

## LOCUL DE MUNCĂ – FACTOR IMPORTANT ÎN ACTIVITATEA PERSONALULUI BIBLIOTECII: ASPECTE ERGONOMICE

*Natalia GOIAN, dr., conf. univ., BM „B.P. Hasdeu”  
Sergiu COJOCARU, șef sector, Biblioteca de Arte „Tudor Arghezi”*

*Rezumat:* Autorii articolului încearcă să atragă atenția asupra unui aspect foarte important în activitatea bibliotecilor – ergonomia muncii în bibliotecă. În urma analizei lucrărilor publicate până în prezent, s-a constatat insuficiența cercetărilor privind ergonomia muncii în bibliotecile din Republica Moldova. Unele aspecte sunt abordate de autori în mod deosebit: organizarea locului de muncă în filialele Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, optimizarea proiectării constructive a locurilor de muncă prin îmbunătățirea securității muncii, ameliorarea factorilor de ambianță fizică, reducerea efectelor negative datorate monotoniei muncii, diminuarea solicitărilor fizice și psihologice etc.

*Cuvinte-cheie:* ergonomia muncii, optimizarea muncii, factori de ambianță, securitatea muncii, satisfacția în muncă.

Personalul, în orice organizație, este elementul fundamental, care dă substanțialitate organizării structurilor bibliotecii. Este cunoscut că omul este cea mai importantă verigă în realizarea tuturor sarcinilor în orice instituție. Desigur că automatizarea și informatizarea schimbă conținutul muncii, simplificând realizarea oricărei sarcini puse în față și este foarte important de a orienta fiecare persoană spre munca pentru care are aptitudini, vocație și totodată posibilitatea de a realiza la locul de muncă condiții optime de mediu, precum și condiții optime de ambianță socială. Munca angajaților în bibliotecă, ca și în alte instituții, nu trebuie să pună în pericol sănătatea acestora. Bineînțeles că succesul oricărei organizații, în primul rând, depinde de munca depusă de fiecare colaborator și apoi de tehnologii.

Fondatorul ergonomiei este considerat savantul polonez W. Zostryebowski (1799-1882). Acest termen a fost folosit pentru prima dată în 1857, lansat în circulație (în 1949) de un psiholog englez, K.F.H. Murrell [1].

În viziunea mai multor specialiști, ergonomia este prezentată ca un domeniu științific, care sintetizează interdisciplinar cunoștințele și metodele unui grup de discipline științifice socioumane, exacte și tehnice, dintre care pot fi enumerate sociologia,

psihologia și pedagogia, igiena și fiziologia, biologia și ecologia, organizarea și economia, diferite științe tehnice, cibernetică și matematica. La dezvoltarea ei pot contribui toate științele, care, într-un aspect sau altul, studiază componentele muncii sau însăși munca. Ionel Enache, în lucrarea intitulată *Ergonomia în structurile infodocumentare*, definește ergonomia ca știință interdisciplinară, iar obiectul de studiu al ergonomiei constituie „organizarea activității umane în procesul muncii prin optimizarea relației din sistemul om-mașină-mediul” [3, 6, 8].

Un alt autor menționează că „ergonomia nu s-a născut din compasiune și umanitarism, ci din pragmatismul capitalist, din constatarea că eficiența muncii sporește atunci când cei care muncesc lucrează în condiții mai ușoare, mai comode, mai puțin solicitante, care nu implică risipa de energie și oboseala neproductivă. Astfel s-a născut ergonomia, ca știință interdisciplinară, care studiază în mod științific munca – componentele ei fizice, psihice și tehnologice – pentru ameliorarea condițiilor și valorificarea inteligentă a potențialului angajaților, în vederea eficienței și a performanței” [1].

Lucru în bibliotecă solicită efort intelectual și fizic, în timp și spațiu, și creează numeroase probleme de organizare. Cerința rezolvării acestora impune necesitatea organizării ergonomice a muncii în bibliotecă [8].

În cazul bibliotecilor, managementul nu-i privește numai pe angajați, ci și pe utilizatori (iluminare, mobilier) – așadar, apare o dublă dimensiune [1]. Managerul unei biblioteci trebuie să cunoască inclusiv munca utilizatorului, pentru a găsi și pentru el soluțiile adecvate.

Precum am mai menționat anterior, în ultimii ani, în domeniul infodocumentar au apărut și au fost preluate și adaptate o serie de concepte și discipline noi, specifice zonei economice precum managementul calității, managementul cunoașterii, marketingul, managementul performanței etc. Fiind inspirați de cercetările aspectului ergonomic în bibliotecă, realizate de personalități notorii din România, în planul de studii a fost introdusă o disciplină, care și a fost intitulată „Ergonomia muncii în bibliotecă”. Dat fiind faptul că această temă a fost foarte puțin tratată de către specialiști în spațiul infodocumentar din Republica Moldova, am încercat să realizăm câteva teze de licență și master. Teza de licență realizată de absolventa Diana

Ilieș a avut ca scop cercetarea aspectului ergonomic în relație cu noile tehnologii informaționale. Studiul de caz a fost realizat în baza Bibliotecii Centrale a BM „B.P. Hasdeu” și în Filiala „N. Titulescu”. Rezultatele au fost publicate anterior [11]. A urmat un studiu realizat de Ecaterina Coșleț, masterandă, care a pus accentul pe problemele ergonomice în bibliotecile științifice. O cercetare mai amplă, care a cuprins toate filialele, a realizat, în cadrul studiilor de masterat Sergiu Cojocaru, șef sector la Biblioteca de Arte „T. Arghezi”. Pentru a stabili situația reală a aspectului ergonomic în Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” studiul a cuprins atât Biblioteca Centrală, cât și filialele BM.

Scopul acestei cercetări vine în ajutorul depistării unor probleme și lacune care sunt întâlnite în organizarea activității muncii personalului. Analiza ergonomică a locului de muncă are ca obiective optimizarea proiectării constructive a locurilor de muncă prin îmbunătățirea securității muncii și ameliorarea factorilor de ambianță fizică, reducerea efectelor negative datorate monotoniei muncii și diminuarea solicitărilor fizice și psihologice. Cercetarea a avut loc în perioada august-septembrie 2022, în 27 filiale active ale Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”.

Ținând cont că misiunea bibliotecilor a fost și este de a oferi servicii de calitate utilizatorilor, de a forma acest utilizator, de a colecta, prelucra și difuza informația diversă, rolul principal îi revine bibliotecarului. El este cea mai importantă verigă în realizarea tuturor proceselor de muncă. Este cert faptul că automatizarea și informatizarea au schimbat și conținutul proceselor de muncă, facilitând realizarea scopului și sarcinilor proiectate. În condițiile în care misiunile bibliotecii sunt tot mai complexe, sunt necesare și anumite condiții în care bibliotecarul își poate îndeplini cu brio obligațiile principale.

