació de la Universitat Jaume I

Mitjana de 4,28

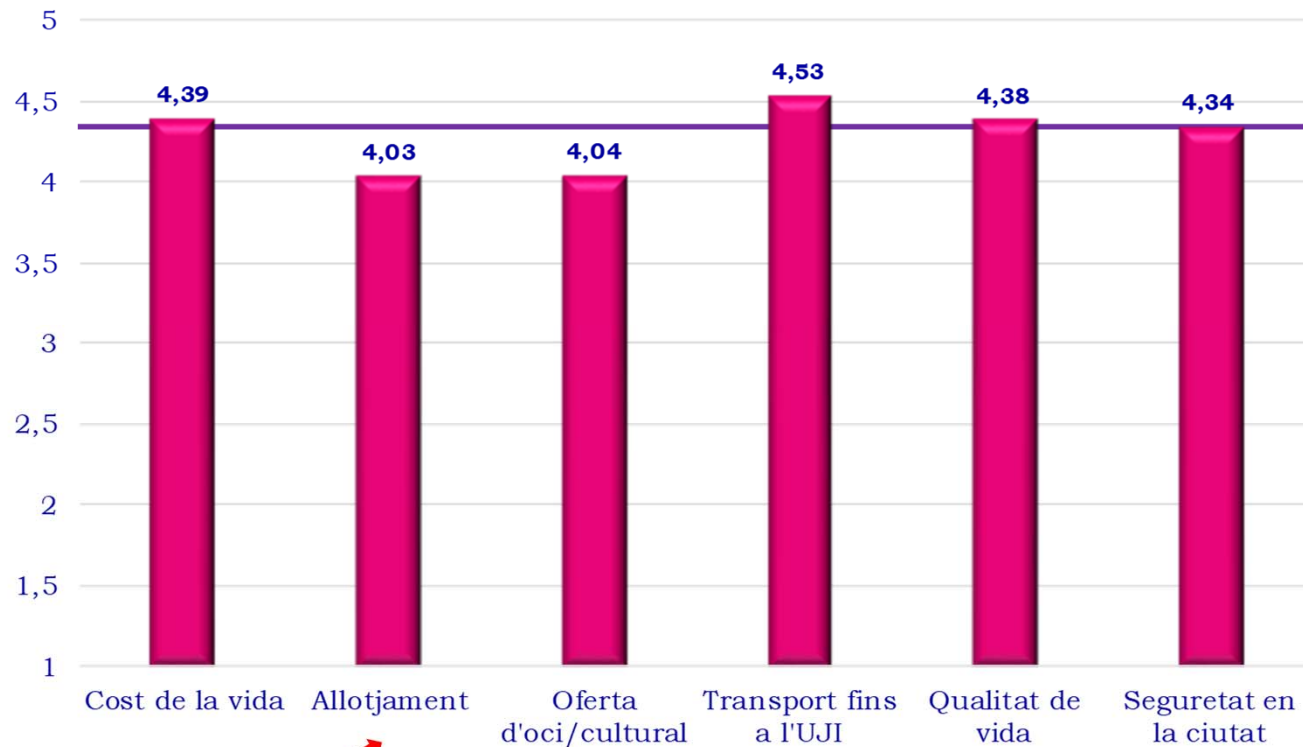
No es mostren diferències significatives amb la valoració realitzada durant el curs anterior (mitjana de 4,33)

En quin grau recomanaries la Universitat Jaume I als companys i companyes de la teua universitat d'origen?



4. RESULTATS: Satisfacció amb la ciutat de Castelló

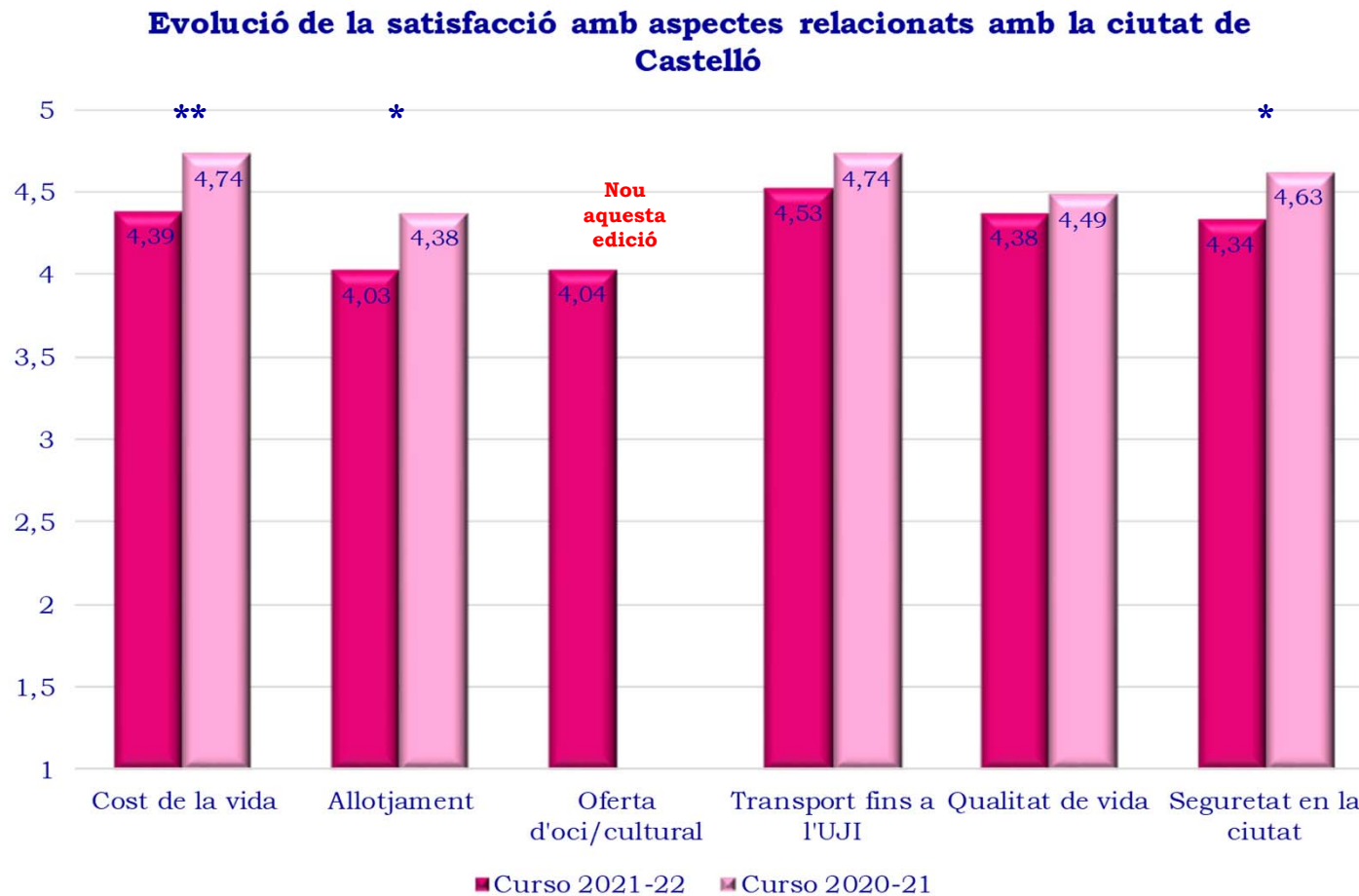
Satisfacció mitjana amb aspectes relacionats amb la ciutat de Castelló de la Plana



