

Raport analitic de cercetare pe tema:
Programul Summer Work and Travel: riscuri și
modalități de prevenire a acestora

Vadim Pistrnciuc, lector USM, Centrul Național Pentru Transparență și Drepturile Omului
Artiom Maister, sociolog, lector USM

Cuprins:

Aspecte metodologice ale cercetării.....	3-5
Particularitățile percepției programului SWT.....	6-8
Motivația participării la program.....	9-10
Sursele de informare.....	11-14
Calitatea serviciilor prestate de companiile WT și responsabilitățile părților implicate.....	15-18
Aspecte financiare ale participării la program.....	19-22
Problemele participanților la program.....	23-30
Încălcarea limitei de ședere.....	31
Tendințe de dezvoltare ale programului.....	32-33
Concluzii și recomandări.....	34-36

Aspecte metodologice ale cercetării

Programul SWT a fost lansat în Moldova în anul 2002, începînd cu acest an și pînă în 2008 Ambasada Statelor Unite a oferit participanților la program cca. 7500 vize. Numărul de participanți la program a înregistrat ritmuri accelerate de creștere, astfel dacă în anul 2006 numărul de studenți ce au participat la program a fost de cca. 1600, atunci în anul 2007 posibilitatea de a beneficia de beneficiile programului a fost oferită a 5041 studenți. Apariția și creșterea continua a interesului studenților față de acest program, a determinat necesitatea stringentă de analiza detaliată a tuturor aspectelor ce țin de acesta, și în special cele ce țin de problemele cu care se confruntă sau pot să se confrunte participanții la program și a modelelor de soluționare ale acestora.

Cercetarea efectuată, a avut drept *scop* determinarea gradului de eficiență a procedurilor formale și informale efectuate de companiile SWT, determinarea principalelor probleme ce țin de program, cu care se confrunta sau pot să se confrunte studenții atît pe teritoriul Republicii Moldova, cît și în țara gaza și analiza modalităților de prevenire și soluționare ale acestora.

Obiectivele cercetării:

- Determinarea modelului general de percepție a programului SWT la studenți și la reprezentanții instituțiilor de stat
- Evidențierea aspectelor motivaționale ale participării studenților la programul SWT
- Analiza modului de luare a deciziei de participare și de alegere a companiei
- Evidențierea cheltuielilor de program și așteptărilor financiare ale studenților
- Analiza drepturilor și obligațiilor părților implicate
- Evidențierea principalelor probleme cu care pot să se confrunte studenții
- Analiza modelului de prevenire și soluționare ale acestora
- Analiza rolului și contribuției instituțiilor guvernamentale privind facilitarea situației în acest domeniu.

Conținutul cercetării prevedea efectuarea a 4 focus-grupuri cu studenți, 4 interviuri aprofundate cu reprezentanții companiilor SWT și a 4 interviuri aprofundate cu informatorii relevanți.

Aspecte metodologice privind aplicarea metodelor nominalizate:

La **prima etapă** a cercetării, au fost efectuate 4 focus-grupuri cu studenți: două focus grupuri cu studenții care au experiența participării la program și două cu studenții care intenționează să participe la programul SWT.

Recrutarea studenților a fost efectuată prin metoda rețelei informaționale.

Criteriile fundamentale de formare a grupurilor de lucru: criteriul experienței de participare și criteriul apartenenței universitare (instituția superioară de învățămînt din care face parte).

Astfel, au fost realizate focus-grupuri:

1. Cu studenții care au participat la program, ce reprezintă Universitatea Tehnică din Moldova, Universitatea Agrară de Stat din Moldova, Universitatea Pedagogică de stat „Ion Creangă”
2. Cu studenții care au participat la program și reprezintă Universitatea de Stat din Moldova și Academia de Studii Economice din Moldova
3. Cu studenții care intenționează să participe la program, ce reprezintă Universitatea Tehnică din Moldova, Universitatea Agrară de Stat din Moldova, Universitatea Pedagogică de stat „Ion Creangă”
4. Cu studenții care intenționează să participe la program și reprezintă Universitatea de Stat din Moldova și Academia de Studii Economice din Moldova

Structura generală și criteriile metodologice utilizate pot fi văzute în tabelul de mai jos

Focus-grupuri cu persoane ce au participat la programul Summer Work&Travel	Focus-grupuri cu persoane ce intenționează să participe de programul Summer Work&Travel
1. Studenți care au vizitat SUA <i>Sex: Masculin/feminin = 5/5 (proiectat)</i> <i>Universitatea: USM, ASEM</i>	1. Studenții eligibili la program, care nu au experiență de participare. <i>Sex: Masculin/feminin = 5/5 (proiectat)</i> <i>Universitatea: USM, ASEM</i>
2. Studenți care au vizitat SUA <i>Numărul de participanți: 10 (grup de lucru) - 2 (rezerva, cu posibilitatea implicării)</i> <i>Sex: Masculin/feminin = 5/5 (proiectat)</i> <i>Universitatea: UATM, UTM, Universitatea Pedagogică de Stat, „Ion Creangă”</i>	2. Studenții eligibili la program, care nu au experiență de participare. <i>Numărul de participanți: 10 (grup de lucru) - 2 (rezerva, cu posibilitatea implicării)</i> <i>Sex: Masculin/feminin = 5/5 (proiectat)</i> <i>Universitatea: UATM, UTM, Universitatea Pedagogică de Stat, „Ion Creangă”</i>

A doua etapă prevedea efectuarea interviurilor aprofundate cu reprezentanții companiilor SWT.

Criteriul inițial de selectare: experiența pe piață și numărul de clienți. Dar, din cauza refuzului de a participa la cercetare din partea companiilor inițial solicitate (printre care STM Acord, Ameritrex)

La acesta etapă au fost intervievați:

1. Mereacre Elena, *SEUC*, coordonator de program (interviul-pilot)
2. Pavel Chetreanu, *ADIRA*, coordonator de programe
3. Gheorghe Efros, *Student Adventure*, manager de program
4. Sergiu Florea, *Student Travel*, administrator
5. Natalia Gadeațchi, *Cavalio*, manager de program

A treia etapă se referea la efectuarea interviurilor aprofundate cu informatorii relevanți.

În calitate de informatori relevanți au fost aleși:

Ruslan Chitaică reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne

Radu Cucoș, reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene.

David Franz, Ambasada Statelor Unite, consul.

Ion Ceban, vice-ministru Ministerului Educației și Tineretului.

Interviul planificat cu Ion Ceban, nu a fost realizat din cauza eliberării sale din funcție.

Particularitățile percepției programului SWT

Departamentul de stat SUA a dezvoltat programul SWT pentru a oferi studenților din diferite state posibilitatea acumulării experienței culturale, posibilitatea de observa și de a analiza modele de constituire și funcționare a mecanismului statal american, posibilitatea de învățare a limbii engleze, posibilitatea obținerii independenței financiare etc.

Programul a fost proiectat ca unul pozitiv pentru toate părțile implicate în realizarea acestuia. Astfel, primul aspect al cercetării a fost orientat spre aflarea modului de percepție a programului atât de studenții din Republica Moldova, cât și de reprezentanții instituțiilor de stat.

Rezultatele obținute în urma realizării focus-grupurilor cu studenți, și interviurilor cu reprezentanții companiilor WT și a instituțiilor de stat au arătat că opinia generală a participanților la cercetare, despre acest program a fost una pozitivă.

Studenții care au participat la focus-grupuri au manifestat opinii generale pozitive despre program. Totodată trebuie de menționat și faptul că studenții care au participat la program au menționat aspectul dual al programului. Majoritatea absolută din studenții care au participat la program au afirmat că acesta, este în general unul pozitiv, dar care totodată are și unele dezavantaje. O opinie relevantă în acest sens a fost expusă de Victor, reprezentant al Universității Tehnice din Moldova, care a participat la program: *„Sunt destule plusuri și destule minusuri. Plusuri: careva avantaje financiare, schimbul de experiență, oamenii noi. Sunt și minusuri: în primul rând așa pune universitatea – pierderea orelor...”*

Pavel (ASEM, a participat la program): *„Cred, că este o chestie foarte bună pentru toți studenții din Moldova. Dar datorită faptului că acest program nu este controlat oarecum impactul nu este întotdeauna acel care este dorit.”*

Sergiu (USM, a participat la program): *„Eu tot, sunt de acord cu faptul că este un fenomen destul de pozitiv și admit existența lui prin faptul că este în primul rând o lecție de viață pentru studenți, prin aceeași posibilitate de a călători pe cont propriu, prin posibilitatea de a-si face niște prieteni în diferite țări, prin faptul de a vedea locuri noi, de a-ți aprofunda cunoștințe de limba engleză și multe alte puncte pozitive, care altfel nu le poți aduna decât prin călătorie cu acest program.”*

Opiniile prezentate mai sus demonstrează existența unei percepții generale pozitive a programului, la studenții care au experiența de participare, determinate de efectivele posibilități oferite studenților. Pe de altă parte, dezavantajele menționate, demonstrează că studenții s-au ciocnit sau au auzit despre careva experiențe negative ale participanților la programul SWT. Reieșind din cele spuse putem presupune, că la nivelul percepției generale a programului predomină stereotipul promovat, fundamentat pe beneficiile acestuia, iar la nivelul aprecierii

personale această imagine pozitivă este raportată la realizări practice, experiențe, și aspirații formate. Astfel, menționarea perceperea a unor dezavantaje ale programului se explică prin existența a multiplelor probleme legate de program (cu care studenții se confruntă direct, sau cu care se confruntă alți participanți la program) și lipsa unui mecanism perfect de soluționare ale acestora.

