



"Research Article"

10.30495/QJOPM.2022.1965455.3426



Designing a Welfare Model for the Employees of Real Estate Registry Offices in order to Improve Efficiency and Success: East Azarbaijan Province in Focus

*Arezo Mehdipour*¹, *Sadegh Maleki Avarsin(Ph.D.)*^{2*}, *Jahangir Yari Haj Atalo(Ph.D.)*³,
*Zarin Daneshwar(Ph.D.)*⁴

(Received: 2022.08.14- Accepted:2022.10.23)

Abstract

Human resource productivity is one of the main concerns of managers of organizations, and they always try to identify factors affecting productivity, one of which is employee welfare. The purpose of the present research is to identify the components of the welfare affairs of the property and document registration staff in East Azerbaijan Province in order to provide a suitable model. In this qualitative research, metacombination strategy and content analysis are employed. The studied population included 110 articles, dissertations and Persian and English books written from 2015 to 2022, among which 56 items that were more relevant to the purpose of the present research were purposefully selected as the sample of the study, coded and classified. Then, the main themes were extracted, consolidated, rethought and rearranged. The findings show that the well-being model can be classified into three dimensions: mental, objective and social: the main themes of mental well-being include twelve categories, the objective well-being includes eight categories, and the social well-being includes twelve categories. Therefore, it seems crucial to pay attention to various dimensions of the welfare of the registry office employees. The present model, designed for the welfare of the employees, makes it possible to provide suitable grounds for their health and job satisfaction, and in this way, increase their productivity.

Key Words: welfare model, mental welfare, objective welfare, social welfare, document registration staff

1.Ph.D.Candidate of Educational Management Department, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

2.Associate Professor,Department of Educational Sciences,Tabriz Branch,Islamic Azad University,Tabriz,Iran

*.Corresponding Author: s.maleki@iaut.ac.ir

3.Assistant Professor,Department of Educational Sciences,Tabriz Branch, Islamic Azad University,Tabriz,Iran

4.Assistant Professor,Department of Educational Sciences,Tabriz Branch,Islamic Azad University,Tabriz, Iran



10.30495/QJOPM.2022.1965455.3426



طراحی الگوی رفاهی کارکنان ادارات ثبت اسناد و املاک به منظور ارتقای کارایی و موفقیت (با تأکید بر استان آذربایجان شرقی)

آرزو مهدی پور^۱، صادق ملکی آوارسین^۲، جهانگیر یاری حاج عطالو^۳، زرین دانشور^۴

(دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۳- پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱)

چکیده

بهره‌وری نیروی انسانی یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها است و همواره در صدد شناسایی عوامل مؤثر بر آن هستند که امور رفاهی کارکنان یکی از این عوامل است. هدف از تحقیق حاضر، شناسایی مؤلفه‌های امور رفاهی کارکنان ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان شرقی به منظور ارائه الگوی مناسب می‌باشد. رویکرد پژوهش از نوع کیفی است که با استفاده از راهبرد فراترکیبی و روش تحلیل محتوا انجام شده است. جامعه مورد مطالعه، ۱۱۰ عنوان از مقالات، پایان‌نامه‌ها و کتب داخلی و خارجی در فاصله زمانی ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۲ (۱۴۰۰-۱۳۹۴) می‌باشد که از این تعداد ۵۶ مورد که سنخیت بیشتری با هدف تحقیق حاضر داشتند- به صورت هدفمند به عنوان نمونه انتخاب، کدگذاری و طبقه‌بندی و سپس مضامین اصلی استخراج، تلفیق، بازاندیشی و بازآرایی شده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهند که الگوی رفاهی در سه بعد ذهنی، عینی و اجتماعی قابل طبقه‌بندی است؛ به طوری که مضامین اصلی رفاه ذهنی شامل مقوله‌های دوازده‌گانه، رفاه عینی شامل مقوله‌های هشت‌گانه و رفاه اجتماعی شامل مقوله‌های دوازده‌گانه می‌باشد. توجه به ابعاد مختلف امور رفاهی کارکنان اداره ثبت بیش از پیش ضرورت داشته و می‌توان با استفاده از الگوی طراحی شده برای رفاه کارکنان، زمینه‌های مناسبی برای سلامتی و رضایت شغلی آنان فراهم کرد و از این طریق بهره‌وری آنان را افزایش داد.

