

CZU: 159.923.07:331.54:004

## PARTICULARITĂȚI PSIHOLOGICE ALE ACTIVITĂȚII SPECIALIȘTILOR ÎN IT: REVIZUIREA CERCETĂRILOR

Svetlana TOLSTAIA

Universitatea de Stat din Moldova

Piața tehnologiilor informaționale se dezvoltă astăzi dinamic, iar personalul IT este un grup mare de resurse umane calificate. Valorificarea potențialului industriei IT necesită o atenție sporită faptă de particularitățile psihologice ale reprezentanților diferitor profesii din sfera IT. În articol sunt analizate diferite cercetări privind problemele și dificultățile cel mai frecvent întâlnite la specialiștii din această sferă.

**Cuvinte-cheie:** tehnologii informaționale, particularități psihologice, specialiști în IT, trăsături de caracter, stare de bine, conflict muncă-familie.

### PSYCHOLOGICAL SPECIFICATIONS OF THE ACTIVITY OF IT SPECIALISTS: THE RESEARCH REVIEW

The information technology market is developing dynamically today, and the IT staff today is a large group of qualified human resources. Harnessing the potential of the IT industry requires increased attention to the psychological particularities of the representatives of different professions in the IT sphere.

**Keywords:** information technologies, psychological particularities, IT specialists, character traits, well-being, work-family conflict.

### Introducere

În secolul XXI asistăm la un nou curent de dezvoltare a gândirii umane și a progresului tehnologic, care a adus în viața noastră asemenea direcții științifice precum cibernetica, informatica, ingineria dispozitivelor de calcul electronic. Tehnologiile informaționale ne-au completat lumea, i-au schimbat aspectul, iar, în opinia unor autori, acestea au devenit cea de a doua evoluție tehnologică după revoluția industrială. Realizările din sfera IT au atins viața fiecăruia dintre noi, dacă nu în mod direct, atunci cel puțin în mod indirect, prin interacțiunea noastră cu alți oameni și obiecte din mediul înconjurător. Nu putem subestima contribuția pe care o aduce secolul informațional în viața omului și a societății moderne. Mai mult decât atât, în legătură cu schimbările date, tot mai multe persoane se interesează de profesiile care sunt în strânsă legătură cu ramurile de cunoștințe și competențe specifice sferei date. Specialitățile legate de tehnologiile informaționale devin tot mai actuale, crește și cererea de primire a studiilor la specialitățile date în rândul tinerei generații [1].

### Abordarea problemei: plan național

Piața tehnologiilor informaționale se dezvoltă astăzi dinamic, crește maturitatea clienților, disponibilitatea acestora de a implementa soluții complexe de infrastructură ce necesită suport tehnic semnificativ, instruire suplimentară, cunoștințe de specialitate etc. În consecință, există un potențial considerabil pentru utilizarea eficientă a tehnologiilor informaționale moderne în activitatea organizațiilor: există cerere, există ofertă, există resurse umane calificate.

Astăzi, personalul IT este un grup mare de lucrători care îndeplinesc cele mai importante funcții economice, și nu numai [2].

În ultimii ani, Guvernul Republicii Moldova a recunoscut tehnologia informației și comunicațiilor drept un domeniu prioritar pentru viitorul țării, care poate deveni catalizatorul dezvoltării economice și sociale. În anul 2012 Moldova a adoptat Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2020”, care pune la baza dezvoltării creșterea economică calitativă și, implicit, reducerea sărăciei, contribuind la edificarea unui stat prosper, cu un nivel înalt de viață pentru toți cetățenii. Implementarea eficientă a celor șapte priorități stabilite în Strategia menționată poate fi realizată cu succes doar prin utilizarea tehnologiei informației inteligente. Moldova are nevoie de o industrie IT bazată pe cunoștințe și inovații, care să anticipeze tendințele globale și care să coopereze cu oamenii de știință din țară și din străinătate, oferind o bază solidă pentru dezvoltarea produselor și a serviciilor ce satisfac necesitățile consumatorilor la nivel internațional [3].

Industria IT are potențialul de a deveni una dintre cele mai dinamice și mai productive sectoare economice din Moldova. Mai mult decât atât, poate deveni un promotor al creșterii eficienței și al inovației în sectoarele economice tradiționale ale Moldovei și în întreaga societate.

Valorificarea potențialului transformățional al industriei IT necesită o atenție sporită din partea Guvernului RM, care poate stimula investițiile în sector prin utilizarea inteligentă a instrumentelor TIC, îmbunătățirea climatului investițional, precum și prin promovarea investițiilor inteligente în IT.