Persistența modelului dual de abordare a programului SWT, manifestat de studenții cu experiența de participare la program demonstrează, ca experiența obținută personal sau informația primită de la colegii care au participat la program nu este totalmente pozitivă.

Studenții care intenționează să participe au manifestat modelul categoric, pozitiv de abordare. Afirmările cu caracter pozitiv au fost reproduse în lanț de către participanții la ședințe de focus-grupuri. Ca exemplu putem analiza opinia lui Sergiu (UASM, intenționează să participe): „*Eu de asemenea cred, că acest program este avantajos pentru studenți. Avantajos, pentru că putem călători, putem vedea alți oameni. Și nu este vorba de a câștiga bani, ci este vorba anume de a petrece o vară interesantă.*”

Observăm că argumentarea imaginii pozitive ale programului se efectuează în conformitate cu argumentele tipice promovate de către susținătorii acestuia. De asemenea, trebuie de menționat și faptul, că opiniile necritice expuse, arată că studenții care intenționează să participe la program, se conduc de careva așteptări pozitive, formate și încearcă să evite chiar și la nivel de posibilitate, faptul apariției a careva probleme.

Argumentându-și pozițiile, studenții s-au referit în special la următoarele **avantaje**: posibilitatea de a obține experiența nouă, de a se simți independent, de a-si îmbunătăți situația financiară, de a-si perfecționa competențele lingvistice. Reprezentanții companiilor SWT, fiind persoane cointeresate, indubitabil au afirmat că programul este unul foarte bun, referindu-se la posibilitățile studenților de a primi unele beneficii financiare, culturale, comunicaționale, cognitive etc.

Reprezentanții instituțiilor de stat de asemenea au exprimat opinii pozitive referitor la program menționând pe lângă avantajele expuse mai sus și beneficii general-sociale, precum ar fi: crearea locurilor de muncă, transfer de experiență, cultivarea spiritului de cetățean etc.

David Franz (Ambasada Statelor Unite, consul), vorbind despre avantajele programului a menționat următoarele aspecte:

- departamentul de stat SUA a dezvoltat acest program pentru a oferi studenților din diferite state posibilitatea schimbului cultural, posibilitatea de învățare a limbii engleze, de ași crea noi cunoștințe etc.
- pe lângă obiectivele declarate ale acestui program, există și motivații de altă natură: *posibilitatea de a-și îmbunătăți situația financiară.*

- Avantajul programului constă în învățarea de către studenți a unui nou stil de viață care poate fi important în țările de origine ale studenților.
- de asemenea studenții, fără să-și dea seama, sunt cei care informează societatea despre realitățile americane, despre cum este în realitate viața americană. Această motivație (ascunsă) a programului se referă și la momentele negative ale vieții americane. Fiind martori ale realității americane studenții 1) își creează o părere obiectivă despre realitatea americană 2) înțeleg că „visul american” este numai un vis.

Un aspect destul de important al analizei modelului de percepție generală a programului îl constituie momentul interiorizării unei concepții obiectiv-pozitive despre program. Prin alte cuvinte, aprecierea generală a programului presupune analiza acestuia la nivel de fapt obiectiv, experiențele personale, în acest caz, fiind depășite.

Motivația participării la program

Pentru analiza percepției subiective a programului, a principalelor avantaje ale acestuia, e important să analizăm motivația studenților, care le determină să participe la program.

Astfel, motivația plecării se referă, la aspectul subiectiv al valorificării a potențialelor beneficii.

În urma analizei motivației studenților de a participa la program s-a observat o anumită omogenitate a opiniilor. Rezultatele obținute au arătat, că nu sunt diferențe semnificative între opiniile studenților, atât din perspectiva criteriului participării la program, cât și din perspectiva mediul universitar al studentului. Astfel, majoritatea studenților au menționat drept *motive esențiale ale participării*:

- dorința de a obține experiența nouă
- dorința de a obține careva resurse financiare.

Opinia reprezentativă în acest sens a fost expusă de Valeriu (USM, a participat): „...*în primul rînd experiența, în al doilea rînd banii.*”

Este important să menționăm că semantica noțiunii de experiență în accepțiunea studenților include: vizitarea unor noi teritorii (orașe, state), comunicarea cu cetățenii Statelor Unite, contacte culturale, experiența în rezolvarea de sine stătătoare a problemelor.

Aspectul financiar al plecării a fost plasat de majoritatea intervievaților pe locuri secunde. Dar, a existat și o categorie specifică care a menționat acest motiv ca fiind unul fundamental. Aceste persoane, au demonstrat tendința de a extrapola opinia sa asupra întregii colectivități. Ca ilustrare a faptului expus putem aduce opinia Elenei (UASM, a participat): „*Cred că motivul financiar a fost principal pentru toți. A doua motivația – să ajung să am de lucru, să nu stau în Moldova să bat câinii pe drumuri.*”

Vlad (UTM, a participat): „... *banii sunt, în primul rînd, la majoritatea. Toți care pleacă – din punct de vedere financiar. Apoi, schimbul de experiență, limba s-o perfecționeze.*”

Analiza informațiilor obținute oferă posibilitatea de a afirma ca motivul financiar este perceput ca important de toți studenții, însă din perspective diferite. Astfel putem afirma că unii studenți percep resurse financiare ca scop principal, ceilalți – ca unul secundar, necesar pentru realizarea altor scopuri. Percepția resurselor financiare ca scop al participării la program, este considerată de studenți drept inadecvată, faptul demonstrat prin intenții de a-si justifica opțiunea prin generalizarea modelului, adică evitarea prezentării unui răspuns centrat pe personalitatea studentului.

Motivația financiară latentă (cu valoarea de scop) a fost manifestată mai mult de studenții UATM.

Reprezentanții companiilor SWT, cât și informatorii relevanți au de asemenea au menționat avantajele programului respectiv, menționând aspecte ce țin de: posibilitatea de a obține călători, de a deveni mai independent, de a se asigura cu resurse financiare.

Este reprezentativă, în acest context opinia d-lui Cucuș(reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene): „*Consider ca este un program bun din mai multe puncte de vedere. În primul rând deoarece permite studenților să călătorească în Statele Unite. Ca consecință – să vadă cele mai populare destinații turistice din lume. Într-al doilea rând să facă cunoștința cu experiența vieții americane, tradițiile, mentalitatea populației, modul de viață, modul de a lucra, modul de a aborda problemele și alte subiecte și respectiv acordă posibilitatea de a-și restitui cheltuielile, ca urmare a acestui program, ceea ce nu multe programe, nu multe state oferă.*”

Sursele de informare

Participarea studenților la program posibilă doar cu condiția obținerii unor informații despre acesta. Astfel aspectul informațional se prezintă a fi unul de o importanță deosebită.

Majoritatea studenților, care au participat la ședințe de focus-grup au afirmat că **informația primară** au primit-o de la colegii săi, care au participat anterior. Această opinie era una generală, atât pentru studenții care au participat la program, cât și pentru cei care intenționează să participe. În confirmarea acestui fapt pot fi menționate unele din răspunsurile studenților:

Andrei (UTM, intenționează să participe): „*Eu am obținut informația necesară de la colegii care au fost deja.*”

Alex (ASEM, a participat): „*Prieteni, colegi, publicitatea. Publicitatea pe panouri din oraș.*”

Informația obținută de la studenți a demonstrat că nu sunt rare cazurile când decizia de a participa la programul SWT, a fost luată absolut spontan, fără o anumită analiză a avantajelor sau dezavantajele, rolul predominant revenind situației și influenței colegilor.

Victor (UTM, a participat): „*De ziua studentului stăteam cu un prieten foarte bun la o bere și discutam cu o domnișoară din torent, domnișoară foarte simpatică și ea ne-a spus ca merge în America, și noi din glumă am zis ca mergem și noi. Și așa din glumă, totul a mers foarte bine.*”

Ion (UPS „Ion Creangă”, a participat): „*Stăteam la pauză cu persoanele din torent și o persoană din colectiv a spus că pleacă în America, a zis: „plec din nou”. După asta majoritatea au spus „vrei și eu” și s-a strâns un colectiv mai mare, din care toți au plecat în același loc. Eu analizând m-am gândit să plec nu cu un grup, ci să plec sigur să vad cum îmi va reuși. Asta e.*”

Vorbind despre **informație adăugătoare**, studenții în cele mai multe cazuri au menționat: companiile, cunoscuții/ prietenii, informația din internet.

