



**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

Corso di Laurea (DM 270) in

SCIENZE DELL'ARCHITETTURA (L-17)

SCIENZE DELL'ARCHITETTURA

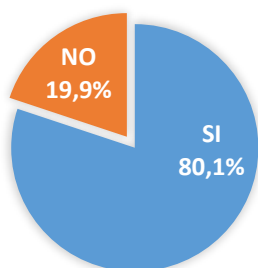
Note:

- 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.

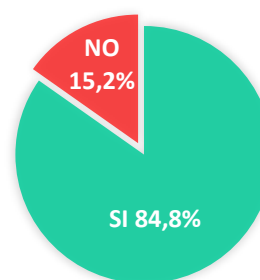
Soddisfazione complessiva

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	SI	80,1%	84,8%
	NO	19,9%	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)	169	86,2%	9.822	76,2%
	Non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)	27	13,8%	3.060	23,8%
Sede delle lezioni (indicare quella prevalente)	Rizzi	191	97,4%		
	Rizzi – Biblioteca Nuova	2	1,0%		
	Altre sedi	3	1,5%		

Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?	1	3	1,5%	496	3,9%
	2	53	27,0%	2.507	19,5%
	3	38	19,4%	2.620	20,3%
	4	17	8,7%	1.556	12,1%
	5	12	6,1%	1.326	10,3%
	6 o più	11	5,6%	1.176	9,1%
Sei uno studente fuorisede?	SI	91	46,4%	6.226	48,3%
	NO	105	53,6%	6.656	51,7%
Se Sì, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	5	5,5%	805	12,9%
	Stessa regione della sede che frequenti	38	41,8%	2.383	38,3%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	45	49,5%	2.925	47,0%
	Eestero	3	3,3%	113	1,8%
Se Sì, che tipo di fuori sede:	Pendolare	41	45,1%	3.711	59,6%
	Alloggio nella sede del corso	50	54,9%	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	24	38,7%	1.351	42,4%
	Insegnanti delle scuole superiori	14	22,6%	425	13,3%
	Portali/siti degli Atenei	41	66,1%	1.526	47,9%
	Guide all'orientamento	5	8,1%	512	16,1%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	10	16,1%	451	14,1%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	16	25,8%	653	20,5%
	Social media (Facebook, Instagram, Twitter...)	6	9,7%	313	9,8%
	Altro	1	1,6%	51	1,6%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	4	6,5%	407	12,8%
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	11	17,7%	432	13,5%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	22	35,5%	1.043	32,6%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	23	37,1%	1.044	32,6%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	6	9,7%	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	53	27,0%	1.326	10,1%
	Distanza dalla città di residenza	123	62,8%	8.009	61,2%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	62	31,6%	3.167	24,2%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	88	44,9%	4.350	33,2%
	Offerta formativa	78	39,8%	7.535	57,6%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	11	5,6%	1.639	12,5%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	22	11,2%	3.272	25,0%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	22	11,2%	937	7,2%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	18	9,2%	1.011	7,7%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	8	4,1%	1.034	7,9%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	16	8,2%	898	6,9%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	10	5,1%	1.263	9,6%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	45	23,0%	3.526	26,9%
	Scelta di amici	13	6,6%	880	6,7%
	Sostenibilità ambientale del campus	3	1,5%	133	1,0%
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	103	52,6%	6.321	49,1%
	Altri Atenei a livello internazionale	8	4,1%	316	2,5%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	85	43,4%	6.245	48,5%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	3	4,8%	153	4,8%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	4	6,5%	328	10,3%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	2	3,2%	134	4,2%
	Genitori	8	12,9%	292	9,2%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	12	19,4%	475	14,9%
	Insegnanti delle scuole superiori	2	3,2%	126	4,0%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	2	3,2%	128	4,0%
	Social Network	1	1,6%	85	2,7%
	Altri	0	0,0%	80	2,5%
	Nessuno	28	45,2%	1.388	43,5%

Orientamento

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	3,8	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?	4,0	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?	4,1	4,2
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,1	4,5
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	3,9	4,3
Servizi dell'Ateneo (associazioni, convenzioni, ecc.)	3,5	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?	3,8	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	132	67,3%	8.432	65,5%
	Laboratori	115	58,7%	3.891	30,2%
	Spazi studio	127	64,8%	8.768	68,1%
	Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo	9	4,6%	1.292	10,0%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
AULE DIDATTICHE	La numerosità è adeguata	4,2	4,5
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,5	3,9
	Gli ambienti sono puliti	4,2	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,4	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,5	4,8
	La temperatura è confortevole	3,5	3,8
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,4	4,6
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,2	4,3
LABORATORI	La numerosità è adeguata	3,8	4,3
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,4	4,3
	Gli ambienti sono puliti	4,0	4,8
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,4	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	4,0	4,5
SPAZI STUDIO	La numerosità è adeguata	4,1	4,0
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,9	4,1
	Gli ambienti sono puliti	4,3	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,3	4,7
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,6	4,8
	La temperatura è confortevole	3,9	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	56	29,9%	5.000	43,0%
	Raramente (1-2 volte)	68	36,4%	3.109	26,7%
	Ogni tanto (massimo 5 volte)	41	21,9%	1.889	16,2%
	Frequentemente (oltre 5 volte)	14	7,5%	746	6,4%
	Non so	8	4,3%	892	7,7%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?				4,1	4,3

