مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر المتغيرات الديموغرافية على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين (دراسة مسحية على عينة من العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري)
اسم الكاتب: د. قصي عمار، مضر مسعود عبدالله
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4750
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 17:50 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (5) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (5) 2015

أثر المتغيرات الديموغرافية على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين

(دراسة مسحية على عينة من العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري)

الدكتور قصي عمار*
مضر مسعود عبدالله**

(تاريخ الإيداع 6 / 8 / 2015. قُبِل للنشر في 25 / 10 / 2015)

□ ملخّص □

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية المتمثلة بالعمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين، وذلك من دراسة مسحية على العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري، وكان حجم عينة البحث /362 مفردة/.

وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية:

توجد علاقة بين العمر، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري.

توجد علاقة بين الجنس، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري.

توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري.

توجد علاقة بين المؤهل العلمي، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري.

الكلمات المفتاحية: الحاجات الإنسانية، المتغيرات الديموغرافية، قطاع الصناعات النسيجية والقطنية.

* مدرس– قسم إدارة الأعمال – كلية الإقتصاد – جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
** طالب ماجستير– قسم إدارة الأعمال– كلية الإقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (5) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (5) 2015

The impact of demographic variables on the order of human needs for employees (A survey study on a sample of employees in the textile companies in the Syrian coast)

Dr. Koussay Ammar*
Modar Massoud Abdullah**

(Received 6 / 8 / 2015. Accepted 25 / 10 / 2015)

□ ABSTRACT □

This study examined the relationship between demographic variables of age, sex, marital status, educational qualification, and the order of the human needs for employees.

Through a survey study on employees in the textile and cotton industries sector in the Syrian coast, the total number of valid questionnaires was 348 Reliability.

And the researcher concluded to the following results:

• There is a significant relationship between age and the order of the human needs for employees in the textile and cotton industries sector in the Syrian coast.
• There is a significant relationship between sex and the order of the human needs for employees in the textile and cotton industries sector in the Syrian coast.

• There is a significant relationship between marital status and the order of the human needs for employees in the textile and cotton industries sector in the Syrian coast.

• There is a significant relationship between educational qualification and the order of the human needs for employees in the textile and cotton industries sector in the Syrian coast.

Keywords: Human needs, Demographic variables, textile and cotton companies.

* **Assistant Professor- Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tishreen University -Lattakia-Syria.**
** **Postgraduate student-Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tishreen University - Lattakia- Syria.**

مقدمة:

لم يعد كافياً لإدارة الموارد البشرية في أي m منظمة التوقف عند الوظائف المتمثلة في (الاستقطاب والاختيار والتعيين ... الخ)، بل لابد لها من التعرف على القوى التي توجه السلوك الإنساني وتحرك الأنشطة المختلفة التي يمارسها الفرد في حياته اليومية بشكل عام، وحياته المهنية داخل المنظمة بشكل خاص، حيث إن هذا السلوك لا يأتي من فراغ بل ينبع أساساً من مجموعة حاجات، يعتبر تفاعلها مع الجوانب الذاتية المكونة لشخصية الفرد ومع محيطه التنظيمي وبيئته الاجتماعية العامة هو المسؤول الأول عن توجيه هذا السلوك وتحديد درجة ثباته أو تحوله، بحيث لا يمكن تفسير السلوكيات الفردية إلا من خلال محاولة فهم وتفسير القوى والحاجات الكامنة داخل الفرد سواء كانت حاجات مادية أو معنوية. (برنوطي، 2007،ص29). ونظراً لأن الحاجات تعتبر من العوامل الذاتية المؤثرة إلى حد كبير على توجهات وسلوك الأفراد داخل محيط العمل، سواء أثناء تعاملهم بعضهم مع البعض، أو مع قيادات العمل، أو مع الجوانب الإدارية والفنية للعمل ذاته، جاء هذا البحث للتعرف على أثر عدد من المتغيرات الديموغرافية المتمثلة بالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في شركات الصناعات القطنية والنسيجية في الساحل السوري. وتجدر الإشارة إلى أن الباحث اعتمد على نظرية أبراهام ماسلو في ترتيب الحاجات وسيقوم بتحليل نتائجه بالاعتماد عليها.

الدراسات السابقة:

دراسة (مطالقة، 1998) بعنوان: "دوافع العمل عند العاملين في المدارس الخاصة العربية في إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة": هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على حاجات العاملين في المدارس الخاصة العربية في إمارة الشارقة، وإلى استيضاح أهمية هذه الحاجات وترتيبها حسب الأهمية النسبية عندهم تبعاً لطبيعة الوظيفة، والحالة الاجتماعية، وفئة العمر، والمؤهل العلمي، والجنس، وذلك باستخدام عينة مثلت (19.1%) من مجتمع البحث البالغ (1049) مفردة، وهو عدد العاملين في المدارس الخاصة العربية في إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة في جمع بيانات الدراسة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أكثر الحاجات أهمية هي حاجات الأمن والاستقرار الوظيفي والأسري، ثم الحاجات الفسيولوجية من أجور ومرتبات ومزايا سكن وتعليم الأبناء، وإلى أن وظائف أفراد عينة البحث لم تحقق لهم ما كانوا يأملون به من إشباع حاجات الأمن والاستقرار. كما لم يؤثر الاختلاف في طبيعة الوظيفة، والحالة الاجتماعية، وفئة العمر، والمؤهل العلمي، والجنس، على أنواع الحاجات وترتيبها وأهميتها النسبية.

دراسة (بظاظو، 2011):بعنوان " الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو كما يراها العاملون في مكاتب السياحة والسفر الأردنية": هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين دوافع العاملين في مكاتب السياحة والسفر وفقاً لنظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو وكل من المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والجنس، ومدة الخدمة في المكتب السياحي، وامتلاك اللغات العالمية التي يتم من خلالها التواصل مع المجموعات السياحية القادمة إلى الأردن. أجريت على عينة عشوائية في مدينة عمان تبلغ (240) عاملاً في أقسام المكاتب السياحية. وقد أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

1. لمتغير مدة الخدمة أثر في اتجاهات العاملين نحو دوافع العمل، فالعاملون من ذوي الخدمة التي تتراوح بين (10 و15) سنة يشعرون بعدم إشباع حاجات الأمن، والحاجات الاجتماعية، وحاجات تحقيق الذات، وأن الذين تزيد خدماتهم على (15) سنة يشعرون بعدم إشباع حاجات تحقيق الذات.

2. لمتغير المؤهل العلمي أثر في اتجاهات العاملين نحو دوافع العمل، فالحاجات الأقل إشباعاً هي الحاجات الفسيولوجية للعاملين من حملة الدبلوم العالي. وبالنسبة لحملة درجة الدكتوراه فحاجات التقدير والاحترام الذاتي هي أقل الحاجات إشباعاً.

3. لمتغير الراتب أو الأجر أثر في اتجاهات العاملين نحو دوافع العمل، فالعاملون من ذوي فئة الراتب الأدنى يشعرون بأهمية الحاجات الفسيولوجية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير والاحترام الذاتي.

4. لمتغير طبيعة الوظيفة التي يمارسها العامل في المكتب السياحي دور في تحديد اتجاهات العاملين نحو دافعية العمل وهذا يتعلق برغبة وسياسة الإدارة العليا في اعتماد نظام مكافآت إيجابي.