Lora (ASEM, intenționează să plece): „*Informații m-a dat agenția. A mai accesat internetul. Dar vreau să menționez că informația de bază mi-a fost dată de prietena mea și avantajul a fost că noi am mers acolo unde a fost ea anterior. Asta a fost salvarea mea, că singură eu era să mă descurc. Sunt atât de multe probleme și șocuri culturale, respectiv nu eram să rezist.*”

Andrei (UASM, intenționează să participe): „*Informația primară am obținut-o din rîndul colegilor, paralel fiind la curent cu noutățile din presă, și ulterior la oficiile specializate am primit informații mai ample.*”

Informația secundară, obținută de studenți era considerată de majoritatea - suficientă. Dar, totuși au existat și opinii contrare. Spre exemplu Victor (UTM, a participat): „*Pentru mine totul era clar ce ține de RM, de ambasada, de bani. În ceea ce privește Statele Unite practic nu știam nimic. Ne-au arătat unde e Virginia, cobori din avion și fă ce vrei. De taxe, nici nu știam că taxele există. Se spunea, da, că te va întâlni omul asta, dar nu era sigur nimic. Totul ce era legat de State era neclar.*”

Printre **informațiile insuficiente** au fost menționate: informații despre taxe, despre securitatea socială din SUA, informația privind drepturile persoanei și posibilitățile de a se folosi de ele (instanțele la care pot fi depuse plîngerile, modalități de pedepsire a supervizorilor).

Se observă că studenții care au participat la program cunosc despre lacunele informaționale și pledează pentru înlăturarea acestora. Studenții care intenționează să plece, neavând experiență directă și necunoscînd despre necesitatea unor aspecte informaționale specifice, consideră că informația primită este una suficientă. De asemenea, analizând activitățile de informare realizate de companiile SWT din perspectiva informației oferite studenților, observăm că acestea diferă de la o companie la alta. Din relatările studenților:

Dumitru (UTM, a participat): „*S-a vorbit despre tot, dar taxele s-au dat la o parte.*”

Elena (UASM, a participat): „*Noi am fost foarte bine informați despre taxe, am avut chiar un seminar special la hotelul Leo-Grande.*”

În opinia studenților, **sursele prin care ar trebui să fie difuzată informația adițională** ar fi: internetul, televiziunea, radioul, broșuri/pliante, organizarea întîlnirilor cu experți din domeniu, cu autorități.

Irina (ASEM, a participat): „*Eu consider că internetul. După aceea poate broșuri, diverse publicații, care ar include tot, sistematizat și nu bucățele. Ceva sistematizat, bine gîndit, cu referințe concrete și nu doar recomandări sau sugestii.*”

Lora (ASEM, a participat): „*Consider că cea mai bună e organizarea diferitor întîlniri, pentru că anume în comunicare apar întrebări de diferit tip la care pot și date momentan și răspunsuri. Normal că și televiziunea și pliantele sunt folositoare, dar cel mai eficient este discuția propriu-zisă.*”

Cristina („Ion Creangă”, intenționează să participe): „*Eu consider că ar fi cazul să se organizeze diferite conferințe în cadrul unor instituții care sunt, unde studenții care vor să se folosească de acest program și să fie persoane competente, care ar putea să ofere răspunsuri adecvate.*”

Reprezentanții companiilor au menționat importanța aspectului informațional și au afirmat că acesta este una din direcțiile prioritare de activitatea lor. Dar, pornind de la relatările studenților putem afirma că calitatea serviciilor informaționale diferă de la o companie la altă. Mai mult decît atît, în opinia d-lui Chitaică (reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne) „*La moment companiile care se ocupă de acest program nu au o politică de informare a studentului, bine desfășurată*”, „*informația nu este desfășurată, dezvoltată așa cum trebuie să fie*”. În opinia expertului menționat „*cea mai bună metodă de informare este întîlnirea cu ei în personal, explicarea prin date și cifre, prin întrebări și răspunsuri. De informare suplimentară în opinia expertului ar trebui să fie responsabile atît instituțiile de stat cît și companiile propriu-zise.*”

Radu Cucuș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene) consideră că toată informația necesară putea să fie accesată de către studenți prin internet: „...informația privind acest program era disponibilă. Unica problemă era cunoașterea limbii engleze și accesul la internet. Deoarece chiar și fără campania care a fost inițiată de autoritățile moldovenești, cunoscând limba engleză, cunoscând internetul puteai să mergi pe web și să găsești informația detaliată referitor la acest program. Deci, atât pagina web al Departamentului de Stat al SUA are un compartiment foarte vast și foarte în detaliu referitor la SWT, cât și sunt pagini web la alte instituții, ONG-uri, organizații nono-profit, care acorda informație despre programul SWT”.

Deci, în concluzie putem afirma că lipsa informației necesare studenților, se datorează atât neimplicării raționale și complete a studenților în înțelegerea particularităților programului, cât și lipsa unor modalități de control în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate de companii. Adică, în primul caz studentul nefiind totalmente implicat, nu depune un efort necesar pentru formularea întrebărilor adecvate și nici nu se implică în căutarea răspunsurilor la aceste întrebări, pe de altă parte companiile nefiind controlate și supravegheate necesar, oferă informații incomplete și superficiale.

O eventuală soluție a problemei nominalizate ar fi stimularea la studenți a modului de analiză rațională și critică a programului prin campanii de publicitate socială, prin discutarea publică a problemelor potențiale și a modalităților de soluționare ale acestora. Respectiv e necesar efectuarea unui control permanent al calității serviciilor prestate de companiile SWT.

Amploarea tot mai mare a programului, creșterea numărului de doritori de a participa, apariția noilor companii ce prestează servicii în acest domeniu, acu intensificat politicile de promovare a serviciilor prestate de companii. Astfel, observăm o adevărată explozie publicitară în acest domeniu. Respectiv, este util de a analiza percepția unor asemenea campanii de către studenți și analiza impactului acestora asupra deciziilor lor.

Campaniile publicitare inițiate de companiilor SWT sunt percepute de studenți ca exagerate, viclene, neveridice. Majoritatea studenților fiind de părere că scopul principal al publicității este unul de a atrage clienții prin orice mijloace, chiar și prin informații ce nu corespund realității.

Irina(ASEM, a participat): „Agresivă și vicleană, pentru că în majoritatea cazurilor erau cifre nereale. Din 2005 știam de acest program și atunci nu știam ce înseamnă publicitate pe care o văd acuma. Și deja după ce au apărut placatele astea roșii și galbene, care atrag vederea. Pesete tot vedeam cifre care mi se păreau de rîs: 30 de dolari, 60, programul – 500 de lei. Vedeam amăgeală și nu înțelegeam cum lumea se duce la companiile astea și crede că cu atîția bani se va duce în SUA.”

Cristina („Ion Creangă”, intenționează să participe): „*Se face abuz de publicitate și de multa ori te convingi că nu e așa cum se spune.*”

Experții intervievați au menționat atât aspect pozitiv cât și cel negativ al acestor campanii. Aspectele pozitive țin de dovada intensificării concurenței între companiile SWT, ceea ce indirect vorbește despre o eventuală scădere a prețurilor și ridicare a calității. Aspecte negative menționate se referă la atragerea potențialilor clienți prin promovarea unei informații manipulatorii. Un alt aspect negativ se referă la o posibilă dezorientare a potențialului participant determinată de un exces de informații publicitare.

Considerăm, că pentru a evita potențialele probleme ce pot apărea din cauza neveridicității informației difuzate este nevoie de o evaluare periodică a mesajelor publicitare apărute și de informare a studenților în ceea ce privește posibilitățile de a sancționa companiile care oferă informații publicitare care nu corespund situației reale a lucrurilor.

Calitatea serviciilor prestate de companiile WT și responsabilitățile părților implicate

Un aspect esențial al activității companiilor WT îl reprezintă aspectul calității serviciilor prestate.

Pornind de la faptul că toate companiile WT, activează în acest domeniu, se conduc de prevederile unice a programului, însă, calitatea serviciilor prestate de aceste companii se prezintă a fi una diferită.

Pentru a confirma acesta ipoteză vom porni de la opiniile concrete ale studenților:

Ana (UTM, a participat): *„Toate agențiile care se ocupă de programul WT, indiferent de tipul de vize, tipul de program, toate caută, ca și orice întreprindere, caută un profit. Evident că calitatea depinde deja de practica studentului, de timpul cât activează agenția, de situația agenției pe piață ș.a.m.d.”*

Ion (I .Creangă, a participat): *„N-ași putea să fac o listă de companii care sunt anume bune și care mai puțin bune. Scopul pe care-l urmăresc majoritatea companiilor este nu de a presta servicii calitative, ci servicii cantitative. Cât mai mulți studenți se adresează la compania lor, respectiv au și un profit mai mare. Mai mult se orientează spre cantitate și profit decât spre calitate și o reputație de lungă durată După părerea mea raportul companiilor ce se orientează spre calitate față de cele care se orientează spre cantitate este 30/70.”*

Irina (UASM, intenționează): *„Vorbind despre taxe, aceste companii diferă foarte mult una de altă. Același lucru e și cu calitatea serviciilor.”*

Opiniile expuse de studenți au fost confirmate de opiniile reprezentanții companiilor WT. Trebuie de menționat însă că reprezentanții companiilor cu o reputație mai puțin favorabilă, au afirmat despre faptul inexistenței diferențelor mari în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate.

