



UNIUNEA EUROPEANĂ

GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AM POSDRUFondul Social European
POS DRU 2007-2013Instrumente structurale
2007-2013

OI CNDIPT

UNITATEA EXECUTIVĂ PENTRU
FINANȚAREA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI
SUPERIOR, A CERCETĂRII,
DEZVOLTĂRII ȘI INOVĂRII

Analiza procesului de contactare a absolvenților promoțiilor 2006 și 2010 în cadrul studiului național de monitorizare a inserției pe piața muncii „Absolvenții și Piața Muncii”

Metodologia

Noul studiu național de monitorizare a inserției pe piața muncii a absolvenților de învățământ superior din România s-a bazat pe rezultatele obținute pentru promoțiile 2005 și 2009, fiind în continuare luate în considerare experiențele, rezultatele și bunele practici ale studiilor similare de la nivel european, precum și contribuțiile experților de la Centrul Internațional pentru Cercetări în Învățământul Superior și Muncă al Universității din Kassel (INCHER).

Studiul a avut la bază rezultatele programului Phare TVET-RO 2005, în cadrul căruia au fost elaborate metodologii și instrumente de monitorizare a inserției pe piața muncii a absolvenților de învățământ superior, rezultate preluate de MECT și introduse cu titlu de recomandare în metodologia-cadru aprobată prin ordin de ministru (nr.6012/21 noiembrie 2008).

Din punct de vedere metodologic, studiul a urmărit etapele de bază în realizarea unei astfel de cercetări (dezvoltarea conceptului și a instrumentului, colectarea și analiza datelor, raportarea) și s-a bazat pe instrucțiunile și metodele specifice pentru implementarea unor astfel de studii de monitorizare, dezvoltate de către experții INCHER.

Dezvoltarea conceptului și a instrumentului

Pentru studiul desfășurat pentru promoțiile 2006 și 2010, s-a urmărit continuitatea în abordarea la nivel conceptual și modificarea cât mai puțin posibil a instrumentului de măsurare. În acest sens, echipa proiectului a avut în vedere posibilitatea comparării rezultatelor cu cele obținute în cazul promoțiilor 2005, respectiv 2009.

Etapa de realizare a conceptului și a instrumentului de măsurare a parcurs etapele deja cunoscute: definirea obiectivelor, a întrebărilor și a temelor de cercetare, stabilirea strategiei de cercetare (populație vizată și modalitate de contactare a participanților) și dezvoltarea chestionarului de monitorizare (indicatori, întrebări și itemi de răspuns, structurare și formatare, pretestare și variantă finală a chestionarului).

Demersul cercetării a urmărit aceiași pași, respectiv definirea obiectivelor, a întrebărilor vizate de studiu și selecția temelor de cercetare în funcție de necesitățile și direcțiile urmărite de studiu. S-a urmărit identificarea de răspunsuri pentru aceleași *teme de cercetare* cum ar fi indicatorii necesari pentru monitorizarea corectă și cât mai completă a inserției pe piața muncii a absolvenților de studii superioare. Dintre aceștia, s-a avut în vedere durata căutării unui loc de muncă, situația profesională a absolventului, venitul, poziția ocupată la locul de muncă, potrivirea locului de muncă cu nivelul de pregătire al absolventului și cu domeniul de studii absolvit de acesta, satisfacția la locul de muncă, dar și alți indicatori cu o importanță asemănătoare. De asemenea, s-a urmărit modul de măsurare a semnalelor transmise de piața muncii în privința cerințelor la care trebuie să răspundă absolvenții; factorii care pot explica succesul absolvenților, pe lângă studiile superioare; transformările pe piața muncii, mobilitatea regională a absolvenților sau motivația personală a acestora din urmă; măsura în care succesul profesional este determinat de deținerea de studii superioare; elementele învățământului superior care au impact asupra carierei absolvenților (condițiile de studiu, curricula, etc).