دراسة (Freitas, And Leonard،2011):بعنوان "Maslow's hierarchy of needs and student academic success": هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تسهم في نجاح الطالب الأكاديمي في قسم التمريض في جامعة "كنت" في مدينة ليفربول وذلك من خلال تحديد العلاقة بين تلبية الحاجات الإنسانية ونجاح الطلاب في دراستهم، إضافة إلى تحديد قدرة هؤلاء الطلاب على إشباع حاجاتهم وفقا لمجموعة من المتغيرات المتمثلة في العمر، والجنس، ونظام العمل خارج الجامعة (جزئي/ كامل)، ومعدل التحصيل العلمي. تكونت عينة الدراسة من (205) طالب من طلاب قسم التمريض، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. لا توجد علاقة مباشرة بين معدل التحصيل العلمي والقدرة على إشباع الحاجات.
2. لا توجد علاقة مباشرة بين معدل التحصيل العلمي وأي من المتغيرات الديموغرافية للطلاب.
3. إن الذين يعملون بدوام كامل أظهروا قدرة أكبر على إشباع حاجاتهم من أولئك الذين يعملون بدوام جزئي.
4. إن الطلاب الأكبر سنا أظهروا قدرة أكبر على إشباع حاجاتهم من الأصغر سناً.
5. إن الطالبات (الإناث) أظهرن قدرة أكبر على إشباع الحاجات مقارنة بالطلاب (الذكور).

دراسة (Wenling Wu ،2012)، بعنوان: " The Relationship between Incentives to Learn and Maslow's Hierarchy of Needs" هدفت الدراسة إلى التعرف على ترتيب الحاجات الإنسانية وفقاً لنظرية ماسلو بالنسبة لطلاب كلية تكنلوجيا المعلومات في الصين، والى تحديد حوافز التعلم لديهم وعلاقتها بترتيب الحاجات الإنسانية .تمت دراسة ترتيب الحاجات الإنسانية، في هذه الدراسة، وفقاً لعدد من المتغيرات المتمثلة بالجنس والمرحلة الدراسية والتدريب، حيث كان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

1. لمتغير الجنس أثر في ترتيب الحاجات الإنسانية، فالطلاب الذكور يشعرون بأهمية الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان، بينما تشعر الطالبات الإناث بأهمية الحاجات الإجتماعية وحاجات الاحترام وحاجات تقدير الذات.

2. لمتغير المرحلة الدراسية أثر في ترتيب الحاجات الإنسانية ،فالطلاب في المراحل الدراسية الأعلى يشعرون بأهمية حاجات الأمان والحاجات الإجتماعية وحاجات الاحترام وحاجات تقدير الذات. بينما يشعر الطلاب في المراحل الدراسية الأدنى بأهمية الحاجات الفسيولوجية.

3. لمتغير التدريب أثر في ترتيب الحاجات الإنسانية، فالطلاب الذين لم يخضعوا لبرنامج تدريبي يشعرون بأهمية الحاجات الفسيولوجية حاجات الاحترام، وحاجات تقدير الذات. أما الطلاب الذين خضعوا لبرنامج تدريبي يشعرون بأهمية الحاجات الإجتماعية وحاجات الأمان.

4. إن التغير في ترتيب الحاجات الإنسانية يؤثر على تنوع محفزات التعلم لدى الطلاب.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تركز على العلاقة المباشرة بين المتغيرات الديموغرافية وترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين، إضافة إلى اختلاف بيئة الدراسة في كثير من جوانبها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية عن سائر البيئات التي سبق ذكرها و إن تمت فيها دراسات مشابهة، كما إن مجال تطبيق الدراسة الحالية المتمثل بشركات الصناعات النسيجية والقطنية العاملة في الساحل السوري يختلف عما في الدراسات السابقة.

مشكلة البحث:

إن معظم مشكلات منظمات الأعمال – وخاصة في الدول النامية – ناجمة عن ضعف الأداء البشري وتدني مستوى الإنتاجية، العائد إلى ضعف قدرات أو رغبات العاملين للعمل. وعلى اعتبار أن الفرد العامل أهم عنصر من عناصر الإنتاج، وهو المسؤول الأول والأخير عن الفشل والنجاح لأية منظمة من المنظمات، كان لابد لها من الاهتمام به وبإدارته وبدراسة سلوكه وبتوجيهه وبتحفيزه من خلال التعرف على حاجاته الإنسانية، وعلى أولوية هذه الحاجات بالنسبة له، و ذلك للعمل على إشباعها، مما يضمن لها القدرة على توجيه سلوكه بالاتجاه الذي يحقق أهدافها ومصالحها.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث الى شركات قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري، فقد لاحظ وجود تفاوت لدى العاملين على اختلاف أعمارهم وجنسهم وحالاتهم الاجتماعية ومستواهم العلمي، في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية، وبناءً عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي الآتي:

- هل يختلف العاملون في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية حسب نظرية ماسلو باختلاف عدد من المتغيرات الديموغرافية؟

ومنه نجد أن هذا البحث يسعى للإجابة على التساؤلات التالية:

- هل يختلف العاملون في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية باختلاف العمر؟
- هل يختلف العاملون في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية باختلاف الجنس؟
- هل يختلف العاملون في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية باختلاف الحالة الاجتماعية؟
- هل يختلف العاملون في كيفية ترتيبهم للحاجات الإنسانية باختلاف المؤهل العلمي؟

أهمية البحث وأهدافه:

أولا– الأهمية النظرية:تنبع أهمية هذا البحث من خلال سعيه لدراسة الحاجات الإنسانية، ومحاولة الوقوف عل ترتيب هذه الحاجات وفقاً لأهميتها بالنسبة للعاملين في قطاع الصناعات النسيجية والقطنية في الساحل السوري، إضافة إلى دراسة العلاقة بين ترتيب هذه الحاجات وعدد من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية للعاملين.كما تبرز أهمية هذا البحث منإعادة اختبار بعض العلاقات بين مجموعة من المتغيرات المهمة في البيئة السورية التي تختلف في كثير من جوانبها عن سائر البيئات التي سبق ذكرها وأن تمت فيها دراسة تلك العلاقات بشكل أو بآخر، علاوة على إضافة متغيرات جديدة هي الاستقرار الوظيفي وبيئة العمل المادية وبيئة العمل النفسية.

ثانيا– الأهمية العملية:تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من أهمية قطاع الصناعات النسيجية والقطنية الذي يضم عدداً كبيراً من العمال، إضافة إلى أنه يشكل نسبة كبيرة من تركيب الناتج المحلي الإجمالي في سورية، مما يزيد من أهمية الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد الإدارة على رفع مستوى الإنتاجية من خلال زيادة قدرات ورغبات العاملين للعمل. ومن ناحية أخرى، يساعد هذا البحث متخذي القرار الإداري وواضعي السياسات الإدارية الرشيدة في تحديد وفهم طبيعة الحاجات الإنسانية التي يسعى الفرد لإشباعها، الأمر الذي يساعد الإدارة على خلق أعلى درجات

الانسجام ما بين تلك الحاجات الفردية والاحتياجات التنظيمية، و هو ما يشكل قاعدة أساسية ومدخلاً لابد منه لتحسين مستويات الأداء وجودة الأعمال و من ثم تحقيق منفعة خاصة وعامة.

أما أهداف البحث التي يرمي إلى تحقيقها فيمكن تلخيصها بدراسة العلاقة بين مجموعة من المتغيرات الديموغرافية للعاملين وبين ترتيبهم للحاجات الإنسانية كما يلي:

- دراسة العلاقة بين العمر وبين ترتيب العاملين للحاجات الإنسانية حسب نظرية ماسلو.
- دراسة العلاقة بين الجنس وبين ترتيب العاملين للحاجات الإنسانية حسب نظرية ماسلو.
- دراسة العلاقة بين الحالة الاجتماعية وبين ترتيب العاملين للحاجات الإنسانية حسب نظرية ماسلو.
- دراسة العلاقة بين المؤهل العملي وبين ترتيب العاملين للحاجات الإنسانية حسب نظرية ماسلو.

منهجية البحث:

تعتمد الدراسة على أساس المدخل المنهجي (الفرضي–الاستنباطي)، حيث يتم تطوير الفروض قبل جمع البيانات، وقد اعتمد الباحث أسلوب الدراسة المسحية (survery) التي تعد من الاستراتيجيات الشائعة الاستخدام في أبحاث الأعمال والإدارة، إضافة لكونها من الطرق الملائمة للأغراض التي تستهدفها الدراسة، وذلك من خلال استبانة مقسمة إلى جزأين يتضمن الأول أربع أسئلة عن البيانات الديموغرافية للموظفين (العمر– الجنس– الحالة الاجتماعية – المؤهل العلمي)، ويتضمن الثاني 35 سؤالاًيتعلق بالحاجات الإنسانية للعاملين.