Radu Cucoș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene), analizând acest subiect a menționat: *„Serviciile - da. Analizând activitatea lor pot să spun că diferă, în special sub aspect informațional.”*

În conformitatea cu prevederile programului SWT, companiile din Moldova, în majoritatea sa, reprezintă companiile-sponsor din SUA. Respectiv obligațiunile fundamentale ale acestora se rezumă la următoarele activități:

- Servicii de informare
- Servicii de consultare
- Servicii de perfectare a actelor
- Servicii de mediere între organizațiile-sponsor din SUA (ce prevăd asigurarea unui contract de muncă și controlul realizării acestor prevederi)

Reprezentanții companiilor SWT, vorbind despre responsabilitățile asumate de companie, au expus mai multe puncte de vedere. Pentru a efectua o oarecare apreciere a calității serviciilor prestate este nevoie de a analiza detaliată a percepției responsabilităților asumate. Trebuie de menționat faptul că reprezentanții companiilor s-au referit aproximativ activități:

Mereacre Elena (SEUC, coordonator de program) a menționat:

- Consultanța
- Asigurarea unui contract
- Medierea
- Informarea permanentă

Chetreanu Pavel (ADIRA, coordonator de proiect) a menționat următoarele responsabilități:

- Găsim un loc de muncă, prin partenerul din SUA
- Procesăm actele
- Programarea la ambasada
- Rezervarea biletelor la avion
- Oferirea informației necesare

Dar indiferent de acest fapt, obligațiunile menționate au fost privite din poziții diferite. Astfel, unele companii au pus accentul pe aspecte tehnice, de mediere, afirmând că doar reprezintă companiile din SUA, altele au afirmat că colaborează cu companiile din SUA. Astfel, anumite companii își analizează obligațiunile din perspectiva strict-limitată și nu-și asumă o anumită responsabilitate generală, celelalte declară că poartă răspundere generală, și își asumă responsabilitate directă față de calitatea serviciilor prestate. Drept confirmare a tezei anunțate poate servi faptul respingerii de către Ambasada SUA a cererilor de acordare de vize la 11 companii SWT, din cauza ratei joase a întoarcerilor în termenul prevăzut de Ministerul Educației și Tineretului. Presupunem, că una dintre cauzele principale de neîntoarcere la timp a studenților în termenul stabilit a fost apariția anumitor probleme în SUA, care la rîndul său au necesitat un oarecare termen de soluționare, direct dependent de nivelul de cunoștințe privind modalități de soluționare ale acestora; sau o a doua cauza potențială a ratei joase de revenire la timp a studenților poate fi de natura contractuală. În ambele cazuri apariția problemei menționate se datorează atitudinii iresponsabile a reprezentanților companiilor SWT din Moldova față de obligațiunile sale directe.

Astfel, observăm că formal obligațiunile companiilor sunt analizate de către reprezentanții acestora din perspectiva unor standarde existente, realizarea reală a acestora este diferită. Considerăm, că calitatea serviciilor prestate de companiile SWT este direct dependentă de perceperea statutului și a rolului organizației. Respectiv, pentru a evita momente de percepție

diferențiată a statutului, considerăm că toate companiile trebuie să posede un statut similar bine precizat cu anumite drepturi și responsabilități concrete.

Opinia ca obligațiunile trebuie să derive din statutul unic al companiilor WT, ceea ce la momentul actual lipsește, a fost expusă și de Radu Cucuș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene), care a menționat următoarele: „*Statutul juridic, din cîte am analizat noi, companiile în cauză sunt companii au statut de organizație non-guvernamentală, sunt care au statut de asociație obștească, sunt care au statut de companie turistică. Adică în prezent au mai multe statute, dar cum am menționat, trebuie de reglementat juridic care statut juridic concret va fi.*”

De asemenea un importat rol în asigurarea calității îi revine standardelor de calitate, care ar trebui să indice servicii concrete care ar trebui să presteze compania, faptul cum trebuie să fie prestate aceste servicii și finalitatea acestora. Inexistența la moment a acestor standarde determină existența unei neclarități privind numărul, esența și tehnologia de prestare a serviciilor. Analizînd cauzele realizării neuniforme a obligațiunilor sale dl. Cucuș a menționat că: „*Argumentînd cauza acestei diferențe expertul citat a menționat: „În primul rînd, pentru că nu există careva standarde în acest domeniu. Companiile nu au niște criterii stabilite de autoritățile moldovenești cum să activeze. ... Da, poate rolul lor primordial este de intermediar - a lua și a expedia studentul, dar dorința noastră ar fi că ele să se includă mai activ inclusiv și în monitorizarea studentului după hotare.*”

În concluzie, putem afirma că ridicarea nivelului de calitate a serviciilor oferite poate fi atins prin:

- Clarificarea statutului juridic al companiilor SWT
- Elaborarea standardelor de calitate, care vor stipula diversitatea, conținutul și finalitatea serviciilor
- Evaluarea periodică a activității companiilor SWT, reieșind din standarde ce vor fi elaborate.

Pentru formarea unei imagini complete a situației este nevoie de analiză a responsabilităților asumate de către **compania-sponsor** din SUA.

Vorbînd despre responsabilitățile companiei-sponsor, majoritatea intervievaților au menționat: consultarea și contribuția la soluționarea problemelor.

Florea Sergiu (Student Travel, coordonator de program) a menționat, că prin intermediul companiilor respective se obțin oferte de muncă, se asigură obținerea asigurării medicale, că companiile asigură suport permanent în soluționarea problemelor ce apar.

Analiza informației obținute din interviuri cu reprezentanții companiilor a confirmat teza, în conformitate cu care colaborarea dintre compania-sponsor din SUA și compania din Moldova,

nu sunt uniforme și poartă un caracter diferențiat, totodată nefiind clar completamente modul de colaborare dintre companiile menționate.

Analiza efectuată ar fi una incompletă fără menționarea responsabilităților studenților.

În conformitate cu prevederile programului obligațiile de bază ale studenților sunt:

- informarea imediată a companiei sponsor despre sosirea în SUA, în vederea validării participării active la program.
- informarea în termen de 10 zile a companiei sponsor despre adresa de domiciliere în SUA sau schimbarea acesteia
- solicitarea permisiunii companiei sponsor de schimbare a locului de muncă. (schimbarea fără autorizare a locului de muncă poate duce la terminarea imediată a programului)
- coordonarea cu compania sponsor a posibilității de a munci la mai multe locuri de muncă
- returnarea în Moldova după finalizarea programului
- posedarea asigurării medicale pentru întreaga perioadă de participare la program.

În opinia reprezentanților companiilor SWT, obligațiile fundamentale ale studenților se referă la prezentarea documentației necesare și la întoarcerea la timpul stabilit. Astfel, menționarea doar a două componente din cele necesare, demonstrează faptul atitudinii neglijente a companiilor față de informarea studenților privind obligațiunile acestora, ceea ce în conformitate cu ipoteza analizată mai sus, poate cauza apariția unor probleme ce țin de participarea la program.

Reieșind din cele spuse, concludem că activitatea de moment a companiilor nu corespunde necesităților obiective a studenților și necesită a fi revizuită. Acțiunile necesare pentru corectare a situației sunt compatibile cu cele propuse anterior.

Aspecte financiare ale participării la program

Un aspect esențial al participării la program îl constituie aspectul financiar. Participarea la program presupune investiții financiare.

Respectiv, o atenție deosebită trebuie să fie acordată aspectului financiar.

Reieșind din cele menționate în cadrul focus-grupurilor realizate cu studenți la un nivel aprofundat a fost abordată problema costului programului (plătit la companie), cunoașterii de către studenți a specificului cheltuielilor companiei, problema restituirii resurselor investite și a profitului potențial.

De obicei companiile din Republica Moldova, vorbind despre costul programului se referă la următoarele componente: costul programului, taxa SEVIS (de obicei se include în costul programului), taxa de viză (Ambasada SUA) și bilete la avion tur-retur.

Componenta cea mai „enigmatică” este așa numitul *cost de program*, care presupune cheltuieli pentru următoarele servicii:

- Pre-interviuri cu reprezentanții companiei Work and Travel
- Orientare și interviuri cu reprezentanții companiei-sponsor din SUA
- Procesarea actelor pentru obținerea formularului DS-2019
- Tipărirea formularului DS-2019, necesar aplicării pentru viza J-1 și care va da dreptul de muncă pe perioada programului. Obținerea formularului I-901, dovada achitării taxei SEVIS.
- Asistența în întocmirea documentelor pentru obținerea vizei și depunerea lor la Ambasada
- Asistența în încheierea asigurării medicale și rezervării biletului de avion
- Oferta de muncă de la un angajator american ce include informații referitoare la salarizare, număr de ore lucrate, cazare, indicații despre cum să ajungi la locul de muncă
- Materiale informative referitoare la actele necesare pe perioada șederii în State: social security card, taxe, bănci etc.
- Asistența pe toată durata programului

La nivel cel mai general, costul programului presupune costul serviciilor oferite de către compania din Moldova și costul serviciilor companiei-sponsor din SUA. Reprezentanții companiilor SWT în majoritatea sa, care au fost intervievați au refuzat să comunice valoarea financiară ce-i revine sponsorului de viză din SUA și cea a companiei din Moldova. Informația la acest capitol a fost oferită doar de reprezentantul companiei ADIRA, care a afirmat că sponsorului de viză din SUA îi revine 450 USD și 300 USD - serviciile companiei din Moldova.