Satisfacció general amb la ciutat de Castelló de la Plana
4,35

- ➡ Valoracions més altes $\geq 4,49$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
- ➡ Valoracions més baixes $\leq 4,08$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

4. RESULTATS: Satisfacció amb la ciutat de Castelló

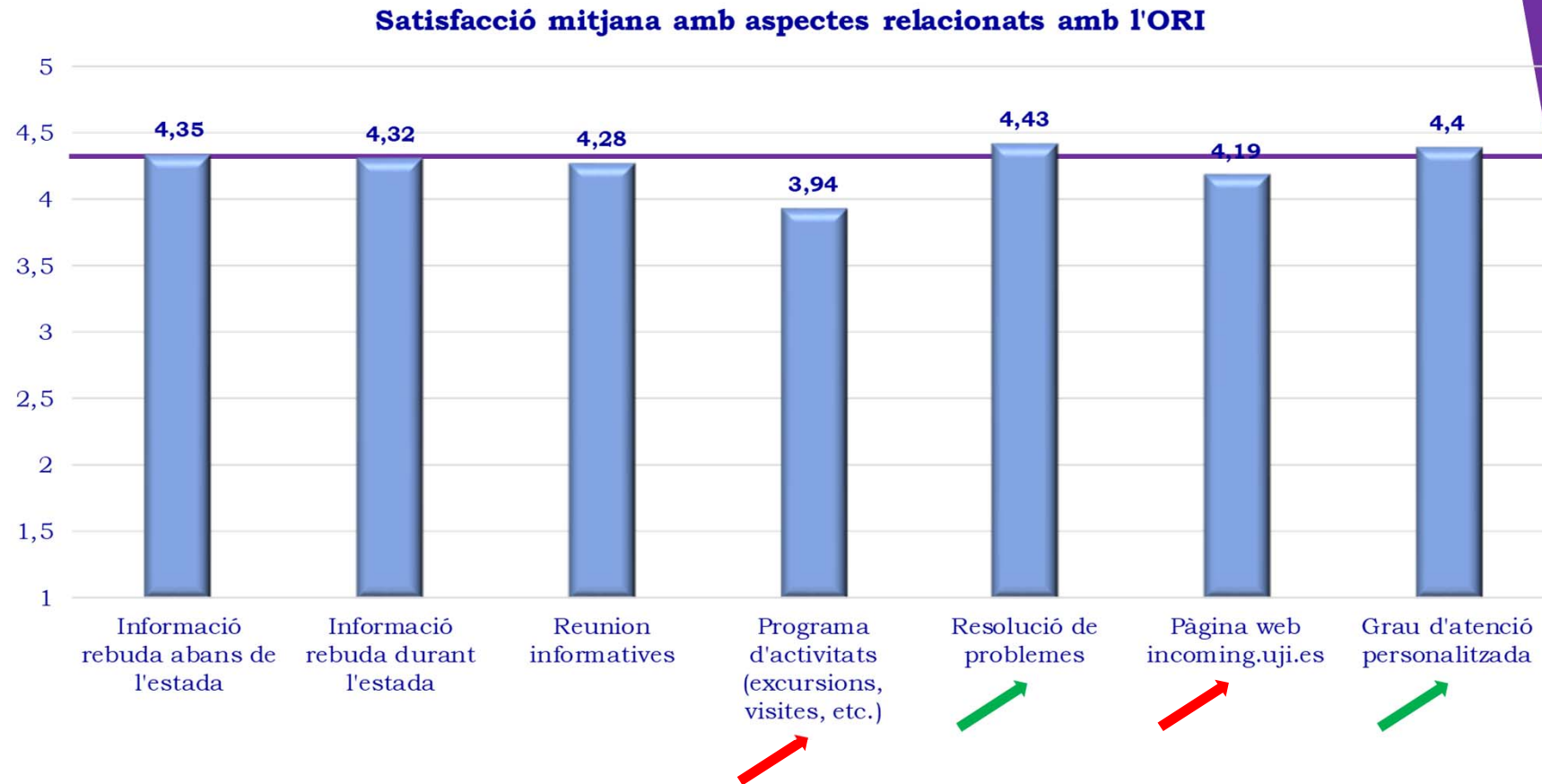