تم إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، فقد عرضت على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظاتهم، كما تم اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخالذي بلغ /0.886/ كما يلي: كما يلي:

الجدول رقم (1): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
.886	35

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

وهذا يدل على أن أداة البحث ذات ثبات جيد ومقبول لأغراض الدراسة، كذلك تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية "SPSS"من خلال استخدام المؤشرات الإحصائية:

–المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

-معامل ارتباط كيندال من النوع الثاني (Kendall's tau–b) لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

-اختبار كروسكال ويلس (Kruskal Wallis Test).

-اختبار مان _ ويتني (Mann–Whitney).

وبالنسبة للمقياس المستخدم في صياغة الإجابات فقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة– موافق– محايد– غير موافق– غير موافق بشدة)، حيث أعطيت أوزانا متدرجة بدءاً من (1) لغير موافق بشدة، (2) لغير موافق، (3) لمحايد، (4) لموافق، حتى (5) لموافق بشدة.

متغيرات البحث:

أولاً– المتغير التابع ويتمثل في ترتيب الحاجات الإنسانية للعاملين.

ثانياً– المتغيرات المستقلة وتتضمن: المتغيرات الديموغرافية للعاملين المتمثلة في: العمر والجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي.

فروض البحث:

يقوم البحث على الفرضيات الرئيسية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة بين العمر وترتيب الحاجات الإنسانية.
- توجد علاقة ذات دلالة بين الجنس وترتيب الحاجات الإنسانية.
- توجدعلاقة ذات دلالة بين الحالة الاجتماعية وترتيب الحاجات الإنسانية.
- توجد علاقة ذات دلالة بين المؤهل العلمي وترتيب الحاجات الإنسانية.

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في كل من شركة نسيج اللاذقية، وشركة غزل جبلة، والشركة العامة للخيوط القطنية والبالغ عددهم /6169/، ولتحديد حجم العينة تم اعتماد قانون العينة الإحصائية التالي:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{S.D^2}}$$

حيث إن:

n: حجم عينة البحث.

N: حجم مجتمع البحث.

S.D: الدرجة المعيارية وهي تساوي 1.96عند معامل ثقة 95%.

P: قيمة احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح وتساوي هنا 0.5.

E: نسبة الخطأ المسموح به ويساوي هنا 0.05.

بتطبيق القانون السابق نجد أن حجم عينة البحث (362) عاملاً. وقد كان عدد الاستبيانات المستردة والصالحة للدراسة (348) استبانة.

الإطار النظري للبحث:

إن نجاح أية منظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها يتوقف بالدرجة الأولى على سلوك الأفراد العاملين فيها و على أدائهم لأعمالهم بنجاح ومدى رضاهم عن العمل.وإن تحقيق الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي، ينعكس إيجاباً على جميع نواحي العمل خاصة ما يتعلق منها بالوظيفة الإنتاجية. وتحقيق الرضا، و من ثم الوصول إلى الأداء الوظيفي الأمثل لا يتم دون دراسة سلوك الإنسان الفرد على اعتبار أنه من أكثر العناصر أهمية في المنظمات سواء كانت خاصة أو عامة، خدمية أو إنتاجية. فهو العنصر الوحيد الذي لا يمكن السيطرة على سلوكه وإنما يمكن مراقبته وتوجيهه والتأثير عليه من خلال العمل على إشباع حاجاته على اعتبارها من أهم محددات السلوك، لأن أي سلوك يصدر من الفرد إنما يسعى في نهايته إلى إشباع حاجات معينة أو الوصول إلى هدف محدد.

ماهية الحاجات الإنسانية:

إن مفهوم الحاجات من أهم المفاهيم التي يجب تحديدها بدقة بسبب ارتباطه بأهم عنصر من عناصر الإنتاج في أية منظمة،وهو العنصر البشري، حيث أن لحاجات الفرد دوراً مهماً ومؤثراً في سلوكه، وإشباع هذه الحاجات يؤدي به إلى التوازن، الأمر الذي يجعل منه كائنا فعالاً ومنتجاً في مجتمعه ومنظمته (الراقي، 1970، ص66).وسوف نتعرض لأهم مفاهيم الحاجة فيما يلي:

الحاجة هي دافع أو حالة داخلية أو استعداد فطري، أو مكتسب شعوري أو لا شعوري عضوي أو اجتماعي أو نفسي يثير السلوك الحركي أو الذهني، ويسهم في توجيهه إلى غاية شعورية أو لا شعورية (زيدان، 1994، ص 52-53).

يرى ماسلو أن الحاجة هي ما يثير الكائن الحي داخلياً مما يجعله يعمل على تنظيم مجاله بهدف القيام بنشاط ما لتحقيق مثيرات أو أهداف معينة (القطناني،2011، ص11).

في حين يعرف خليفة (2000) الحاجة بأنها الحالة التي يصل إليها الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين،إذا ما وجد تحقق الإشباع (خليفة، 2000، ص78).

وتعرف الحاجة بأنها الفجوة بين النتائج الحالية والنتائج المرجوة أو المرغوب فيها(Roger, Fenwick, 1979).

أما البرنوطي (2007) فتعرف الحاجة بأنها النقص والحرمان الذي يسبب التوتر، ثم السلوك لإزالته (البرنوطي، 2007، ص345).

كما إن مصطلح الحاجة يطلق على أوجه النقص والافتقار إلى شيء ضروري مرتبط بالمطالب الجسمية والنفسية الفطرية والمكتسبة (القطناني،2011، ص11).

من خلال ما سبق من تعريفات مختلفة للحاجة،يمكننا تعريفها بأنها: قوة داخلية تنشأ نتيجة الحرمان من شيء معين، الأمر الذي يخل بالتوازن لدى الكائن الحي، مما يدفعه لتبني سلوك معين بهدف إشباع هذه الحاجة وإعادة التوازن.

خصائص الحاجات الإنسانية.

تتميز الحاجات الإنسانية بمجموعة من الخصائص حددها المولىكمافي الآتي(المولى،1977،ص9-12):

1. الحاجات الإنسانية متزايدة: تتميز الحاجات الإنسانية بأنها متزايدة على مر الزمن، فحاجات الإنسان الأول تتميز بأنها قليلة إضافة إلى محدودية وسائل إشباعها. أما الآن فإن الحاجات تتميز بتنوعها وتعددها وتشعبها، فمثلا الحاجة إلى المأكل والتي لم يعد أمرها قاصراً على أنواع قليلة من الطعام، فالأطعمة في وقتنا الحالي أصبحت تعد بالمئات.
2. الحاجات الإنسانية قابلة للإحلال: يمكن أن تحل بعض الحاجات الإنسانية محل أخرى، وهذه القابلية للإحلال تعتمد على مقدار التقارب بين الحاجات، وعلى وسيلة الإشباع، إضافة إلى ما يتمتع به الفرد من خصائص نفسية متميزة بالنسبة للحاجات المختلفة، فقد يكون الفرد بحاجة إلى التدخين، ويحل محلها حاجته إلى تناول القهوة أو الشاي.
3. الحاجات الإنسانية قابلة للانقسام:يمكن القول،بشكل عام،إن كل حاجة قابلة للإشباع، ومعنى قابلية الإشباع أن قدراً محدداً من الموارد يلزم لإشباعها، وأن حدتها تقل كلما تلقت قدراً معيناً من هذا الإشباع، وهذا ما يفرض قابلية الحاجة إلى الانقسام، أي إن قدراً منها يتم إشباعه في وقت معين، ويظل قدر منها دون إشباع.

وهنا يمكننا إضافة خاصية عامة للحاجات الإنسانية، وهي اعتبارها الموجه الرئيس للإنسان لممارسة نشاطاته اليومية التي يسعى من خلالها إلى التمتع بمستوى مقبول من الاستقرار والاتزان الذي يصل إليه بعد إشباع حاجاته غير المشبعة.