Pentru a răspunde acestor teme de cercetare, studiul a avut în vedere în continuare o serie de *întrebări specifice* referitoare la:

- nivelul competențelor dobândite de absolvenți la terminarea studiilor;
- modalitatea în care este realizată trecerea de la studiile universitare la activitatea profesională;
- condițiile de angajare pentru absolvenții de învățământ superior la primul loc de muncă după absolvire și la momentul completării chestionarului (salariu, timp de lucru, tip de contract etc.);

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Investește în
OAMENIAbsolvenții și Piața Muncii
Studiu național de monitorizareProiecte strategice
pentru învățământul Superior

- metodele de căutare a unui loc de muncă utilizate de absolvenții instituțiilor de învățământ superior din România;
- nivelul de utilizare în cariera profesională a competențelor dobândite de absolvent pe parcursul traseului său educațional;
- evaluarea retrospectivă a studiilor de către absolvenți;
- relația dintre traseul educațional și competențele dobândite și profilul socio-biografic;
- relația dintre studii, oferta educațională și succesul profesional.

Strategia de cercetare a fost stabilită prin identificarea populației vizate de studiu, selecția eșantioanelor de cercetare și stabilirea modalității de contactare a participanților.

Populația vizată de studiu a fost reprezentată de totalitatea absolvenților promoțiilor 2006 (studii universitare de lungă durată) și 2010 (studii universitare de licență) din cadrul instituțiilor de învățământ superior de stat și particulare din România.

La fel ca și în cazul studiului realizat pentru promoțiile 2005 și 2009, eșantionul folosit în acest studiu a fost unul de disponibilitate. În acest sens, selecția respondenților s-a realizat în două etape. Într-o primă etapă a selecției, către toate universitățile din țară, indiferent că au participat sau nu la primul studiu, au fost transmise invitații de participare la studiu. Apoi, într-o a doua etapă, au fost invitați toți absolvenții din cadrul universităților care au acceptat participarea. Populația de referință a fost împărțită în grupuri, clusteri, în funcție de universitatea din care absolvenții făceau parte, putând-se vorbi astfel de o selecție multistadială, deoarece în momentul în care o universitate nu a participat în studiu, automat toți absolvenții respectivei universități au fost excluși la rândul lor.

Având în vedere faptul că participarea la studiu s-a realizat pe bază de disponibilitate, dintre absolvenții invitați au participat doar aceia care și-au dorit acest lucru, astfel existând posibilitatea apariției unei erori de eșantionare datorită probabilității mai ridicate de a participa a acelor absolvenți care sunt realizați din punct de vedere profesional sau care au păstrat legătura cu universitatea.

În urma parcurgerii etapelor de selecție descrise mai sus, la noul studiu de monitorizare a inserției absolvenților pe piața muncii au participat 42 de universități din toate regiunile țării, din care 32 sunt universități de stat, iar 10 particulare. În ceea ce privește absolvenții, au fost invitați să participe la studiu un total de 48 098 de absolvenți din care 32% sunt reprezentanți ai promoției 2006 (15 527 de absolvenți) și 68% sunt reprezentanți ai promoției 2009 (32 571 de absolvenți). De menționat că cinci din cele 42 de universități participante au contactat numai absolvenți ai promoției 2010, iar alte două numai pe cei ai promoției 2006.

Situația privind accesarea chestionarului de către absolvenți a fost următoarea: au răspuns invitației de participare la studiu 9 294 absolvenți, ceea ce reprezintă aproximativ o cincime din numărul total de absolvenți contactați; dintre aceștia 3 359 au fost absolvenți ai promoției 2006, iar 5 935 ai promoției 2010. Exprimată în procente, situația arată că din totalul respondenților 36% au fost absolvenți ai promoției 2006, iar 64% absolvenți ai promoției 2010. Dacă ne raportăm la numărul de absolvenți contactați, rata totală de răspuns la chestionar a fost de 19,34%, iar pe promoții aceasta a fost de 21,64% pentru anul 2006, respectiv 18,24% pentru anul 2010.

Contactarea absolvenților, la fel ca în cazul primului studiu, a fost realizată în două etape distincte din punct de vedere al scopului urmărit: etapa de consolidare și validare a bazei de date și etapa de aplicare efectivă a chestionarului. Menționăm că echipele instituționale au avut posibilitatea de a desfășura etapa de validare a datelor de contact în paralel cu cea de aplicare a chestionarului.