În contextul cercetărilor problemelor ergonomiei muncii în bibliotecile din alte țări, am considerat deosebit de importantă și de utilă realizarea unui studiu și la nivelul Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, prin care să obținem o imagine cât mai cuprinzătoare asupra situației în diferite filiale; să aflăm punctul în care se situează aceste biblioteci în ceea ce privește ergonomia muncii și să demonstrăm rolul organizării ergonomice a muncii în Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”. Pentru analiza cercetării, am utilizat metoda chestionarului, care are ca obiectiv îmbunătățirea condițiilor de muncă, ce reflectă aspectele organizării ergonomice pentru

fiecare filială în parte și pentru întreaga instituție. Chestionarul standardizat rămâne instrumentul cel mai curent în cadrul unei anchete, pentru că printr-un sistem de notații simple este asigurată comparabilitatea răspunsurilor și pentru că această metodă este operativă, permite dezvoltarea și elucidarea problemelor într-un scurt timp și, prin urmare, rezultatele obținute vor fi mai reale, mai operative și pot fi folosite mai eficient în practică.

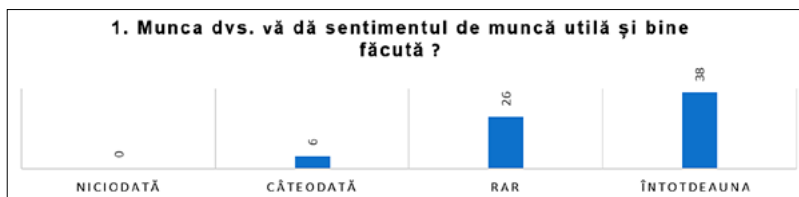
Din dorința ca rezultatele să fie cât mai convingătoare, am luat în considerare trei aspecte de ordin metodologic: mărirea eșantionului studiat, perioada în care s-a efectuat cercetarea și modul de întocmire a chestionarului. O importanță deosebită pentru atingerea rezultatului scontat o reprezintă alegerea momentului pentru completarea chestionarelor (aprilie – mai). Chestionarul conține 17 întrebări: 15 sunt închise (cu variante de răspuns), 1 – mixtă, 1 – deschisă.

Chestionarul a fost aplicat unui eșantion de 70 de angajați și manageri de filială. La întocmirea chestionarelor s-a ținut cont de aspectele urmărite în studiul nostru, și anume: problemele întâlnite în activitatea de muncă a personalului și condițiile ergonomice prezente; punctul de vedere al managerilor de filială în ceea ce privește avantajele și dezavantajele ergonomiei, precum și sugestiile de îmbunătățire a condițiilor ergonomice a muncii.

Întrebările au fost formulate cu variante de răspuns posibile, astfel încât respondenții să poată răspunde operativ. Chestionarele au fost anonime. Datele furnizate de către respondenți au fost centralizate și analizate. Procentul de răspuns la chestionare a fost de 100%. Specialiștii care au completat chestionarele au vârsta între 20 și 60+.

Informația care s-a urmărit a fi obținută în urma acestei cercetări în conformitate cu scopul și obiectivele formulate, trebuie să-și găsească reflectarea corespunzătoare în conținutul întrebărilor chestionarului. După cum vom arăta în continuare, prin conținutul ei, fiecare întrebare a fost focalizată pe problema vizată.

Un angajat, care se implică în munca de zi cu zi, are o conexiune emoțională cu jobul său. Sentimentul este acela al unui scop bine definit și al energiei pe care acesta o generează. La un astfel de angajat nu vei auzi sintagma „nu e domeniul meu” sau „nu sunt plătit să fac și asta”. Simpla întrebare adresată respondenților a urmărit să afle care este atitudinea bibliotecarilor față de munca realizată. La întrebarea dacă „munca dumneavoastră vă dă sentimentul



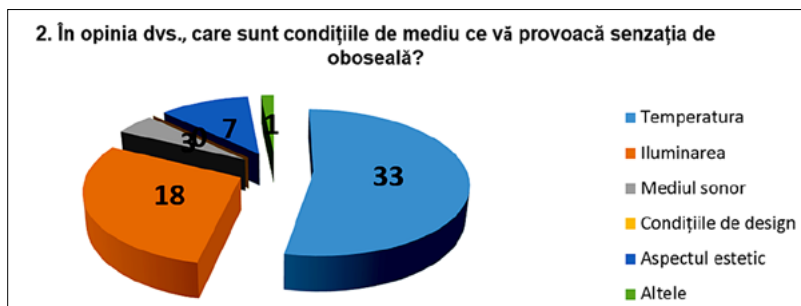
de muncă utilă și bine făcută?”, participanții la realizarea acestui sondaj au răspuns astfel: „Sentimentele pozitive și munca eficientă merg mână în mână”, iar 38 de respondenți au menționat că angajații filialei în care activează au întotdeauna sentimentul de muncă utilă și bine făcută, pe când, în opinia altor 6 respondenți, acest sentiment este doar câteodată resimțit, 26 persoane afirmând că angajații au rar acest sentiment.

Multă lume se plânge de oboseală și stres la birou, însă foarte puțini știu că acestea pot fi acumulate din cauza lipsei de aer. Cu toții avem câteodată impresia că se termină „bateriile”, adică dimineața nivelul de energie este ridicat, iar după prânz avem impresia că nu mai putem face nimic.

Oboseala ne afectează pe toți pe parcursul zilei. De aceea, ergonomia a căpătat un rol important în amenajarea birourilor, bazându-se pe concepte de ultimă oră. Designul birourilor integrează mediul, sarcinile, echipamentele într-o manieră care protejează sănătatea, crește confortul și productivitatea, iar ambianța devine mai plăcută.

Majoritatea respondenților au menționat că factorul principal care provoacă oboseala angajaților filialei și, respectiv, scăderea randamentului muncii este temperatura joasă din spațiile filialelor. Trebuie să menționăm însă că popularitatea acestui răspuns este oarecum explicabilă, dat fiind faptul că sondajul nostru s-a desfășurat în a doua parte a lunii aprilie-mai, perioadă în care încălzirea termică centralizată este deja deconectată, iar temperatura de afară este destul de joasă.

La întrebarea „Care sunt condițiile de mediu care provoacă senzația de oboseală?”, respondenții și-au expus opiniile astfel: 33 de respondenți au menționat temperatura, 18 au menționat iluminarea, alți 3 au menționat mediul sonor, încă 7 au menționat aspectul estetic, 2 au menționat vibrațiile și 7 respondenți au menționat energia negativă a oamenilor, mirosul urât de canalizare. Una din variantele acestei întrebări a avut scopul de a specifica și alte probleme care provoacă incomodități în munca



de zi cu zi. Au fost menționate: echipamentul tehnic vechi și lent, condițiile precare ale clădirii, puțini angajați și multe obligațiuni, lipsa reparației, lipsa de interes, praful în exces din cauza clădirii vechi.

Starea sănătății angajaților este influențată și de alți factori, precum temperatura, umiditatea aerului, cât și de nivelul de condiționare a aerului în birouri. În spațiile cu aer curat angajații sunt mai puțin supuși stărilor de oboseală, pot realiza mai multe sarcini, au mai multă energie.

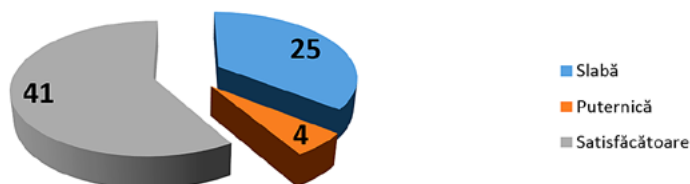
Problema temperaturii joase în perioadele de până la conectarea la agentul termic și după deconectarea acestuia poate fi rezolvată prin utilizarea aparatelor electrice de încălzire, dacă permite bugetul.