În ultimii ani, sectorul TIC a înregistrat o dezvoltare rapidă, devenind unul de importanță economică pentru Moldova, cu un volum de 7,7 mld lei în 2017 și o cotă de circa 8% în produsul intern brut (PIB). Mai mult decât atât, sectorul TIC a continuat să crească cu o medie de 5% anual chiar și în perioada de criză. Infrastructura de telecomunicații, care este pilonul de bază pentru dezvoltarea TIC, s-a dezvoltat și s-a extins activ, cu rețele de acces de ultimă generație și conectivitate accesibilă. Rețelele de fibră optică acoperă 90 la sută din localitățile țării, telefonia mobilă – 99% din teritoriul țării, atingând un nivel de penetrare de 123%. Prețurile se află în scădere și corespund celor din țările europene, Moldova fiind clasată pe locul 5 în lume la capitolul cele mai joase prețuri pentru broadband fix. În ultimul timp se dezvoltă rapid rețelele de ultimă generație, care oferă internet mobil la viteză înaltă. Rata de penetrare a internetului e în creștere, astfel că mai mult de 50 la sută din populația țării este conectată la internet [4].

La ora actuală, pe piața IT din Republica Moldova sunt cerute în special următoarele profesii IT: programator; designer web; operator de calculatoare; administrator de sistem; tehnician de calculator. În pofida marii diversități a profesiilor IT, totuși profesia de bază în industria IT este cea de programator. La baza întregii funcționări a oricăror sisteme computerizate stă procesul de programare. Tehnologiile informaționale computerizate au creat o specialitate de masă anterior inexistentă – cea de programator.

Particularitățile reprezentanților altor profesii din sfera IT sunt condiționate, în primul rând, de studii și cultură formată în cadrul învățământului profesional. În general, termenul „IT-specialist” poate desemna un angajat din sfera tehnologiei informaționale, care folosește în procesul îndeplinirii sarcinilor sale profesionale cunoștințe și abilități de programare [5, 6].

Toate profesiile enumerate mai sus presupun posedarea de către specialiști a unei bogate varietăți de cunoștințe profesionale temeinice, ce formează orizontul și experiența pentru rezolvarea diferitor sarcini de specializare îngustă. Cu toate acestea, necesitatea de profesioniști în IT în organizațiile actuale din Republica Moldova depășește cu mult capacitatea instituțiilor de învățământ superior. Prin urmare, în procesul de angajare, cerințele pentru candidații pentru posturile vacante sunt adesea limitate la capacitatea de a îndeplini sarcini minore și de a rezolva probleme tehnice. Astăzi situația de pe piața IT se caracterizează printr-o suprasolicitare semnificativă de cerere asupra ofertei [7]. Căutarea de personal IT cu specializare îngustă durează mult timp, ceea ce implică pierderi pentru organizație din cauza întreruperilor forțate ale muncii sau a sarcinilor de afacere neîndeplinite.

### **Rezultate și discuții**

Cercetarea conflictului muncă – viață personală a specialiștilor din sfera IT este importantă nu doar din perspectiva unor schimbări semnificative, pe care sfera dată o aduce în viața oamenilor, dar și din considerentul că aceasta afectează mase enorme de oameni și societatea în ansamblu. De asemenea, amintim că sfera dată este una nouă pentru progresul omenirii, iar specificul său încă nu este pe deplin înțeles [8]. De aceea, este necesară cercetarea sa detaliată la fazele incipiente pentru realizarea imaginii ce ar reprezenta ceea ce se poate întâmpla în viitor și cum să se pregătească la schimbări din timp, minimizând consecințele nedorite și optimizând perspectivele atractive ale devenirii și dezvoltării omului în noile condiții.

Datorită studiului realizat, putem marca în continuare o serie de probleme și dificultăți dintre cel mai frecvent întâlnite la specialiștii din această sfera, dar și să indicăm corecțiile metodologice necesare în tehnici și tehnologii pentru a ajuta profesioniștii din domeniul IT datorită cunoașterii specificului de asistență și sprijin pentru aceste grupuri de persoane.

În primul rând, vom analiza mai detaliat tematica specialiștilor în IT și sfera lor de activitate. În prezent, un loc tot mai important în viața societății este atribuit diferitor tipuri de organizații și firme. Gestionarea eficientă și profesionistă a unei organizații, pentru a construi corect relațiile cu personalul organizației, necesită posedarea unui anumit set de cunoștințe și abilități practice. Însă, trebuie să se țină cont de faptul că fiecare organizație este specifică după structura sa, are propriile tradiții, drepturi și obligații, istorie și cultură etc. De asemenea, este incontestabil faptul că fiecare persoană care lucrează într-o organizație sau alta are și propriile sale particularități. Fiecare persoană, în biografia sa, a făcut sau face parte dintr-un grup sau altul, unul mai mare sau

mai mic. Majoritatea oamenilor își petrec timpul în grupuri și trăiesc în ele cea mai mare parte a vieții. Iar starea de sănătate și starea mentală, succesele și eșecurile oamenilor sunt în mare parte legate de aceste grupuri în care își desfășoară activitatea [9].