واژه‌های کلیدی: الگوی رفاهی، رفاه ذهنی، رفاه عینی، رفاه اجتماعی، کارکنان، ثبت اسناد

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

۲. دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

*نویسنده مسؤول: s.maleki@iaut.ac.ir

۳. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

۴. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

مقدمه

نیروی انسانی از اجزای مهم و حیاتی یک سازمان محسوب می شود و در موفقیت و پویایی آن نقش بی بدیلی دارد؛ چراکه نیروی انسانی با به کارگیری سایر منابع، امور سازمان را پیش می برد. قوت سایر منابع نمی تواند ضعف نیروی انسانی را جبران کند ولی نیروی انسانی کارآمد و لایق می تواند ضعف و کمبود سایر منابع را مرتفع نماید (ساعدی، ۱۳۹۵).

در یک ساختار سازمانی کارآمد، بازنگری مستمر در کم و کیف نیروی انسانی و توجه به مطالبات و انتظارات آنان از وظایف مهم مدیریت آن تشکل محسوب می شود. توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، بخصوص امکانات رفاهی آنان، برانگیزاننده بوده و موجب بهبود عملکرد آنان در چرخه امور سازمانی می گردد. از این رو ترسیم یک الگوی رفاهی کارآمد در خصوص کارکنان یک سازمان از دل مشغولی های مدیریت این تشکل ها می باشد (هزار جریبی و صفری شالی، ۱۳۹۵).

سیاستگذاری های رفاهی به عنوان نمادی از عدالت اجتماعی (کولبی^۱، ۲۰۱۸) از جمله سازوکارهای ارتقای تولید و توسعه اقتصادی و اجتماعی محسوب می شود (فیروز آبادی و حسینی، ۱۳۹۴). تامین امکانات رفاهی در یک جامعه، از شاخص های مهم توسعه یافتگی و باز تولید توسعه در آن جامعه تلقی می شود. از منظری دیگر اهمیت رفاه کارکنان تا حدی است که آن را نه هدف توسعه، بلکه خود توسعه دانسته اند (تولایی و دیگران، ۱۳۹۹).

مطالعات نشان می دهد که رفاه، مفهومی گسترده، پیچیده، چند بعدی و پویا دارد؛ در این راستا نظریه پردازی ها هم خیلی متعدد و متنوع می باشد. تا دهه ۱۹۵۰ به رفاه به عنوان یک مقوله اقتصادی و در قالب شاخص های عینی و کمی همچون درآمد و مصرف نگرسته می شد ولی در سیر تکاملی خود، نظریه هایی ارائه شد که حائز مفاهیمی چون: «حسابداری اجتماعی^۲»، «تابع رفاه^۳»، «کیفیت زندگی^۴»، «مطلوبیت^۵» و «اقتصاد و شادکامی^۶» می باشد. تقریباً از دو دهه پیش، رفاه ذهنی وارد مطالعات این حوزه شده و تاثیرات رفاه عینی بر زندگی را به چالش کشید (کسبیر^۷، ۲۰۱۸). در این تفسیر از رفاه، ارزیابی های چند بعدی از زندگی، قضاوت شناختی درباره رضایت از زندگی و

1. Colby
2. Social Accounting
3. Welfare function
4. Quality of life
5. Desirability
6. Economics of happiness
7. Kesebir

ارزیابی مؤثر از عواطف و حالات روحی مورد توجه قرار می‌گیرد. چنین رویکردی به موضوع رفاه، ارائه نظریه رفاهی جامع را نیز با چالش‌ها و ابهاماتی مواجه کرده است. چرا که همزمان باید مؤلفه‌های مادی و معنوی و فرهنگی رفاه مورد توجه قرار بگیرد (زاهدی اصل، ۱۳۹۵).