O importanță deosebită pentru realizarea sarcinilor o are iluminarea locului de muncă. Influența acestui factor are și un impact psihologic. Iluminarea slabă la locul de muncă provoacă, în timp, tulburări de sănătate, scăderea motivației, creșterea frecvenței greșelilor și chiar pericolul ridicat de accidentare. La polul opus, o bună iluminare nu stimulează doar randamentul, ci și starea noastră de bine, influențându-ne bioritmurile.

Astfel, se poate spune că iluminarea este eficientă atunci când lucrătorul beneficiază de un confort vizual și de vizibilitate într-o cameră echilibrată din punct de vedere a luminozității. Angajatorul trebuie să se asigure că, în măsura în care este posibil, locurile de muncă trebuie să aibă iluminare naturală suficientă și să fie prevăzută iluminarea artificială adecvată pentru sănătatea și securitatea lucrătorilor. Lipsa luminii poate avea consecințe importante asupra performanțelor, ceea ce afectează productivitatea angajatului.

La întrebarea „Cum este fixată lumina artificială în spațiul dvs. de lucru?”, 25 de respondenți au menționat că birourile din filială sunt slab iluminate. Cu alte cuvinte, lumina la o intensitate redusă

3. În opinia dvs., cum este lumina artificială în spațiul dvs. de lucru?

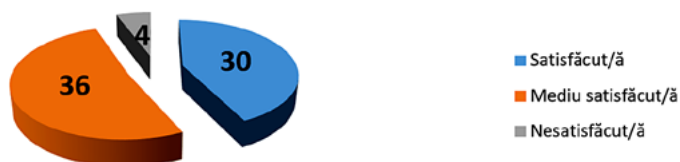


îi poate face pe angajați mai lenți, mai somnoroși. Când lumina este prea slabă, creierul va considera că se apropie noaptea, iar corpul începe să secrete melatonina (hormonul somnului). Pentru o muncă bine organizată, un lucrător are nevoie de o lumină artificială cel puțin satisfăcătoare în realizarea sarcinilor propuse. Această părere a fost susținută de 41 de participanți la sondaj din cadrul filialelor Bibliotecii Municipale. Din cauza bugetului mic acordat instituțiilor, în cadrul fiecărei biblioteci se economisește, inclusiv electricitatea – altfel spus, de o lumină puternică nici nu poate fi vorba. Numai 4 respondenți menționează că în filiala unde activează lumina este puternică.

Satisfacția de muncă este o stare emotivă pozitivă care rezultă din opinia personală a angajatului asupra muncii sale sau climatului de muncă, o stare de echilibru la care ajunge individul în momentul în care răspunde complet unor nevoi sau așteptări conștiente/inconștiente. Pentru sondajul nostru a contat și viziunea managerilor de filială asupra acestui aspect.

Munca satisface dorința de a fi un membru util societății și de a avea un sens în viață. Respondenții au fost întrebați: „În ce măsură sunteți satisfăcuți de condițiile de muncă la locul de muncă propriu?”. În pofida faptului că condițiile de muncă în bibliotecile participante la sondaj nu corespund total cerințelor ergonomice, opiniile angajaților care realizează, în mare parte, sarcinile cu plăcere sunt pozitive: 30 de respondenți au menționat că angajații

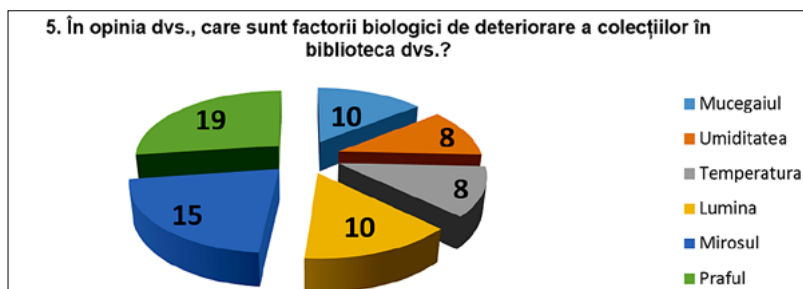
4. În ce măsură sunteți satisfăcut/ă de condițiile dvs. de muncă la locul de muncă propriu?



filialei sunt satisfăcuți mediu, 36 de respondenți au menționat că angajații filialei sunt satisfăcuți, și numai 4 respondenți au menționat că angajații filialei nu sunt satisfăcuți.

De fapt, satisfacția la locul de muncă este cheia succesului profesional, a rezultatelor extraordinare obținute, munca nefiind percepută ca o povară, ci ca o plăcere.

Fiecare dintre noi petrecem foarte mult timp la locul de muncă, de aceea dorim să ne simțim confortabil și într-o atmosferă plăcută fără miros urât, fără praf în jurul nostru, fără umezeală și mucegai, având condiții de muncă normale. Aici trebuie să ținem cont și de condițiile ergonomice pentru protejarea colecțiilor și pentru a menține toți acești factori în normă, este necesar de aplicat o serie de măsuri de igienă. Astfel, o altă întrebare importantă a fost: „Care sunt factorii biologici de deteriorare a colecției în bibliotecă?”. Răspunsurile date sunt destul de îngrijorătoare: birourile aglomerate, înghesuie, zgomotoase ale bibliotecii, în care lipsesc ventilația și lumina adecvată, nu sunt conforme cu normele și cerințele minime de protecție a muncii. Temperatura ridicată favorizează: accelerarea deteriorării chimice a hârtiei, slăbirea rezistenței mecanice a hârtiei, apariția condițiilor favorabile atacului biologic, deformarea purtătorilor de informație, ondularea suportului papetar etc., oxidarea componentelor metalice ale cărții, inclusiv ionii de fier din hârtie. La valori scăzute ale temperaturii, dar și ale umidității este favorizat procesul de uscare a materialelor componente ale cărții. Această părere o au 26 din respondenți. La fel, umiditatea a fost accentuată ca factor negativ de către 20 de respondenți. Un alt factor reprezintă și dăunătorii care sunt un adevărat flagel pentru colecțiile de bibliotecă, fiind determinat de practicarea unor încercări de conservare incorecte și incomplete, dar și de păstrarea documentelor în spații întunecate, neaerisite, cu exces de umiditate și de temperatură.