تصنيف الحاجات الإنسانية:

بالرغم من عدم اتفاق العلماء على قائمة محددة لحاجات الإنسان عموماً، بما في ذلك الحاجات المتعلقة بالعمل، وبسبب كثرة هذه الحاجات وصعوبة حصرها وتداخل بعضها مع بعض البعض نجد أن المتخصصين في مجال علم النفس دأبوا إلى تصنيف الحاجات في أكثر من فئة تصنيفية، ومن أكثر التصنيفات اعتماداً(هي التي قدمها المولى (المولى، 1977، ص 7-9) فيما يأتي :

1. حاجات مادية وحاجات معنوية:بشكل عام تعتبر الحاجات الإنسانية التي يتم إشباعها عن طريق استغلال موارد مادية اسم الحاجات مادية، مثل حاجة الإنسان إلى الطعام والكساء ومكان السكن، في حين يطلق على الحاجات الإنسانية التي لا يلزم لإشباعها موارد مادية اسم الحاجات المعنوية مثل الحاجة إلى الحب والاحترام والصداقة.

2. حاجات ضرورية وحاجات كمالية:وتتضمن الحاجات الضرورية ما يلزم لاستمرار حياة الإنسان وبقاؤه مثل الحاجة إلى الطعام والمأوى، في حين يحقق إشباع الحاجات الكمالية المتعة وإثراء الحياة كحاجة الفرد إلى التسلية أو شراء سيارة فاخرة، وهنا نجد أن مستوى الدخل يؤدي دورا أساسيا من حيث تفاوت درجة الأهمية بين الحاجات بالنسبة للفرد.

3. حاجات فردية وحاجات جماعية:تعرف الحاجات الفردية بأنها الحاجات التي يمكن إشباعها بشكل فردي مثل إشباع الحاجة إلى الطعام والكساء، في حين تعرف الحاجات الجماعية بأنها الحاجات التي يتم إشباعها بشكل جماعيبين الأفراد، مثل إشباع الحاجة إلى الأمن والحاجة إلى تحقيق العدالة والتعليم وغير ذلك.

إضافة إلى التصنيفات السابقة للحاجات الإنسانية، تم تقسيم الحاجات إلى نوعين(عبد الرحيم، 2009، ص 63-68):

1. حاجات أولية غير مكتسبة:وهي الحاجات التي يشترك فيها كل أفراد الجنس البشري والمتعلقة بالغرائز الفطرية للفرد المتمثلة في متطلبات الجسم مثل الطعام والشراب والجنس والراحة وغيرها، و لذلك فإن قوة هذه الحاجات تنبع من اعتبار إشباعها ضرورة لبقاء الكائن على قيد الحياة.

2. حاجات ثانوية مكتسبة: وهي الحاجات التي تنشأ وتتطور تبعاً لعملية التنشئة الاجتماعية وطبيعة المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته. أي هي الدوافع التي يتعلمها الإنسان ويكتسبها من البيئة التي يترعرع فيها، وهذه الحاجات تختلف باختلاف الأفراد، كما إنها تتغير بالنسبة للفرد الواحد.

من خلال ما سبق نجد أن الأنواع المختلفة للحاجات تجمعها صفة التكاملية ،فإشباع الحاجات الأولية يعتبر نقطة البداية التي يتم من خلاله االتخلص من الاضطرابات الفسيولوجية الأمر الذي يشكل الأرضية الخصبة والمناسبة لإشباع الحاجات الثانوية التي تؤدي البيئة دوراً كبيراً في بلورتها.

نظريات الحاجات الإنسانية:

بعد ظهور مدرسة العلامات الإنسانية بدأ الاهتمام بجميع الجوانب المحيطة بالعامل الإنساني، الأمر الذي مهد الطريق إلى بروز نظريات كثيرة أكدت على أهمية حاجات ودوافع العنصر الإنساني في المنظمات، و من ثم تحفيزه والتأثير على سلوكه بالشكل الذي يتوافق مع هذه الحاجات، ومن هذه النظريات:

1. نظرية سلم الحاجات لماسلو:

قدم عالم النفس الأمريكي أبراهام ماسلو أول نظرية عامة لتفسير الدافعية لدى الأفراد عام 1953 والتي سميت باسمه "نظرية ماسلو للحاجات". فتعد هذه النظرية من النظريات الفريدة والمتميزة في علم النفس، حيث ركز فيها ماسلو بشكل أساسي على الجوانب الدافعية لشخصية الفرد، وحاول من خلالها أن يصيغ نسقاً مترابطاً يفسر من خلاله طبيعة الحاجات التي تحرك السلوك أو تشكله، فالحاجات وفقاً لماسلو هي المحرك الأساسي لسلوك الأفراد، وإن الإنسان في

كل ما يصدر عنه من سلوك إنما يسعى من خلاله إلى تحقيق هدف معين وهو الهدف الذي يأمل أن يشبع له حاجاته(Al-Beloushi, 2010, pp 22-23).

صنف ماسلو الحاجات في خمسة مستويات مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل هرم قاعدته الحاجات الفسيولوجية، تعلوها حاجات الأمان، فالحاجات الاجتماعية، فحاجات الاحترام والتقدير، ثم حاجات تحقيق الذات، وقد قام ماسلو في هذا الهرم بالتركيز على مستويات إشباع الحاجة وليس على نوع الحاجة بحيث تظل الحاجات غير المشبعة هي المتحكمة بالسلوك في حين لا تؤثر الحاجات المشبعة في السلوك و من ثم ينتهي دورها في عملية التحفيز (Slocum, hellriegel, 2007).

ونورد فيما يلي شرحاً موجزاً لكل حاجة من الحاجات المتدرجة في هرم ماسلو:

-الحاجات الأساسية: تعد هذه المجموعة من الحاجات قاعدة هرم ماسلو، وتتمثل بالحاجات الأساسية والضرورية لبقاء الإنسان كالأوكسجين، و الطعام،و الماء،و اللباس،و النوم، وما شابه ذلك. وهذه الحاجات تؤثر مباشرة على الحالة الفسيولوجية للكائن الحي فعدم إشباعها يؤدي إلى اضطرابات وحالة من عدم التوازن الفيزيائي للجسم، و إن حاجة الفرد لتخفيف هذه الاضطرابات يجعلها بحسب – ماسلو – لها الأولوية بالنسبة لبقية الحاجات من ناحية ضرورة الإشباع(Perone, 2005, p4).

-حاجات الأمان: تأتي هذه الحاجة في المستوى الثاني من هرم ماسلو فبعد أن يشبع الفرد حاجاته الفسيولوجية سيكون مهتماً بإيجاد الظروف الآمنة والملائمة لتجنب الألم والحصول على الراحة النفسية والجسدية والتحرر من الخوف والقلق والشعور بعدم الأمن ، وإن عدم القدرة على الوفاء بهذه المتطلبات سيخلق لدى الفرد نوعاً من القلق والخوف والاضطرابات النفسية التي تؤثر على أدائه وسلوكه (عباس، 2001،ص329).

-الحاجات الاجتماعية: بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان،تبرز الحاجات الاجتماعية مستوىً ثالثاً في هرم ماسلو كدافع يؤثر على السلوك نتيجة لرغبة الفرد للعيش في مجموعه تتميز العلاقات داخلها بالاعتزاز والود، كما تمتد الحاجات الاجتماعية لتشمل محاولة كسب الفرد لمزيد من المكانة الاجتماعية من خلال الهيمنة والنفوذ داخل الجماعة التي ينتمي إليها (قدندل، 2008، ص17-18).

-حاجات الاحترام: تتمثل هذه الحاجات ذات المركز الرابع في هرم ماسلو بالحاجة إلى التقدير والألفة والمودة والاهتمام والثقة من الغير، إضافة إلى الشعور بأهمية الدور والعمل الذي يقوم به الفرد والذي يعود عليه وعلى المجتمع بالفائدة والاحترام(Tiall, Nougaim, 1968).

