



**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

LETTERE (L-10)

LETTERE

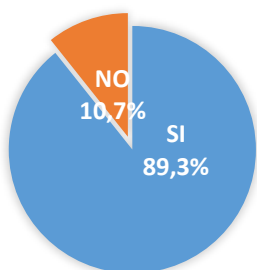
Note:

- 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.

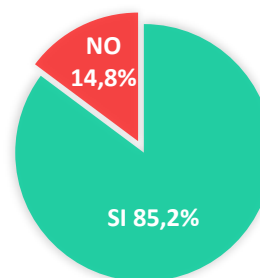
Soddisfazione complessiva

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	SI	89,3%	85,2%
	NO	10,7%	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)	281	79,2%	10.179	77,2%
	Non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)	74	20,8%	3.009	22,8%
Sede delle lezioni (indicare quella prevalente)	Palazzo Toppo Wassermann (Via Gemona)	235	66,2%		
	Palazzo Antonini	86	24,2%		
	Altre sedi	34	9,6%		

Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?	1	2	0,6%	487	3,7%
	2	81	22,8%	2.731	20,7%
	3	101	28,5%	2.409	18,3%
	4	29	8,2%	1.643	12,5%
	5	11	3,1%	1.262	9,6%
	6 o più	12	3,4%	1.286	9,8%
Sei uno studente fuorisede?	SI	118	33,2%	6.143	46,6%
	NO	237	66,8%	7.045	53,4%
Se Sì, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	27	22,9%	845	13,8%
	Stessa regione della sede che frequenti	44	37,3%	2.284	37,2%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	46	39,0%	2.858	46,5%
	Eestero	1	0,8%	156	2,5%
Se Sì, che tipo di fuori sede:	Pendolare	63	53,4%	3.507	57,1%
	Alloggio nella sede del corso	55	46,6%	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	38	31,9%	1.465	43,5%
	Insegnanti delle scuole superiori	25	21,0%	507	15,0%
	Portali/siti degli Atenei	65	54,6%	1.510	44,8%
	Guide all'orientamento	14	11,8%	509	15,1%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	16	13,4%	510	15,1%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	20	16,8%	754	22,4%
	Social media (Facebook, Instagram, Twitter...)	6	5,0%	284	8,4%
	Altro	3	2,5%	414	12,3%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	15	12,6%	44	1,3%
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	7	5,9%	476	14,1%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	43	36,1%	1.224	36,3%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	38	31,9%	998	29,6%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	31	26,1%	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	36	10,1%	1.384	10,5%
	Distanza dalla città di residenza	220	62,0%	8.019	60,8%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	94	26,5%	3.308	25,1%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	128	36,1%	4.408	33,4%
	Offerta formativa	240	67,6%	7.410	56,2%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	16	4,5%	1.648	12,5%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	68	19,2%	3.173	24,1%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	24	6,8%	1.058	8,0%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	41	11,5%	1.207	9,2%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	29	8,2%	941	7,1%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	18	5,1%	969	7,3%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	9	2,5%	1.200	9,1%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	117	33,0%	3.317	25,2%
	Scelta di amici	21	5,9%	907	6,9%
	Sostenibilità ambientale del campus	3	0,8%	141	1,1%
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	187	52,7%	6.380	48,4%
	Altri Atenei a livello internazionale	3	0,8%	300	2,3%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	165	46,5%	6.508	49,3%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	4	3,4%	197	5,8%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	16	13,4%	381	11,3%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	4	3,4%	149	4,4%
	Genitori	10	8,4%	290	8,6%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	16	13,4%	471	14,0%
	Insegnanti delle scuole superiori	8	6,7%	168	5,0%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	9	7,6%	172	5,1%
	Social Network	1	0,8%	55	1,6%
	Altri	6	5,0%	77	2,3%
Nessuno	45	37,8%	1.410	41,8%	

Orientamento

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,3	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?	4,5	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?	4,2	4,3
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,0	4,5
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	4,5	4,3
Servizi dell'Ateneo (associazioni, convenzioni, ecc.)	3,9	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	222	62,5%	8.700	66,0%
	Laboratori	39	11,0%	4.111	31,2%
	Spazi studio	255	71,8%	9.126	69,2%
	Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo	37	10,4%	1.289	9,8%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
AULE DIDATTICHE	La numerosità è adeguata	4,5	4,5
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,1	3,9
	Gli ambienti sono puliti	5,0	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	5,1	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,9	4,8
	La temperatura è confortevole	4,1	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	4,4	4,3
LABORATORI	La numerosità è adeguata	4,6	4,3
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,2	4,3
	Gli ambienti sono puliti	4,9	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,9	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,5	4,7
	La temperatura è confortevole	3,7	4,2
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,2	4,4
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,2	4,5
SPAZI STUDIO	La numerosità è adeguata	4,0	3,9
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,2	4,1
	Gli ambienti sono puliti	4,8	4,6
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,9	4,7
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,8	4,7
	La temperatura è confortevole	4,1	4,0
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,6	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	79	26,9%	4.853	40,6%
	Raramente (1-2 volte)	110	37,4%	3.252	27,2%
	Ogni tanto (massimo 5 volte)	73	24,8%	2.092	17,5%
	Frequentemente (oltre 5 volte)	32	10,9%	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?		4,2	4,2
Il sito web di Ateneo è facilmente navigabile?		3,9	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?		3,9	3,9
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è soddisfacente?		4,4	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	4,0	3,8
	X (ex Twitter)	3,7	3,5
	LinkedIn	3,6	3,8
	Instagram	4,3	4,3
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?		4,2	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	181	51,0%	6.685	50,7%
	NO	174	49,0%	6.503	49,3%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di inclusione e pari opportunità?				4,4	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?	4,4	4,4
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,3	4,2
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,3	4,2

Internazionalizzazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	4,2	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	16	6,8%	931	9,5%
	NO	220	93,2%	8.887	90,5%
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	83	37,7%	2.925	32,9%
	Sedi non particolarmente attrattive	21	9,5%	1.152	13,0%
	Motivi didattici	67	30,5%	3.213	36,2%
	Altro	49	22,3%	1.597	18,0%

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

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	3	18,8%	172	18,5%
	NO	13	81,3%	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?	4,3	3,9
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,5	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,5	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	210	59,2%	5.634	42,7%
	NO	145	40,8%	7.554	57,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,0	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?	4,4	4,4
Il processo di presentazione del Piano di Studi è soddisfacente? (ESSE3)	4,1	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)	66	18,6%	1.919	14,6%
	SI, in presenza	83	23,4%	2.508	19,0%
	NO	206	58,0%	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	12	5,8%	498	5,7%
	Il personale non è cortese	2	1,0%	254	2,9%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	1	0,5%	119	1,4%
	Non ne ho avuto bisogno	161	78,2%	6.881	78,5%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	30	14,6%	1.009	11,5%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	4,0	4,3
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,7	3,8
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	3,9	4,2

Approfondimento sulla soddisfazione complessiva

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	4,0	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	3,8	3,0
Orari di apertura non adeguati	3,3	3,1
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	3,7	3,2
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	2,8	2,6

Servizi bibliotecari

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	1	0,3%	2.034	15,4%
	Medico	2	0,6%	1.751	13,3%
	Scientifico e Tecnologico	7	2,0%	4.564	34,6%
	Umanistico e della Formazione	307	86,5%	2.105	16,0%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	33	9,3%	744	5,6%
	Sede Gorizia	1	0,3%	900	6,8%
	Sede Pordenone	4	1,1%	1.090	8,3%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza, per prestito e consultazione di volumi e riviste?	SI	185	52,1%	3.369	25,5%
	NO	170	47,9%	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	28	16,5%	1.344	13,7%
	Non ne ho bisogno	98	57,6%	6.970	71,0%
	Non mi soddisfano	4	2,4%	299	3,0%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	40	23,5%	1.206	12,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,6	4,5
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?	4,5	4,6
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari, in presenza, forniti dall'Ateneo?	4,7	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	84	23,7%	2.251	17,1%
	NO	271	76,3%	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	69	25,5%	2.525	23,1%
	Non ne ho bisogno	130	48,0%	6.052	55,3%
	Non mi soddisfano	8	3,0%	305	2,8%
	Uso altre risorse/servizi on line	64	23,6%	2.055	18,8%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,2	4,4
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,5	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	4,2	4,0
	Mense	4,2	4,1
	Borse di studio	4,5	4,4

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto riguardo a:	Attività di tutoraggio	4,2	4,1
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,8	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	156	43,9%	5.168	39,2%
	No	142	40,0%	5.869	44,5%
	Sì, la utilizzo	21	5,9%	747	5,7%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	36	10,1%	1.404	10,6%

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle attività di tutoraggio?		4,0	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	51	21,6%	2.265	23,1%
	NO	185	78,4%	7.553	76,9%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?		4,3	4,1
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di Tirocinio?		4,6	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	7	3,0%	255	2,6%
	NO	229	97,0%	9.563	97,4%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato?		4,7	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?		4,2	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	35	11,0%	1.351	10,2%
	B2	97	30,6%	4.104	31,1%
	tra B1 e B2	76	24,0%	2.942	22,3%
	B1	83	26,2%	2.507	19,0%
	A2	13	4,1%	316	2,4%
	Nessuna conoscenza	13	4,1%	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	74	20,8%	3.124	23,7%
	Test linguistico CLA	160	45,1%	5.295	40,2%
	Autovalutazione	121	34,1%	4.768	36,2%
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)?	SI	55	15,5%	1.751	13,3%
	NO	300	84,5%	11.437	86,7%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	27	9,0%	1.437	12,6%
	Avevo già il livello richiesto	113	37,7%	4.554	39,8%
	Motivi di orario	69	23,0%	2.799	24,5%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	77	25,7%	2.182	19,1%
	Altro	14	4,7%	465	4,1%
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	129	36,3%	4.039	30,6%
	Totalmente a distanza	112	31,5%	4.565	34,6%
	Mista (parte in presenza, parte a distanza)	106	29,9%	4.295	32,6%
	Altro	8	2,3%	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	7	3,0%	474	4,8%
	Uguale	180	76,3%	6.483	66,0%
	Migliore	34	14,4%	1.634	16,6%
	Non so	15	6,4%	1.227	12,5%