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

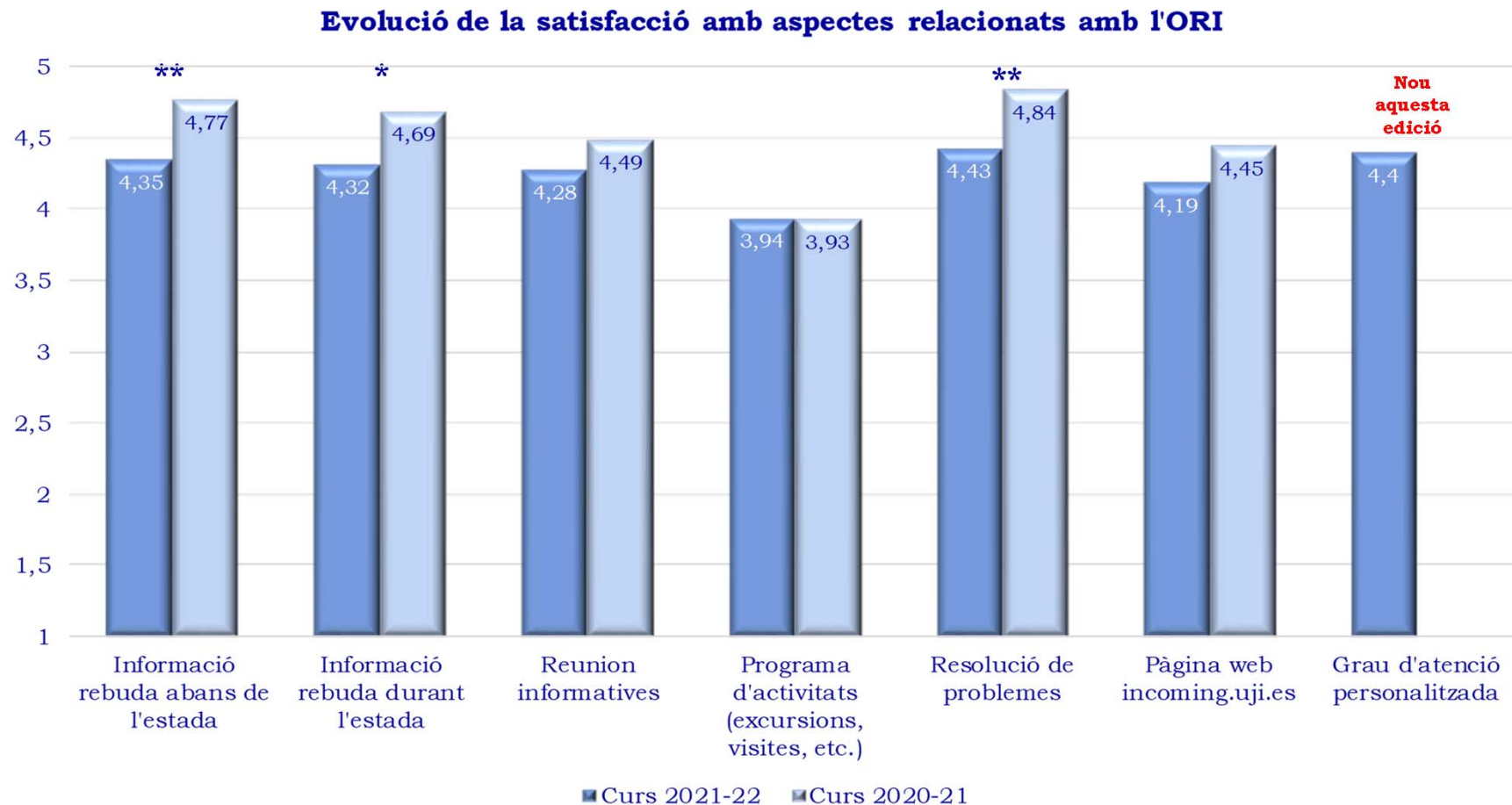
4. RESULTATS: Satisfacció amb l'ORI

Satisfacció
general amb
l'ORI
4,35



- ➡ Valoracions més altes $\geq 4,36$ (mitjana dels ítems + $\frac{1}{2}$ desviació estàndard dels ítems)
➡ Valoracions més baixes $\leq 4,19$ (mitjana dels ítems - $\frac{1}{2}$ desviació estàndard dels ítems)