-حاجات تحقيق الذات: تعني هذه الحاجات تحقيق القيم العليا، وبحسب "ماسلو"فإن حاجات تحقيق الذات والتي تمثل الحاجة إلى النمو تزداد قوة كلما أشبعت ولا يستطيع جميع الأفراد الوصول إلى هذه الحاجة لأنهم ليسوا على دراية بإمكاناتهم الكامنة (المرسي وإدريس، 2000، ص351).

بعد دراسة النظرية السابقة، نجد أنه يمكن الاستفادة منها للوصول بأداء العاملين إلى أعلى مستوى ممكن،من التعرف على حاجاتهم وترتيبها وفقاً لأهميتها بالنسبة إليهم و من ثم العمل على إشباعها الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على الرضا و من ثم على الأداء.

2. نظرية الديرفر في الوجود والارتباط والنمو:

قدم الدرفر نظريته التي تعتبر امتداداً لنظرية ماسلو عام 1960 حيث ركز فيها على تلافي الانتقادات التي وجهت إلى نظرية ماسلو. قسم الدرفر الحاجات الإنسانية إلى ثلاث مجموعات أساسية هي : (Borkowsk, 2005,p118).

-حاجات الوجود: تمثل هذه الحاجات العناصر الأساسية والمواد التي يتطلبها بقاء الفرد على قيد الحياة مثل الطعام والماء، كما إنها تشمل ظروف العمل الصحية المناسبة للفرد.

-حاجات الارتباط: تتمثل في حاجات الفرد إلى تطوير العلاقات الشخصية والاتصالات وتبادل الأفكار مع الغير، والمحافظة على هذه العلاقات، مثل العلاقة مع العائلة،و الأصدقاء،و زملاء العمل،و المرؤوسين وأي مجموعات أخرى.

-حاجات النمو: تتمثل في حاجات الفرد الذاتية للإبداع والابتكار وتقديم مساهمات مفيدة وتحقيق ما يصبو إليه.

3. نظرية ماكليلاند في الحاجات:

طور عالم النفس الأمريكي "ماكليلاند" نظريته عام 1980 صنف فيها حاجات الإنسان إلى ثلاث مجموعات رئيسة هي: (Raeisi, et al, 2012, p 1232).

-حاجات الإنجاز: تعني حاجات الأفراد إلى إنجاز الأعمال بأفضل الطرق وأكثرها كفاءة إضافة إلى تحقيق التفوق والنجاح،وهذه الحاجات تكون موجودة بدرجة كبيرة لدى الفرد الذي يعمل بأقصى جهده لتحقيق الأهداف.

-حاجات الانتماء: تعني الحاجة إلى إنشاء والحفاظ على علاقات ودية مع باقي الأفراد و الحفاظ عليها إضافة إلى تكوين علاقات شخصية تتسم بالتوافق والانسجام.

-الحاجة إلى القوة: تتمثل هذه الحاجات في رغبة الأفراد بالسيطرة على الآخرين والتأثير بهم،إضافة إلى رغبتهم في تحمل المسؤوليات عن أدائهم في العمل.

4. نظرية ذات العاملين لهيرزبرغ:

أجرى هيرزبرغ دراسته على 200 مهندس ومحاسب في أكثر من 9 شركات حول الولايات المتحدة الأمريكية عام 1959، حيث تركزت هذه الدراسة على تحديد مدى رضا العمال عن الأعمال المتعلقة بالوظائف التي يقومون بها، إضافة إلى تحديد العوامل التي جعلت الفرد يشعر بحالة الرضا وتلك التي جعلته يشعر بحالة عدم الرضا عن العمل (Teck-Hong, Waheed, 2011, pp 75-76).لقد توصل هيرزبرغ إلى مجموعتين من الاحتياجات أو العوامل التي تؤدي إلى حالة الرضا وعدم الرضا عن العمل (المرسي وإدريس، 2000، ص 368-375):

-المجموعة الأولى :أطلق عليها اسم العوامل الصحية أو الوقائية التي يؤدي عدم توافرها إلى حالة من عدم الرضا لدى العاملين. وتوافر هذه العوامل لا يؤدي إلى حالة من الرضا، وهذه العوامل هي : الأجر، والمكانة الوظيفية، والأمان الوظيفي، وظروف العمل، وطبيعة الإشراف، والعلاقات الشخصية الجيدة مع الزملاء والمشرفين والمسؤولين، إضافة إلى الإجراءات المتبعة داخل الشركة فيما يخص العمل.

-المجموعة الثانية:هي العوامل الدافعة التي يؤدي توافرها لدى العاملين إلى حالة من الرضا، ولكن عدم توافرها لا يؤدي إلى حالة من عدم الرضا، وتتضمن هذه العوامل الشعور بالإنجاز والاعتراف من الغير، والإحساس بالمسؤولية، ومدى توافر فرص النمو.

مما سبق نلاحظ أن العوامل الدافعة عند هيرزبرغ تقابل الحاجات العليا لتحقيق الذات والاحترام في هرم ماسلو، في حين تقابل العوامل الصحية باقي الحاجات المتمثلة بالحاجات الاجتماعية وحاجات الأمان والحاجات الفسيولوجية.

5. نظرية بورتر في الحاجات:

قام ليمان بوترفي الستينيات من القرن العشرين بتطوير نظرية ماسلو وذلك بإضافة مستوى جديد لهرم الحاجات يحتل المرتبة الرابعة في الترتيب الهرمي بعد مستوى الحاجة للاحترام، وهو الاستقلالية، الأمر الذي يؤدي إلى توفير بيئة مناسبة للنمو داخل المنظمة (البدور، 2006، ص29)، فالاستقلالية تعني السلطة الممنوحة من خلال الوظيفة والفرصة المتاحة للتصرف و التفكير وتحديد الوسائل والإجراءات ووضع أهداف المنظمة (المير، 1997،ص14).

6. نظرية فروم في الحاجات:

يعتبر فروم أن المتغيرات الاجتماعية تعتبر أهم المتغيرات المكونة لشخصية الفرد والمحددة لأنماطه السلوكية، وأن أهم مشكلة يعاني منها الفرد تتمثل بشعوره بالوحدة والعزلة والشعور بعدم الأهمية، و من ثم وبحسب فروم تتمثل الحاجات الأساسية للفرد بخمس حاجات هي: (فروم، 1989، ص7-8):

- الحاجة إلى الانتماء: أي حاجة الفرد للانضمام إلى مجموعة اجتماعية.
- الحاجة إلى التعالي أو التجاوز: أي حاجة الفرد إلى الشعور الفرد بأنه قائد ومتحمل للمسؤوليات.
- الحاجة إلى الارتباط بالجذور: أي الحاجة إلى العودة للإرث والمعتقدات.
- الحاجة إلى الهوية: أي الحاجة إلى الارتباط بالعقيدة والتراث الثقافي.
- الحاجة إلى إطار توجيهي: أي حاجة الفرد إلى قانون عام يحكم ويوجه تصرفات الأفراد.

و من ثم حسب فروم يجب على إدارة أية منظمة التركيز على الجوانب والحاجات الإجتماعية بالدرجة الأولى على اعتبار أن عدم إشباعها يمثل أهم مشكلة للفرد العامل الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستويات الأداء والإنتاج.

أثر المتغيرات الديموغرافية على ترتيب الحاجات الإنسانية:

يقصد بالمتغيرات الديموغرافية الصفات أو الخصائص التي يكون مصدرها الفرد ذاته والتي تميزه عن غيره من الأفراد، وهي التي تساعده على مواءمة نفسه مع الآخرين ومع البيئة المحيطة (الذويبي، 2005،ص12). وقد تمثلت المتغيرات الديموغرافية في هذه الدراسة بالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي.

1. العمر:بينت الدراسات فيما يتعلق بمتغير العمر، أنه كلما تقدم العامل في عمره ترتفع لديه الحاجة إلى البحث عن عمل أو مهام وظيفية تتصف بالصعوبة والتحدي، وتزداد لديه الحاجة إلى تحقيق الذات وتنخفض الحاجات الاجتماعية بسبب ميل الفرد إلى الاستقلالية مع التقدم في العمر(نبيلة، 2006، ص64).