Consolidarea și validarea bazelor de date cu datele de contact ale absolvenților s-a realizat la nivelul instituțional pe baza „Cadrului general pentru consolidarea și validarea, la nivel instituțional, a bazelor de date privind absolvenții, în vederea utilizării acestora pentru studiile de monitorizare”, document elaborat la nivel central. Scopul procesului a fost, pe de o parte, de a construi și/sau consolida baza de date care conține datele de identificare și datele de contact ale absolvenților de învățământ superior (necesare pentru transmiterea invitațiilor ulterioare de participare la studiu) și, pe de altă parte, de a valida informațiile din această bază de date.

Cu prilejul seminarului național desfășurat în perioada 21-22 noiembrie 2011 reprezentanții echipelor instituționale au completat un chestionar de identificare a situației existente la nivelul fiecărei universități intitulat: „Întrebări preliminare seminarului din 21-22 noiembrie 2011, organizate pe secțiuni”. Una din secțiuni a fost dedicată aplicării chestionarului de monitorizare pentru noile promoții de absolvenți - 2006 și 2010 și a conținut întrebări privind: interesul manifestat și resursele alocate de conducerea universității, situația la momentul respectiv a paginii proiectului APM, propuneri specifice privind modalitatea în care echipa centrală poate sprijini desfășurarea activității și privind calendarul de aplicare pentru această nouă etapă de aplicare. La nivelul echipei centrale a fost realizat un „Raport de analiză a

întrebărilor preliminare pentru seminarul din 21-22 noiembrie 2011”, care a facilitat deciziile ulterioare privind desfășurarea procesului de contactare a absolvenților.

Documentele realizate la nivel central și etapele generale urmărite conform graficului proiectului au condus la existența unui cadru comun de referință la nivel instituțional, care a putut fi adaptat de fiecare universitate în funcție de particularitățile sale specifice.

Consolidarea și validarea bazelor de date privind absolvenții au presupus identificarea informațiilor privind absolvenții existente în cadrul universității (format electronic și/sau hârtie), introducerea informațiilor identificate anterior într-o bază de date centralizată la nivel instituțional, completarea informațiilor lipsă utilizând diferite metode specifice de căutare și validarea (verificarea și actualizarea) informațiilor privind absolvenții prin intermediul unor metode și tehnici specifice (e-mail, contact telefonic, scrisoare poștală, discuții directe cu absolvenții, forum, metode combinate).

În urma desfășurării procesului de consolidare și de validare a bazei de date privind absolvenții echipele instituționale ale cele 42 de universități participante la etapa de aplicare a chestionarului de monitorizare au raportat un număr total de 116 555 absolvenți, din care 52 720 pentru promoția 2006, respectiv 63 835 pentru promoția 2010. Din aceștia în bazele de date realizate de echipele instituționale pentru proiectul APM au fost înregistrați un număr total de 73 523 absolvenți din care 31 193 pentru promoția 2006, respectiv 42 330 pentru promoția 2010.

Un element de noutate important în desfășurarea studiului de anul acesta îl constituie platforma informatică, disponibilă la nivel național, dezvoltată de experții echipei centrale împreună cu experți IT ai UEFISCDI, pentru a facilita activitatea echipelor instituționale. Platforma permite înregistrarea datelor cuprinse în bazele de date instituționale (suplimentar, platforma conține criteriile de verificare și validare a unor tipuri de date), actualizarea (adăugarea/modificarea) datelor de contact ale absolvenților, și pentru transmiterea automată, prin e-mail, a invitațiilor și a reminderelor de participare la studiu, pentru aplicarea chestionarului de monitorizare pentru promoțiile de absolvenți 2006 și 2010, transmiterea automată de SMS-uri către absolvenții pentru care există înregistrat un număr de telefon mobil valid. Platforma asigură confidențialitatea informațiilor înregistrate, fiecare echipă instituțională având acces numai la datele proprii.