Comunicazione

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?		4,0	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?		4,1	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	3,6	3,5
	LinkedIn	3,8	3,7
	Instagram	4,1	4,3
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?		4,0	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	99	50,5%	6.709	52,1%
	NO	97	49,5%	6.173	47,9%
Valore medio					
CdS					
Ateneo					
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?				4,1	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?	4,2	4,4
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,0	4,2
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,0	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	20	14,9%	827	8,5%
	NO	114	85,1%	8.854	91,5%
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	35	30,7%	2.889	32,6%
	Sedi non particolarmente attrattive	15	13,2%	1.096	12,4%
	Motivi didattici	46	40,4%	3.277	37,0%
	Altro	18	15,8%	1.592	18,0%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, sei rimasto soddisfatto/a dell'esperienza?	5,3	4,8

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	5	25,0%	189	22,9%
	NO	15	75,0%	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?	3,7	3,9
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,7	3,9
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,7	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	66	33,7%	5.171	40,1%
	NO	130	66,3%	7.711	59,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,1	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?	4,2	4,5
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)	30	15,3%	1.779	13,8%
	SI, in presenza	29	14,8%	2.199	17,1%
	NO	137	69,9%	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	8	5,8%	501	5,6%
	Il personale non è cortese	2	1,5%	276	3,1%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	0	0,0%	116	1,3%
	Non ne ho avuto bisogno	114	83,2%	7.037	79,0%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	13	9,5%	974	10,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	4,1	4,2
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,6	3,7
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	4,0	4,1

Approfondimento sulla soddisfazione complessiva

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	4,1	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	3,5	3,1
Orari di apertura non adeguati	3,3	3,2
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	3,7	3,3
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	2,9	2,7

Servizi bibliotecari

	Corso di Studio	Ateneo			
		N. Risposte	% col.		
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	1	0,5%	2.074	16,1%
	Medico	3	1,5%	1.667	12,9%
	Scientifico e Tecnologico	182	92,9%	4.535	35,2%
	Umanistico e della Formazione	3	1,5%	2.113	16,4%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	2	1,0%	711	5,5%
	Sede Gorizia	2	1,0%	861	6,7%
	Sede Pordenone	3	1,5%	921	7,1%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza, per prestito e consultazione di volumi e riviste?	SI	99	50,5%	3.097	24,0%
	NO	97	49,5%	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	8	8,2%	1.387	14,2%
	Non ne ho bisogno	70	72,2%	6.773	69,2%
	Non mi soddisfano	5	5,2%	325	3,3%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	14	14,4%	1.300	13,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,4	4,6
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?	4,6	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	37	18,9%	2.125	16,5%
	NO	159	81,1%	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	38	23,9%	2.547	23,7%
	Non ne ho bisogno	90	56,6%	5.910	54,9%
	Non mi soddisfano	6	3,8%	371	3,4%
	Uso altre risorse/servizi on line	25	15,7%	1.929	17,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,1	4,3
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,1	4,5
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,1	4,5
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,5	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	3,9	3,9
	Mense	4,0	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	3,7	4,1
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,8	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	76	38,8%	5.187	40,3%
	No	87	44,4%	5.662	44,0%
	Sì, la utilizzo	19	9,7%	698	5,4%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	14	7,1%	1.335	10,4%

Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle attività di tutoraggio?		3,6	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	8	6,0%	2.296	23,7%
	NO	126	94,0%	7.385	76,3%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?		3,9	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di Tirocinio?		4,1	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	2	1,5%	210	2,2%
	NO	132	98,5%	9.471	97,8%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato?		5,0	4,1
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?		5,0	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	8	4,1%	1.249	9,7%
	B2	24	12,2%	3.875	30,1%
	tra B1 e B2	38	19,4%	2.852	22,1%
	B1	55	28,1%	2.582	20,0%
	A2	15	7,7%	316	2,5%
	Nessuna conoscenza	22	11,2%	475	3,7%
	Non so	34	17,3%	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	34	17,3%	2.988	23,2%
	Test linguistico CLA	57	29,1%	5.286	41,0%
	Autovalutazione	105	53,6%	4.608	35,8%
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)?	SI	16	8,2%	1.743	13,5%
	NO	180	91,8%	11.139	86,5%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	31	17,2%	1.521	13,7%
	Avevo già il livello richiesto	46	25,6%	4.323	38,8%
	Motivi di orario	47	26,1%	2.678	24,0%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	48	26,7%	2.126	19,1%
	Altro	8	4,4%	491	4,4%
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	58	29,6%	3.910	30,4%
	Totalmente a distanza	62	31,6%	4.459	34,6%
	Mista (parte in presenza, parte a distanza)	72	36,7%	4.256	33,0%
	Altro	4	2,0%	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	6	4,5%	507	5,2%
	Uguale	74	55,2%	6.105	63,1%
	Migliore	44	32,8%	1.844	19,0%
	Non so	10	7,5%	1.225	12,7%