Necesitatea studierii întrebărilor legate de particularitățile de personalitate și generale de comportament ale personalului, în general, și de caracteristicile conflictului muncă-viață personală, în particular, este puternic resimțită de majoritatea psihologilor organizaționali moderni, precum și de conducătorii de diferite niveluri, manageri, specialiști în managementul personalului și al relațiilor publice. Comportamentul subiectului în organizație are o influență deosebită atât asupra componentei structurale a conflictului muncă-viață personală, cât și asupra modului de a-l depăși. Cu toate acestea, comportamentul subiectului într-o organizație este desemnat anume de specificul grupului din care face parte și doar mai apoi de caracteristicile și particularitățile sale individuale. Prin urmare, există o mare necesitate de a studia problemele comportamentului organizațional al personalului, în special specificul, aproape neexplorat, al comportamentului specialiștilor din domeniul tehnologiilor informaționale.

Sistematizarea cunoștințelor științifice disponibile la ora actuală ne permite să scoatem în evidență unele prevederi în acest domeniu. Prin tehnologii informaționale se subînțelege complexul de instrumente și tehnici în lucrul cu informația [10]. La acestea se referă atât tehnologiile tradiționale de schimb de informație, precum: editarea de cărți, biblioteca, serviciile obișnuite de informare, poșta, telefonul, telegraful ș.a., cât și metode moderne legate de computerizarea societății. Prin tehnologii informaționale, în cercetarea noastră, subînțelegem instrumentele tehnice și software prin intermediul cărora sunt efectuate diverse tipuri de operații pentru prelucrarea automatizată a informațiilor din orice sferă a activității umane utilizând tehnica computerizată.

În dicționarul enciclopedic „Managementul resurselor umane”, noțiunea de comportament organizațional este înțeleasă drept „complex de acțiuni și comportamente ale unui individ în adaptarea sa la condițiile și cerințele mediului” [11]. Cu toate acestea, este imposibil a reduce întreaga diversitate a comportamentului uman la acomodarea sa, adaptarea la ceva. Prin această abordare sunt subestimate și puțin luate în calcul rolul activității proprii a individului, liberul arbitru, dreptul de a alege, posibilitățile de dezvoltare și de autorealizare a personalității.

În opinia autorilor И.А. Скопылатова și О.Ю. Ефремова [12], „comportamentul organizațional împreună cu comportamentul cuiva (individ și grupuri de oameni) presupune și comportamentul, activitatea, funcționarea în ansamblu a organizației ca un oarecare sistem ce include indivizii și grupurile lor în calitate de elemente, dar fără a se limita la acestea, referindu-se și la interacțiunea elementelor care primesc o nouă stare calitativă”.

Un loc semnificativ în problematica cercetării comportamentului organizațional îl ocupă aspecte precum structura psihologică și caracteristicile personale ale angajaților, atitudinea lor față de muncă, motivația, particularitățile sociopsihologice și legitățile colectivelor de muncă și ale grupurilor, interacțiunea interpersonală, intragrup și intergrup, conflictele, managementul și luarea deciziilor, leadershipul și puterea, cultura organizațională, managementul comportamentului organizațional și dezvoltarea acesteia.

Statisticile arată că doar 40% dîne subordonați sunt mulțumiți de managerii lor, iar pentru managerii de IT acest procent este semnificativ mai mic. Există, de asemenea, o tendință, din partea proprietarilor sau a managerilor de afaceri, către tehnologiile IT, în special în sectoarele mici și mijlocii, ca o componentă secundară sau opțională a proceselor de afaceri. La ora actuală, rolul unui management competent al personalului IT este subestimat, însă curând acest domeniu va intra în prim plan. Organizarea muncii și utilizarea potențialului specialiștilor în IT este o sarcină complexă și necesită o soluționare urgentă în activitatea întreprinderilor. Tehnologiile informaționale moderne reacționează prompt la schimbările din domeniul afacerilor și devine o necesitate, responsabilitate pentru corespunderea personalului IT cu cerințele afacerilor.

Scopului schimbării comportamentul personalului în timp real trebuie să-i răspundă managementul cunoștințelor corporative, adică este necesar de a descrie modul în care ar trebui să funcționeze departamentul IT. Cel mai eficient instrument pentru asigurarea continuității rezervei de personal este planul de dezvoltare a personalului. Multe companii merg în această direcție pe principiul „creșterii” competențelor necesare din rândul celor existente deja la angajații lor.

Dezvoltarea personalului este necesară și în cazul „completării” cadrelor, dar și pentru motivarea celor mai valoroși specialiști în IT și creșterea loialității lor față de companie. Analiza performanței în muncă a personalului din domeniul tehnologiilor informaționale necesită capacitatea de a ține cont de factorii de personalitate, nivelul de studii, motivația angajaților departamentului ș.a. Motivația personalului IT se bazează pe nevoile și valorile

suficient de profund studiate de literatura științifică ce abordează problema motivației muncii. Există, de asemenea, o anumită specificitate, foarte semnificativă, condiționată de particularitățile mentalității, de orientările valorice și atitudinile specialiștilor în IT [13].