Un element de interes privind consolidarea și validarea bazelor de date privind absolvenții: platforma informatică dezvoltată în cadrul proiectului cuprinde o componentă deschisă tuturor absolvenților universităților participante, chiar dacă aceștia nu au o dată de contact validă în baza de date instituțională; astfel, un absolvent care află despre desfășurarea studiului din mass-media sau de la un fost coleg are posibilitatea să se înscrie în baza de date a proiectului și să primească codul individual de acces la chestionar.

Universitățile participante la studiu au avut posibilitatea de a alege să utilizeze una sau mai multe din facilitățile oferite de platformă. Spre exemplu, au existat universități care nu au dorit să înregistreze în platformă datele necesare pentru transmiterea invitațiilor prin email, dar, ulterior, au transmis datele necesare pentru transmiterea de SMS-uri. Unele universități, în special cele militare, din motive ce țin de organizarea internă, au ales să desfășoare studiul în mod independent, fără a apela la platforma informatică.

Procesul de aplicare efectivă a chestionarului a cuprins o serie de elemente diferite față de studiul anterior, cauza principală fiind nivelul redus al resurselor disponibile în cadrul proiectului pentru această acțiune, fiecare universitate alocând resurse proprii pentru realizarea procesului de contactare a absolvenților. Contactarea absolvenților s-a realizat în principal prin e-mail, dar nouă universități au alocat resurse proprii atât pentru transmiterea de scrisori poștale, cât și pentru contactarea absolvenților prin mijloace electronice. Alte 33 de instituții au alocat resursele umane și de tehnologie IT pentru contactarea absolvenților numai prin mijloace electronice. Acestea constituie premise favorabile pentru continuarea studiului în mod independent de către aceste universități, după finalizarea proiectului.

Concret, procesul de aplicare a chestionarului prin e-mail a cuprins cinci etape de contactare a absolvenților, invitația inițială și patru mesaje de reamintire pentru acei absolvenți care n-au completat chestionarul. Pentru contactarea prin scrisori poștale au fost prevăzute trei etape, invitația inițială și două mesaje de reamintire. Suplimentar, asimilat etapei a cincea de contactare prin e-mail, prin intermediul platformei informatice, au fost transmise SMS-uri și scrisori de mulțumire către absolvenții care completaseră deja chestionarul. Pentru fiecare etapă de contactare a existat o zi "Z", când universitățile participante au transmis invitațiile.

Invitația de participare la studiu a fost transmisă, în cadrul fiecărei etape de contactare, fie prin e-mail, fie prin scrisoare poștală, conform calendarului de desfășurare a procesului. Formatul invitației a fost propus de către echipa centrală, dar universitățile au putut opera modificările pe care le-au considerat potrivite propriei situații. Invitațiile de participare la studiu cuprindeau informații referitoare la proiect, rolul și obiectivele studiului la nivel național, modalitatea de accesare online a chestionarului de monitorizare.

Față de studiul desfășurat anul trecut, au existat două elemente de noutate: prin platforma informatică au fost transmise SMS-uri de invitație către absolvenții care aveau înregistrat un număr de telefon mobil și, respectiv, scrisori de mulțumire absolvenților care au completat chestionarul, în acestea fiind inclusă și rugămintea de a anunța foștii colegi cu privire la existența studiului.

Pe parcursul procesului de aplicare efectivă a chestionarului s-a continuat, în paralel, și procesul de consolidare și validare a bazelor de date privind absolvenții, datele și informațiile de contact ale acestora au putut fi verificate și validate prin intermediul mesajelor transmise și prin facilitățile oferite de platforma informatică.

De asemenea, s-a încercat sensibilizarea absolvenților pentru participarea la studiu prin intermediul mediilor de promovare scrise și online (comunicate de presă, articole în ziare, rețele de socializare, site-urile universităților etc.) cu scopul nu doar de a-i motiva pe absolvenții deja invitați să participe în proiect, dar și de a oferi le absolvenților care fac parte din populația vizată de studiu, dar nu au putut fi contactați, posibilitatea de a se înscrie ei înșiși în proiect (în acest sens existând și o secțiune dedicată în cadrul platformei informatice).