2. الجنس:عند الحديث عن الفروقات بالنسبة لمستويات الحاجات ومدى أهميتها بالنسبة للذكور والإناث، لا يمكن تجاهل الإطار البيئي والثقافي المحيط، ففي بعض المجتمعات نجد أن المرأة العاملة وبسبب الثقافة السائدة تكون في وضع مادي ومعنوي أقل مقارنة بالرجل العامل، الأمر الذي يؤدي إلى تراجع مستوى بعض الحاجات لدى الإناث وخاصة الحاجات العليا المتمثلة بتحقيق الذات والإنجاز مقابل ارتفاع مستوى الحاجات الاجتماعية للانضمام لمجموعات إنسانية داخل العمل و خارجه. و يعود ذلك إلى عدة أسباب منها سيطرة الذكور شبه التامة على مختلف المناصب القيادية في العمل، وربط الثقافة (حتى في المجتمعات المتقدمة) بين مفهوم الذكورة والحاجات العليا إلى تحقيق الذات والإنجاز والاحترام والاستقلالية، وربط مفهوم الأنوثة بالتبعية وعدم الرغبة أو حتى القدرة على إشباع الحاجات العليا. ولكن هذا الأمر غير مطلق فقد يتولد لدى المرأة العاملة ردة فعل عكسية تخلق لديها شعوراً بالتحدي لإثبات كفاءتها ووجودها مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات إلحاح الحاجات العليا من تحقيق للذات وللإنجاز وللاحترام(الفضلي، 2000، ص 164-166).

3. الحالة الاجتماعية:أكدت دراسات عديدة فيما يخص متغير الحالة الاجتماعية، أن الحاجات الاجتماعية تبرز بشكل واضح بالنسبة للأفراد العاذبين أو المنعزلين اجتماعياً أو وظيفياً، في حين يزداد مستوى إشباع هذه الحاجات بالنسبة للأفراد المستقرين اجتماعياً وأولئك الذين تتصف وظائفهم بكثرة الاحتكاك مع الغير(Gratton, et al, 1999, p118).

4. المؤهل العلمي:يؤدي متغير المستوى التعليمي دورا أساسيا في تحديد مفهوم العمل ودرجة الرضا بالنسبة لكل فرد، إضافة إلى تشكيل وترتيب أولويات سلم الحاجات، وخاصة فيما يتعلق بالحاجات العليا من احترام وتحقيق للذات بالنسبة للحاصلين على شهادات التعليم العالي، ويعود ذلك للفجوة بين ما يتوقعه هؤلاء الأفراد وما يحصلون عليه من أعمالهم الأمر الذي يحدد درجة الرضا ومدى إشباع الحاجات(نبيلة، 2006، ص64).

النتائج والمناقشة:

تحديد شكل توزيع البيانات.

من أجل تحديد شكل توزيع البيانات تم الاعتماد على اختبار (Kolmogorov-smirnov)، واختبار (Shapiro) كما يلي:

الجدول رقم (2): نتائج اختبار (Kolmogorov-smirnov) واختبار (Shapiro)لتحديد شكل توزيع البيانات

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
ماهي الفئة العمرية التي تنتمي إليها	.168	369	.000	.890	369	.000
ماهو جنسك	.384	369	.000	.651	369	.000
ما هو مستوى تحصيل كالعلمي	.194	369	.000	.878	369	.000
ما هو عدد سنوات الخبرة التي قضيتها في العمل	.196	369	.000	.830	369	.000
ما هو عدد الوظائف التي شغلتها قبل الوظيفة الحالية	.252	369	.000	.812	369	.000
ما هو نوع الوظيفّة التي تشغلها	.379	369	.000	.648	369	.000
ماهي حالتك الاجتماعية	.396	369	.000	.663	369	.000
ما هو إجمالي الراتب أو الأجر	.200	369	.000	.887	369	.000
توفر إدارة الشركة تهوية وإضاءة جيدة داخل مكان العمل	.309	369	.000	.844	369	.000
إن مساحة مكان العمل جيدة ومتناسبة مع طبيعة العمل	.339	369	.000	.821	369	.000
العلاقة جيدة بين الإدارة والعاملين	.280	369	.000	.871	369	.000
تقوم الإدارة بإشراك العاملين بعملية اتخاذ القرار وتأخذ بآرائهم ومقترحاتهم.	.226	369	.000	.895	369	.000
توفر الشركة وجبات طعام للعاملين ضمن فترة العمل.	.275	369	.000	.860	369	.000
تولي الشركة اهتماما بالتأمين على العاملين.	.335	369	.000	.816	369	.000
ترغب بالعمل ضمن جماعة وليس بشكل فردي.	.183	369	.000	.887	369	.000
تتابع إدارة الشركة الجهود المبذولة من قبل العاملين بشكل مستمر.	.236	369	.000	.891	369	.000
توفر لك الوظيفة المشغولة الفرصة لتحقيق النمو الشخصي والتنمية الذاتية	.200	369	.000	.876	369	.000
توفر الشركة مكان السكن المناسب لمن يبعد مكان إقامته عن مكان العمل	.218	369	.000	.883	369	.000
تطبق إدارة الشركة القوانين والأنظمة على جميع الموظفين دون استثناء	.181	369	.000	.902	369	.000
ترغب بالعمل في وظيفة تتصف بكثرة الاحتكاك مع الآخرين	.188	369	.000	.895	369	.000

تولي الشركة اهتماما بالمتميزين وذوي الأفكار والمقترحات الجديدة	.162	369	.000	.914	369	.000
تشعر بالإنجاز من خلال وظيفتك التي تشغلها	.217	369	.000	.897	369	.000
تسمح إدارة الشركة بقضاء فترة راحة تتوافق مع المجهود المبذول في العمل	.284	369	.000	.867	369	.000
تولي الشركة اهتماما بالضمان الصحي المناسب للعاملين.	.301	369	.000	.834	369	.000
تهتم إدارة الشركة بإقامة مناسبات اجتماعية بهدف تعزيز الصداقات والعلاقات بين العاملين	.191	369	.000	.902	369	.000
تعترف إدارة الشركة بإنجاز وكفاءة العاملين	.206	369	.000	.908	369	.000
توفر لك الوظيفة المشغولة فرصة للابتكار والإبداع في العمل	.212	369	.000	.905	369	.000
نظام الأجور السائد في الشركة لا يتناسب مع الوظائف المشغولة	.202	369	.000	.855	369	.000
الثبات في وظيفة محددة أفضل من التنقلات المستمرة	.187	369	.000	.834	369	.000
ترغب أنت بتقديم المساعدة للآخرين من خلال وظيفتك	.266	369	.000	.724	369	.000
توفر الوظيفة المشغولة شعورك بالاحترام من قبل غيرك من العاملين داخل الشركة	.257	369	.000	.874	369	.000
توفر لك الوظيفة المشغولة الشعور بالاعتزاز والفخر بالأعمال التي تقوم بها	.208	369	.000	.895	369	.000
توفر الشركة فرصة العمل لساعات إضافية بهدف الحصول على اجر إضافي لمن يرغب	.227	369	.000	.891	369	.000
تسعى الشركة إلى تأمين كل مايلزم لحماية العاملين من أخطار العمل والحوادث	.283	369	.000	.859	369	.000
العلاقات غير الرسمية بين العاملين لها أهمية كبيرة لديهم.	.174	369	.000	.885	369	.000
توفر الوظيفة المشغولة شعورك بالاحترام والاعتراف من قبل المجتمع خارج مكان العمل	.197	369	.000	.896	369	.000
لديك ٌقناعة بالوظيفة والعمل الذي تزاوله	.187	369	.000	.896	369	.000
توفر الشركة اللباس المناسب حسب طبيعة الوظيفة المشغولة	.266	369	.000	.864	369	.000
تقوم الشركة باتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة للحماية من الإشعاعات والغازات التي قد تم التعرض لها أثناء العمل	.257	369	.000	.880	369	.000
تبذل الشركة الجهد المناسب لتنمية العلاقات الإنسانية وعلاقات الصداقة بين العاملين	.211	369	.000	.904	369	.000
تتيح إدارة الشركة الفرصة للعمال المتميزين لأداء أعمال متميزة تتصف بدرجة أعلى من تحمل المسؤوليات	.202	369	.000	.906	369	.000
ترغب بأن يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك بمرونة أكبر.	.270	369	.000	.847	369	.000
تمنح إدارة الشركة حوافز ومكافآت مادية مناسبة للعاملين الذين يؤدون واجباتهم بشكل مميز.	.202	369	.000	.910	369	.000
توفر الشركة مستلزمات ا لإسعافات الأولية داخل مكان العمل.	.275	369	.000	.875	369	.000
تعتبر العلاقة جيدة بينك وبين رئيسك المباشر	.254	369	.000	.889	369	.000
تقوم إدارة الشركة بإشراك العاملين في وضع الأهداف وتقرير الأساليب والإجراءات المتبعة في العمل	.252	369	.000	.886	369	.000
تساعد الوظيفة المشغولة على تحقيق مكانة جيدة ومتميزة بين زملاء العمل	.176	369	.000	.908	369	.000