امروزه طرح و تدوین مدلی راهبردی در خصوص تضمین و ارتقای شاخص‌های رفاهی کارکنان یک سازمان نیز از موضوعات مورد توجه محافل علمی و سیاست‌گذاران و مدیران اجرایی قرار گرفته است؛ چراکه در مجموع در افزایش کارایی و موفقیت سازمان موثر می‌باشد. رویکرد مثبت نسبت به رفاه کارکنان، موجب پاسخ‌گویی سریع آنان به ارباب رجوع و ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده از سوی آنان می‌شود و در عرصه رقابت نیز باعث موفقیت خواهد بود. در بین سازمانهای مختلف، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور به‌عنوان یکی از کهن‌ترین دستگاههای اداری از جمله نهادهای حاکمیتی است که اعتباربخشی، تثبیت و حمایت از حقوق مالکیت مشروع و قانونی اشخاص حقیقی و حقوقی جامعه را برعهده داشته و با مشارکت در تنظیم روابط و مناسبات اقتصادی و اجتماعی شهروندان در جهت استقرار و تقویت عدالت و امنیت اقتصادی و اجتماعی کشور نقش مؤثری را ایفا می‌نماید. از طرفی این سازمان به جهت مجموعه وظایف و ماموریت‌های قانونی خود در ایجاد بسترهای لازم برای توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور نقش بسزایی داشته و به نوعی می‌توان ثبت را زمینه ساز توسعه پایدار کشور در نظر گرفت. سازمان ثبت اسناد و املاک کشور ملزم است به منظور کاهش فشار روانی و کاری بر کارکنان به برنامه‌های رفاهی آنان توجه جدی نماید؛ چرا که یکی از وظایف عمده در مدیریت منابع انسانی، امور رفاهی و رسیدگی به وضع زندگی کارکنان است؛ در واقع این وظیفه مجموعه عملیاتی است که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج سازمانی آنها (اعم از نیازهای مادی و معنوی و روانی) را حتی‌المقدور مرتفع می‌سازد و آنها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد.

علیرغم اینکه رفاه سابقه ای چندین صد ساله در متون علمی دارد و بعد از وقوع رنسانس و انقلاب صنعتی و رشد اندیشه‌های انسان‌گرایانه در حوزه‌های اقتصاد، سیاست و جامعه‌شناسی مطرح گردید ولی به لحاظ چندوجهی و سیال بودن، هنوز هم تعریف جهان‌شمولی از آن ارائه نشده است و به دلیل زمینه‌های تاریخی و فکری متفاوت و تعدد در نگرش به این مفهوم، تعاریف و تفاسیر متفاوتی از آن ارائه شده است و در مجموع نویسندگان و محققان داخلی و خارجی در تعریف این مفهوم، هر یک به جنبه یا مؤلفه خاصی از آن توجه کرده اند که به برخی از آنها اشاره می‌شود؛ رفاه به مجموعه‌ای از شرایط و کیفیت‌هایی گفته می‌شود که نیازهای فردی، جسمی، روانی و اجتماعی آحاد جامعه را تأمین کرده و در همه مردم احساس امنیت زیستی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی به وجود آورد (هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۹۵). نظام جامعی از خدمات و برنامه‌های اجتماعی به منظور

گسترش توسعه، عدالت و نقش اجتماعی مردم (ذاکر، ۱۳۹۶)، از بین رفتن فقر و محرومیت (باری، ۱۳۹۴). مهمترین مؤلفه‌ها و عناصر به کار رفته در تعریف محققان از رفاه عبارتند از: سلامت، بهداشت و درمان، آموزش و مهارت‌آموزی، تأمین مسکن، توزیع متعادل ثروت، بازار کار و دستمزد و اوضاع مالی، گسترش برنامه‌های خدمات انسانی، ایجاد فرصت‌های برابر، شادکامی، تغذیه و پوشاک بهتر، آزادی انتخاب و ثبات اجتماعی، تسهیلات تفریحی. همانطوری که ملاحظه می‌شود رفاه، ابعاد گوناگون زندگی انسان را در دو جنبه عینی و ذهنی در بر می‌گیرد (ابراهیمی، ۱۳۹۷).

در رویکرد عینی برمقوله‌های عینی چون درآمد یا انطباق زندگی در وضعیت یکسان تأکید می‌شود (برادران و حسین پور، ۱۳۹۴) و با شاخص‌های مشاهده‌ای مانند موقعیت اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی تبیین می‌شود (مدیری و آزاد ارمکی، ۱۳۹۶). این رویکرد ریشه در سنت آمارهای اجتماعی دارد که داده‌های آن به قرن ۱۹ برمی‌گردد (برادران و حسین پور، ۱۳۹۴) اما رویکرد ذهنی بر سنجه‌های نرم مانند رضایت از درآمد، مسکن و موقعیت شغلی و برخورداری از امکانات بهداشتی و تفریحی تأکید دارد (برادران و حسین پور، ۱۳۹۴). رفاه ذهنی را می‌توان مترادف با سلامت، آرامش، بهروزی یا سعادت دانست.