Chestionarul de monitorizare

La fel ca în cazul primului studiu, pentru realizarea cercetării a fost utilizat, ca instrument de măsurare, un chestionar de monitorizare de bază, standardizat la nivel național, care a fost particularizat pentru anumite domenii de studiu de interes și/sau cerințe specifice de la nivel instituțional. În fapt, au fost adăugate întrebări/itemi specifici pentru absolvenții din două domenii de studiu, psihologie și drept.

Chestionarul de monitorizare a inserției absolvenților pe piața muncii pentru studiul realizat pe promoțiile 2006 și 2010 a fost modificat urmărind propunerile formulate la seminarul național din 21-22 noiembrie 2012, precum și unele mesaje primite în anul 2010, al căror conținut nu și-a găsit locul în document la acel moment. De asemenea, în ceea ce privește nomenclatoarele asociate întrebărilor chestionarului, s-au avut în vedere rezultatele analizelor privind întrebările deschise din chestionarul utilizat în studiul pentru promoțiile 2005 și 2009. Astfel, în cadrul analizei rezultatelor s-au identificat o serie de noi variante de răspuns cu o frecvență mare în opțiunile absolvenților, care au fost codificate distinct, completându-se în acest fel listele predefinite.

Pentru a avea un grad cât mai mare de comparabilitate a datelor obținute cu cele din studiul anterior, modificările privind conținutul întrebărilor nu sunt semnificative. Totuși, s-a avut în vedere o simplificare a întrebărilor pe mai multe direcții: s-au reformulat unele texte urmărindu-se să fie mai scurte și mai clare, s-au eliminat mai mulți itemi care aveau rate de răspuns mici, s-a renunțat la solicitarea unor date care nu erau neapărat necesare pentru realizarea analizelor. De asemenea, s-a realizat o restructurare generală a chestionarului renumerotându-se atât unele secțiuni, cât și întrebări. Pe de altă parte, au fost introduse câteva întrebări noi, conform propunerilor formulate de experții partenerului german în proiect și mesajelor primite de la universități.

În chestionar au fost incluse 10 secțiuni considerate a fi esențiale pentru obținerea datelor și informațiilor necesare urmării parcursului educațional și profesional al absolvenților de studii de lungă durată și de licență din cadrul promoțiilor 2006 și 2010: Educație preuniversitară, Studii universitare, Alte forme de educație și formare profesională, Programul de studii de licență absolvit în anul 2006/2010, Căutarea unui loc de muncă după absolvire, Primul loc de muncă după absolvire, Locul de muncă și profesia în prezent, Evaluarea retrospectivă a programului de licență, Date biografice, Evaluarea chestionarului.

În continuare, chestionarul online a fost realizat cu ajutorul aplicației gratuite "online.QTAFI (V2.0)", aceasta fiind o aplicație de generare de chestionare standardizate ușor de administrat și a fost dezvoltată de INCHER Kassel.

Colectarea datelor/ Aplicarea efectivă a chestionarului

Etape de aplicare efectivă a chestionarului s-a desfășurat între 31 martie și 30 aprilie 2012 și a cuprins cinci faze de contactare: invitația inițială și 4 mesaje de reamintire pentru acei absolvenți care n-au completat chestionarul. Absolvenții instituțiilor de învățământ superior din România care au fost invitați să participe la studiu au fost cei aflați la 1 an și la 5 ani de la absolvire (promoțiile 2006 și 2010).

Pagina web a proiectului a fost actualizată pentru a facilita procesul de completare a chestionarului și pentru a-i informa pe absolvenții invitați să participe la studiu. De asemenea, pe site-ul universităților care au participat la primul studiu, pagina dedicată prezentării proiectului a fost actualizată, iar pentru cele care s-au alăturat proiectului ulterior, aceasta a fost creată. Scopul a fost același, pe de o parte de

promovare, iar pe de altă parte de asigurare a accesului la chestionarul de monitorizare on-line. Accesul la pagina dedicată s-a realizat prin intermediul unui banner poziționat pe prima pagină a site-ului universității. Înainte de lansarea aplicării efective a chestionarului, stabilitatea aplicației electronice a fost testată de către reprezentanții universităților și membrii echipei centrale, care au accesat și completat chestionarul în același timp.