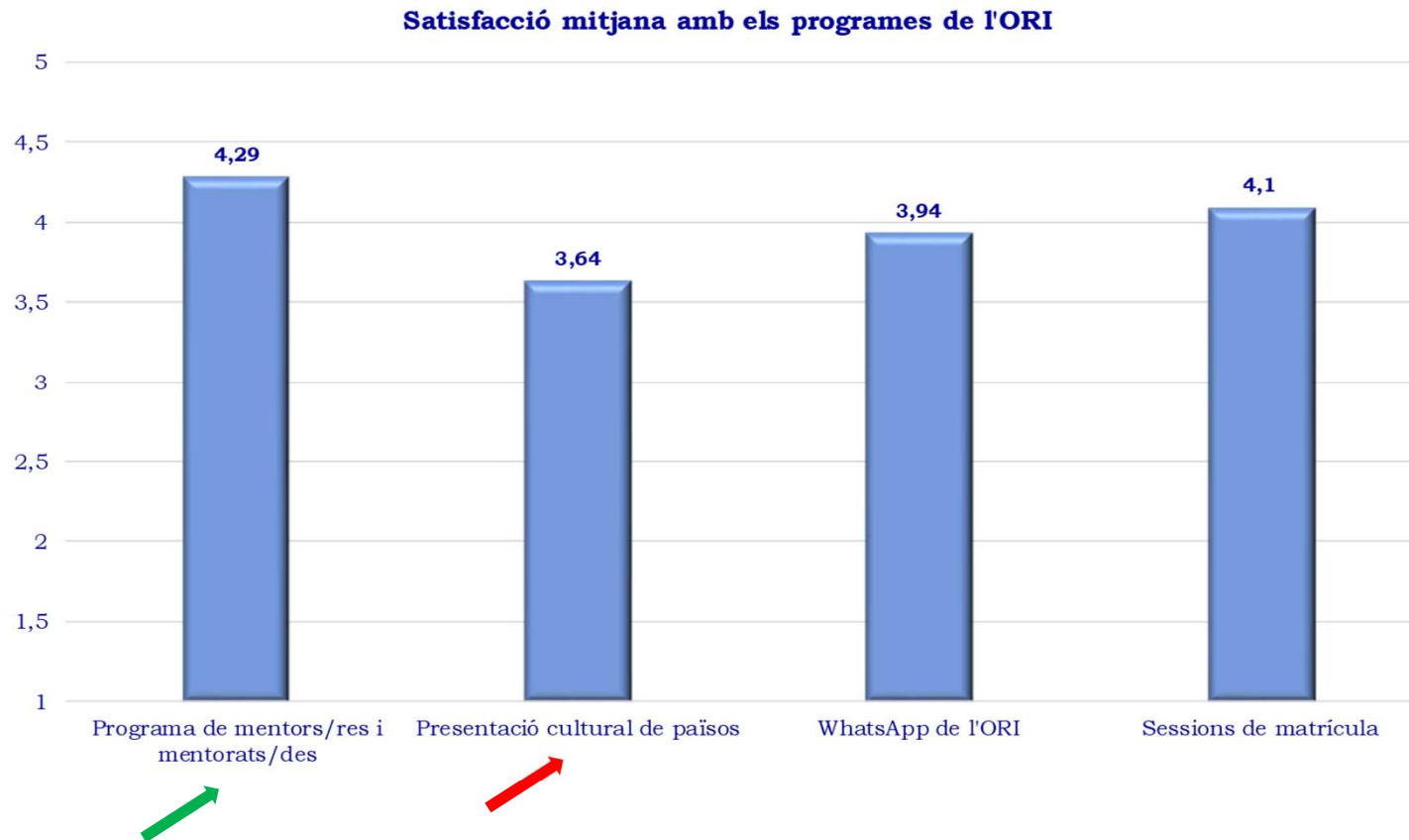
4. RESULTATS: Satisfacció amb l'ORI



**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

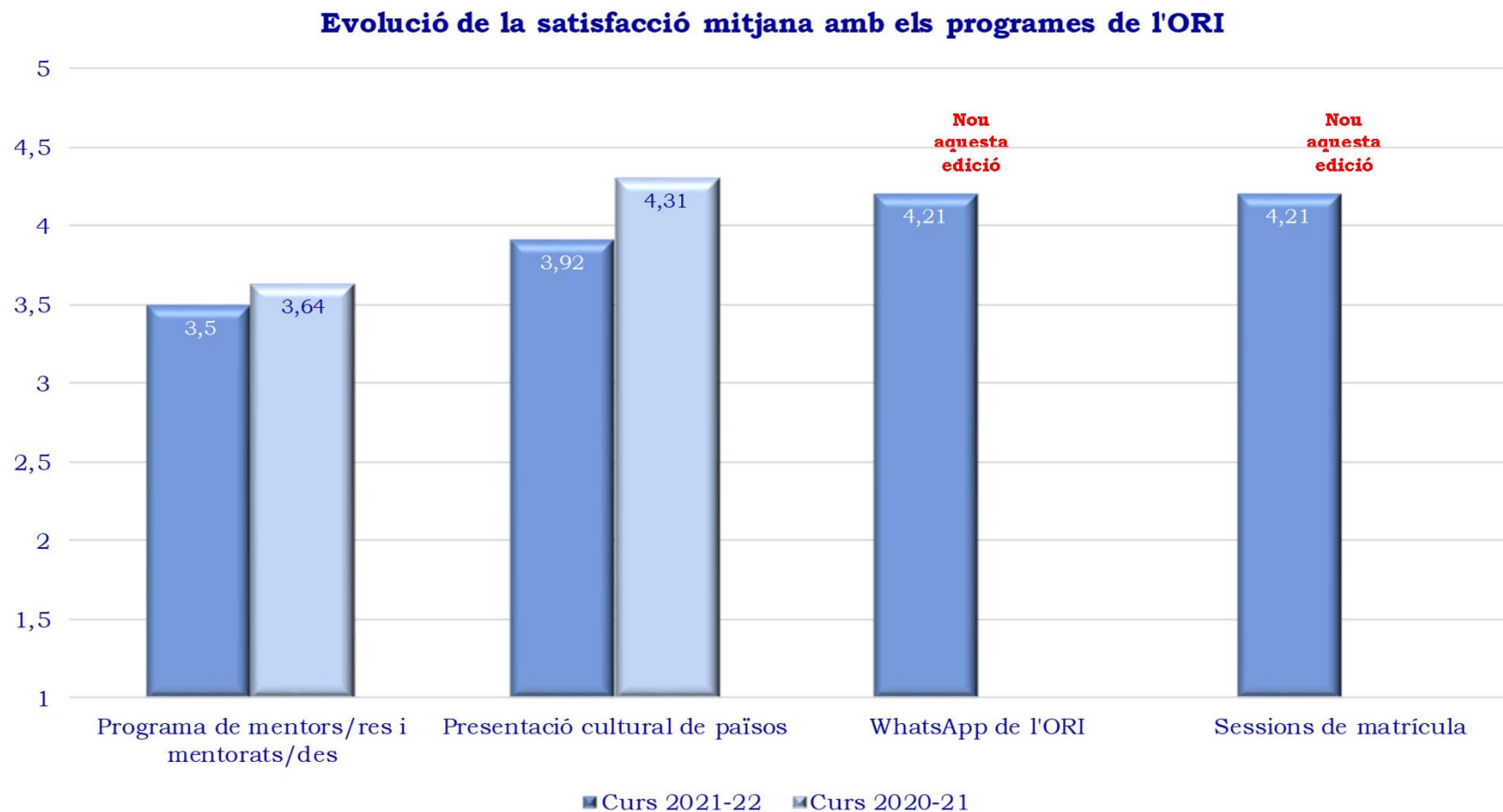
*** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)**