توصیف افراد از میزان خوشبختی به مؤلفه‌های متعدد تربیتی، فرهنگی و جامعه‌شناختی بستگی دارد و به لحاظ تفاوت و تعدد زمینه، تفسیر افراد نیز از این مقوله متعدد و متفاوت است (مدیری و آزاد ارمکی، ۱۳۹۶). رویکرد ذهنی ریشه در پژوهش‌های پیمایشی نیم قرن پیش دارد و اغلب در علم روانشناسی مورد استفاده قرار می‌گرفت. راسل (۲۰۰۸) بر این باور است که رفاه ذهنی به فهم و درک شخص از خود و تجاربش از زندگی دارد؛ یعنی این نوع رفاه، ارزیابی‌های احساسی و شناختی از زندگی افراد را در بر می‌گیرد و نشان‌دهنده حالت پیشرفته‌تر خوشایند روان‌شناختی است. در مقوله رفاه ذهنی، فرد بر اساس استانداردهایی که از زندگی دارد به ارزیابی‌های زندگی خود می‌پردازد و میزان خوشایندی یا ناخوشایندی وی را از زندگی تعیین می‌کند و در نهایت احساس مثبت یا منفی نسبت به زندگی خود خواهد داشت (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵). رفاه ذهنی، یک احساس درونی است و افراد بر اساس معیارهای شخصی خود، آن را ارزیابی می‌کنند هر چند که این معیارها در تعامل با دیگران و تحت تأثیر آموزه‌های فرهنگی، سیاسی و تربیتی جامعه، صیقل داده می‌شوند. در تبیین و ترسیم الگوی رفاهی کارکنان، مقوله رفاه ذهنی آنان به عنوان یکی از پایه‌های مهم تحقیق باید مورد توجه قرار بگیرد و به دلایل زیر توجه به آن اهمیت دارد:

- در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمانی، لحاظ کردن شاخص‌های رفاه عینی کافی نیست؛ بلکه لازم است که مؤلفه‌های رفاه ذهنی نیز مورد توجه قرار بگیرد.
- رفاه ذهنی لزوماً با رفاه عینی رابطه مستقیم و معناداری ندارد؛ چرا که ممکن است بهبود شاخص‌های رفاه عینی چون افزایش درآمد و بهبود وضعیت شغلی، مطلوبیت مورد انتظار را برای کارکنان نداشته باشد.
- بهبود رفاه ذهنی کارکنان در ارتقای ضریب بهره‌وری کارکنان تأثیر مستقیم دارد و احساس همبستگی، حمایت، نشاط و مشارکت را در آنان تقویت می‌کند.
- رفاه ذهنی کارکنان، سرمایه اجتماعی را در سازمان ارتقا بخشیده و در بلندمدت کارایی سازمان نیز بهبود می‌یابد (برادران و حسین پور، ۱۳۹۴).

رفاه کارکنان معمولاً از سه منظر مورد کنکاش قرار می‌گیرد: رفاه روانی، رفاه کاری و رفاه ذهنی که در مجموع رفاه زندگی را تشکیل می‌دهند (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵). رفاه ذهنی به مفهوم سنجش و ارزیابی افراد از شرایط و کیفیت زندگی خود بر اساس استانداردها و معیارهای شخصی می‌باشد که تالی این ارزیابی، نوع درک وی از کیفیت زندگی و میزان احساسات منفی یا مثبت حاصل از این درک می‌باشد. مؤلفه‌های متعددی می‌توانند بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیر مثبت یا منفی بگذارند؛ میزان درآمد، امنیت شغلی، نوع روابط عرضی و طولی با همکاران، امکانات تفریحی، بهداشتی و ورزشی عرضه شده در سازمان، پوشش‌های بیمه‌ای، حجم و ساعات کاری، امکانات و تسهیلات شغلی، مزایای جنبی به عنوان مؤلفه‌های عینی و کاری و همچنین سطح انتظارات و درک کارکنان از شادی، نشاط، سعادت و رفاه به عنوان عناصر ذهنی، در مجموع بر ارزیابی کارکنان از رفاه مؤثر هستند (کاتن و هارت، ۲۰۱۵).

رفاه کارکنان با سطح بهره‌وری سازمان و تقویت توان رقابتی آن با سایر سازمانها، رابطه معناداری دارد. اگر رفاه ذهنی، کاری و روانی کارکنان پایین باشد، کم و کیف فعالیت‌های کارکنان افت می‌کند، غیبت‌ها و کم‌کاری‌ها بیشتر می‌شود، تعامل با ارباب رجوع و مشتری آسیب می‌بیند، ضریب خطاها افزایش می‌یابد و چه بسا ممکن است نیروی انسانی کارآمد و متخصص جذب سازمان‌ها و نهادهای هم‌عرض دیگر بشوند (هولمان، ۲۰۱۸). پرواضح است که پیامد این وضعیت، افت شدید کم و کیف خدمات و تولیدات عرضه شده و کاهش مشتریان و در نهایت متضرر شدن آن

مؤسسه خواهد بود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بهبود رفاه ذهنی کارکنان و ارتقای انگیزه کاری در آنان، خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها را بهبود می‌بخشد و ضریب بهره‌وری را افزایش داده، موجب پویایی و توسعه سازمان می‌گردد (سرلاب و سیدی، ۱۳۹۵).