Invitația de participare la studiu a fost trimisă în principal prin e-mail, iar pentru universitățile care au alocat și resurse în acest sens, prin poștă - pentru întărirea mesajului.

Pentru lansarea fiecărei etape a existat o zi (ziua "Z") în care universitățile au transmis absolvenților invitațiile de participare la studiu, cele poștale fiind transmise cu două zile înainte de cele electronice. Formatul invitației (cea inițială și mesajele de reamintire) a fost propus de către echipa centrală, dar universitățile au putut opera modificările pe care le-au considerat potrivite propriei situații.

În cadrul *primei etape* au fost transmise invitații (prin e-mail și poșta) către toți absolvenții cu date de contact din cadrul universităților implicate în studiu care au avut bazele de date pregătite la momentul lansării. În această primă etapă au reușit să lanseze invitațiile de participare la studiu către absolvenți un număr de 35 de universități, 19 prin intermediul platformei informatice și 15 independent.

În *a doua etapă*, echipele instituționale au transmis invitații inițiale absolvenților ale căror date de contact au fost greșite și pe care au reușit să le actualizeze ulterior, precum și absolvenților care au fost introduși în baza de date după prima etapă de contactare. Un mesaj de reamintire a fost transmis absolvenților care nu au completat chestionarul on-line. După această etapă numărul universităților care au reușit să transmită cel puțin un rând de invitații de participare la studiu a ajuns la 40.

În *etapa a treia*, invitația (mesajul de reamintire) a fost actualizată. S-a adăugat o nouă precizare, astfel încât absolvenții care nu au dorit să participe la studiu, să nu mai primească invitația. În *ultimele două etape de contactare*, s-au trimis mesaje de reamintire absolvenților care nu au completat chestionarul în fazele de contactare precedente.

Monitorizarea derulării procesului de aplicare a chestionarului a fost realizată pe parcursul tuturor celor cinci etape de contactare, din mai multe direcții simultan: centralizarea informațiilor transmise de echipele instituționale prin intermediul formularului de raportare on-line, centralizarea mesajelor și a informațiilor transmise pe adresa de e-mail de grup a proiectului și centralizarea rapoartelor privind situația accesărilor generate de aplicația de raportare automată. Pe parcursul aplicării efective, echipele instituționale au primit, la rândul lor, informări zilnice referitoare la situația accesărilor pe universitate.

În cadrul studiului, a fost aplicată versiunea de bază a chestionarului pentru toate universitățile, cu mici completări pentru două domenii de studiu (psihologie și drept). Chestionarul, disponibil on-line, a fost și este găzduit pe serverul echipei centrale a proiectului.

Datele obținute prin intermediul chestionarului on-line au fost colectate într-o bază de date centralizată la nivel național, astfel încât să se poată realiza analize și interpretări ulterioare ale acestora. Din totalul celor 48 098 de absolvenți invitați să participe la studiu de către cele 42 universități implicate, au răspuns invitației 9 294, rata de participare la studiu fiind astfel de 19,34%.

La nivel general, structura pe promoții a absolvenților invitați să participe la studiu și a respondenților este prezentată în tabelul de mai jos (valori rotunjite).

	Rată brută de răspuns	Absolvenți invitați să participe la studiu		Respondenți	
		Valoare	%	Valoare	%
Total	19%	48 098	100%	9 294	100%
Promoția 2006	22%	15 527	32%	3 359	36%
Promoția 2010	18%	32 571	68%	5 935	64%

Se observă faptul că distribuția ponderilor celor două promoții implicate în studiu au valori apropiate, atât pentru absolvenții invitați să participe la studiu, cât și pentru respondenți. Aceste variații procentuale se reflectă și în rata brută de răspuns obținută.

