



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

Risultati questionario servizi agli studenti

Rilevazione a.a. 2022-2023 e confronto con i valori a livello di Ateneo

Laurea Magistrale Ciclo Unico 6 anni in

MEDICINA E CHIRURGIA (LM-41)

MEDICINA E CHIRURGIA

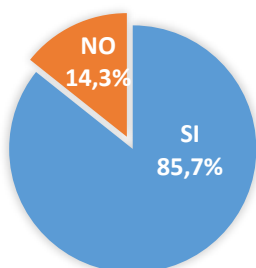
Note:

- I questionari sono stati compilati via *web* tramite Esse3 dal 15 maggio al 30 giugno 2023;
- 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.

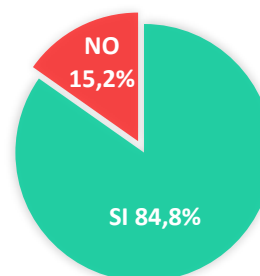
Soddisfazione complessiva

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	SI	85,7%	84,8%
	NO	14,3%	15,2%

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)	790	91,9%	9.822	76,2%
	Non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)	70	8,1%	3.060	23,8%
Sede delle lezioni (indicare quella prevalente)	Aule di Via Colugna	504	58,6%		
	Piazzale Kolbe	322	37,4%		
	Altre sedi	34	4,0%		

Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?	1	4	0,5%	496	3,9%
	2	127	14,8%	2.507	19,5%
	3	132	15,3%	2.620	20,3%
	4	142	16,5%	1.556	12,1%
	5	125	14,5%	1.326	10,3%
	6 o più	184	21,4%	1.176	9,1%
Sei uno studente fuorisede?	SI	487	56,6%	6.226	48,3%
	NO	373	43,4%	6.656	51,7%
Se Sì, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	40	8,2%	805	12,9%
	Stessa regione della sede che frequenti	120	24,6%	2.383	38,3%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	322	66,1%	2.925	47,0%
	Eestero	5	1,0%	113	1,8%
Se Sì, che tipo di fuori sede:	Pendolare	68	14,0%	3.711	59,6%
	Alloggio nella sede del corso	419	86,0%	2.515	40,4%

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	73	50,0%	1.351	42,4%
	Insegnanti delle scuole superiori	17	11,6%	425	13,3%
	Portali/siti degli Atenei	66	45,2%	1.526	47,9%
	Guide all'orientamento	20	13,7%	512	16,1%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	20	13,7%	451	14,1%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	29	19,9%	653	20,5%
	Social media (Facebook, Instagram, Twitter...)	23	15,8%	313	9,8%
	Altro	8	5,5%	51	1,6%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	22	15,1%	407	12,8%
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	83	56,8%	432	13,5%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	40	27,4%	1.043	32,6%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	13	8,9%	1.044	32,6%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	10	6,8%	682	21,3%

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	202	23,5%	1.326	10,1%
	Distanza dalla città di residenza	596	69,3%	8.009	61,2%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	154	17,9%	3.167	24,2%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	278	32,3%	4.350	33,2%
	Offerta formativa	317	36,9%	7.535	57,6%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	52	6,0%	1.639	12,5%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	486	56,5%	3.272	25,0%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	52	6,0%	937	7,2%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	143	16,6%	1.011	7,7%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	107	12,4%	1.034	7,9%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	32	3,7%	898	6,9%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	21	2,4%	1.263	9,6%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	76	8,8%	3.526	26,9%
	Scelta di amici	35	4,1%	880	6,7%
	Sostenibilità ambientale del campus	5	0,6%	133	1,0%
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	542	63,0%	6.321	49,1%
	Altri Atenei a livello internazionale	15	1,7%	316	2,5%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	303	35,2%	6.245	48,5%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	3	2,1%	153	4,8%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	12	8,2%	328	10,3%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	4	2,7%	134	4,2%
	Genitori	16	11,0%	292	9,2%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	25	17,1%	475	14,9%
	Insegnanti delle scuole superiori	5	3,4%	126	4,0%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	4	2,7%	128	4,0%
	Social Network	4	2,7%	85	2,7%
	Altri	7	4,8%	80	2,5%
	Nessuno	66	45,2%	1.388	43,5%

Orientamento

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,5	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	4,3
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	4,2
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,4	4,5
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	4,3	4,3
Servizi dell'Ateneo (associazioni, convenzioni, ecc.)	4,2	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?	4,3	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	627	72,9%	8.432	65,5%
	Laboratori	202	23,5%	3.891	30,2%
	Spazi studio	668	77,7%	8.768	68,1%
	Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo	57	6,6%	1.292	10,0%

		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	4,7	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,6	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,9	4,8
	La temperatura è confortevole	3,3	3,8
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,5	4,6
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,3	4,3
LABORATORI	La numerosità è adeguata	4,1	4,3
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,3	4,3
	Gli ambienti sono puliti	4,7	4,8
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,5	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,6	4,7
	La temperatura è confortevole	4,1	4,2
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,3	4,4
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,5	4,5
SPAZI STUDIO	La numerosità è adeguata	4,2	4,0
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,4	4,1
	Gli ambienti sono puliti	4,7	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,6	4,7
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,9	4,8
	La temperatura è confortevole	3,7	3,9
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,5	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	407	50,7%	5.000	43,0%
	Raramente (1-2 volte)	184	22,9%	3.109	26,7%
	Ogni tanto (massimo 5 volte)	114	14,2%	1.889	16,2%
	Frequentemente (oltre 5 volte)	36	4,5%	746	6,4%
	Non so	62	7,7%	892	7,7%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?				4,3	4,3