4. RESULTATS: Satisfacció amb l'ORI



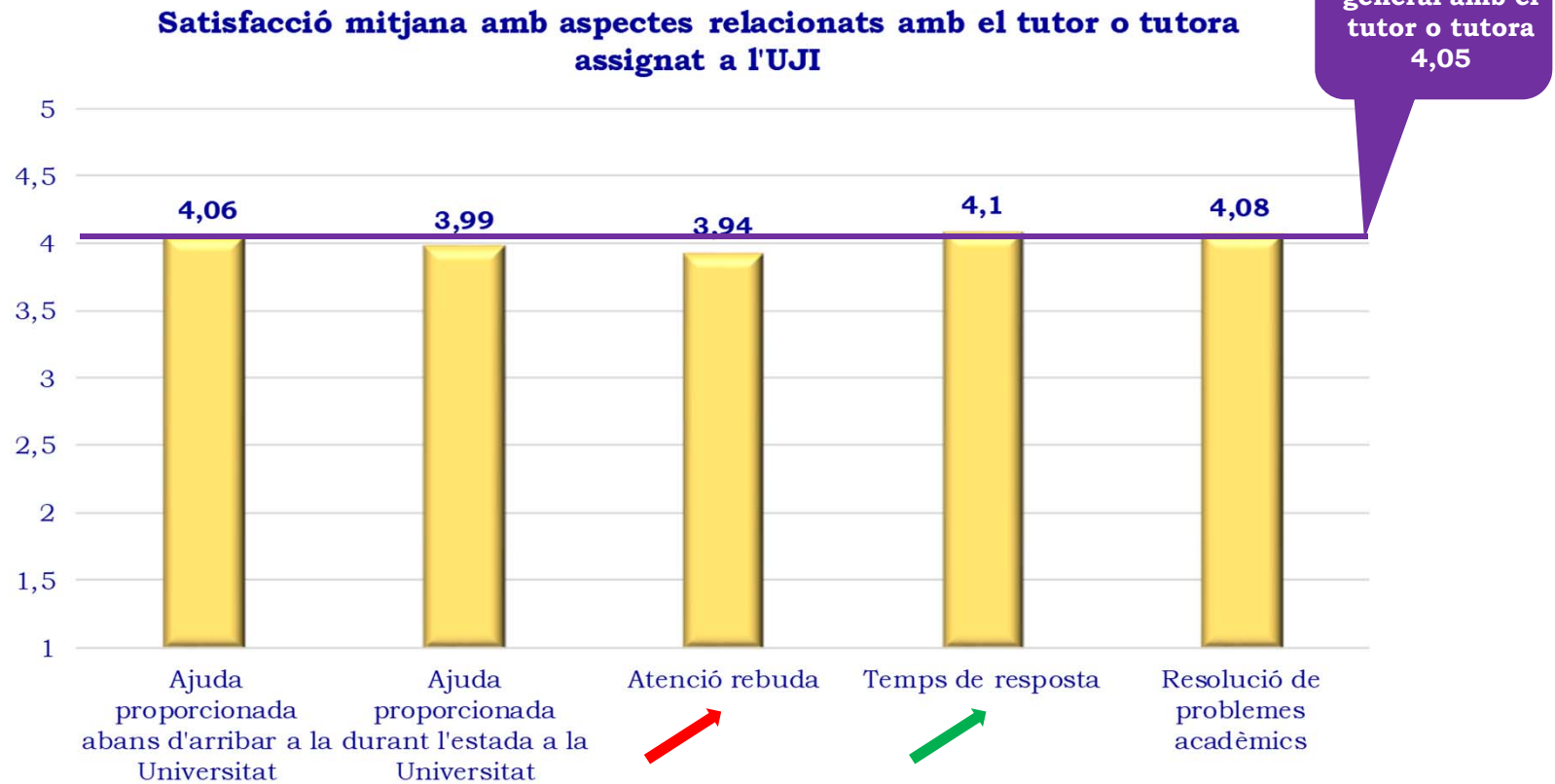
- ➡ Valoracions més altes $\geq 4,13$ (mitjana dels ítems + $\frac{1}{2}$ desviació estàndard dels ítems)
- ➡ Valoracions més baixes $\leq 3,79$ (mitjana dels ítems - $\frac{1}{2}$ desviació estàndard dels ítems)