Costul participării la program

Compania	STM Acord	ADIRA	Student Travel	Student Adveture	Cavalio
Contractul propus de companie (USD)	1 085*	970	935	1065	980
Contractul propriu (USD)	985*	770	785	835	830

* - informația de pe sit-ul oficial al companiei

Notă: în sumele prezentate se include valoarea taxei SEVIS

Respectiv, valoarea celorlalte componente este publică:

1. Taxa SEVIS - 35 USD
2. Taxa de viză - 131 USD
3. Bilet de avion - in dependență de destinație.

Trebuie de menționat faptul că toți studenții care au participat la program au menționat că costul programului este unul exagerat, afirmând că costul real al acestuia trebuie să fie în jur la 600-700 USD (până la 800 USD).

Din opiniile studenților putem menționa următoarele:

Oxana (UTM, a participat): „*Noi am plătit la 1300USD plus biletul. Ar trebui să fie 600-700USD.*”

Cristina („*Ion Creangă*”, intenționează să participe): „*Eu am achitat 1025 USD, dar cred că ar trebui să fie vreo 500 de dolari.*”

Studenții care au participat la program anul trecut au achitat pentru program cca. 1200 USD (-/- 100 USD), anul acesta însă, valoarea medie achitată de studenți care s-au înscris pentru anul 2008 a fost de 1025 (-/-50 USD, în dependență de companie). Acest fapt demonstrează apariția unei tendințe pozitive de micșorare a dispersiei în ceea ce privește costul cerut de companii și de micșorare însăși a sumei achitate. Acest fapt se explică prin creșterea atractivității a acestui domeniu de activitate din cauza sporirii continue a numărului de doritori de a participa la program. Atractivitatea respectivă determină proliferarea companiilor ce se concentrează pe prestarea serviciilor în această sferă. Astfel cererea continuă și creșterea numărului de companii, a intensificat concurența în acest domeniu, ceea ce a avut un impact pozitiv și asupra costului programului.

Opinia similară a fost expusă și de Ruslan Chitaică (reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne) care a afirmat că „*apare concurența, respectiv fiecare companie vrea să atragă studenții și prin asta se micșorează plata pentru programul dat*”.

Un important aspect ce ține de ***dinamica costului*** programului a fost menționat de dl. Cucuș(reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor

Externe și Integrării Europene) care a afirmat că „ *trebuie ca companiile să aibă anumite condiții să fie nevoiți să facă ceva ca prețurile să scadă*”. Adică, informatorul relevant a menționat și aspectul non-concurențial al procesului de diminuare a costului, pledînd pentru importanța factorului social și anume cel al posibilității studenților de a critica activ și public atât calitatea serviciilor oferite, cît și costul acestora, ceea ce în opinia expertului inevitabil va influența dinamica costului programului.

Vorbind despre *sursa principală de finanțare a participării la program* majoritatea absolută a studenților ce au participat la focus-grupurile realizate au afirmat că - sunt părinții

Un aspect important este legat de *restituirea resurselor financiare investite*.

Persoanele care au participat la program au afirmat că și-au restituit banii în decurs de 1,5 – 2 luni și că în cazul eventualei participări își vor restitui investițiile în decursul perioadei similare. Studenții care nu au practica de participare la program, dar intenționează să facă acest lucru au menționat că își vor restitui banii în decurs a mai mult de 2 luni. Un număr semnificativ de doritori de a participa au afirmat că nici nu s-au gîndit la acest lucru.

În afara restituirii resurselor investite, majoritatea studenților au avut careva așteptări financiare de la participarea la program. Astfel, rezultatele obținute au arătat că studenții ce au participat la program au avut așteptări financiare superioare studenților care intenționează să plece. De asemenea s-a observat că reprezentantele sexului feminin au așteptări mai financiare mai mari în comparație cu reprezentanții sexului masculin. Din persoanele care au participat la program, reprezentanții sexului masculin în majoritatea cazurilor au menționat 5-6 mii USD(venitul brut), reprezentantele sexului feminin au menționat sumă de 7-8mii USD. S-a observat și o oarecare relație între poziția socială a persoanei și așteptările financiare de la program. Aceasta relație fiind direct proporțională. Astfel studenții cu o reușită academică mai evidentă și activi social au demonstrat existența unor așteptări mai mari.

În spre deosebire de aceștia, studenții care intenționează să plece au dat răspunsuri de un grad înalt de omogenitate, profitul așteptat fiind de 2-3 mii USD, lipsa unei diferențieri semnificative în conformitate cu variabila sex.

Existența acestei diferențieri în răspunsurile date de studenții care au participat la program și cei care intenționează să participe, poate fi explicată din perspectiva transferului experienței asupra ideilor inițiale, altfel spus după participarea la program și cunoașterea posibilităților reale de a avea un venit, și nu în ultimul rînd obținerea acestuia, a permis studenților să relateze despre așteptările lor cele mai optimiste; care respectiv nu au fost expuse de către cei care intenționează să participe din cauza necunoașterii sigure a modalităților reale de a avea venituri suplimentare celorla prevăzute în contractul de muncă semnat. Așa deci considerăm că studenții care au avut

experiență pozitivă și au obținut venituri semnificative, au tendința de a răspunde la întrebarea privind așteptările financiare conform standardului maxim.

Problemele participanților la program

Începând cu lansarea programului și până în prezent participarea studenților la programul SWT a fost însoțită de multiplele probleme, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și pe teritoriul țării-gazdă.

Astfel apariția și menținerea a unor probleme în acesta sferă demonstrează existența unor lacune în activitatea părților implicate în realizarea și controlul realizării programului SWT.

Problemele potențiale au fost analizate la nivel de locul apariției acestora:

- Problemele cu care se confruntă studenții pe teritoriul RM
- Problemele cu care se confruntă studenții pe teritoriului SUA

Problemele principale cu care se confruntă participanții la program în țară sunt: problemele financiare, problemele ce țin de mediul universitar, surse de informare, probleme ce țin de politica statului.

Dumitru(UTM, a participat): *„Partea financiară, universitatea, chiar și statul. Nimeni nu este cointeresat ca studenții să plece, toți doar încearcă să bareze acest proces.”*

Andrei(UASM, intenționează): *„Statul nu ne dă voie. Chiar să luăm facultatea noastră, pe noi ne impun să plătim contractul pe anul viitor, ca să ne pună ștampila în carnetul de note și să semneze. Ar fi de dorit să nu ne pună restanțe. Să avem posibilitate să dam examene mai devreme.”*

Reieșind din răspunsurile studenților la întrebarea privind problemele din țară, observăm că cele mai fundamentale probleme țin de mediul universitar și de neclaritatea poziției oficiale ale statului.

Astfel, vorbind despre instituțiile de învățământ din care fac parte studenții au menționat persistența unei atitudini sceptice față de programul dat. Studenții de la USM și ASEM au menționat problemele de atitudinea neglijentă a personalului față de documentația necesară studenților doritori de a participa la program. Studenții de al UTM, UASM, Universitatea Pedagogică „Ion Creangă” au menționat problemele ce țin de introducerea unor obligațiuni suplimentare pentru studenți precum ar fi spre exemplu cazul cu necesitatea achitării contractului pentru anul de studii viitor, problemele ce țin de dezinteresul profesorilor de a colabora adecvat cu participanții la program.

Analizând aceste fapte putem menționa ca universitățile au manifestat atitudinea negativă față de acest program și o vor manifesta și în continuare. Această poziție se explică prin faptul că respectivul program în opinia studenților duce la apariția nu atât a unui vacuum de cunoștințe, cât la liberalizarea atitudinii față de procesul instructiv-didactic. Astfel, studenții care participă la program inițial se preocupă de activitățile privind înscriere, apoi activități de pregătire de program, ceea ce determină un oarecare transfer de atenție a studentului în sfera respectivă, ceea

ce poate avea consecințe negative asupra reușitei universitare cât și asupra atitudinii față de procesul didactic. În afară de aceasta se consideră că datorită termenului precoce, de start al programului studenții-participanți înțelegând inevitabilitatea transferului evaluării pentru perioada de toamnă sunt stimulați să adopte o strategie liberală de frecvență și învățare. Pe lângă aceasta studenții revenind în țară și fiind puși în situație să susțină probele de evaluare ramase sau transferate din anul precedent de studii, au posibilitate de a evita potențialele probleme prin intermediul modalităților ilegitime. Prin alte cuvinte, în locul pregătirii și susținerii formalizate a probelor de evaluare, studenții pot să aleagă strategia mituirii profesorului responsabil de disciplină.

Astfel pentru a evita apariția unor eventuale probleme ce țin de mediul universitar, considerăm că este necesar de:

- De coordonat deciziile privind participanții la program nemijlocit cu studenții, în scopul stabilirii responsabilităților reciproce și a drepturilor fiecărei din părți în cazul nerespectării responsabilităților asumate.
- Informarea generală a tuturor angajaților din mediul universitar, care într-o măsură sau altă au de a face cu potențialii participanți la program despre drepturile și obligațiunile părților (stabilite în rezultatul dialogului constructiv între reprezentanții acestora)
- Repartizarea funcțiilor de analiză a cazurilor ce țin de încălcarea drepturilor și responsabilităților stabilite.