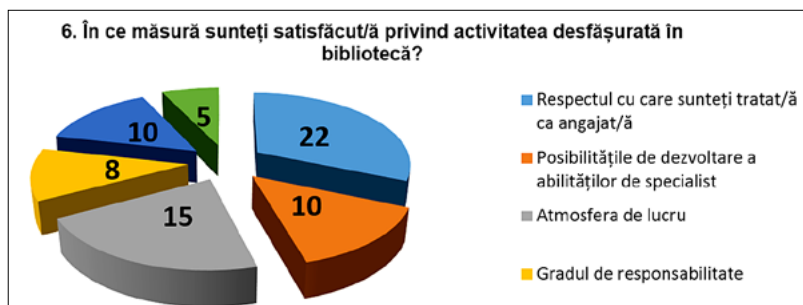




O problemă în biblioteci este și mirosul cărților, cu hârtii învechite, cu clei și piele uscată ce-ți taie respirația în fiecare dimineață, venind la serviciu. Răspunsurile la întrebarea de mai sus sunt următoarele. Mirosul a fost menționat de 15 respondenți din cadrul filialelor BM. La deteriorarea colecției contribuie și praful. Acest factor l-au menționat 25 de respondenți. În unele încăperi domină mucegaiul, ceea ce împreună cu mirosul duce la îmbolnăvirea căilor respiratorii. Această problemă a fost confirmată de 10 respondenți. Ca factor negativ, a fost menționată și lumina, care duce la slăbirea și fragilizarea celulozei, adezivilor, pânzei și pielii. Lumina poate provoca albirea unor hârtii sau îngălbenirea, poate determina pălirea sau schimbarea culorii altor suporturi, poate altera vizibilitatea unor documente, fotografii, opere de artă și poate deteriora legătura de carte. De aceea, în sălile de lectură, în depozite, în arhive rafturile de cărți sunt așezate contra luminii, în așa fel încât razele solare să nu cadă asupra cărților. Această opinie este împărtășită de alți 10 respondenți din cadrul filialelor BM.

Considerăm că o bună parte din problemele depistate sunt în puterea bibliotecarilor, cum ar fi: să păstrăm curățenia, să înlăturăm toate deșeurile, să aerisim periodic sălile de lectură și depozitele, să ștergem praful, să păstrăm încăperile uscate.

Următoarea întrebare a fost: „În ce măsură sunteți satisfăcuți privind activitatea desfășurată în bibliotecă?”. Analizând rezultatele răspunsurilor la această întrebare, putem vedea nivelul de satisfacție în activitatea bibliotecarilor. Pentru a fi mereu în formă, fiecare dintre noi are nevoia de a fi motivat de stimuli creativi, intelectuali sau psihologici la locul de muncă. Aici putem urmări rezultatele: 22 de respondenți din cadrul filialelor BM sunt mulțumiți de respectul cu care sunt tratați ca angajați. Atmosfera de lucru îi face pe 15 respondenți să se simtă bine pe post de bibliotecar.



La fel au menționat și alți 10 respondenți pentru posibilitățile de dezvoltare a abilităților de specialist. De gradul de responsabilitate sunt mulțumiți 8 respondenți, iar 10 respondenți sunt satisfăcuți de siguranța la locul de muncă.

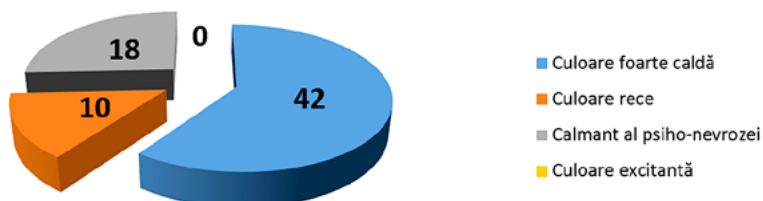
Pentru unii problema banilor este cauza stresului care le provoacă presiuni în viața personală. Atunci când suntem plătiți adecvat pentru munca noastră, ne simțim valoroși și apreciați, însă nu putem spune asta și în cazul majorității. Doar 5 respondenți au menționat mulțumirea de nivelul salariului. Ne bucură totuși că cei mai mulți respondenți menționează activitatea prestată ca factor de satisfacție.

Un factor important îl constituie cromatica, ambianța fizică ce influențează munca angajaților. Efectul cromaticii se răsfrânge asupra capacității vizuale, asupra iluminării eficiente, cât și a unui confort sporit.

Este știut că impactul vizual al spațiului este determinat în egală măsură de lumină și de culori. Fie că este vorba despre uși sau trepte, pereți sau plafoane, mobilier – cel care alege culorile potrivite pentru stația sa de lucru va obține câteva efecte secundare plăcute. S-a dovedit științific că anumite nuanțe de culori au un efect psihologic și ne pot influența dispoziția și comportamentul. În plus, culorile sunt de un real ajutor la marcarea informațiilor, facilitând crearea unei structuri pentru ca angajatul să se poată orienta mai ușor în stația de lucru.

Prin alegerea culorilor în încăperile de lucru ale bibliotecii se urmărește atât satisfacerea exigențelor estetice, cât și a celor fiziologice și psihice. La întrebarea „Care sunt efectele cromaticii neuropsihice în spațiul dvs. de lucru?”, majoritatea respondenților (42) din cadrul BM „B.P. Hasdeu” menționează că, într-o bibliotecă, trebuie să predomină culorile calde pentru a ridica starea de spirit, calmul și pentru a permite concentrarea. Opusul culorilor deschise și relaxante sunt culorile închise, reci, care măresc spațiul de lucru, provoacă agresivitate și sunt deprimante psihicului – cel puțin, așa consideră 10 respondenți din cadrul filialelor BM. Culorile calmante intensifică activitatea creierului și stimulează apariția soluțiilor. Astfel de păreri au fost expuse din partea a 18 respondenți din filialele participante la sondaj. Nu sunt preferate culorile excitante. Se consideră că cromatica influențează consumul de energie al întregului organism, starea de oboseală, cât și rezultatele cantitative și calitative ale muncii.

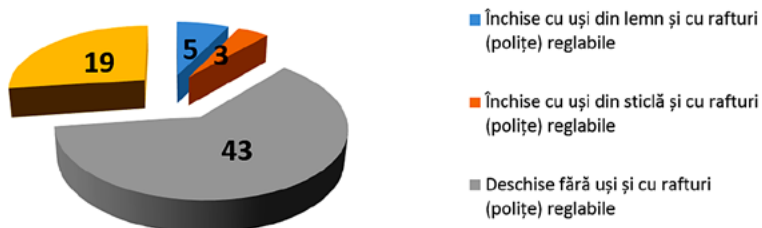
7. Care sunt efectele cromaticii neuropsihice în spațiul dvs. de lucru?



O altă problemă importantă, care cere o rezolvare ergonomică a locului de muncă, este mobilierul. Se consideră că 90% din timpul muncii o parte din angajați îl petrec la masa de lucru. Și dacă mobilierul nu este comod și ergonomic, acesta creează numeroase probleme: deformări ale coloanei vertebrale, tensiunea părții lombare etc.

Cel mai important element al interiorului la birou este mobilierul multifuncțional. Dulapul reprezintă una dintre piesele de mobilier de primă necesitate. Și la întrebarea „Cum trebuie să fie dulapurile în birourile dvs.?”, părerea managerilor din cadrul filialelor BM au fost următoarea: orice dulap în birou este binevenit, deoarece într-o bibliotecă întotdeauna se găsește ceva ce se poate depozita în el. Dintre toți respondenții din cadrul filialelor BM numai 5 consideră că dulapurile trebuie să fie închise cu uși din lemn pentru a depozita orice obiect, fiind protejat de umiditate și lumină. Fiind spațioase de felul său, alți 3 respondenți din cadrul filialelor BM consideră că dulapurile ar trebui să fie închise cu uși din sticlă pentru ca unele lucruri să fie la vedere, dar ferite de praf. Alții menționează că dulapurile deschise fără uși sunt mai potrivite, îndeosebi în sălile de lectură, în fondul de carte, în depozit și în arhivă. De aceasta părere sunt majoritatea, adică 43 de bibliotecari intervievați. În final, 7 respondenți ar dori ca rafturile dulapurilor să fie la nivelul omului, iar alți 17 din cei chestionați doresc dulapuri funcționale.