4. RESULTATS: Satisfacció amb l'ORI



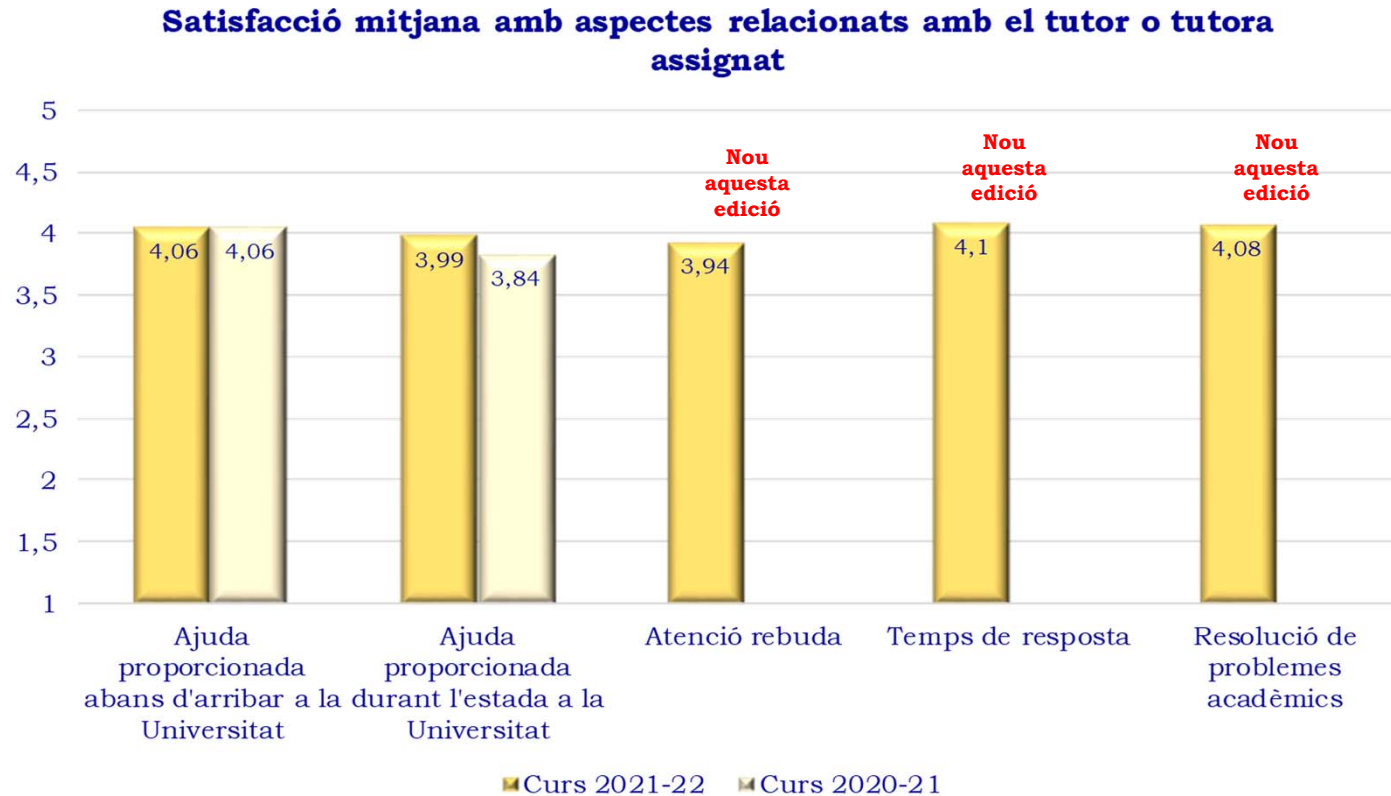
No es mostren diferències significatives amb les valoracions del curs anterior

4. RESULTATS: Satisfacció amb el tutor/a assignat



- ➡ Valoracions més altes $\geq 4,10$ (mitjana dels ítems + 1 desviació estàndard dels ítems)
- ➡ Valoracions més baixes $\leq 3,97$ (mitjana dels ítems - 1 desviació estàndard dels ítems)

4. RESULTATS: Satisfacció amb el tutor/a assignat



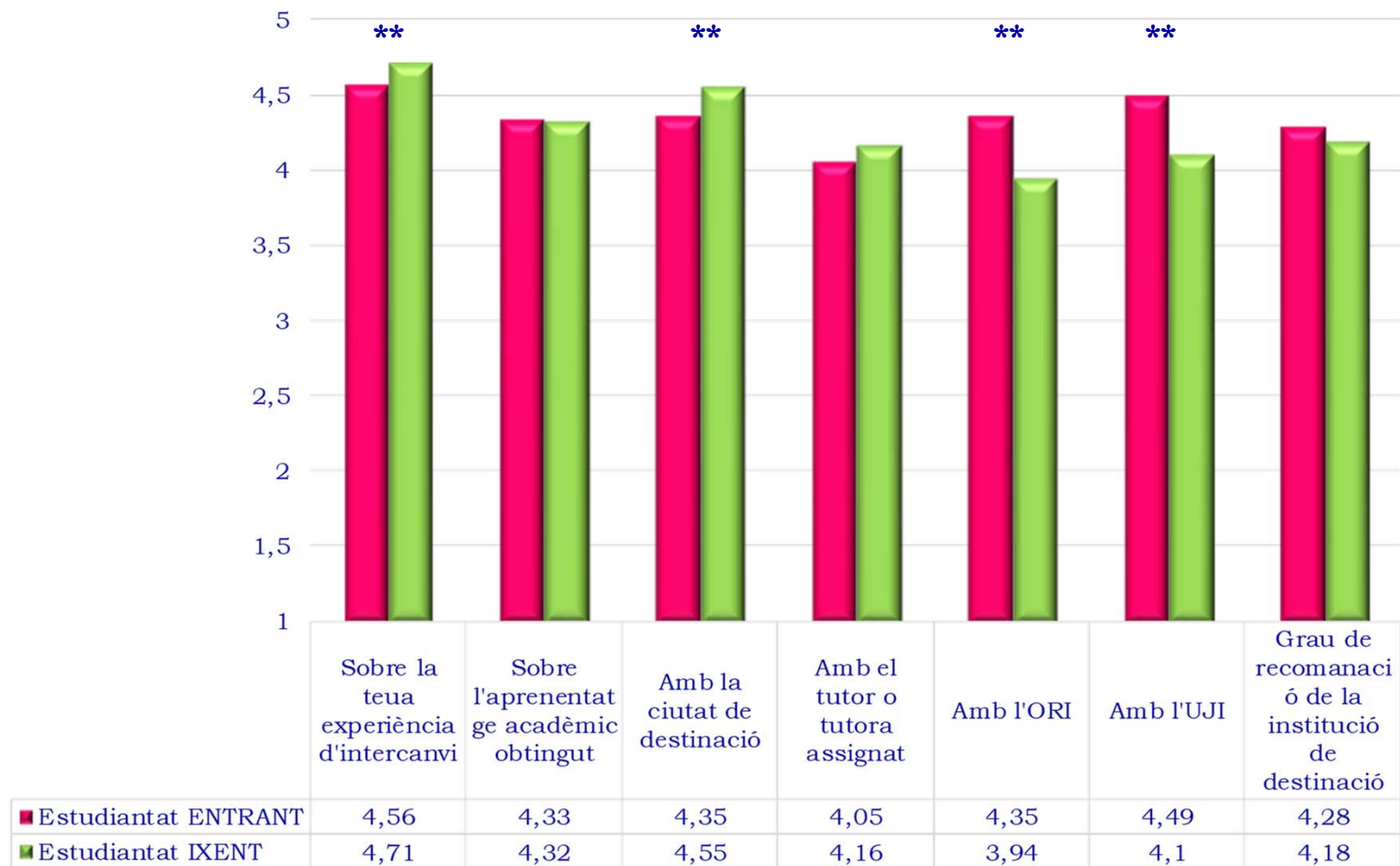
No es mostren diferències significatives amb les valoracions del curs anterior