در نظام‌های سازمانی مدرن برای افزایش رفاه ذهنی کارکنان، اقدامات مبتکرانه‌ای انجام می‌دهند؛ از جمله این اقدامات «طراحی شغلی» است که به مفهوم یکی کردن محتوای کار (وظایف، روابط، رفتارها، کارکردها، مسئولیت‌ها و جبران خدمات به صورت مالی و غیر مالی) و کیفیت مورد نیاز برای انجام کار (مهارت‌ها، توانایی‌ها، تجربه و دانش) به گونه‌ای که نیازهای کارکنان و سازمان برآورده شود می‌باشد. به عبارت دیگر در طراحی شغلی، وظایف و مسئولیت‌ها براساس تخصص و تجربه کارکنان مشخص می‌شود و حقوق و مزایای پرداختی نیز بر اساس کم و کیف تولید کارکنان محاسبه می‌شود. نتیجه آن، کاهش تنش و تأمین سلامت روانی کارکنان و تقویت احساس توانمندی و لیاقت در آن خواهد شد (چهاردولی و همکاران، ۱۳۹۶). مطالعات نشان می‌دهد که در چنین سازمان‌هایی غیبت، شکایت، تخریب، استعفا، ترک خدمت، تنش، کاهش انگیزه و سایر مشکلات کاهش یافته و ضریب بهره‌وری و سود دهی تقویت می‌شود و موجب توسعه و پویایی سازمان می‌گردد. محققان بر این باورند که مدیریت منابع انسانی در سازمانها، در تأمین و تقویت رفاه ذهنی کارکنان نقش اساسی دارد؛ و سولر، کارمندیایی، آموزش، تحویل پست و شغل سازمانی، ارزیابی عملکرد، اعطای پاداش، ایجاد محیط سالم و منصفانه برای کارکنان را از مسئولیت‌های اصلی مدیریت می‌داند (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۶).

از طرفی، مدیریت با کارکنان خاطی، کم کار، خائن، قانون‌گریز، ناکارآمد و بی‌نظم نیز برخوردی اصولی کرده و به شیوه‌های علمی و مؤثر، سعی در مهار مشکلات مزبور و به حداقل رساندن آنها می‌کند. برآیند چنین مدیریتی موجب تقویت رفاه ذهنی کارکنان و بهبود تراز کاری سازمان خواهد شد؛ به عبارت دیگر، مدیریت منابع انسانی برای موفقیت در حوزه کاری خود نیاز به یک مدل رفاهی کارآمد و نتیجه‌بخش دارد. در این راستا نظریه‌های متعددی طرح و تبیین شده است ولی هیچ‌کدام جامع و کامل نیستند. در زیر به مواردی از این نظریه‌ها اشاره می‌شود:

الف- نظریه سلسله مراتبی نیازها: از نظر مازلو هر انسانی هفت نیاز سلسله مراتبی؛ یعنی فیزیولوژیک، ایمنی، اجتماعی، احترام، خودشکوفایی، معرفت‌پذیری و زیباشناسی دارد. با تأمین این نیازها، حس نشاط، رضایت و رفاه ذهنی در انسان‌ها نمود می‌یابد و اگر در محیط کار نیز این نیازها مورد توجه قرار بگیرند موجب تقویت خلاقیت، نوآوری و بهبود روند امور در سازمان می‌گردند (میرزاپور، ۱۳۹۹).