8. Cum trebuie să fie dulapurile în biroul dvs.?

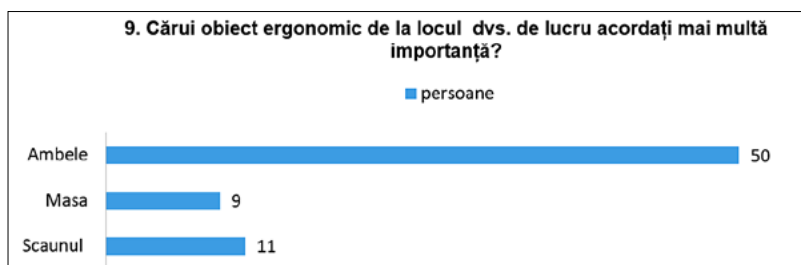


Trebuie de menționat că atunci când oamenii petrec ore întregi la birou, unul dintre cele mai importante detalii de luat în calcul este cât de confortabil este tot mobilierul din spațiul de lucru. Amplasarea mobilierului și combinarea adecvată din punct de vedere estetic și funcțional asigură o poziție corectă a corpului în timpul lucrului.

Majoritatea persoanelor petrec cel puțin jumătate de zi pe scaun, în fața calculatorului. Masa sau suprafața de lucru trebuie să fie suficient de mare, să aibă un grad de reflexie mic și să permită o amplasare flexibilă a monitorului, tastaturii, documentelor și echipamentelor. Suportul pentru documente trebuie să fie stabil, reglabil și poziționat astfel, încât să reducă la minimum necesitatea mișcării neconfortabile a capului și a ochilor. De cele mai multe ori este suficient de ajustat scaunul și biroul astfel, încât să fie identificată poziția confortabil de lucru. Calitatea și confortul scaunului de birou se află în strânsă legătură cu starea de sănătate și productivitatea muncii.

Este important să profităm de beneficiile unui dispozitiv ergonomic, care previne durerile de spate și bolile asociate cu statul pe scaun perioade îndelungate, care sunt cauzate în urma poziției greșite pe care o adoptăm zilnic. Din acest motiv, angajații își doresc ca spațiul de lucru să fie mai aproape de realitate, să fie dotat cu mobilă de calitate cu un aspect estetic, care ar aduce dispoziție, confort și mai multe realizări. Respondenții au menționat și câteva neajunsuri: absența la locurile de muncă a mobilierului modern; existența redusă la locurile de muncă a scaunelor ergonomice; inexistența mobilierului reglabil pentru adaptarea acestuia la dimensiunile necesare utilizatorilor.

Fiind întrebați „Cărui obiect ergonomic de la locul dvs. de lucru acordați mai multă importanță?”, respondenții au atribuit o importanță deosebită, menționată de 50 de respondenți, obiectelor ergonomice (mese și scaune). O parte mai mică, 9 respondenți



din cadrul filialelor BM, acordă importanță mesei de lucru, iar alți 11 participanți la sondaj își doresc, cel puțin, scaune confortabile, invocând dureri de spate.

Una din principalele probleme ale organizării ergonomice a muncii, cu influență puternică asupra capacității de muncă și, implicit, asupra eficienței activității desfășurate în birou, o constituie poziția corectă a corpului în timpul lucrului. Pe termen lung, atât șederea continuă, cât și statul în picioare timp îndelungat sunt nesănătoase.

Majoritatea lucrătorilor din biblioteci stau în medie opt ore pe zi pe scaun la masa de lucru. De aceea, nu este deloc uimitor că scaunul a devenit astăzi cea mai importantă piesă de mobilier în birouri. Spre deosebire de un scaun obișnuit, tradițional, cel ergonomic este construit diferit, fiind conceput special pentru a oferi odihnă și suport părților vitale ale corpului.

Scaunul tradițional reprezintă unul dintre cele mai frecvente motive din cauza cărora oamenii au probleme cu spatetele și ajung să aibă o postură incorectă în timpul orelor petrecute la birou. În schimb, scaunul ergonomic rezolvă acest aspect, întrucât oferă tot confortul necesar pentru ca spatetele să stea drept, iar poziția să fie cea corectă în permanență. Acesta este dotat cu o serie de componente speciale, cum ar fi suportul pentru cap și gât. De asemenea, îți permite să reglezi înălțimea în funcție de necesitate. Fără îndoială, un scaun normal nu poate „concura” la capitolul confort cu un scaun ergonomic. Dacă scaunul de birou pe care îl folosești zi de zi nu are un suport pentru gât, este posibil ca, în timp, să apară dureri și senzația de rigiditate în această zonă a corpului. De aceea, scaunele ergonomice sunt dotate cu un astfel de suport special, creat pentru a putea susține gâtul pe durata activităților de la locul de muncă.

---

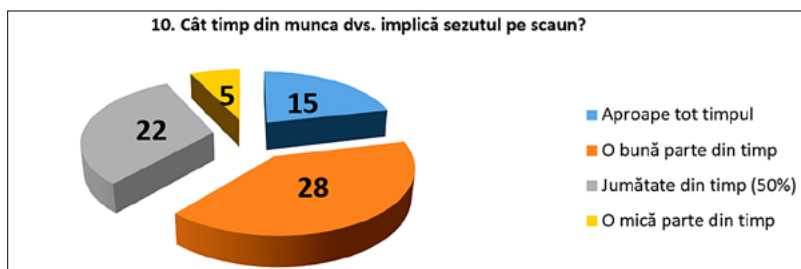
**Majoritatea lucrătorilor din biblioteci stau în medie opt ore pe zi pe scaun la masa de lucru. De aceea, nu este deloc uimitor că scaunul a devenit astăzi cea mai importantă piesă de mobilier în birouri. Spre deosebire de un scaun obișnuit, tradițional, cel ergonomic este construit diferit, fiind conceput special pentru a oferi odihnă și suport părților vitale ale corpului.**

---

Astfel, în secțiile de achiziții, prelucrare, indexare, informare bibliografică, majoritatea personalului își îndeplinește funcțiile șezând. Același lucru nu putem spune, însă, despre angajații sălilor de lectură. Aici personalul stă mai mult în picioare, servind utilizatorii. Chiar dacă poziția corpului în timpul lucrului este corectă,

menținută un timp îndelungat, ea produce în mod inevitabil o senzație de oboseală. Bibliotecarii nu vor putea lucra la întreaga lor capacitate, iar riscul durerilor de gât, de umeri, de spate, de brațe sau de încheieturi este deosebit de mare. Din aceste considerente, următoarea întrebare adresată a fost: „Cât timp din munca dvs. implică șezutul pe scaun?”