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

نجد من خلال جدول الاختبار أعلاه أن احتمال الدلالة (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05) نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين شكل توزيع البيانات وشكل التوزيع الطبيعي، ونقبل الفرضية القائلة بأن شكل التوزيع يختلف جوهرياً عن شكل التوزيع الطبيعي، ويجب استخدام مؤشرات إحصائية لابارامترية مناسبة لطبيعة توزيع البيانات.

توزع مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية:

أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية توزع مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية المدروسة كما يلي:

الجدول رقم (3): توزع مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

العمر	N
27-20	75
35-28	77
43-36	70
51-44	65
59-52	61

الجنس	N
ذكر	209
انثى	136

الحالة الاجتماعية	N
متزوج	215
أعذب	127

المؤهل العلمي	N
إعدادية	90
ثانوية	82
معهد	55
جامعي	96
دراسات عليا	25

المصدر: من إعداد الباحث حسب نتئج الدراسة الإحصائية

اختبار الفرضيات:

1 نتائج اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة بين العمر وترتيب الحاجات الإنسانية.

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الأولى

Correlations

			ترتيب الحاجات الإنسانية	العمر
Kendall's tau_b	ترتيب الحاجات الإنسانية	Correlation Coefficient	1.000	.251**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	348	348
	العمر	Correlation Coefficient	.251**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	348	348

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة معنوية تشير إلى أثر العمر على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين.

وفيما يتعلق بأثر متغير العمر على ترتيب الحاجات الإنسانية نجد:

الجدول رقم (5): نتائج تحليل أثر العمر على الحاجات الإنسانية

الفئة العمرية	N	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
		الحاجات الأساسية	حاجات الأمان	الحاجات الاجتماعية	حاجات الاحترام	حاجات تحقيق الذات
20-27	75	148.26	132.25	171.80	120.05	117.66
28-35	77	147.64	168.27	197.63	174.48	170.56
36-43	70	178.15	175.05	151.51	153.08	178.96

44-51	65	228.76	193.32	187.84	212.89	199.33
52-59	61	178.66	213.61	160.80	225.15	217.77

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبمقارنة المتوسطات نجد أن العمال من الفئة العمرية (44-51) هم الأكثر ميلاً للموافقة على أن الشركة توفر الحاجات الأساسية للعاملين، في حين نجد أن حاجات الأمان مشبعة بالدرجة الأولى لدى العمال من الفئة العمرية (52-59)، وفيما يخص الحاجات الاجتماعية فإنها تعتبر أكثر إشباعاً لدى العمال من الفئة العمرية (28-35)، وأكثر الفئات العمرية ميلاً للموافقة على أن الشركة توفر حاجات الاحترام وحاجات تحقيق الذات للعمال، الفئة العمرية (52-59).

2 نتائج اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الجنس وترتيب الحاجات الإنسانية.

الجدول رقم (6): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الثانية

Correlation

			ترتيب الحاجات الإنسانية	ما هو جنسك
Kendall's tau_b	ترتيب الحاجات الإنسانية	Correlation Coefficient	1.000	.160**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	348	348
	ما هو جنسك	Correlation Coefficient	.160**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	348	348

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.001 أقل من مستوى الدلالة 0.05 و من ثم نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة معنوية تشير إلى أثر الجنس على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين.

وفيما يتعلق بأثر متغير الجنس على الحاجات الإنسانية نجد:

الجدول رقم (7): نتائج تحليل أثر الجنس على ترتيب الحاجات الإنسانية

الجنس	N	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
		الحاجات الأساسية	حاجات الأمان	الحاجات الاجتماعية	حاجات الاحترام	حاجات تحقيق الذات
ذكر	209	165.27	160.94	162.64	156.49	160.80
أنثى	136	184.88	191.53	188.93	198.38	191.74

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

من الجدول أعلاه وبمقارنة المتوسطات نجد أن العاملات الإناث هن الأكثر ميلاً للموافقة على أن الشركة توفر الحاجات الإنسانية (الأساسية، الأمان، الاجتماعية، الاحترام، تحقيق الذات) للعاملين.

3 نتائج اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين المؤهل العلمي وترتيب الحاجات الإنسانية.

الجدول رقم (8): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الثالثة

Correlations

			ترتيب الحاجات الإنسانية	ما هو مستوى تحصيلّك العلمي ؟
Kendall's tau_b	ترتيب الحاجات الإنسانية	Correlation Coefficient	1.000	-.451-**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	348	348
	ما هو مستوى تحصيلّك العلمي؟	Correlation Coefficient	-.451-**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	348	348

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 و من ثم نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة معنوية تشير إلى أثر مستوى التحصيل العلمي على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين.

وفيما يتعلق بأثر متغير مستوى التحصيل العلمي على الحاجات الإنسانية نجد:

الجدول رقم (9): نتائج تحليل أثر التحصيل العلمي على ترتيب الحاجات الإنسانية

مستوى التحصيل العلمي	N	Mean Rank	Mean ank	Mean Rank	Mean ank	Mean Rank
		الحاجات الأساسية	حاجات الأمان	الحاجات الاجتماعية	حاجات الاحترام	حاجات تحقيق الذات
دراسات عليا	25	255.12	256.10	208.36	246.86	222.02
جامعي	96	229.77	215.30	186.88	226.10	229.33
معهد	55	204.55	200.41	176.26	195.81	197.71
ثانوية	82	125.82	145.58	162.96	132.73	148.55
إعدادية	90	119.14	118.83	161.33	124.40	112.27

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

من الجدول أعلاه وبمقارنة المتوسطات نجد أن الحاجات الأساسية وحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية وحاجات الاحترام مشبعة بالدرجة الأولى لدى العمال الحاصلين على شهادة الدراسات العليا، وأكثر الفئات ميلاً للموافقة على أن الشركة توفر حاجات تحقيق الذات، فئة العمال الحاصلين على الشهادة الجامعية.

4 نتائج اختبار الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية وترتيب الحاجات الإنسانية.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الرابعة

			ترتيب الحاجات الإنسانية	ماهي حالتك الاجتماعيةٌ
Kendall's tau_b	ترتيب الحاجات الإنسانية	Correlation Coefficient	1.000	.291**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	348	348
	ماهي حالتك الاجتماعيةٌ	Correlation Coefficient	.291**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	348	348

			ترتيب الحاجات الإنسانية	ماهي حالتك الاجتماعية؟
Kendall's tau_b	ترتيب الحاجات الإنسانية	Correlation Coefficient	1.000	.291**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	348	348
	ماهي حالتك الاجتماعية؟	Correlation Coefficient	.291**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	348	348

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 و ونقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة معنوية تشير إلى أثر الحالة الاجتماعية على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين.

