

## Maslow'un İhtiyaçlar Piramiti (Maslow Hierarchy of Needs)

Sadi Evren SEKER

*Istanbul Medeniyet University, Department of Business*

### 1. Giriş

1943 yılında Abraham Maslow tarafından bir kişinin ihtiyaç duyabileceği şeyler seviyelendirilmiştir (Maslow 1943).



- Kendini gerçekleştirme (Self Actualization) gereksinimi (erdem, yaratıcılık, doğallık, problem çözme, önyargısız olma, gerçeklerin kabulü)
- Saygınlık (Esteem) gereksinimi (kendine saygı, güven, başarı, diğerlerinin saygısı, başkalarına saygı)
- Ait olma, sevgi, sevecenlik (Love Belonging) gereksinimi (arkadaşlık, aile, cinsel yakınlık)
- Güvenlik (Safety) gereksinimi (vücut, iş, kaynak, etik, aile, sağlık, mal güvenliği)
- Fizyolojik (Physiological) gereksinimler (nefes, besin, su, cinsellik, uyku, denge, boşaltım)

Yukarıdaki hiyerarşi ele alındığında en alt seviyede fizyolojik ihtiyaçlar bulunmaktadır. Yani insanın hayatta kalabilmesi için nefes alması, yemek yemesi uyku uyuması gibi temel bedensel ihtiyaçları ile başlayıp, ardından sağlık, hijyen veya korkulardan emin olmak gibi ikinci seviye temel ihtiyaçlar gelmektedir. Maslow'un 3. Seviyesinden sonra artık toplumsal ihtiyaçların ağırlık kazandığı söylenebilir. Örneğin kişinin bir toplumsal bireyin üyesi olması, hatta bu toplumda saygınlık kazanması ihtiyaçların 2. ve 3. Seviyelerini belirler. Son olarak Maslow'a göre en tepedeki ihtiyaçlar kişinin ruhsal yapısına ve kendi iç benliğine indigi, erdem, gerçeklerin kabulü, objektif olabilmek gibi ihtiyaçlardır. Maslow hiyerarşisinin en üst noktası için Maslow'un 1954 yılında yayınladığı eserinde "bir insan neye ulaşabiliyorsa ona ulaşmalıdır" şeklindeki cümlesi örnek verilebilir (Maslow, 1954). Yani kişinin ulaşabileceği ve sınırlarını zorlayabileceği alanı ifade etmektedir.

Hiyerarşinin önemi, herhangi bir seviyede yaşanan bir eksiklik veya problemin, kişinin bir üst seviyeye çıkmasını engellemesidir. Örneğin yemek ihtiyacını karşılayamayan bir kişi için mülkiyet güvenliğinden bahsetmek mümkün değildir. Benzer şekilde kendisine saygısı olmayan kişinin yaratıcılık sahibi olması mümkün değildir.

Yine hiyerarşinin belirleyici (deterministic) bir yaklaşımı olduğundan bahsedilebilir. Yani kişi şayet bir seviyedeki ihtiyaçlarını tamamlıyorsa, Maslow'a göre kişi otomatik olarak bir üst seviyedeki ihtiyaçlara yönelicektir. Örneğin fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri karşılanan bir kişinin bir aile veya toplumsa birime ait olma ihtiyacı doğacaktır.

## 2. YBS açısından Maslow'un ihtiyaç Piramiti

Maslow'un bireyin olgunluğuna yapmış olduğu yaklaşım pek çok araştırmacı tarafından bilgi teknolojileri (BT, Information Technologies, IT) için de kullanılmıştır. Örneğin Urwiler ve Frolick çalışmalarında BT için Maslow'un çalışmasından esinlenerek BT için bir olgunluk modeli geliştirmişlerdir (Urwiler ve Frolick, 2008).

- Paradigma Kayması (Paradigm Shift)
- Rekabetçi Ayrışım (Competitive Differentiation)
- Birleştirilmiş Enformasyon İhtiyaçları (Entegrated Information Needs)
- Kararlılık ve Güvenlik İhtiyaçları (Stability and Security Needs)
- Alt yapı ve Bağlantı ihtiyaçları (Infrastructure and Connectivity Needs)

Bu modele BT Değer Hiyerarşisi ismi veren yazarlar hiyerarşinin en üst seviyesi olan paradigma kayması (paradigm shift) seviyesine her işletmenin erişmesinin bir gereklilik olmadığını özellikle vurgulamaktadırlar. Yazarlara göre hiyerarşideki üst iki seviye için yenilikçi BT (innovative IT) ifadesi kullanılabilirken, alt 3 seviye için daha çok emtia BT (commodity IT) ifadesi kullanılmaktadır.