Conform rezultatelor sondajului nostru, situația în filialele BM este următoarea: 28 de respondenți menționează că șezutul pe scaun al angajaților în filiala lor ocupă o bună parte de timp, 22 de respondenți menționează că șezutul pe scaun ocupă jumătate din durata zilei de muncă, 15 respondenți menționează că șezutul pe scaun ocupă tot timpul și numai 5 respondenți au indicat o mică parte din timp.



Lumina solară este unul dintre factorii care exercită o influență importantă asupra productivității angajaților și asupra gradului lor de oboseală. Orice birou ar trebui să beneficieze de cât mai multă lumină naturală. Spre deosebire de cea artificială, lumina naturală pune mai puțină presiune asupra ochilor și îți menține energia pentru mai mult timp. Angajații care nu au parte de multă lumină naturală, se concentrează mai greu și le ia mai mult timp să își ducă sarcinile la bun sfârșit.

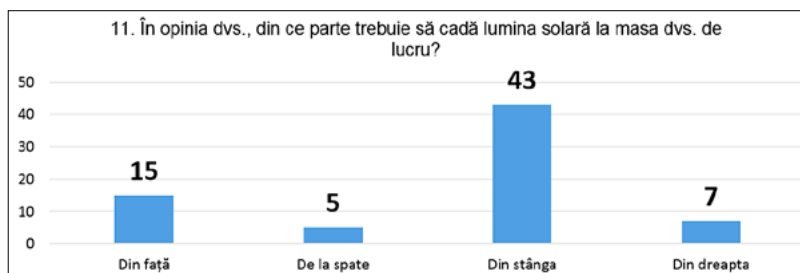
O iluminare defectuoasă poate cauza disconfort vizual și o poziție nenaturală a corpului, fiind o piedică în calea performanței. De aceea, este importantă direcția din care acționează sursele de lumină, care trebuie să concorde cu poziția angajatului în timpul desfășurării activității profesionale.

La întrebarea adresată celor 70 de respondenți, „Din ce parte trebuie să cadă lumina solară la masa de lucru?”, majoritatea au menționat că lumina trebuie să cadă spre locul de muncă din partea stângă și nu din spatele sau din fața monitorului, pentru a evita reflexiile suplimentare. De această părere sunt 43 de respondenți

din cadrul filialelor BM, pe când alți 15 participanți la sondaj susțin că lumina trebuie să cadă din față. Contrariul acestora vine din partea altor 5 respondenți, afirmând că lumina poate fi benefică și din spate. Contrastul lumină/umbră trebuie să fie echilibrat, în zona de reflexie a monitorului nu trebuie să fie nici o suprafață luminoasă, geamul e bine să se afle în câmpul vizual. O altă viziune vine din partea altor 7 respondenți, care consideră că lumina din partea dreaptă este binevenită pentru masa de lucru. Este știut că nu se recomandă amplasarea calculatorului în fața ferestrei pentru a vedea priveliștea de afară. Lumina de afară, mai puternică, de obicei, decât cea din birou, determină dificultăți în vizualizarea caracterelor pe ecran, iar ochii vor fi nevoiți să se concentreze ori de câte ori lucrătorul îi ridică de la calculator și privește afară. Dacă lucrătorul este nevoit să perceapă un contrast prea mare ori de câte ori își ridică ochii de la birou, atunci ochii obolesc. Problemele intervin când ochii lucrătorului sunt forțați să se adapteze unor contraste puternice sau unor schimbări repetate ale intensității.

Un alt factor, mult mai important, decât consideră angajatorii, este temperatura în spațiul de lucru. Dacă vorbim despre temperatura din birou, în anumite perioade ale anului, trebuie să ținem cont de măsurile obligatorii utilizate și de cerințele fizice impuse lucrătorilor în cadrul bibliotecilor. În timpul programului de lucru, temperatura din încăperile ce cuprind posturi de lucru trebuie să fie adecvată organismului uman. Media de temperatură în cele

Lumina solară este unul dintre factorii care exercită o influență importantă asupra productivității angajaților și asupra gradului lor de oboseală. Orice birou ar trebui să beneficieze de cât mai multă lumină naturală. Spre deosebire de cea artificială, lumina naturală pune mai puțină presiune asupra ochilor și îți menține energia pentru mai mult timp. Angajații care nu au parte de multă lumină naturală, se concentrează mai greu și le ia mai mult timp să își ducă sarcinile la bun sfârșit.



mai multe birouri este de 18-20° Celsius. De aceea, la întrebarea: „În ce perioadă a anului angajații sunt expuși mai mult condițiilor de microclimat?”, 10 respondenți din cadrul filialelor BM susțin că angajații sunt expuși la condițiile climaterice anul întreg.

Pentru alții, perioada de toamnă este mai productivă. Cel puțin, așa consideră 32 de respondenți din cadrul filialelor BM, pe când pentru unii vara este anotimpul numai bun de lucru. Anume așa consideră 5 respondenți din cadrul filialelor BM, care susțin că căldura excesivă nu este o piedică în muncă, la fel cum nici pentru alții frigul de iarnă, afirmă alți 23 respondenți din cadrul filialelor BM.

Benefice sunt condițiile de microclimat în perioada de primăvară, consideră 21 de respondenți și, în opinia lor, realizarea sarcinilor este mai productivă, apar mai multe idei inovative și creative. Considerăm că pentru a crea confort personalului, spațiile de lucru trebuie dotate cu sisteme de răcire sau încălzire, astfel munca va fi mai productivă pe tot parcursul anului.

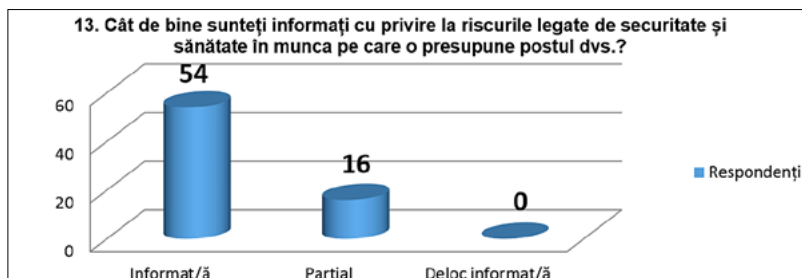
O importanță deosebită în orice instituție este sănătatea personalului. De aceea, trebuie de făcut orice pentru a o proteja. Acest lucru este valabil și la locul de muncă, și pe bună dreptate, deoarece la serviciu petrecem nu mai puțin de opt ore pe zi.



Întreaga responsabilitate pentru asigurarea securității și sănătății lucrătorilor la locul de muncă revine administratorilor, care au obligația și responsabilitatea de a lua toate măsurile necesare pentru a proteja securitatea și sănătatea lucrătorilor. Acestea includ prevenirea riscurilor profesionale, asigurarea informării, consultării și instruirii lucrătorilor și asigurarea mijloacelor tehnice și organizatorice necesare.

Ținând cont de cele spuse, am considerat logică întrebarea: „Cât de bine sunt informați angajații cu privire la riscurile legate de securitate și sănătate în munca pe care o presupune postul de





lucru?”. Răspunsurile sunt reprezentate prin următoarele cifre: 54 de respondenți ai filialelor BM au subliniat că sunt informați, dar sunt și dintre cei care parțial sunt la curent cu ce se poate întâmpla la munca de zi cu zi. De această opinie sunt 16 respondenți din cadrul filialelor BM. Pozitiv este, în opinia noastră, că toți angajații cunosc instrucțiunile de securitate.