Шалманов [14] a evidențiat următoarele trăsături de caracter și caracteristici comportamentale ale unui angajat modern profesionist de succes din domeniul tehnologiilor informaționale:

- 1) gradul de sociabilitate – ca toți oamenii, care se interesează de multe lucruri;
- 2) o motivație înaltă datorată semnificației muncii;
- 3) dificultăți mari în înțelegerea problemelor organizaționale, cum ar fi prezența obligatorie la serviciu la o anumită oră, purtarea sacoului sau a cravatei etc.;
- 4) un grad crescut de inteligență;
- 5) tendință foarte mare spre învățare și creștere profesională, însă, în pofida acestui fapt, se evidențiază o necesitate mai mică decât în alte profesii a creșterii în carieră;
- 6) grad crescut de anxietate, nerăbdare și cerințe mari față de sine.

Unul dintre creatorii limbajului de programare utilizat astăzi pe scară largă – „Perl”, Randal Schwartz, în baza cercetărilor proprii constată că în setul de calități personale obligatorii ale unui programator de clasă superioară se conțin [15]:

- 1) „lenea”;
- 2) nerăbdarea;
- 3) încrederea în sine.

Prin „lene”, autorul subînțelege o astfel de petrecere a timpului, care generează inovație și nu o inactivitate completă. Specialistul „leneș” este motivat să studieze sistematic problema cu scopul de a o documenta în detaliu și a o rezolva radical odată și pentru totdeauna. Un angajat IT „leneș” trebuie să fie și nerăbdător, pentru a crea sisteme care prezic problemele înainte ca acestea să apară. Nerăbdarea este rezultatul unei senzații de înțelegere că, în momentul de față, nu a fost aplicată o abordare optimă pentru rezolvarea problemei. Programatorii ar trebui să fie mai încrezuți în sine și să aibă sentimentul de mândrie față de sistemele create și menținute. Prin munca completă a tuturor componentelor sistemului inventat de către specialist, el simte un sentiment de mândrie față de invenția sa și este responsabil pentru ea [16].

Profioniștii în IT posedă o varietate de calități personale și profesionale. Pentru personalul industriei IT sunt caracteristice particularități ce își au originea într-un complex de valori profesionale și reguli de conduită ne-scrise care s-au conturat în perioada relativ scurtă, de cca 50 de ani, de formare a industriei IT. Astfel de valori și modele de comportament sunt transmise de specialiștii în IT de succes către succesorii lor prin atitudini față de activitatea profesională, algoritmi de gândire, acțiuni individualizate și operațiuni tehnologice etc.

Concentrația personalului pe rezultate mari, nivelul de motivație și instruirea nu sunt nici pe departe toți indicatorii ce caracterizează eficacitatea personalului. Un rol important are nivelul de dezvoltare a conflictului muncă-viață personală și capacitatea de a-i face față.

Unele dintre regulile de conduită profesională pot împiedica creșterea productivității muncii și a activității organizației în ansamblu. Astfel, de exemplu, una dintre regulile transmise de către angajații cu experiență spre mulți dintre programatorii începători exprimă: „Termenele de îndeplinire a sarcinilor sunt stabilite prin dublarea perioadei propuse și adăugarea la rezultat a încă 30% din timp, pentru orice eventualitate” [17]. Această regulă este în mare parte consecința lipsei de pregătire suficientă a managerilor, care deseori nu știu cum să stabilească corect termenele de rezolvare a problemelor pentru specialiști și incapacitatea de a crea o atmosferă de încredere și respect reciproc.

În baza analizei surselor disponibile, pot fi distinse următoarele caracteristici ale activității specialiștilor în IT și a stilului lor de viață:

- asupra motivației lor, într-o măsură mai mare decât în organizațiile din alte sectoare ale economiei (cu o pondere mai mică a lucrătorilor intelectuali decât în domeniul IT), influențează situația și atitudinea față de muncă formată în grupul de lucru;
- ei posedă un set mai mare de valori nedocumentate, care sunt transmise tinerilor membri ai echipei;
- ei sunt mai mult stimulați de perspectiva creșterii profesionale și de dependența acestora de eforturile personale decât de mărimea salariului sau a funcției ocupate;
- programatorii au tendința de a căuta și de a crea factori de motivație proprie;
- posedă o mare necesitate de creativitate;

- gradul lor de sociabilitate este același cu cel al tuturor persoanelor normale care se interesează de multe lucruri;
- sunt mai mult motivați de importanța muncii lor pentru întregul proiect și de ceea ce tehnologia oferă clienților, mai degrabă decât de tehnologia în sine; cu toate acestea, în relațiile cu clientul tind să se concentreze pe dezvoltarea materială și tehnică a industriei IT;
- au o competență scăzută în ceea ce ține de întrebările de etică;
- au un grad ridicat de inteligență;
- le este caracteristică o mare dorință de formare și creștere profesională, dar, în pofida acestui fapt, au o necesitate de creștere în carieră mai mică comparativ cu alte profesii.