Ayrıca işletmelerin bu ihtiyaçlar piramitinde hangi seviyede olduğunu belirleyen çeşitli sebeplere de çalışmalarında yer vermişlerdir. Bu sebepler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Organizasyonun büyüklüğü
- Organizasyonun karmaşıklığı
- Organizasyonun kültürü
- BT'nin yenilik yeteneği
- Rekabetçi alanın büyüklüğü
- Yönetimin teknik karmaşıklık seviyesi ve basireti
- Yönetimin risk alma kapasitesi ve iştahı

- Organizasyonun BT ile olan uyumu

Literatürdeki Maslow hiyerarşisine BT açısından yapılan farklı bir yaklaşım ise, bilgi sistemleri (BS, information systems, IS) çalışanlarını birer bilgi çalışanı (knowledge worker) olarak gören ve bu yüzden bilgi çalışanlarının motivasyonu için Maslow'un hiyerarşisinin uygulanması durumunu araştıran çeşitli araştırmalardır. Örneğin Mortiz, bilgi çalışanlarının faal kılınması için yaptığı çalışmasında Maslow'un piramitine benzer şekilde aşağıdaki seviyeleri önermektedir (Mortiz 2011).

- 1 Fiziksel seviye için: Ofislerin havalandırması, Yiyecek ve içecek servisleri vs.
- 2 Güvenlik seviyesi için: Ofis güvenliği, çalışanların sağlık güvencesi vs.
- 3 Ait olma seviyesi için: İşletme Kültürü, iş yerinde paylaşımcılık, takım çalışması
- 4 Kendini gerçekleştirme seviyesi için: Yenilik (innovation), Yaratıcılık (creativity), Problem çözme vs.

Şeklinde Maslow'un piramitini bilgi çalışanları ve özellikle de BS çalışanları için uyarlamıştır.

Maslow'un piramitine tamamen farklı bir gözle, değişen bilgi toplumuna göre yeniden şekillendirecek şekilde bakan çalışmalarda vardır. Bu çalışmalara göre Maslow'un bu piramiti hazırladığı 1940'lı yıllardan sonra teknolojik anlamda yaşanan değişimlerin, insanların ihtiyaçlarına da etkisi olmuş ve 5 seviyeli hiyerarşi modelinde yeni eklentilere ihtiyaç duyulmuştur. Örneğin bir kişinin internete ve hatta sosyal medyaya erişimi gibi yeni ihtiyaçları doğmuştur. Pereira, 5600 kuze amerikalı kişi üzerinde yapmış olduğu deneye dayanarak kişilerin gelirleri, yaşam şekilleri ve harcama alışkanlıkları arasındaki ilişkileri incelemiş ve dijital toplum (digital community) giden yolu aşağıdaki adımlarla ifade etmiştir (Pereira, 2008):

- 1 Dijital Topluluk
- 2 Dijital Hayat
- 3 Dijital iş yaşamı
- 4 Dijital ev yaşamı
- 5 Temel Topluluk
- 6 Temel Yaşam

Bu sıralamada en düşük bilgi ve iletişim teknolojisi (BIT, information and communication technology, ICT) kullanımı temel yaşamda olmakta, giderek yaşam içerisindeki dijital teknolojilerin kullanılması ile kişinin dijital hiyerarşideki seviyesi artmakta ve en üst seviyede toplumun tamamının aktif olarak kullandığı bir dijital yaşama geçiş olmaktadır (Seker, 2014).

#### **Kaynaklar**

- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review 50, 370-396.
- Maslow, A. (1954). Motivation and personality. New York, NY: Harper. pp. 91
- Mortiz, Debra (2011), Attracting and Inspiring the Knowledge Worker: Applying Maslow's hierarchy to drive productivity in the workplace, Jones and Lang LaSalle, Advance, 2011, pp. 1-9
- Pereira, Francis (2008), Maslow's Hierarchy of Needs and ICT: Challenges of End-User Adoption of Digital Life, 47th European Congress of FITCE, London, United Kingdom, September 23, 2008
- Seker, S. E. (2015), "Dijitalleşme (Digitalization)", YBS Ansiklopedi, v. 1, is. 1, pp. 6 - 9
- Urwiler, R. , Frolick Mark N., (2008) The IT Value Hierarchy: Using Maslow's Hierarchy of Needs as a Metaphor for Gauging the Maturity Level of Information Technology Use within Competitive Organizations, Information Systems Management , Vol. 25, Iss. 1, 2008