Reieșind din cele spuse, utile și binevenite sunt instrucțiunile securității și sănătății în muncă, cât și instruirile periodice realizate pentru angajați.

Conform Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10.07.2008, dar și Hotărârii Guvernului nr. 95 din 05.02.2009, în scopul instruirii salariaților în domeniul securității și sănătății în muncă, respectării cerințelor securității muncii, prevenirii accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale, asigurării unor condiții de muncă sănătoase și fără pericol, toți angajații sunt obligați să urmeze instructajul introductiv, indiferent de etnie, de studii, de sex, vechime în muncă și funcția deținută.

Ținând cont de aceste cerințe de respectare a securității muncii, managerilor din cadrul filialelor BM le-a fost adresată întrebarea: „Se respectă instrucțiunile de securitate și sănătate în munca pentru bibliotecari?”. Drept dovadă, remarcăm faptul că majoritatea angajaților (54) țin cont de aceste instrucțiuni, dar sunt și angajați care cunosc parțial aceste instrucțiuni și aceste răspunsuri sunt oferite de către 16 respondenți. Pentru această ultimă categorie



este nevoie de explicații și instruire suplimentare în domeniul securității și sănătății în muncă.

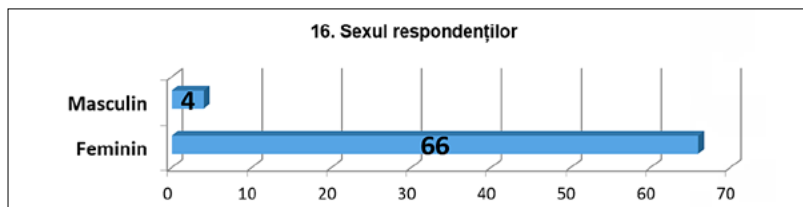
La întrebarea „Ce sugestii aveți în legătură cu îmbunătățirea organizării ergonomice a muncii în biblioteci?”, 20 de respondenți nu au avut nicio propunere. Însă o bună parte (50) din colaboratorii filialelor BM își doresc schimbări radicale în filialele lor la nivel ergonomic, venind cu următoarele propuneri:

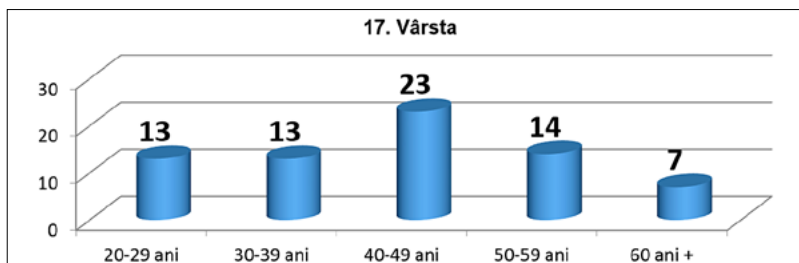
- mobilierul vechi ar fi trebuit schimbat totalmente; ne-am dori și o reparație capitală, începând cu ferestre, podea și uși; putem vorbi de organizarea ergonomică atunci când toate acestea vor corespunde standardelor;
- asigurarea bibliotecarilor cu scaune ergonomice a bibliotecarilor și fiecare bibliotecar să dispună de masă de lucru;
- reparație capitală urgentă;
- echiparea locurilor de muncă cu tehnică performantă, mobilier contemporan;
- reparații cosmetice mai des, împrăștierea pereților cu culoare, rafturi cât mai comode și compacte;
- climatizoare;

După cum știm, pentru ca orice muncă să fie bine făcută, e nevoie de toate condițiile și instrumentele necesare în realizarea ei, iar dacă condițiile de muncă nu corespund acestor cerințe, randamentul muncii scade. Rezolvarea acestor probleme va duce la îmbunătățirea condițiilor de muncă.

Am adresat și o întrebare care ne aduce o claritate despre componența de sex: femei, bărbați. În urma sondajului realizat, în filialele BM femeile continuă să domine segmentul de vârf al ierarhiei profesionale: 66 din respondenți sunt femei și doar 4 – bărbați. Acest fapt denotă interesul crescut al femeilor în tot ceea ce înseamnă munca de bibliotecar.

Cât privește vârsta, rezultatele sondajului ne arată că 7 respondenți au vârsta de 60 și mai mulți ani. Continuă topul respondenților cu vârste cuprinse între 50-59 ani, fiind 14 la număr. Personalul





între 40-49 ani este reprezentat de 23 de respondenți, cei cu vârsta între 30-39 de ani sunt 13 și cei între 20-29 ani sunt 13 respondenți.

În viitor, menținerea lucrătorilor în câmpul muncii va deveni o provocare majoră în bibliotecă. Forța de muncă îmbătrânește rapid, iar tinerii își aleg alte profesii decât munca în bibliotecă. Însă cu efortul administrației și al altor organe responsabile situația poate fi ameliorată.

Mediul de muncă este reprezentat de ambientul în care executantul își desfășoară activitatea la locul de muncă, care cuprinde pe de o parte mediul fizic ambiant (spațiul de lucru, condiții de iluminat, microclimat [temperatură, umiditate, curenți de aer], zgomot, vibrațiile, radiațiile, puritatea aerului), iar pe de altă parte – mediul social.

O mare parte din viața noastră este dedicată muncii și, din această cauză, satisfacția în muncă devine un aspect foarte important al activității profesionale, ea având consecințe importante, atât personale cât și asupra organizației în care se desfășoară munca. Legătura dintre satisfacție și practica managerială este vitală pentru reușita în management. Oamenii sunt cea mai importantă categorie de active dintr-o organizație și, totodată, singurul activ care poate să acționeze împotriva scopurilor organizației.

Satisfacția în muncă are o mare importanță și pentru manageri, deoarece se știe că un angajat satisfăcut va putea fi mai performant, mai inovativ și mai creativ. Satisfacția în muncă poate viza diferite aspecte, printre care amintim: salariul și beneficiile materiale, promovarea, recunoașterea, condițiile de lucru, supravegherea, colegii de muncă, politica organizațională. Așadar, satisfacția în muncă este unul dintre factori în eficiența generală a muncii. Din perspectiva psihosociologică, satisfacția muncii apare ca rezultat al diferenței dintre ceea ce indivizii obțin ca recompensă a muncii și ceea ce estimează ei că ar trebui să obțină. Importanța muncii este deosebită pentru dezvoltarea fiecărui individ. În muncă,

persoana își satisface aspirațiile, își realizează idealurile, își întregeste și își îmbogățește personalitatea.

Succesul oricărei instituții depinde în mare măsură de capitalul său uman. Prin urmare, munca eficientă depinde în mod direct de confortul angajaților la locul de muncă. În structurile infodocumentare ergonomia ar trebui să urmărească studierea elementelor umane și materiale ale procesului de muncă în complexitatea și interdependența lor; capacitățile umane și modul cum acestea pot fi utilizate în timpul de muncă; gradul de complexitate al echipamentului și mobilierului, precum și modalitățile tehnice de lărgire

a ariei de activitate a bibliotecarilor, în condițiile diminuării stresului și a oboselii; condițiile de mediu și mijloacele de reducere a influenței lor negative.