Piața tehnologiilor informaționale se dezvoltă rapid, iar nivelul scăzut de pregătire a personalului rămâne a fi o problemă permanentă. Viteza de instruire a personalului calificat nu corespunde vitezei de dezvoltare a tehnologiilor informaționale. Acestea din urmă se dezvoltă semnificativ mai rapid [18]. Toate acestea atestă necesitatea unei instruirii continue a personalului IT.

Importanța pregătirii personalului în tehnologiile informaționale este incontestabilă. Dacă acum 10 ani managerii își puteau permite replica „nu cunoști – te concediem, vom lua pe cineva care știe totul”, atunci astăzi susținătorii acestei abordări riscă să falimenteze compania. Cunoștințele în domeniul tehnologiilor IT se învechesc timp de 3-5 ani. Specialiștii calificați sunt mult mai puțini decât locurile de muncă. Este dificil a găsi o persoană care cunoaște specificul unui anumit business concret, care este gata din start să îndeplinească sarcini complexe de business, iar să instruiască un nou angajat specificul muncii în procesul activității acestuia este extrem de costisitor pentru companie. Odată cu creșterea concurenței și sporirea eforturilor depuse pentru reducerile bugetare survine și o argumentare pentru necesitatea evaluării calificării angajaților din sfera IT și a unei planificări și analize minuțioase a cheltuielilor pentru instruire. Sistemul corporativ de instruire include un set de cursuri diverse care oferă cunoștințe de diferită complexitate și profunzime, cerințe pentru profesori și un sistem de testări pentru verificarea cunoștințelor [19].

Problema privind echilibrul dintre muncă și viață este strâns legată de problema limitelor dintre muncă și viața personală a unei persoane. Este cunoscut faptul că o persoană nu se poate concentra asupra muncii pe parcursul întregii zile lucrătoare, dar și faptul că majoritatea angajaților irosesc un anumit timp din orarul de muncă pentru rezolvarea problemelor personale.

Astfel, respondenții unui studiu realizat de E.A. Кольцова au determinat echilibrul muncii și al vieții atât din punct de vedere subiectiv, cât și din punctul de vedere al prezenței granițelor dintre viața profesională și viața personală, dar și capacitatea de a distinge între aceste domenii [20].

Datorită dezvoltării tehnologiilor informaționale și de comunicare, granița dintre muncă și viața personală devine din ce în ce mai vagă – atât în spațiu, cât și în timp. Pe de o parte, aceasta oferă noi oportunități de a câștiga mai mult și de a regla programul de muncă, însă, drept consecință, tensiunea dintre muncă și viața personală este permanentă sau chiar se intensifică [21]. Unii angajați preferă să lucreze acasă, pentru alții, dimpotrivă, sunt importante spațiile din limitele biroului, chiar și flexibile [22].

Conform unor studii, biroul virtual poate avea un impact negativ asupra relațiilor de familie și este, de asemenea, un factor ce poate provoca dependența de muncă [23].

Conform cercetărilor realizate de GMI (Global Market Insight, Inc.) și Cisco Systems [24], aproape două treimi din angajații sferei informaționale (65%) își desfășoară întreaga zi de muncă lucrând la computer, ceea ce arată că peste tot în lume (cu excepția Indiei și Chinei) tot „timpul personal” este, de regulă, asociat cu utilizarea rețelei de Internet. Spre exemplu, aproximativ jumătate din angajații din domeniul dat folosesc computerele de lucru pentru a efectua cumpărături online. Astfel, în Marea Britanie utilizarea computerelor de birou în scop personal își permit doar 27% din respondenți, în schimb aproape de două ori mai mult (53%) au recunoscut că fac cumpărături pe internet. Mai mult de jumătate din participanții la sondaj (55%) comandă prin internet materiale de birou; 49% – mâncare pregătită; mai mult de 45% din respondenți cumpără bilete de avion, computere, accesorii și cărți. De asemenea, sunt populare procurarea cadourilor (41%), a билетelor pentru evenimente (40%), a telefoanelor mobile (37%), a discurilor audio și video (33%). Cel mai puțin prin internet se cumpără obiecte de artă (0,41%), mașini (0,83%), precum și animale și plante (2,07%).

Cele mai caracteristice replici pentru a se justifica sunt: „companiei nu-i pasă de asta”; „nu am alt timp pentru asta, decât cel din orarul de muncă”; „mă îndoiesc că companiei mele îi pasă de acest lucru”; „cumpărăturile efectuate prin internet nu creează probleme de securitate”; „cred că computerul meu de birou este mai fiabil

decât cel de acasă”. 21% dine angajații chestionați la distanță permit prietenilor, membrilor familiei și altor persoane din afară să utilizeze computerul de birou pentru a accesa internetul. În China, 42% din respondenți au recunoscut acest lucru. În Japonia, procentul celor care oferă acces altor persoane la computerul lor de birou este de doar 13%, mai mare decât procentul de angajați care îl utilizează exclusiv în scopuri personale (12%). 81% din lucrătorii chestionați au posibilitatea de a vizualiza la locul de muncă site-urile de divertisment. De o popularitate tradițională se bucură site-urile de cunoștințe, glume și site-urile erotice. Cu toate acestea, doar aproximativ 20% din angajatori încearcă să limiteze o astfel de activitate; în celelalte cazuri, restricțiile sunt legate doar de nevoia de a îndeplini sarcinile de bază în lucru [25].