Considerăm că eficiența procesului instructiv-didactic în cazul studenților doritori de a participa la programul SWT poate fi asigurată prin:

- Introducerea sistemului de evaluare în două etape, care ar prevedea susținerea unui test obligatoriu la disciplinele studiate pînă la plecare și după întoarcere a studentului
- Obligarea susținerii tezei de an pînă la plecarea
- Oferirea studenților consultațiilor teoretice la disciplinele, înainte de susținere al părții a doua a examenului.

Trebuie de menționat faptul că opiniile studenților referitor la soluționarea problemelor ce țin de studii au fost foarte variate: de la liberalizarea sistemului de învățământ, prin introducerea frecvenței libere și a posibilității de a fi examinat la dorința studentului, pînă la controlul respectării regulilor universitare

Analizînd *problema poziției neclare a statului*, putem afirma că studenții percep poziția statului mai mult ca una negativă decît pozitivă. Studenții considerînd că programul dat, reprezintă un potențial pericol pentru stat. Esența acestuia în opinia studenților constă în apariția unui sentiment de insatisfacție de situația din țară, neîncredere tot mai accentuată față de instituțiile de stat și poate avea ca efect sau intensificarea dorinței de a părăsi teritoriul Republicii

Moldova, sau de a încerca de a modifica ceva, ceea ce nu va fi posibil și va duce la aceeași dorință de a pleca. Pe de altă parte aceasta opinie nu poate fi confirmată pornind de la analiza poziției și acțiunilor instituțiilor de stat. Opiniile reprezentanților instituțiilor de stat despre program este una pozitivă, ceea ce este confirmat și prin acțiunile ce au fost, sunt și se planifică a fi implementate. Acțiunile Ministerului Educației și Tineretului orientate spre clarificarea posibilitățile studenților de a susține sau a transfera examenele, apariția paginii specializate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene referitor la programul SWT, proiectul de informare a studenților despre drepturile și obligațiunile părților implicate, realizat prin intermediul a unor *flyere*, care vor fi oferite fiecărui participant la program etc., toate acestea vorbesc despre responsabilitatea instituțiilor de stat pentru derularea eficientă și corectă a programului SWT. Creșterea numărului de companii ce se ocupă de prestarea serviciilor SWT de asemenea indică lipsa a unor mecanisme de inhibare a acestui program. Așa deci considerăm că perceperea poziției „statului”, ca unei poziții negative nu este justificată prin fapte concrete și poate fi schimbată prin implicarea activă și continuă a instituțiilor de stat în perfecționarea situației din acest domeniu. Nu putem să nu menționăm și faptul că mulți studenți consideră ca acțiunile întreprinse de către organele de stat nu erau unele efectuate la timp, ci întârziate și derivate din necesitatea reacției organelor de stat la apariția unor probleme, ce au început să pună la îndoială posibilitatea statului de a ține în controlul său sfera respectivă. Însă trebuie de menționat că programul a devenit popular doar ultimii trei ani, și acțiunile instituțiilor de stat au fost în conformitate cu necesitățile apărute.

În concluzie putem afirma că intervenția a statului în domeniul dat este una insuficientă și necesită o anumită intensificare. Dar, totodată nu putem afirma că acest program este privit ca unul negativ.

Problemele cu un impact cel mai simțitor asupra participanților la programul SWT, atât în opinia studenților, cât și în opinia experților sunt cele ce pot apărea pe teritoriul țării-gază.

La nivel cel mai general, ***problemele care sunt considerate de o importanță maximă*** sunt: nerespectarea regulilor de către angajator, probleme ce țin de cazare, integrare a studenților, asigurarea medicală, neclaritatea situației cu taxe, lipsa informației privind modalitățile de soluționare a problemelor ce apar.

Informația mai detaliată despre problemele a fost obținută de la studenții care au participat la program și au acumulat anumite experiențe personale. Din opiniile expuse putem menționa:

Ana(UTM, a participat): „*Prima este nerespectarea regulilor de către angajatori, condițiile de cazare și adaptarea - foarte mulți nu se pot adapta.*”

Mihai(ASEM, a participat): *„Probleme cu angajatorul. Acesta nu-și executa în mod necesar serviciile lui - de a oferi gazdă, serviciu la timp, transportul.”*

O experiență reprezentativă a fost relatată de Vlad (UTM, a participat) care a colaborat cu compania SEUC: *„Problemele s-au început de la început. Cum numai am ajuns, ne-au spus că ne ducem într-un loc, ne-au dus în alt loc. Cazarea a fost dezastruoasă. Ne-au găsit la 15 persoane o casă. Restul a dormit care și pe unde. Primele două săptămâni am așteptat lucrul. Unii nu au avut 1,5 luni social security number și nu aveau ce mânca și unde dormi, furau de la magazinul unde lucram noi. Primele două săptămâni eu am avut de lucru 40 de ore, apoi am început două, trei zile pe săptămână. Deci trebuia să faci bani să trăiești să mănânci și încă să întorci și la părinți. Eu am plecat de acolo. Am plecat în alt stat, în alt oraș. Am început totul de la început. Și nu a mai avut nici o legătură cu firma de aici, care mi-a propus lucru. Majoritatea, practic 90% au venit fără bani care ei au pus pentru program.”*

Observăm că problemele ce apar sunt determinate în mare parte de încălcarea prevederilor contractuale de către angajator sau student. Respectiv, considerăm că aceste încălcări sunt determinate de activitatea inefficientă și incompletă atât a companiei din SUA care propune contracte de muncă și respectiv trebuie să garanteze valabilitatea și stabilitate a acestora, cât și companiei din Moldova, care ar trebui să asigure informarea completă privind potențialele probleme și soluționarea acestora. Din studenții, ce au participat la ședințe de focus-grup cele mai multe probleme au fost întâmpinate de persoane care au apelat la serviciile companiilor CTD, SEUC, ASET.

Studenții care intenționează să participe la program au expus opinii cu mult mai generale, ceea ce indică lipsa a informației complete referitor la acest aspect al plecării. De asemenea s-a observat că nivelul de cunoaștere a potențialelor problemelor și a modalităților de soluționare ale acestora este mai evidențiat la studenții USM și ASEM. Studenții de la UASM, UTM, „Ion Creangă” s-au expus într-un mod fragmentar și general. Opinia mai completă și adecvată a fost expusă de Andrei(UASM, intenționează): *„Eu aș menționa cele mai probabile probleme: deplasarea de la aeroport la destinație, probleme de comunicare, probleme care pot apărea din nerespectarea clauzelor contractului, adică mărirea taxei pentru casă, mărirea orelor de lucru, over-time la preț obișnuit.”*

Pornind de la informația analizată mai sus observăm că studenții ce intenționează să plece, indiferent de la multiplele mențiuni, analize și abordări ale potențialelor probleme, în mare măsură nu dispun de informația detaliată la acest capitol. Informația cunoscută este una generală, ceea ce demonstrează lipsa unei atitudini critice și raționale față de participarea la program. Considerăm, că o modalitate reală de a reduce numărul problemelor ar fi stimularea studenților spre o abordare rațional-critică a participării la program și orientarea acestora spre sursele de

informație necesară. Acest lucru poate fi efectuat prin publicitate socială, organizarea unor întâlniri cu studenții care s-au ciocnit de problemele tipice cu participarea și a experților, care ar contribui la abordarea detaliată a cazurilor și la explicarea modelului acțional adecvat de rezolvare a unor asemenea probleme.

Experții intervievați au completat răspunsurile studenților:

Ruslan Chitaică (reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne) a menționat că principalele probleme cu care poate să se confrunte studenții în SUA sunt probleme legate de muncă, de condițiile de cazare și alimentație.

Radu Cucuș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene) a exprimat o opinie destul de amplă și importantă în această privință: „În primul rând sunt probleme de două tipuri: prima, este faptul că nu i se asigură condițiile prevăzute în contract sau promise aici în Moldova - el pleacă în SUA și nu este munca stipulată în contract, nu sunt condițiile de trai stipulate în contract, nu este plata(salariul) stipulată în contract și a doua, problemele care apar în urma acțiunilor nemijlocit al studentului...Cea mai mare problemă cu care noi ne-am întâmpinat mai des este faptul că studenții pleacă la alți angajatori pentru o sumă de bani mai mare, fără ca să anunțe sau să ia acceptul primului angajator.”

Observăm, că opiniile experților confirmă teza în conformitate cu care apariția și amploarea problemelor pe teritoriul SUA sunt determinate de activitatea imperfectă a unor companii, care în nu garantează respectarea prevederilor contractuale, nu oferă informații complete referitor la drepturile, obligațiile, problemele și cai de soluționare ale acestora.

Analiza opiniilor referitoare la soluționare a problemelor a evidențiat două modele specifice de percepție a modelelor de soluționare ale problemelor:

1. Modelul autonom de rezolvare a problemei, bazat pe responsabilitatea individuală a persoanei
2. Modelul responsabilizării companiei

Primul model presupune rolul fundamental al persoanei în soluționarea problemei apărute, adică persoana încercă să rezolve de sine stătător problema și în cazul eșecului apelează la companie. Acest model a fost înaintat de studenți care au afirmat că sunt în stare să-și rezolve problemele sale, pentru asta au nevoie doar de informații necesare.

Al doilea model a fost susținut de experții intervievați, care au pus accentul pe contribuția companiilor și a instituțiilor guvernamentale la soluționarea acestor probleme.