وفيما يتعلق بأثر متغير الحالة الاجتماعية على الحاجات الإنسانية نجد:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل أثر الحالة الاجتماعية على ترتيب الحاجات الإنسانية

الحالةالاجتماعية	N	Mean Rank	MeanRank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
		الحاجات الأساسية	حاجات لأمان	**الحاجات لاجتماعية**	حاجات لاحترام	**حاجات تحقيق الذات**
أعذب	127	133.23	134.84	192.23	122.35	129.91
متزوج	215	194.11	193.15	159.25	200.53	196.07

المصدر: من إعداد الباحث، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد أن العمال المتزوجين هم الأكثر ميلاً للموافقة على أن الشركة توفر الحاجات الأساسية وحاجات الأمان وحاجات الاحترام وحاجات تحقيق الذات من العمال العاذبين.

الاستنتاجات والتوصيات:

بناءً على الدراسة المسحية ، واختبار فرضيات البحث توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العمر، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في الشركات محل الدراسة. فالحاجات الأساسية وحاجات الأمان وحاجات الاحترام وحاجات تحقيق الذات مشبعة بدرجة أكبر لدى الفئات العمرية الأكبر سناً (44–59 سنة)، فيما كانت الحاجات الاجتماعية أكثر إشباعاً لدى العمال من الفئة العمرية (28 – 35).

2. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الجنس، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في الشركات محل الدراسة. حيث تبين أن العاملات الإناث أظهرت قدرة أكبر على إشباع حاجاتهن من العمال الذكور.

3. لمتغير المؤهل العلمي أثر على ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في الشركات محل الدراسة. فالعاملون الحاصلون على شهادات دراسية عليا من فئة الدراسات العليا والشهادة الجامعية هم أكثر إشباعاً للحاجات الإنسانية الخمس،في حين تتناقص درجة الإشباع بشكل تدريجي مع انخفاض المرتبة العلمية للعمال.

4. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الحالة الاجتماعية، وبين ترتيب الحاجات الإنسانية لدى العاملين في الشركات محل الدراسة. فالعمال المتزوجون أشبعوا ما كانوا يأملون به من حاجاتهم الأساسية وحاجات الأمان وحاجات الاحترام وحاجات تحقيق الذات بدرجة أكبر، بينما كانت الحاجات الاجتماعية مشبعة بدرجة أكبر لدى العمال العاذبين.

في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحث بالآتي:

1. وضع أسس سليمة لتأمين سكن مناسب للعمال، إضافة إلى توفير لباس يتوافق مع طبيعة الوظيفة المشغولة، والعمل على وضع نظام لمنح فترات راحة متناسبة مع الجهد المبذول في العمل، وذلك بشكل خاص للفئات العمرية صغيرة السن.

2. توفير مستلزمات الإسعافات الأولية والحماية من مخاطر العمل، والاهتمام بتطبيق نظام ضمان صحي وخاصة للعمال الذكور العاذبين وصغيري السن والحاصلين على أقل مرتبة علمية.

3. العمل على إقامة الندوات الثقافية وحلقات التعارف والتواصل الاجتماعي لترسيخ العلاقات بين العما والتركيز في هذا الأمر على العمال الذكور المتزوجين والأقل مرتبة علمية.

4. إشراك العمال بعملية اتخاذ القرار والأخذ بآرائهم ومقترحاتهم، والعمل على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب تبعاً للكفاءة والمؤهل العلمي الذي يحمله، والتركيز في هذا المجال على فئة العمال الذكور العاذبين صغيري السن وذوي المرتبة العلمية الأقل.

5. توفير فرصة للابتكار والإبداع في العمل، وفتح المجال أمام تحمل المسؤوليات، وخاصة للعمال الذكور العاذبين صغيري السن وذوي المرتبة العلمية الأقل.

المراجع:

البدور، نجاة؛ البدور، كارولين. مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بمستوى الدافعية لمديري مدارس الأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2006.

البرنوطي، سعاد . إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثالثة، جامعة كاليفورنيا، 2007. 530.

الوافي، عبد الرحمن . معجم مصطلحات علم النفس. دار الرسالة، الجزائر، 1970. 54.

الذويبي، فهد بن محمد. المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور– دراسة مسحية على الضباط العاملين بشرطة منطقة القصيم. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2005. 104.

الفضلي، فضل. دراسة استطلاعية مقارنة للحاجات الثلاث: الإنجاز، والانتساب، والسيطرة في القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، م14، ع2، 2000، 155–198.

القطناني، علاء . الحاجات النفسية ومفهوم الذات وعلاقتها بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة في ضوء نظرية محددات الذات. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، فلسطين، 2011، 158.

المرسي، جمال الدين؛ إدريس، ثابت . *السلوك التنظيمي– نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة*. الدار الجامعية، جامعة القاهرة، مصر، 2000، 683.

المولى، السيد. *أصول الاقتصاد*. دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1977، 547.

المير، عبد الرحمن. *مقارنة مستوى النقص في إشباع الحاجات بين العمالة الوطنية والوافدة في المنشآت السعودية: دراسة تحليلية*. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، م 10، 1997، 3-35.

بظاظو، ابراهيم. *الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو كما يراها العاملون في مكاتب السياحة والسفر الأردنية*. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر، 2011.

خليفة، عبد اللطيف. *الدافعية للإنجاز*. دار غريب للنشر، القاهرة، 2000، 288.

زيدان، محمد. *النمو النفسي للطفل والمراهق ونظريات الشخصية*. **الطبعة الرابعة، دار الشروق، جدة، السعودية، 1994، 335.**

عباس، الهام. *الوحدة النفسية وعلاقتها بالحاجات النفسية عند موظفي جامعة بغداد* . مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العراق، ع2001،32، 310-335.

عبد الرحيم، عاطف. *السلوك التنظيمي*. جامعة الاسكندرية، مصر، 2009، 866.

فروم، ايريك.*الإنسان بين الجوهر والمظهر*. ترجمة سعد زهران، سلسة عالم المعرفة، الكويت، 1989،197.

قدندل، هبة.*الدوافع وأثرها على أداء العاملين* . رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2008، 260.

مطالقة، علي. *دوافع العمل عند العاملين في المدارس الخاصة العربية في إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة*. دار الثقافة والإعلام، الشارقة، 1998، 259.

بووذن، نبيلة. *محددات الرضا الوظيفي للعامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكليلاند للدافعية* . رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمود منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006، 172.

المراجع الأجنبية:

Al BELOUSHI,S. *Motivating Kuwaiti Teachers in public schools*.Masters of Business Administration, Maastricht School of Management, Kuwait, 2010,169

BORKOWSKI, N. *Organizational behavior in health care*. Jones and Bartlett publishers, Miami, Floreda, 2005, 420.

FREITAS, F; LEONARD, L.*Maslow's hierarchy of needs and student academic success.* Official journal of the organization for associate degree nursing, 2011, V6, I1, 9-13.

GRATTON, L; HAILEY, V; STILES, P; TRUSS, C. *Strategic Human Resource Management*, Corporate Rhetoric and Human Reality, Oxford university press,1999, 614.

HONG, T; WAHEED, A.*Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the malaysian retail sector: the mediating effect of love of money.* Asian Academy of Management Journal, January , Sunway University, Selangor, Malaysia. 2011, V16, NO1,73-94.

Perone, J. *Assessing Hierarchy of Needs in Levels of Service*. National Center for Transit Research Center for Urban Transportation Research, University of South Florida, 2005,134.

RAEISI,M; HADADI, F; NAVID, R; SALEHIAN, H.*McClelland's motivational needs: A case study of physical education teachers in West Azarbaijan*.European Journal of Experimental Biology. 2012,2 (4),1231-1234.

SLOCUM, J.W ; Hellriegel, D (2007*). Fundamentals of organizational behaviorsm.* Thomson publishing, USA, 2007,511.

TIALL, D; NOUGAIM, K.*An Examination of Maslow's Need Hierarchy in an Organizational Setting*. Organizational Behavior and human performance, Yale University, New Haven, Connecticut, United States, 1968,V3, I3, 12–35.

Wenling Wu. *The Relationship between Incentives to Learn and Maslow's Hierarchy of Needs*. Physics Procedia 24 ,2012, pp 1335 – 1342.