Aceste circumstanțe sunt de interes pentru a fi luate în considerare din două puncte de vedere. În primul rând, accesul la conținutul dorit influențează în mod direct posibilitatea unui angajat de a primi informațiile care-i lipsesc și datele necesare, de a-și planifica ziua, de a se distra ș.a.m.d., ceea ce influențează direct asupra stării sale psihologice. De asemenea, este important să ținem cont și de situația inversă: specificul restricționării accesului la resursele date privind starea și aspectele motivaționale ale specialiștilor prin această abordare a angajatorului, precum și motivele acestor restricții din punctul de vedere al angajatorului care înțelege necesitatea interdicțiilor implementate. În al doilea rând, vizitarea resurselor date poate fi un criteriu de diagnostic în colectarea informațiilor despre particularitățile stării psihologice a specialiștilor.

Domeniul tehnologiilor informaționale se distinge printr-o dezvoltare rapidă și, pentru a menține tempoul format, devin din ce în ce mai necesari profesioniștii de clasă superioară. În același timp, specialiștii ar trebui să corespundă cerințelor impuse, fără de care nu vor putea face față cu succes sarcinilor lor profesionale [26].

În primul rând, specialiștii trebuie să aibă înclinații spre științele matematice, informatică și în lucrul cu tehnologiile, inclusiv computerul. Ei trebuie să aibă o construcție a minții de tip analitic, o memorie bună și capacitatea de a lucra cu un volum mare de informații. De asemenea, calitățile indispensabile pentru toți angajații din acest domeniu, indiferent de funcție, sunt responsabilitatea, organizarea, rezistența la stres, capacitatea de a studia independent în baza literaturii de specialitate. Este de menționat faptul că imaginea unui specialist IT care a lucrat în urmă cu zece ani diferă semnificativ de a celui actual. Acum nu mai este vorba despre o persoană tăcută, concentrată, care nu se dezlipește de computer întreaga zi de muncă, ci de un angajat sociabil, gata de muncă în echipă și de dialog direct cu clienții. Creând un produs, angajații din sfera IT se orientează la viitorii consumatori ai produsului, de aceea cunosc bine interesele și nevoile potențialilor lor clienți [27].

Limitele de timp în muncă nu sunt mai puțin importante. Conform datelor cercetărilor, 48 de ore de muncă pe săptămână reprezintă timpul maxim optim de lucru; toți cei care lucrează o cantitate mai mare de ore sunt supuși riscului de a întâmpina un dezechilibru între muncă și viața personală [28]. În legislația mai multor țări europene există restricții asupra duratei maxime a săptămânii de lucru (35-40 de ore); conform sondajelor, oamenii consideră că un asemenea regim de lucru este optim. În pofida faptului că oamenii se străduie permanent să aibă mai mult timp liber, carența sau lipsa completă a muncii duce la un exces de timp liber ceea ce provoacă, de asemenea, insatisfacție și trăirea unui dezechilibru în sferile vieții. Acest lucru se datorează faptului că munca nu doar că permite unei persoane să-și asigure un statut social și un nivel de venit indispensabil pentru a satisface cerințele din alte domenii ale vieții, dar ajută și la structurarea timpului și la menținerea unui regim anumit al zilei [29].

În ultimul timp, orarele de lucru nestandarde și graficele flexibile devin tot mai populare: condițiile în care un angajat poate alege în mod independent regimul și durata unei zile de lucru, de regulă, contribuie la un nivel mai înalt de bunăstare și la un nivel mai bun de echilibru între muncă și viața personală [30]. Singurele excepții sunt pentru angajații predispuși workaholism, care în astfel de condiții pot progresa. În categoria workaholicilor sunt incluse persoanele care lucrează mai multe ore decât este necesar, chiar și atunci când acest lucru nu este necesar, și vine în detrimentul altor domenii ale vieții, inclusiv al vieții personale [31].

Cei mai mulți cercetători fac o diferențiere între workaholoci și angajații care sunt suprasolicitați (*overworkers*): primii nu doar că lucrează prea mult, dar își aleg asta și primesc plăcere de la muncă, în timp ce cei din urmă, de regulă, ar prefera să nu lucreze ore suplimentare, dar nu sunt gata să schimbe această situație sau nu au o astfel de oportunitate. Într-un fel, opusul workaholismului poate fi considerat downshifting-ul, atunci când o persoană refuză în mod conștient munca [32].