---

**Succesul oricărei instituții depinde în mare măsură de capitalul său uman. Prin urmare, munca eficientă depinde în mod direct de confortul angajaților la locul de muncă.**

**În structurile infodocumentare ergonomia ar trebui să urmărească studierea elementelor umane și materiale ale procesului de muncă în complexitatea și interdependența lor; capacitățile umane și modul cum acestea pot fi utilizate în timpul de muncă; gradul de complexitate al echipamentului și mobilierului, precum și modalitățile tehnice de lărgire a ariei de activitate a bibliotecarilor, în condițiile diminuării stresului și a oboselii; condițiile de mediu și mijloacele de reducere a influenței lor negative.**

---

Conform Declarației Universale ale Drepturilor Oamenilor, emisă de Organizația Națiunilor Unite, „dreptul la muncă” este unul dintre drepturile cele mai importante ale unui om. Însă acest drept nu este asigurat. Siguranța locului de muncă depinde de mulți factori, începând cu situația economică pe piața locală, și terminând cu piața mondială. Munca este importantă din mai multe cauze. Ea aduce nu numai venit, dar mai influențează și liniștea psihologică a angajatului. De ea mai depinde și nivelul respectului de sine.

Ergonomia este un demers de analiză și transformare a muncii cu scopul de a contribui la conceperea și transformarea situațiilor de muncă, acționând într-o manieră pozitivă asupra instrumentelor și mijloacelor de muncă,

asupra mediului de muncă și asupra oamenilor. Criteriile de acțiune ale ergonomiei, atât în interesul persoanelor, cât și în interesul întreprinderilor, sunt: sănătatea, confortul, securitatea și competențele persoanelor, dar și eficiența și calitatea muncii.

Ergonomia locului de muncă are, în principal, rolul de a armoniza într-un tot unitar elementele locului de muncă în vederea

asigurării condițiilor, care să permită executantului desfășurarea unei activități bune cu minim consum de energie și cu senzația de o stare fiziologică bună. Organizarea locului de muncă stă la baza oricărei organizații, întrucât de aceasta depinde în cea mai mare măsură consumul de timp de muncă pe fiecare operație sau produs, mărimea acestuia având un rol determinant asupra elementelor necesare organizării în timp și spațiu a proceselor de producție.

Studierea și aplicarea în practică a metodelor ergonomice de identificare și ameliorare a condițiilor de muncă reprezintă cheia către obținerea per-

formanței și a standardului de calitate în domeniile ocupaționale. Evaluarea satisfacției utilizatorilor ar trebui să reprezinte un obiectiv permanent pe termen mediu și lung al oricărei biblioteci – mai ales dacă a implementat un sistem de management al calității în scopul determinării periodice a „gradului de satisfacție al utilizatorului” și al corelării acestuia cu indicatorii de performanță ai bibliotecii. Pentru confortul angajaților este necesar să se găsească un echilibru în ceea ce privește satisfacția angajaților.

Nivelul de satisfacție al personalului privind organizarea ergonomică a muncii în biblioteci reprezintă răspunsul la numeroase probleme de natură psihică: respectarea regulilor ergonomice; crearea unei ambianțe plăcute; alegerea mobilierului adecvat; adaptarea unor măsuri eficiente de securitate, de motivare materială și morală. Acestea sunt doar câteva căi pentru ca personalul din biblioteci să fie satisfăcut de condițiile ergonomice a muncii.

### Referințe bibliografice

1. BRÎNCOVEANU, Daniela-Elena. *Principii de ergonomie în structurile infodocumentare*. In: *Biblioteca*. 2011, nr. 7, pp. 194-197.
2. BULUȚĂ, Gheorghe. *Ergonomia în proiectul managerial*. In: *Biblioteca*. 2012, nr. 7, pp. 198-199.
3. BURLOIU, Petru. *Managementul resurselor umane*. București: Lumina Lex, 1997.
4. CEBAN, Tatiana. *Metodele ergonomice de evaluare a factorilor de risc din mediul ocupațional*. In: *Conferința științifică anuală a colaboratorilor și studenților: culegere de rezumate științifice ale IP Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova*. Chișinău: CEP Medicina, 2014.

---

**Criteriile de acțiune ale ergonomiei, atât în interesul persoanelor, cât și în interesul întreprinderilor, sunt: sănătatea, confortul, securitatea și competențele persoanelor, dar și eficiența și calitatea muncii.**

---

5. COȘERIU, Tatiana. Ergonomia: un management bun al mediului de muncă. In: *BiblioPolis*. 2005, nr. 3, pp. 17-19.
6. ENACHE, Ionel. *Ergonomia în structurile infodocumentare*. București: Editura Universității din București, 2005.
7. ENACHE, Ionel. *Ghid pentru utilizarea echipamentelor de birou: Abordare ergonomică*. București: Editura Universității din București, 2005.
8. ENACHE, Ionel. *Managementul bibliotecilor potrivit cerințelor ergonomiei*. București: Credis, 2001.
9. ENACHE, Ionel. Utilizarea echipamentelor de birou în condiții de securitate și confort. In: *Studii de bibliologie și știința informării*. 2003, nr. 7, pp. 26-42.
10. *Ghid pentru bibliotecarii din biblioteci publice* [online] [citată pe 23.04.2021]. Disponibil: <http://ghid-pentru-bibliotecari.arc-software.ro/doku.php?id=conservare-si-prezervare-in-bibliotecile-publice>
11. GOIAN, Natalia, ILIEȘ, Diana. Ergonomia muncii în biblioteci. In: *BiblioPolis*. 2019, nr. 4, pp. 33-44.
12. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind „Cerințele minime de securitate și sănătate în muncă pentru lucrul la monitor” nr. 819 din 01.07.2016. In: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*. 2016, nr. 193-203.
13. KULIKOVSKI, Lidia. Managementul resurselor umane în bibliotecile din Republica Moldova: Abordare teoretico-metodologică. In: *BiblioPolis*. 2010, nr. 2, pp. 15-29.
14. MADAN, Elena. Importanța ergonomiei în procesul de proiectare. In: *Buletinul AGIR (Asociația Generală a Inginerilor din România)*. 2015, nr. 3, pp. 47-50.
15. PLĂIAȘU, Ștefania-Roxana. Ergonomia în cadrul structurilor infodocumentare. In: *Biblioteca Bucureștilor*, XII, nr. 2, pp. 26-28.

## COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI: CAZUL BIBLIOTECII MUNICIPALE „B.P. HASDEU”

*Daniela NICHITA, masterandă,  
specialitatea Sondaje de opinie, marketing și publicitate*

Utilizatorii sunt cea mai importantă parte a oricărei organizații. Pentru Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, toate activitățile planificate au drept scop satisfacerea nevoilor utilizatorilor. Studiarea comportamentului consumatorului la BM va rămâne mereu un subiect actual, întrucât comportamentul acestuia poate să contribuie la succesul instituției.