Existența acestor deosebiri în abordarea procesului de soluționare a problemelor se explică prin faptul că în primul caz, studenții încearcă să urmeze stereotipul persoanei mature, capabile să se

descurce în orice situație, în cel de-al doilea caz predominând aspectul instituțional determinat de abordare profesionistă a subiectului abordat.

În conformitate cu opinia experților rolul primordial în soluționarea problemelor ar trebui să revină companiei din Moldova:

Ruslan Chitaică (reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne): *„Compania din Moldova ar trebui să fie responsabilă. ... Eu consider, că fiecare companie(din Moldova) ar trebui să aibă un reprezentant în SUA, care trebuie să se deplaseze acolo, unde au apărut careva probleme dintre aplicant și angajator.”*

Radu Cucuș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene) : *„Cele mai multe obligații ce țin de desfășurarea corectă a programului ar trebui să le aibă companiile din Moldova. Deja ceea ce ține de probleme concrete în care compania nu cooperează sau nu are mijloace de soluționare concrete, respectiv autoritățile de stat.”*

Referindu-se la reglementarea relațiilor dintre părțile responsabile dl. Cucuș a afirmat: *„Noi pledăm pentru ceea ce să fie semnat un contract, în care este stipulat concret în cazul dat ce se întâmplă și cine este responsabil. Pe teritoriul Moldovei dacă se întâmplă cine e responsabil, pe teritoriul SUA dacă se întâmplă cine este responsabil.”*

Respectiv observăm că în opinia experților este nevoie de o anumită responsabilizare a companiilor din Moldova privitor la contribuția acestora la soluționarea problemelor cu care se confruntă în SUA.

Pornind de la faptul apariției problemelor pe teritoriul unui stat, cu o anumită situație specifică (economică, juridică, socială) și cunoscând că aceste probleme pot fi abordate și soluționate doar în conformitate cu prevederile oficiale ale statului respectiv, concludem că de soluționarea acestora ar trebui să fie responsabilă compania locală. Dar, totodată luând în considerație anumite aspecte ce țin de competențe lingvistice, percepția diferenței culturale etc., considerăm că inițierea procesului de rezolvare a problemei ar trebui să fie efectuată atât direct, cât și prin intermediul companiei din Moldova. În cazul în care studentul a apelat compania din Moldova, privind o anumită problemă, această companie ar trebui să poarte întreaga responsabilitate de soluționare a acesteia și să țină contactul permanent cu acest student. De asemenea, considerăm că dacă compania din SUA nu a contribuit la soluționarea eficientă a unor probleme în termenii stabiliți, studentul să anunțe despre acest fapt compania din Moldova, care să comunice despre încălcările efectuate organelor prin intermediul cărora ar fi posibilă apărarea intereselor persoanei în instanțele de judecată.

Considerăm, că apariția și nerezolvarea problemelor în țara-gazdă contribuie la înrăutățirea stării financiare și morale a studentului, ceea ce poate determina încălcarea limitei de ședere pe teritoriul țării-gazdă.

Reprezentantul Ambasadei Statelor Unite ale Americii, nu a stipulat careva probleme specifice, ci a propus o abordare sintetică a acestei teme din perspectiva de activitate a companiilor locale.

Din această perspectivă cele mai frecvente probleme cu care se confruntă studenții se referă la:

- calitatea proastă a serviciilor de informare și orientare pe care le oferă companiile. Această problemă este cauzată de incapacitatea unor companii de a lucra cu un număr mare de studenți. Unele companii nu își evaluează corect capacitățile, acceptă prea multe cereri din partea studenților conștientizând că nu vor reuși să ofere servicii depline tuturor studenților.
- Mecanisme slabe de monitorizare a calității serviciilor prestate de companii, care trebuie efectuate de către actorii locali în primul rând
- Capacitățile slabe a companiilor și actorilor locali de a media relațiile cu MET, pentru a reduce neînțelegerile cu universitățile. Companiile au dezvoltat programe comune cu partenerii SUA, fără a implica administrațiile universităților. Evident că astfel de abordări au cauzat mai multe reacții negative față de absențele studenților. Ambasada SUA a recomandat companiilor sponsor de vize americane să își promoveze programele de comun cu universitățile pentru a evita înțelegerea greșită a misiunii programului și pentru a crea o opinie publică pozitivă despre program.
- Există companii care inițial își propun medierea unor servicii ilegale, încercând să introducă în program studenți care au alte interese, de cât cele de a participa conform regulamentului. Din această perspectivă ambasada SUA va sista colaborarea cu companii care permit încălcarea regulamentului de participare la acest program.
- Există studenți care o dată ajunși în SUA caută să schimbe statutul, orice schimbare de statut, chiar și legală, este o încălcare a prevederilor programului.

Observăm, că modul de abordare a problemelor utilizat de dl. Franz a fost unul indirect și orientat spre critica activității companiilor din Moldova.

Activitățile strategice de soluționare a problemelor în opinia d-lui Franz (Ambasada Statelor Unite, consul), ar trebui să se fundamenteze pe următoarele aspecte:

- stabilirea unor parteneriate durabile între toți actorii locali precum companii, MET, universități, centrul anti – trafic, ONG-uri active în domeniu. Astfel încât toate deciziile luate să fie unele consultate și de parteneriat.

- Informarea corectă a opiniei publice despre misiunea programului. Din cauza mai multor experiențe subiective, opinia publică este dominată mai mult de zvonuri despre program. Din partea ambasadei SUA, vor fi luate toate măsurile pentru a motiva sponsorii, companiile americane să se implice în acest proces.
- Utilizarea mai multor mecanisme de comunicare cu studenții, mecanisme interactive, care le vor permite să evite greșelile frecvente.
- Elaborarea unei liste de indicatori în ce privește modalitatea de selectare a companiei de către studenți. În acest sens ambasada va elabora o listă de costuri legată de participare la program, astfel studenții să poată compara prețurile inițiale cu taxele propuse de companii.

Recomandările practice privind soluționarea problemelor potențiale ale participanților la programul SWT:

- Concretizarea statutului juridic al companiilor SWT.
- Stipularea detaliată a obligațiilor companiilor SWT
- Elaborarea unor standarde de calitate care ar asigura universalitatea modelului și conținutului de activitate și ar permite evaluarea adecvată a activității companiilor date.
- Crearea comisiei de supraveghere a activității companiilor SWT
- Crearea unor mecanisme de implicare a studenților în procesul de reglementare a activității companiilor SWT
- Concretizarea poziției instituțiilor superioare de învățământ privind programul SWT, care ar include stipularea exactă a drepturilor și obligațiilor, atât a personalului universitar cât și a studentului ce intenționează să participe la program (stabilite prin cooperare a părților)
- Crearea la participanți a unei atitudini conștiente și chiar critice față de program.
- Precizarea aspectelor de colaborare și responsabilitate între companiile din Moldova și companiile-sponsor
- Formarea unui mecanism de implicare operativă și eficientă de rezolvare a problemei prin intermediul companiei din Moldova, cât și de pedepsire a companiei din SUA în cazul neîndeplinirii obligațiilor sale față de student prin intermediu companiei.

Încălcarea limitei de ședere

O problemă destul de stringentă devine problema încălcării limitei de ședere în SUA și cea a neîntoarcerii. Conform cifrelor făcute publice în anul 2007 din 5041 de studenți doar 36% s-au întors în termenii stabiliți.

Reprezentanții companiilor SWT au menționat, că motivele cele mai frecvente ale neîntoarcerii în limitele termenului stabilit sunt: dorința de a câștiga cât mai mult, dorința de a călători.

Analizând răspunsurile studenților care au participat la focu-grupurile realizate, s-a observat persistența a două opinii cele mai frecvente privitor la problema neîntoarcerii:

- Superioritatea calității vieții
- Neîntoarcerea banilor investiți

Trebuie de menționat că studenții nu au manifestat tendința de a analiza separat încălcarea limitei de ședere și neîntoarcerea. Considerăm că acesta diferențiere este una substanțială, care permite clarificarea situației create. Astfel, considerăm că neîntoarcerea la timp a resurselor financiare poate cauza depășirea termenului oficial stabilit de ședere pe teritoriul țării-gazdă. La rândul său, decizia de a rămâne se formează la student pe parcursul aflării pe teritoriul SUA și este realizată în practică doar cu condiția convingerii complete în justificarea acestui pas.

E important de menționat și faptul, că un număr relativ mare de studenți au recunoscut faptul că au depășit termenul prevăzut de ședere pe teritoriul SUA. Astfel studenții demonstrează atitudinea mai puțin serioasă față de termenul stabilit de Ministerul Educației și Tineretului, considerând că dacă însuși prevederile programului permit aflarea pe teritoriul SUA a unei perioade mai îndelungate, ei au tot dreptul de a utiliza acest timp în folosul propriu. Aceasta teză poate fi confirmată și prin faptul că majoritatea absolută a studenților a menționat că nu doreau să rămână ilegal pe teritoriul SUA.

Asemenea atitudine demonstrează necesitatea stabilirii exacte a modului de sancționare a unor asemenea încălcări și divulgarea acestei informații doritorilor de a participa la program.