Numeroase studii sunt dedicate cercetării consecințelor psihologice și criteriilor echilibrului muncă-viață privată. Rezultatele lor indică faptul că dezechilibrul muncii și al vieții se reflectă în mod negativ atât asupra bunăstării psihologice a persoanei în ansamblu, cât și asupra stării de lucruri în domeniile separate ale vieții și are

consecințe sistemice. Astfel, drept exemplu, a fost demonstrat că conflictul dintre sfera de muncă și cea personală a unuia dintre soți duce la insatisfacția față de propria viață de familie la ambii soți. Orele excesive de muncă provoacă în cea mai mare măsură un impact negativ al muncii asupra vieții personale; acest dezechilibru este mărit atunci când în familie sunt copii, însă nu s-au constatat diferențe semnificative între familiile cu ambii părinți angajați în câmpul muncii și cu unul doar care lucrează [33].

Asupra nivelului de echilibru muncă-viață influențează și tipul de angajare în muncă: birou virtual, muncă la domiciliu sau munca în oficiu. Munca la domiciliu are efectul cel mai pozitiv asupra echilibrului, contribuind la menținerea a trei până la patru ore libere pe săptămână, iar munca la distanță (biroul virtual), din contra, este mai frecvent legată de trăirea unui dezechilibru. Angajații din sectorul public se confruntă cu un conflict mai mic între muncă și viața personală decât angajații din sectorul privat și, de asemenea, au un nivel mai înalt de satisfacție maritală și mai mult timp liber [34].

G.Greenhous și colegii săi au constatat că contribuția echilibrului muncii și a vieții de familie în calitatea generală a vieții depinde de cât timp și efort depune persoana în aceste domenii, cât de subiectiv este implicată în îndeplinirea rolurilor de muncă și de familie și cât de satisfăcută este de acest lucru [35]. Dacă nivelul contribuției, implicării și satisfacției este scăzut, atunci echilibrul muncă-viață nu este legat de calitatea vieții; numai la un nivel ridicat al acestor variabile este detectată o relație. În același timp, persoanele care sunt implicate în sfera familiei și se bucură de aceasta au un nivel de calitate mai ridicat al vieții decât cei care sunt implicați în muncă. Aceste rezultate indică importanța luării în considerare a valorii subiective și a sensului vieții personale și a muncii.

### Concluzii

Progresul societății informaționale din secolul XXI este determinat în mare parte de progresul tehnologiilor informaționale. Anume prin intermediul lor sunt elaborate sisteme ce permit multor oameni să comunice din cele mai îndepărtate părți ale lumii. Mai sunt create și sisteme software complexe care asigură o activitate coerentă a unui număr mare de lanțuri de producție industrială ce pot înlocui munca a multor mii de muncitori.

Particularitățile de comportament al angajaților din sfera IT joacă un rol esențial în activitatea de succes a oricărei organizații moderne. Acest lucru este determinat de complexitatea motivației specialiștilor în domeniul tehnologiilor informaționale, care este condiționată, în primul rând, de specificul muncii lor. Această muncă este extrem de creativă, este legată de crearea unui produs nou și, prin urmare, necesită mobilizarea maximă a resurselor intelectuale. Totodată, este dificil de a fi măsurată sau planificată și aproape că se supune unui control extern curent sau stimulentele financiare tradiționale. Rezultatele muncii și calitatea acesteia depind într-o măsură mai mare decât în alte sectoare ale economiei, de conștiința angajaților, de dorința lor internă de a lucra eficient și de a crea produse atât de importante pentru societatea informațională.

În etapa actuală de dezvoltare a pieței tehnologiilor informaționale a avut loc o trecere de la o producție predominant individuală de software la o producție în masă. În aceste condiții, ponderea contribuției unui executant individual în costurile forței de muncă pentru întregul proiect este redusă. Aceasta duce la scăderea importanței eforturilor specialiștilor individuali pentru succesul general și, ca urmare, la scăderea sentimentului de coimplicare personală la rezultatele colective. Cu toate acestea, consecințele erorilor unice pot fi foarte clar resimțite de întreaga organizație.

Astfel, putem trage concluzia că activitatea de succes a unei organizații moderne depinde foarte mult de munca eficientă și coezivă a angajaților din sfera tehnologiilor informaționale, cu randamentul maxim al fiecărui membru al echipei IT și a motivației sale ridicate.

### Referințe:

1. The Global Competitiveness Report, 2013–2014. [Электронный ресурс] / World Economic Forum – Режим доступа: <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2013-2014> (Accesat: 06.08.2019)
2. O'DRISCOLL, M. The Interface between Job and Off-Job Roles: Enhancement and Conflict. In: C. Cooper and I. Robertson (eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol.11, 1986, p.279-306.
3. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Strategiei de creștere a competitivității industriei tehnologiei informației pe anii 2015-2021, nr.254 din 14.05.2015.
4. *Ibidem*.
5. THOMSETT, R. *Out of the Pit*/R. Thomsett International Pty Ltd, 2013. <http://www.thomsett.com.au/main/articles/hot/hotoutofpit.htm> (Accesat: 15.05.2019).