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	4,1
Il sito web di Ateneo è facilmente navigabile?		4,0	3,9
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente?		4,0	4,1
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente?		3,8	3,8
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	3,8	3,9
	Twitter	3,4	3,5
	LinkedIn	3,3	3,7
	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	566	65,8%	6.709	52,1%
	NO	294	34,2%	6.173	47,9%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?				4,5	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?	4,5	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?	4,3	4,2

Internazionalizzazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	3,9	4,0

		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	55	7,7%	827	8,5%
	NO	659	92,3%	8.854	91,5%
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	108	16,4%	2.889	32,6%
	Sedi non particolarmente attrattive	147	22,3%	1.096	12,4%
	Motivi didattici	299	45,4%	3.277	37,0%
	Altro	105	15,9%	1.592	18,0%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, sei rimasto soddisfatto/a dell'esperienza?	5,0	4,8

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	21	38,2%	189	22,9%
	NO	34	61,8%	638	77,1%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato?	3,1	3,9
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,2	3,9
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,1	4,2

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	276	32,1%	5.171	40,1%
	NO	584	67,9%	7.711	59,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,4	4,3
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,6	4,5
Il processo di presentazione del Piano di Studi è soddisfacente? (ESSE3)	4,5	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)	67	7,8%	1.779	13,8%
	SI, in presenza	107	12,4%	2.199	17,1%
	NO	686	79,8%	8.904	69,1%
Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?	Gli orari di apertura non sono adeguati	51	7,4%	501	5,6%
	Il personale non è cortese	23	3,4%	276	3,1%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	2	0,3%	116	1,3%
	Non ne ho avuto bisogno	565	82,4%	7.037	79,0%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	45	6,6%	974	10,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	3,6	4,2
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,1	3,7
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	3,6	4,1

Approfondimento sulla soddisfazione complessiva

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,7	4,1

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	3,9	3,1
Orari di apertura non adeguati	4,0	3,2
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	3,8	3,3
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	3,5	2,7

Servizi bibliotecari

	Corso di Studio	Ateneo			
		N. Risposte	% col.		
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	3	0,3%	2.074	16,1%
	Medico	789	91,7%	1.667	12,9%
	Scientifico e Tecnologico	25	2,9%	4.535	35,2%
	Umanistico e della Formazione	35	4,1%	2.113	16,4%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	5	0,6%	711	5,5%
	Sede Gorizia	1	0,1%	861	6,7%
	Sede Pordenone	2	0,2%	921	7,1%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza, per prestito e consultazione di volumi e riviste?	SI	222	25,8%	3.097	24,0%
	NO	638	74,2%	9.785	76,0%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per prestito e consultazione?	Non li conosco	58	9,1%	1.387	14,2%
	Non ne ho bisogno	537	84,2%	6.773	69,2%
	Non mi soddisfano	16	2,5%	325	3,3%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	27	4,2%	1.300	13,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,7	4,6
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?	4,7	4,6
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari, in presenza, forniti dall'Ateneo?	4,8	4,7

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	86	10,0%	2.125	16,5%
	NO	774	90,0%	10.757	83,5%
Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?	Non li conosco	189	24,4%	2.547	23,7%
	Non ne ho bisogno	469	60,6%	5.910	54,9%
	Non mi soddisfano	24	3,1%	371	3,4%
	Uso altre risorse/servizi on line	92	11,9%	1.929	17,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,4	4,3
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?	4,8	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	3,9
	Mense	4,1	4,1
	Borse di studio	4,0	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	4,0	4,0

		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	434	50,5%	5.187	40,3%
	No	359	41,7%	5.662	44,0%
	Sì, la utilizzo	15	1,7%	698	5,4%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	52	6,0%	1.335	10,4%

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle attività di tutoraggio?		4,1	4,0

Servizi di Tirocinio

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito dei servizi di Tirocinio forniti dall'Ateneo?	SI	346	48,5%	2.296	23,7%
	NO	368	51,5%	7.385	76,3%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?		3,6	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di Tirocinio?		3,6	4,1

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	0,4%	210	2,2%
	NO	711	99,6%	9.471	97,8%

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

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	149	17,3%	1.249	9,7%
	B2	487	56,6%	3.875	30,1%
	tra B1 e B2	80	9,3%	2.852	22,1%
	B1	33	3,8%	2.582	20,0%
	A2	6	0,7%	316	2,5%
	Nessuna conoscenza	14	1,6%	475	3,7%
	Non so	91	10,6%	1.533	11,9%

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	353	41,0%	2.988	23,2%
	Test linguistico CLA	301	35,0%	5.286	41,0%
	Autovalutazione	206	24,0%	4.608	35,8%
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)?	SI	55	6,4%	1.743	13,5%
	NO	805	93,6%	11.139	86,5%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	53	6,6%	1.521	13,7%
	Avevo già il livello richiesto	450	55,9%	4.323	38,8%
	Motivi di orario	176	21,9%	2.678	24,0%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	89	11,1%	2.126	19,1%
	Altro	37	4,6%	491	4,4%
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	206	24,0%	3.910	30,4%
	Totalmente a distanza	258	30,0%	4.459	34,6%
	Mista (parte in presenza, parte a distanza)	369	42,9%	4.256	33,0%
	Altro	27	3,1%	257	2,0%

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	46	6,4%	507	5,2%
	Uguale	487	68,2%	6.105	63,1%
	Migliore	114	16,0%	1.844	19,0%
	Non so	67	9,4%	1.225	12,7%