4. RESULTATS: Comentaris

- Els comentaris, classificats per titulació i per institució d'origen ...
 - ... han estat redirigits a l'Oficina de Relacions Internacionals (ORI), en forma de base de dades, perquè, segons el seu criteri, pugen ser consultats per l'estudiantat amb intenció d'optar a un programa d'intercanvi;
 - ... han estat enviats, amb data 15/12/2022, a cadascú dels títols mitjançant el GPP i es poden consultar en les seues pàgines web;
 - ... s'annexen al final d'aquest informe en la seua versió escrita.
- El nombre total de comentaris ha estat de **19** realitzats des de **14 títols** diferents.

5. COMPARACIONS

Comparació de resultats de satisfacció entre estudiantat entrant i ixent



**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p=0,01$)**

6. CONCLUSIONS

- ✓ La **satisfacció general** de l'estudiantat entrant d'intercanvi és alta en tots els aspectes analitzats, doncs totes les valoracions superen el punt mitjà de l'escala (3). Sobretot cal destacar-hi la satisfacció de l'estudiantat amb aspectes com són:
 - la satisfacció amb el desenvolupament personal aconseguit (mitjana de 4,62), valorat per primera vegada,
 - la satisfacció amb l'experiència d'intercanvi vívida (mitjana de 4,56),
 - la satisfacció amb l'UJI (mitjana de 4,49), i
 - la satisfacció amb les amistats de Castelló fetes durant l'estada (mitjana de 4,45), valorat també per primera vegada.

No obstant, tots els aspectes generals presenten valoracions inferiors a les assolides durant el curs 2020-21, inclòs en el cas de la satisfacció amb la ciutat de Castelló la valoració per aquest curs (mitjana de 4,35) és significativament més baixa que per al curs anterior (mitjana de 4,64).

Per sexes, en general, les dones es mostren igual o més satisfetes que els homes, excepte en el cas de la valoració global de l'UJI, on els homes es mostren més satisfets que les dones, i en el cas de la valoració global de la ciutat de Castelló, on els homes es mostren significativament més satisfets que les dones.

- ✓ Sobre la **Universitat Jaume I** (mitjana global de 4,49) l'estudiantat destaca com aspectes positius la seguretat en el campus (mitjana de 4,71).

D'altra banda, indicar que assenyalen com aspectes més negatius els mateixos assenyalats des del curs 2017-18, tal com són l'oferta d'assignatures en anglès (mitjana de 3,57) i la integració amb l'estudiantat local (mitjana de 3,62).

Respecte a l'ítem on s'han trobat diferències significatives respecte del curs anterior fa referència a l'oci i l'esport en el campus (mitjana de 4,5) amb una valoració significativament millor que l'aconseguida durant el curs 2020-21 (mitjana de 4,84).

Per últim, respecte a l'UJI, indicar que pràcticament el 91% de les persones enquestades indiquen que la recomanaria als seus companys i companyes d'origen i situen la mitjana de recomanació en un 4,28 sobre 5, sense que es mostren diferències significatives amb la valoració del curs anterior.

6. CONCLUSIONS

- ✓ Quant a la **ciutat de Castelló**, amb una mitjana global de 4,35 (significativament més baixa que el curs anterior) però amb tots els ítems valorats per dalt de 4, cal assenyalar que:
 - L'aspecte millor valorat fa referència al transport fins l'UJI (mitjana de 4,53).
 - Per contra, els aspectes amb pitjor valoracions són l'allotjament (mitjana de 4,03) i l'oferta d'oci/cultura (mitjana de 4,04).

En general, resta per dir que tots els ítems valorats en relació amb la ciutat de Castelló han estat valorats per baix del curs anterior, destacant les valoracions significativament més baixes atorgades al cost de la vida, l'allotjament o la seguretat en la ciutat.

- ✓ Sobre l'**ORI**, amb una satisfacció global de 4,35, cal destacar que:
 - Els aspectes millor valorats fan referència a la capacitat per a la resolució de problemes (mitjana de 4,43), així com el grau d'atenció personalitzada (mitjana de 4,4).
 - D'altra banda, destacar la pàgina web incoming.uji.es (mitjana de 4,19) i el programa d'activitats (mitjana de 3,94) com els aspectes amb la valoració més baixa.

En relació amb el curs anterior, tots els ítems han experimentat una baixa de valoració que és significativa en el cas de la informació rebuda abans i durant l'estada i la resolució de problemes.

D'altra banda, la valoració de les accions realitzats des de l'ORI oscil·len entre la mitjana de 4,29 obtinguda per el Programa de mentors/res i mentorats/des i la mitjana de 3,64 de les Presentacions culturals de països que, a pesar de presentar valoracions més baixes que en el curs anterior, en cap cas es mostren diferències significatives amb aquest.

- ✓ En relació al **tutor o tutora assignat** (amb una mitjana global de 4,05) les valoracions de l'estudiantat varien entre una mitjana de 4,1 sobre el temps de resposta, com aspecte millor valorat, i una mitjana de 3,94 el relació a l'atenció rebuda, com aspecte pitjor valorat.

I en comparació amb el curs anterior, encara que no es mostren diferències significatives, cal destacar que l'ajuda proporcionada abans d'arribar a la nostra Universitat es manté igual però en el cas de l'ajuda proporcionada durant l'estada experimenta una millora.

6. CONCLUSIONS

- ✓ Per últim, comparant la valoració de l'**estudiantat entrant** d'intercanvi i la valoració de l'**estudiantat ixent** d'intercanvi cal destacar que:
 - L'estudiantat entrant es mostra significativament més satisfet que l'ixent en relació a l'ORI i l'UJI.
 - L'estudiantat ixent es mostra significativament més satisfet que l'entrant en relació a l'experiència d'intercanvi vivida i la ciutat de Castelló.

