



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI UDINE**
hic sunt futura

Risultati questionario servizi agli studenti

Rilevazione a.a. 2023-2024 e confronto con i valori a livello di Ateneo

Corso di Laurea (DM 270) in

ECONOMIA E COMMERCIO (L-33)

ECONOMIA E COMMERCIO

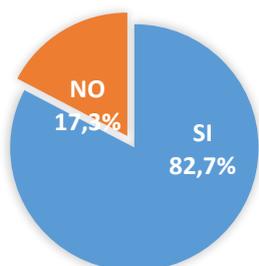
Note:

- I questionari sono stati compilati via *web* tramite Esse3 dal 13 maggio al 30 giugno 2024;
- La scala di valutazione va da 1 a 6: 1 corrisponde a completamente in disaccordo/completamente insoddisfatto/a e 6 a completamente d'accordo/soddisfatto/a.

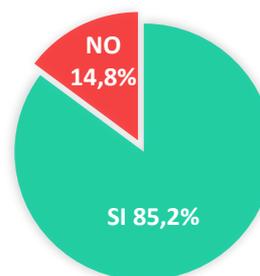
Soddisfazione complessiva

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	SI	82,7%	85,2%
	NO	17,3%	14,8%

CORSO DI STUDIO



ATENEEO



Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei frequentante o non frequentante?	Frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)	184	77,6%	10.179	77,2%
	Non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)	53	22,4%	3.009	22,8%
Sede delle lezioni (indicare quella prevalente)	Via Tomadini - Grandi Aule	117	49,4%		
	Via Tomadini	88	37,1%		
	Altre sedi	32	13,5%		

Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?	1	5	2,1%	487	3,7%
	2	49	20,7%	2.731	20,7%
	3	42	17,7%	2.409	18,3%
	4	21	8,9%	1.643	12,5%
	5	11	4,6%	1.262	9,6%
	6 o più	7	3,0%	1.286	9,8%
Sei uno studente fuorisede?	SI	89	37,6%	6.143	46,6%
	NO	148	62,4%	7.045	53,4%
Se Sì, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	11	12,4%	845	13,8%
	Stessa regione della sede che frequenti	31	34,8%	2.284	37,2%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	46	51,7%	2.858	46,5%
	Estero	1	1,1%	156	2,5%
Se Sì, che tipo di fuori sede:	Pendolare	73	82,0%	3.507	57,1%
	Alloggio nella sede del corso	16	18,0%	2.636	42,9%

Scelta universitaria

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Prima di fare la tua scelta, per orientarti, attraverso quali canali hai cercato informazioni sulle varie università presenti in Italia? (massimo 3 risposte)	Familiari, amici, conoscenti	45	44,1%	1.465	43,5%
	Insegnanti delle scuole superiori	16	15,7%	507	15,0%
	Portali/siti degli Atenei	42	41,2%	1.510	44,8%
	Guide all'orientamento	14	13,7%	509	15,1%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	9	8,8%	510	15,1%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	21	20,6%	754	22,4%
	Social media (Facebook, Instagram, Twitter...)	6	5,9%	284	8,4%
	Altro	0	0,0%	414	12,3%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	10	9,8%	44	1,3%
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	4	3,9%	476	14,1%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	38	37,3%	1.224	36,3%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	34	33,3%	998	29,6%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	26	25,5%	672	19,9%

Scelta universitaria

	Corso di Studio		Ateneo		
	N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.	
Scegli tra le seguenti variabili quelle che più hanno influito sulla tua scelta universitaria (massimo 3 risposte)	Costo della vita	15	6,3%	1.384	10,5%
	Distanza dalla città di residenza	156	65,8%	8.019	60,8%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	86	36,3%	3.308	25,1%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	94	39,7%	4.408	33,4%
	Offerta formativa	121	51,1%	7.410	56,2%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	28	11,8%	1.648	12,5%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	41	17,3%	3.173	24,1%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	19	8,0%	1.058	8,0%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	20	8,4%	1.207	9,2%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	7	3,0%	941	7,1%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	24	10,1%	969	7,3%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	33	13,9%	1.200	9,1%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	31	13,1%	3.317	25,2%
	Scelta di amici	23	9,7%	907	6,9%
	Sostenibilità ambientale del campus	1	0,4%	141	1,1%
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	119	50,2%	6.380	48,4%
	Altri Atenei a livello internazionale	5	2,1%	300	2,3%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	113	47,7%	6.508	49,3%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	8	7,8%	197	5,8%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	7	6,9%	381	11,3%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	3	2,9%	149	4,4%
	Genitori	14	13,7%	290	8,6%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	12	11,8%	471	14,0%
	Insegnanti delle scuole superiori	2	2,0%	168	5,0%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	4	3,9%	172	5,1%
	Social Network	2	2,0%	55	1,6%
	Altri	0	0,0%	77	2,3%
Nessuno	50	49,0%	1.410	41,8%	