Pe etape de contactare, evoluția numărului de accesări ale chestionarului este prezentată în tabelul următor:

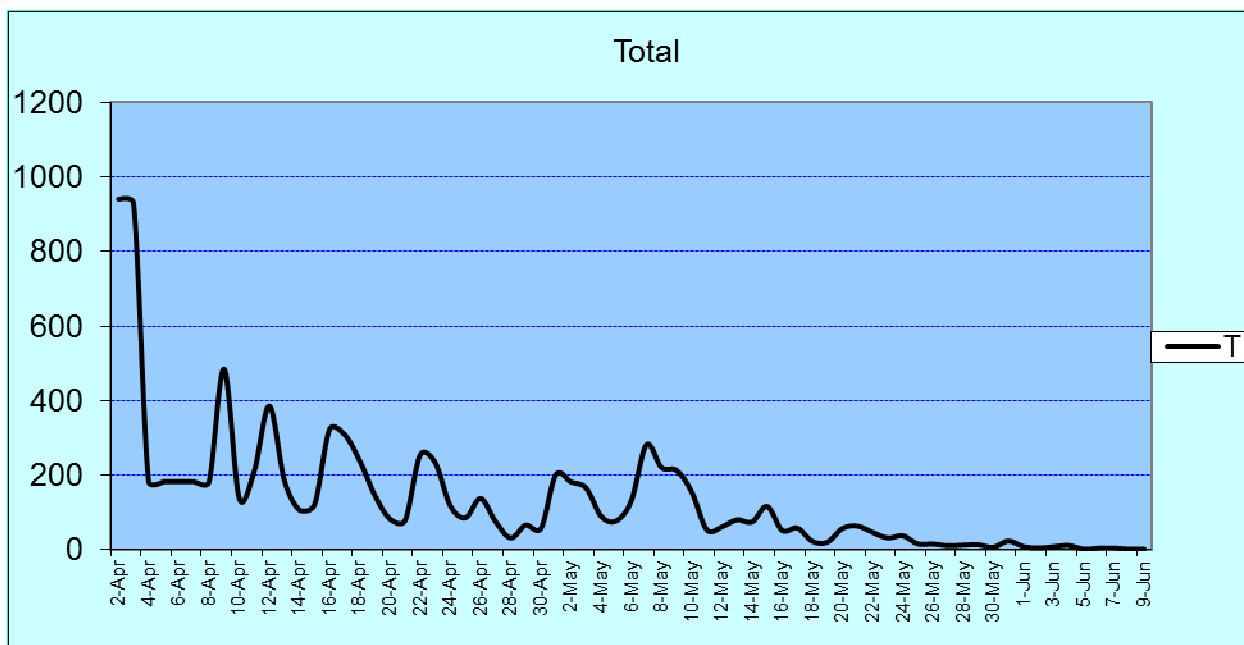
	Total accesări	Etapa I	Etapa II	Etapa III	Etapa IV	Etapa V
Total respondenți	9 294	1 838	1 571	1 884	998	3 003
Promoția 2006	3 359	640	551	685	351	1132
Promoția 2010	5 935	1 198	1020	1 199	647	1871

Din punctul de vedere al numărului de respondenți, promoția 2010 este mai bine reprezentată decât promoția 2006, acest lucru observându-se și la nivelul fiecărei etape de contactare.

Numărul mare de accesări aferent etapei a cincea de contactare a absolvenților se explică prin faptul că, pe de o parte, acestei etape i-a fost asimilată atât acțiunea de transmitere a SMS-urilor, cât și cea a scrisorilor de mulțumire, iar pe de altă parte, acestea i-au fost asimilate toate accesările chestionarului până la momentul închiderii - în data de 9 iunie 2012.

Totuși, așa cum se poate observa din graficul de mai jos, rata cea mai mare de răspuns s-a obținut în primele zile de la contactare.

Fig. Evoluția numărului de accesări zilnice ale chestionarului de monitorizare



De asemenea, din graficul care indică creșterea procentuală cumulată a numărului de accesări arată un vârf în prima etapă de contactare, creșterile aferente celorlalte etape de contactare fiind mult mai mici.

Fig. Evoluția creșterilor procentuale cumulate ale numărului de accesări