7. MILLORA CONTÍNUA: Estat de les PM anteriors

Propostes derivades de l'informe del curs 2019-20

L'ORI pres la decisió de modificar les bases de la convocatòria “no oficial” del seu programa de mentores i mentees amb la finalitat de no permetre la participació en aquest de l'estudiantat que ha participat en edicions anteriors i no ha contactat amb els seu estudiantat entrant (proposta de millora de l'ORI).

TANCAT

Aquesta proposta de millora no s'ha pogut realitzar atès a la situació provocada per la Covid-19 que ha repercutit negativament en el nombre d'estudiantat que s'ha ofert a participar en el programa. Per tant, no s'ha pogut realitzar un triatge entre els participants de l'última convocatòria.

Per al curs 2021-22 aquesta situació s'ha mantingut i el nombre d'estudiantat d'aquest Programa continua sense augmentar, pel que l'ORI ha pres la decisió de no portar a terme cap modificació.

L'ORI proposarà una reunió al SLT amb l'objectiu de sol·licitar la realització d'un major nombre de cursos d'espanyol per a estrangers (proposta de millora de l'ORI).

FET

En la reunió mantinguda pel grup de millora ORI-SLT amb data 06/05/2021 l'ORI va sol·licitar al SLT “... que s'oferisca acreditació en espanyol, ja que, tot i que és la llengua de docència més comuna a la Universitat Jaume I, no s'està oferint cap tipus d'acreditació”.

El SLT va recollir aquesta proposta però, degut a canvis organitzatius en el SLT, per al curs 2020-21 es desconeix si s'ha pogut posar en funcionament.

Per al curs 2021-22 no es van poder realitzar cursos d'espanyol per a estrangers però, des del SLT, s'ofereix a l'estudiantat entrant la ajuda de la persona encarregada de l'assessoria en espanyol sempre que siga necessari.

L'ORI proposarà una reunió al SLT amb l'objectiu de sol·licitar que els cursos d'espanyol de nivell alt que es convoquen baixen el requisit del nombre d'inscrits per a la seua realització (proposta de millora de l'ORI).

TANCAT

En la reunió mantinguda pel grup de millora ORI-SLT amb data 06/05/2021 l'ORI va sol·licitar al SLT “... que hi haja nivells més alts als cursos d'espanyol. L'estudiantat amb més coneixements d'espanyol vol ver cursos avançats d'espanyol a l'UJI i no es pot oferir, amb la qual cosa ha de buscar centres privats o fer els cursos als respectius països d'origen”.

El SLT va recollir aquesta proposta però, degut a canvis organitzatius en el SLT, es desconeix si s'ha pogut posar en funcionament.

Per al curs 2021-22, tenint en compte que l'organització dels cursos necessita de, almenys, la inscripció de 15 persones, no és possible la realització d'aquests cursos.

7. MILLORA CONTÍNUA: Estat de les PM anteriors

Propostes derivades de l'informe del curs 2020-21

Comentar a l'ORI la possibilitat d'establir un protocol o sistema de funcionament que permeti augmentar el nombre de respostes de l'estudiantat entrant a l'enquesta de satisfacció, la qual cosa implicaria un augment de la fiabilitat dels resultats obtinguts (proposta de millora de l'OPAQ).

Fins l'arribada de la Covid-19, la realització de l'enquesta va ser un pas necessari per a sol·licitar a l'ORI el certificat de notes, però des d'això moment l'ORI va perdre el control d'aquest procés atès que l'estudiantat podia obtenir directament el seu certificat de notes.

Davant aquest obstacle, durant els últims mesos de l'any 2022, l'ORI va sol·licitar a la UIATI una acció de millora del procés informàtic pel qual, l'estudiantat que no hi havia realitzat l'enquesta, una vegada sol·licita el seu certificat de notes, fora avisat pel programa d'aquesta situació mitjançant un avís amb el enllaç per accedir-hi.

En aquest moment, finalitzant la realització d'aquest informe en gener de 2023, la UIATI ha informat a l'ORI que es pot realitzar el següent canvi: el pas previ en el moment que l'estudiantat sol·licita el seu certificat de notes serà la realització de l'enquesta, tenint en compte que davant aquesta es pot optar per "no vull contestar l'enquesta" o respondre-la amb les opcions "ns/nc".

7. MILLORA CONTÍNUA: Noves propostes de millora

8. PRESENTACIÓ DE RESULTATS

15/12/2022	Publicació dels informes per títol
25/01/2023	Finalització de l'informe general
26/01/2023	Vicerector adjunt de Planificació i Qualitat
26/01/2023	Oficina de Relacions Internacionals
--/--/----	Difusió en la pàgina web de l'OPAQ
--/--/----	Difusió a la comunitat universitària
--/--/----	Difusió en la pàgina web de l'ORI

9. BIBLIOGRAFIA

- ❖ AVAP (2014). Guía de evaluación. Renovación de la acreditación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado. Document disponible en http://avap.es/wp-content/uploads/2014/10/GUIA_EVALUACION-REACREDITA.pdf (últim accés 25/01/2023).
- ❖ Hill, N. y Alexander, J. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Madrid: AENOR.
- ❖ Universitat Jaume I (2022). Satisfacció de l'estudiantat entrant d'intercanvi, curs 2020-21. OPAQ: document de treball. Document disponible en <https://www.uji.es/serveis/opaq/base/gestio-qualitat/mesurament-resultats/> (últim accés 25/01/2023).
- ❖ Universitat Jaume I (2019). Línies bàsiques del complement d'activitat professional 2019-2022. Document disponible en <https://ujiapps.uji.es/ade/rest/storage/AVQYP5CV3WETIJVLRQGIJZOM0FOEDSML> (últim accés 25/01/2023).

10. ANNEXOS

QÜESTIONARI PER A ESTUDIANTAT ENTRANT D'INTERCANVI

Versió en valencià – Versió en castellà – Versió en anglès