6. WILLIAMS, F. In and beyond New Labour: towards a new political ethics of care. In: *Critical Social Policy*, 2001, no.21(4), p.467-93.
7. KELLOWAY, E.K., GOTTLIEB, B.H., & BARHAM, L.J. Variables Affecting Managers' Willingness to Grant Alternative Work Arrangements. In: *Journal of Social Psychology*, 1999, no.138(3), p.291-302.
8. ГОРОДНЯЯ, Л.В. Откуда берутся хорошие программисты. В: *Становление новосибирской школы информатики. Мозаика воспоминаний* / Под ред. И.В. Поттосина. Новосибирск, 2001, с.117-123.
9. Ассоциация предприятий компьютерных и информационных технологий [www.apkit.ru](http://www.apkit.ru) (Accesat: 06.07.2019).
10. ВОРОНИН, В.М. Психология решения оперативных задач в больших системах. Диагностика функционального состояния и обучение операторов: Монография. Воронин, Екатеринбург: УрГУПС, 2016. 308 с.
11. Управление персоналом. В: *Энциклопедический словарь*. Москва, 1998, с.218.
12. СКОПЫЛАТОВ, И.А., ЕФРЕМОВ, О.Ю. Теоретические подходы к курсу «Организационное поведение». Москва, 2007. 8 с.
13. ГОРОДНЯЯ, Л.В. *Op.cit.*
14. КИРПОТИНА, Н.А. Модель процесса принятия решений и соответствующая классификация типов личности. В: *Тезисы IX Международной конференции «Применение новых технологий в образовании»*. Троицк, 1998, с.93-95.
15. SPARKS, K., COOPER, C., FRIED, Y., SHIROM, A. The Effects of Hours of Work on Health: A Meta- Analytic Review. In: *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1997, no.70(4), p.391-408.
16. *Ibidem.*
17. Dictionary of Information Technology. London: MacMillan Press, 1982.
18. The Global Competitiveness Report, 2013–2014.
19. МУЧИНСКИЙ, П. Психология, профессия, карьера. СПб.: Питер, 2004.
20. КОЛЬЦОВА, Е.А. Представления работников российских организаций о балансе между работой и личной жизнью. В: *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 2014, №11(2), с.160-168.
21. PERRONS, D. The New Economy And The Work-Life Balance: Conceptual Explorations And A Case Study of New Media. In: *Gender, Work and Organisation*, 2003, no.10(1), p.65-93.
22. CLARK, S.C. Work/family border theory: A new theory of work/family balance. In: *Human Relations*, 2000, no.53, p.747-770.
23. OLSON, M., PRIMPS, S. *Op.cit.*
24. DIENER, E., DIENER, M., DIENER, C. Factors predicting the subjective well-being of nations. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 1995, no.69, p.851-864.
25. BONIWELL, I., OSIN, E. Beyond time management: Time use, performance, and well-being. In: *Organizational Psychology*, 2015, no.5(3), p.85-104.
26. Dictionary of Information Technology.
27. BOND, M.J., FEATHER, N.T. Some correlates of structure and purpose in the use of time. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 1988, no.55, p.321-329.
28. SPARKS, K., COOPER, C., FRIED, Y., SHIROM, A. *Op.cit.*
29. BOND, M.J., FEATHER, N.T. *Op.cit.*
30. TAUSIG, M., FENWICK, R. Unbinding time: Alternate work schedules and work-life balance. In: *Journal of Family and Economic Issues*, 2001, no.22(2), p.101-119.
31. GREENHAUS, J.H., COLLINS, K.M., & SHAW, J.D. The relation between work-family balance and quality of life. In: *Journal of Vocational Behavior*, 2003, no.63, p.510-531.
32. ШТРОО, В.А., КОЛЬЦОВА, Е.А. Work Life Balance, или есть ли жизнь после работы? В: *Психология в экономике и управлении*, 2012, №2, с.30-37.
33. MAUNO, S., KINNUNEN, U. The Effects of Job Stressors on Marital Satisfaction in Finnish Dual- Earner Couples. In: *Journal of Organizational Behavior*, 1999, no.20(6), p.879-895.
34. HILL, E.J., FERRIS, M., MÄRTINSON, V. A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. In: *Journal of Vocational Behavior*, 2003, no.63(2), p.220-241.
35. GREENHAUS, J.H., COLLINS, K.M., & Shaw, J.D. *Op.cit.*

**Date despre autor:**

**Svetlana TOLSTAI**, doctor în psihologie, conferențiar universitar, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

**E-mail:** [tolstaiasv@gmail.com](mailto:tolstaiasv@gmail.com)

**ORCID:** 0000-0002-0985-614

Prezentat la 09.12.2019