Respectiv, putem afirma că:

- Neîntoarcerea la timp a unor persoane poate fi stopată prin informarea mai detaliată a acestor persoane referitor la pedepsirea unor asemenea încălcări
- Responsabilitatea de a asigura revenirea persoanei în țară în termenul stabilit trebuie să-i revină companiei.
- Studenții sunt gata să-și asume careva responsabilități privind termenul de întoarcere, dar cu condiția informării complete și existenței a unor garanții în ceea ce privește situația lor în SUA.

Tendințe de dezvoltare ale programului

Analiza detaliată a plusurilor programului, și a opiniilor pozitive a studenților despre programul respectiv au determinat apariția interesului față de felul cum își percep participanții la cercetare dinamica continuă a numărului de participanți.

Opiniile studenților la acest capitol, s-au demonstrat a fi destul de variate principalele opinii fiind:

- Va crește, dar nu atât de rapid ca pînă în prezent
- Se va păstra la același nivel
- Se va micșora

Studenții care au exprimat opinia de primul tip, și-au argumentat opinia prin faptul că procesul de informare a ajuns la maximumul său și practic toți cunosc despre acest program, respectiv numărul de studenți eligibili la program nu poate crește exponențial, ci varia doar puțin, astfel numărul celor care vor apela se va constitui din studenți care au fost și mai au posibilitatea de a pleca, din cei care nu au fost dar și-au asigurat plecarea din timp și din cei care nu vroiau, dar au decis în ultimul moment.

Opiniile de tipul doi, au fost justificate prin creșterea numărului de doritori, dar și creșterea cerințelor de participare, astfel numărul final de participanți nu se va modifica esențial

Opiniile de tipul trei au fost justificate prin creșterea cerințelor față de participanți pe de o parte și scăderea interesului studenților față de program pe de altă.

Reprezentanții companiilor WT în majoritatea sa au afirmat că numărul de doritori de a participa la program va crește și totodată au menționat și o eventuală micșorare a costului programului, care va stimula dorința studenților de a participa.

Ruslan Chitaică (reprezentant al Centrului de Combatere a Traficului din cadrul Ministerului de Afaceri Interne) a menționat că: „*Va crește numărul de studenți care vor apela, dar nu cred că va crește și numărul de permisiuni de la Ambasada SUA*”.

Opinia expusă a fost argumentată prin situația complicată privind încălcarea limitei de ședere în SUA, care va determina o alegere mai riguroasă a persoanelor cărora li se va oferi viza.

DI. Cucuș (reprezentant al Departamentului Afaceri Consulare din cadrul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene) a menționat: „*Cred că va crește, dar va crește nu atât de mult ca pînă acum, ca peste noapte să plece nu sute dar mii de studenți.*”

David Franz (Ambasada Statelor Unite, consul): „Anul acesta deja sunt estimări că numărul studenților va depăși cifra de 5000, însă capacitățile ambasadei de a procesa un număr prea mare de cereri sunt limitate, de aceea participarea a mai mult de 7000 de studenți este prea mare. Astfel, curând ambasada va stopa primirea cererilor pentru viză.”

Analizând opiniile tuturor participanților la cercetare, contextul socio-economic din țară, tendințele actuale în sfera dată, putem afirma că numărul de doritori de a participa la program în viitorii ani va crește însă nu substanțial.

Concluzii și recomandări

Concluzii generale:

- Programul SWT, la nivel de percepție generală este privit ca unul pozitiv atât de studenți, cât și de reprezentanții instituțiilor de stat. Imaginea generală a programului este una stereotipică, fapt confirmat prin prezentarea de către participanții la cercetare a argumentelor identice. Care la rândul său corespund celor promovate de inițiatorii programului.
- Motivația principală, declarată de participanții la program ține de: posibilitatea de a obține noi experiențe, de a se simți independent, de a-și perfecționa competențe lingvistice. De asemenea se observă tendință de a diminua importanța motivației financiare, care în esență este una fundamentală.
- Sursele primare de informare despre program sunt colegii, prietenii care au participat la programul SWT și publicitatea stradală. Sursele secundare: companiile, persoanele care au participat la program, internetul.
- Studenții care au participat la program au menționat aspectul incomplet al informației obținute până la plecare, cei care intenționează au afirmat că informația obținută este suficientă și completă. Acest lucru demonstrează faptul că studenții nu sunt activi în ceea ce privește aflarea informație, și manifestă o tendință de acumulare pasivă a informației oferite.
- Lipsa informației necesare studenților se datorează atât neimplicării raționale și complete a studenților în particularitățile programului, cât și lipsa unor modalități de control în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate de companie
- Atât studenții cât și experții care au participat la cercetare au menționat faptul că calitatea serviciilor oferite de companiile din această sferă diferă de la o companie la alta. Diferența existentă în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate demonstrează lipsa unei reglementări necesare și a unui control adecvat în acesta sferă.
- Inexistența unor prescripții unice în ceea ce privește obligațiunile companiilor determină posibilitatea latentizării unora din responsabilitățile companiilor ceea ce în final ar putea determina apariția problemelor la participanți. Inexistența unui mecanism clar de divizare a responsabilităților între companiile din Moldova și companiile - sponsor determină apariția potențialelor dificultăți în soluționarea problemelor cu care se confruntă studenții în SUA.

- Costul programului este analizat de către studenți ca fiind unul exagerat, valoarea reală a căruia în opinia studenților ar trebui să fie pînă la 800 USD. Reprezentanții companiilor afirmă ca costul actual este unul justificat.
- Majoritatea studenților nu cunosc despre cheltuielile companiei-sponsor din State, cît și cheltuielile companiei din Moldova.
- Persoanele care au experiența de participare la program au afirmat că vor restitui banii investiți în 1-2 luni, persoanele care intenționează să plece au afirmat că vor avea nevoie de 2-3 luni. Studenții care au participat au afirmat că se așteaptă la un profit de pînă la 5000 USD, cei care intenționează – la un profit de cca 2000 USD.
- Problemele principale ale studenților în Moldova sunt: problemele financiare, problemele ce țin de mediul universitar, probleme ce țin de politica statului. Problemele cu care se confruntă studenții pe teritoriul țării-gazdă: nerespectarea regulilor de către angajator, probleme ce țin de cazare, integrare, asigurarea medicală, neclaritatea situației cu taxe, lipsa informației privind modalități de sancționare a companiilor în cazul nerealizării obligațiilor sale.
- Cauza principală a depășirii limitei de ședere este nerestituirea resurselor financiare investite, cauza fundamentală a deciziei de a ramîne în SUA este superioritatea calității vieții. Considerăm că apariția și nerezolvarea problemelor în țara-gazdă contribuie la înrăutățirea stării morale și financiare a studentului, contribuind astfel la încălcarea limitei de ședere de către student.
- Numărul de doritori de a participa la program va crește în perioada de perspectivă, însă ne semnificativ.

Recomandări

La nivel de acțiuni ale instituțiilor de stat:

- Concretizarea statutului juridic al companiilor SWT.
- Stipularea detaliată a obligațiilor companiilor SWT
- Elaborarea unor standarde de calitate care ar asigura universalitatea modelului și conținutului de activitate și ar permite evaluarea adecvată a activității companiilor date.
- Crearea comisiei de supraveghere a activității companiilor SWT
- Crearea unor mecanisme de implicare a studenților în procesul de reglementare a activității companiilor SWT
- Responsabilizarea companiei de a asigura revenirea persoanei în țară în termenul stabilit

La nivelul universităților:

- Coordonarea deciziilor privind participării la program nemijlocit cu studenții, în scopul stabilirii responsabilităților reciproce și a drepturilor fiecărei din părți în cazul nerespectării responsabilităților asumate.
- Informarea generală a tuturor angajaților din mediul universitar, care într-o măsură sau altă au de a face cu potențialii participanți la program despre drepturile și obligațiunile părților (stabilite în rezultatul dialogului constructiv între reprezentanții acestora)
- Repartizarea funcțiilor de analiză a cazurilor ce țin de încălcarea drepturilor și responsabilităților stabilite.

Recomandări tehnice privind asigurarea eficienței procesului instructiv-didactic în cazul studenților doritori de a participa la program:

- Introducerea sistemului de evaluare în două etape, care ar prevedea susținerea unui test obligatoriu la disciplinele studiate pînă la plecare și după întoarcere a studentului
- Obligarea susținerii tezei de an pînă la plecarea
- Oferirea studenților consultațiilor teoretice la disciplinele, înainte de susținere al părții a doua a examenului.

Recomandări la nivel de colaborare interinstituțională

- Precizarea aspectelor de colaborare și responsabilitate între companiile din Moldova și companiile-sponsor
- Formarea unui mecanism de implicare operativă și eficientă de rezolvare a problemei prin intermediul companiei din Moldova, cît și de pedepsire a companiei din SUA în cazul neîndeplinirii obligațiunilor sale față de student prin intermediu companiei.
- Informarea detaliată persoanelor referitor la pedepsirea încălcărilor regulilor stabilite
- Evaluare periodică a mesajelor publicitare apărute cu scopul de a preveni potențialele probleme ce pot apărea din cauza neveridicității informației difuzate
- Informarea studenților în ceea ce privește posibilitățile de a sancționa companiile care oferă informații publicitare care nu corespund situației reale a lucrurilor
- Stimularea la studenți a modului de analiză rațională și critică a programului prin campanii de publicitate socială, prin discutarea publică a problemelor potențiale și a modalităților de soluționare ale acestora.