Orientamento

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,2	4,3
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco?	4,1	4,4
Le informazioni nel portale dell'Ateneo dedicate ai futuri studenti (orientamento su corsi di laurea, programmi, piani di studio..) sono facilmente reperibili e user friendly?	4,1	4,3
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,5	4,5
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	4,3	4,3
Servizi dell'Ateneo (associazioni, convenzioni, ecc.)	4,1	4,1
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?	4,2	4,3

Servizi generali, infrastrutture e logistica

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?	Aule didattiche	134	56,5%	8.700	66,0%
	Laboratori	46	19,4%	4.111	31,2%
	Spazi studio	141	59,5%	9.126	69,2%
	Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo	33	13,9%	1.289	9,8%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
AULE DIDATTICHE	La numerosità è adeguata	4,6	4,5
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,2	3,9
	Gli ambienti sono puliti	4,8	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,8	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,7	4,8
	La temperatura è confortevole	4,0	3,9
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,6	4,6
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,3	4,3
LABORATORI	La numerosità è adeguata	4,5	4,3
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,3	4,3
	Gli ambienti sono puliti	4,5	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	5,0	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,5	4,7
	La temperatura è confortevole	4,3	4,2
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,4	4,4
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,3	4,5
SPAZI STUDIO	La numerosità è adeguata	4,1	3,9
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,2	4,1
	Gli ambienti sono puliti	4,7	4,6
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,8	4,7
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,7	4,7
	La temperatura è confortevole	4,1	4,0
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,4	4,5

Servizi generali, infrastrutture e logistica

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Ti è capitato recentemente di non trovare posto nelle aule per la didattica?	Mai	86	44,1%	4.853	40,6%
	Raramente (1-2 volte)	54	27,7%	3.252	27,2%
	Ogni tanto (massimo 5 volte)	43	22,1%	2.092	17,5%
	Frequentemente (oltre 5 volte)	12	6,2%	865	7,2%
	Non so	0	0,0%	883	7,4%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?				4,5	4,4

Comunicazione

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?		4,2	4,2
Il sito web del corso di studio è reperibile, chiaro e comprensibile?		4,1	4,2
Il sito web di Ateneo è facilmente navigabile?		4,0	4,0
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente?		4,2	4,1
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente?		4,0	3,9
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è soddisfacente?		4,3	4,3
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: (possibili più risposte)	Facebook	3,7	3,8
	X (ex Twitter)	3,6	3,5
	LinkedIn	3,8	3,8
	Instagram	4,2	4,3
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?		4,1	4,1

Inclusione e pari opportunità

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei a conoscenza delle attività svolte dall'Ateneo per l'inclusione e le pari opportunità?	SI	123	51,9%	6.685	50,7%
	NO	114	48,1%	6.503	49,3%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di inclusione e pari opportunità?				4,3	4,4

Sistemi Informativi

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...) sono adeguati?	4,3	4,4
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,2	4,2
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,2	4,2

Internazionalizzazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	4,0	4,1

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus Studio, Placement o Altri Programmi di Mobilità)?	SI	9	6,7%	931	9,5%
	NO	126	93,3%	8.887	90,5%
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	49	38,9%	2.925	32,9%
	Sedi non particolarmente attrattive	13	10,3%	1.152	13,0%
	Motivi didattici	52	41,3%	3.213	36,2%
	Altro	12	9,5%	1.597	18,0%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, sei rimasto soddisfatto/a dell'esperienza?	4,7	4,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	3	33,3%	172	18,5%
	NO	6	66,7%	759	81,5%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato?	3,3	3,9
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,6	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,4	4,3

Servizi segreteria

Servizi di segreteria on-line (ESSE3)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente? (ESSE3)	SI	121	51,1%	5.634	42,7%
	NO	116	48,9%	7.554	57,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,1	4,2
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,3	4,4
Il processo di presentazione del Piano di Studi è soddisfacente? (ESSE3)	4,3	4,3

Servizi di segreteria allo sportello

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?	SI, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	31	13,1%	1.919	14,6%
	SI, in presenza	73	30,8%	2.508	19,0%
	NO	133	56,1%	8.761	66,4%
Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?	Gli orari di apertura non sono adeguati	6	4,5%	498	5,7%
	Il personale non è cortese	5	3,8%	254	2,9%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	3	2,3%	119	1,4%
	Non ne ho avuto bisogno	103	77,4%	6.881	78,5%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	16	12,0%	1.009	11,5%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	3,8	4,3
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,8	3,8
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	3,8	4,2

Approfondimento sulla soddisfazione complessiva

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,8	4,2

Agli studenti che hanno risposto con i valori 1,2 e 3 è stato chiesto che tipo di criticità ha riscontrato:

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Tempi di risposta molto lunghi	2,9	3,0
Orari di apertura non adeguati	3,1	3,1
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	3,3	3,2
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	2,4	2,6

Servizi bibliotecari

	Corso di Studio	Ateneo			
		N. Risposte	% col.		
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	217	91,6%	2.034	15,4%
	Medico	4	1,7%	1.751	13,3%
	Scientifico e Tecnologico	9	3,8%	4.564	34,6%
	Umanistico e della Formazione	2	0,8%	2.105	16,0%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	0	0,0%	744	5,6%
	Sede Gorizia	1	0,4%	900	6,8%
	Sede Pordenone	4	1,7%	1.090	8,3%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza, per prestito e consultazione di volumi e riviste?	SI	55	23,2%	3.369	25,5%
	NO	182	76,8%	9.819	74,5%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per prestito e consultazione?	Non li conosco	29	15,9%	1.344	13,7%
	Non ne ho bisogno	124	68,1%	6.970	71,0%
	Non mi soddisfano	9	4,9%	299	3,0%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	20	11,0%	1.206	12,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,9	4,5
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?	4,6	4,6
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari, in presenza, forniti dall'Ateneo?	4,8	4,6

Servizi bibliotecari

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	SI	16	6,8%	2.251	17,1%
	NO	221	93,2%	10.937	82,9%
Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?	Non li conosco	54	24,4%	2.525	23,1%
	Non ne ho bisogno	123	55,7%	6.052	55,3%
	Non mi soddisfano	7	3,2%	305	2,8%
	Uso altre risorse/servizi on line	37	16,7%	2.055	18,8%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,3	4,4
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,3	4,5
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,4	4,5
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,7	4,6

Servizi ARIDS

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto in merito ai servizi offerti dall'Agenzia Regionale per il Diritto allo Studio (ARDIS) con riguardo a:	Collegi/residenze	3,7	4,0
	Mense	4,4	4,1
	Borse di studio	4,2	4,4

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto riguardo a:	Attività di tutoraggio	4,1	4,1
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,9	3,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei a conoscenza che esiste una forma di iscrizione agevolata per studenti che non possono garantire una frequenza alle lezioni a tempo pieno ed è soggetta ad un diverso regime di tassazione?	Sì, ma non mi interessa	79	33,3%	5.168	39,2%
	No	125	52,7%	5.869	44,5%
	Sì, la utilizzo	17	7,2%	747	5,7%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	16	6,8%	1.404	10,6%

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle attività di tutoraggio?		4,1	4,1

Servizi di Tirocinio

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito dei servizi di Tirocinio forniti dall'Ateneo?	SI	4	3,0%	2.265	23,1%
	NO	131	97,0%	7.553	76,9%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?		4,7	4,1
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di Tirocinio?		5,3	4,2

Servizi di job placement/career service

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo?	SI	3	2,2%	255	2,6%
	NO	132	97,8%	9.563	97,4%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato?		3,3	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?		3,7	4,1

Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Che livello di lingua inglese hai raggiunto?	C1 e oltre	17	8,3%	1.351	10,2%
	B2	47	22,9%	4.104	31,1%
	tra B1 e B2	59	28,8%	2.942	22,3%
	B1	62	30,2%	2.507	19,0%
	A2	10	4,9%	316	2,4%
	Nessuna conoscenza	10	4,9%	386	2,9%
	Non so	0	0,0%	1.582	12,0%

Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
La risposta alla domanda precedente, sul livello di lingua inglese raggiunto, è basata su:	Certificazione Internazionale o altro test linguistico	42	17,7%	3.124	23,7%
	Test linguistico CLA	95	40,1%	5.295	40,2%
	Autovalutazione	100	42,2%	4.768	36,2%
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)?	SI	21	8,9%	1.751	13,3%
	NO	216	91,1%	11.437	86,7%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	33	15,3%	1.437	12,6%
	Avevo già il livello richiesto	71	32,9%	4.554	39,8%
	Motivi di orario	60	27,8%	2.799	24,5%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	48	22,2%	2.182	19,1%
	Altro	4	1,9%	465	4,1%
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	69	29,1%	4.039	30,6%
	Totalmente a distanza	93	39,2%	4.565	34,6%
	Mista (parte in presenza, parte a distanza)	71	30,0%	4.295	32,6%
	Altro	4	1,7%	289	2,2%

Conclusioni

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Peggior	3	2,2%	474	4,8%
	Uguale	101	74,8%	6.483	66,0%
	Migliore	20	14,8%	1.634	16,6%
	Non so	11	8,1%	1.227	12,5%