- ب- نظریه دوعاملی انگیزش-بهداشت: هرزبرگ، هم بر برآورده شدن نیازهای مادی و رفاهی کارکنان تأکید دارد و هم بر ایجاد فرصت برای ترفیع شغلی، رشد فنی و علمی و ارتقای موقعیت اداری کارکنان اصرار دارد و با تأمین شرایط فوق است که رفاه ذهنی کارکنان ارتقا می‌یابد.
- ج- نظریه برابری آدامز: از منظر ایشان مهم‌ترین عامل تخریب‌کننده رفاه ذهنی کارکنان وجود تبعیض و نابرابری‌های غیر قابل توجیه میان کارکنان از نظر برخورداری‌های مادی و فرصت‌ها و موقعیت‌های بهتر شغلی می‌باشد. اگر توزیع امکانات و فرصت‌ها میان کارکنان متعادل و منطقی باشد رفاه ذهنی کارکنان بهبود می‌یابد (رابینر و جاج، ۱۳۹۴).
- د- نظریه حمایت سازمانی آیزنبرگ: ایشان حمایت ادراک شده سازمانی را عامل مهم تقویت رفاه ذهنی کارکنان تلقی می‌کند. از نظر ایشان حمایت سازمانی شامل مؤلفه‌هایی چون پاداش سازمانی، شرایط مطلوب‌کاری و انصاف و حمایت مدیران در خصوص رفتار با کارکنان می‌گردد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷).
- ه- نظریه کیفیت زندگی والتون: از نظر والتون ابعاد هشت گانه کیفیت زندگی کاری شامل پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن و سالم، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی می‌باشد (خدوی و ملکی، ۱۳۹۳). و با تأمین مؤلفه‌های هشت‌گانه مزبور، رفاه ذهنی کارکنان بهبود خواهد یافت.
- و- نظریه تقویت: این نظریه، توسط روانشناس معروف یعنی اسکینر (۱۹۶۹) مطرح گردید؛ بر اساس این تئوری، استفاده از تقویت‌کننده‌ها می‌تواند به تکرار رفتار مطلوب و کاهش رفتار نامطلوب منجر شود. بر این اساس در یک نظام سازمانی، مدیری که هر سال از طریق تقدیر ویژه (تقویت‌کننده مثبت)، عملکرد مثبت و مطلوب کارکنان خود را بهبود ببخشد و همچنین با تقویت‌کننده‌های منفی مانع از تکرار رفتارهای منفی کارکنان گردد، موجب بهبود و پیشرفت امور سازمانی خواهد شد و رفاه ذهنی کارکنان را نیز ارتقا خواهد بخشید (شیرازی، ۱۳۹۶).
- ز- نظریه ارزش منزلت هومنز و برگر: این اندیشمندان چنین استدلال می‌کنند که کارکنان یک سازمان انتظار دارند که عملکرد سازمانی یک کارمند باید با پاداش‌های دریافتی وی تناسب و هم‌خوانی داشته باشد. بنابراین هر کارمندی با توجه به سطح تحصیلات، تجارب، سوابق کاری، میزان تلاش، نوآوری، خلاقیت و کم و کیف تولید و خدمات عرضه شده، انتظار دریافت پاداش

مادی و معنوی متناسب را دارد. هرگاه مدیریت منابع انسانی به این مهم، حساس و عامل باشد، رفاه ذهنی کارکنان سازمان نیز تقویت خواهد شد (صفری شالی و مهدی زاده، ۱۳۹۶).

پژوهش‌های قبلی بیشتر بر رابطه جنبه‌هایی از رفاه و یا عوامل مؤثر بر رفاه پرداخته اند؛ به طوری که هیونگ وولی^۱ و دونگ یانگ ری^۲ (۲۰۲۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که حفاظت از کارکنان در حین حضور در محل کار، به طور کلی بیشترین تأثیر را بر احساس ایمنی کارکنان دارد. تلاش برای محافظت از افرادی که در شرایط پزشکی آسیب‌پذیر هستند نیز قابل توجه بود. این یافته‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید از کارکنان خود در محیط‌های کاری در طول بحران سلامت محافظت کنند. والاس^۳ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان تحلیل برنامه‌های رفاهی محل کار به این نتیجه رسید که رفاه با دو ویژگی در محل کار مشخص می‌شود: ۱- به عنوان یک مداخله در زندگی کارکنان، تبدیل شدن به وسیله‌ای برای تولید موضوعات "مناسب برای کار". ۲- از نظر مشروعیت این مداخله، از طریق موضع‌گیری گفتمانی آن به عنوان پاسخی به نگرانی‌های رایج اجتماعی. برقی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر رفاه کارکنان و استرس شغلی بر تعهد کارکنان شهرداری‌های استان گیلان به این نتیجه رسید که رفاه کارکنان بر تعهد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بخشی، فلکی و پیرداده (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان تحلیل وضعیت رفاه ذهنی روستاییان در شهرستان کوهدشت به این نتیجه رسیدند که متغیرهای فردی (جنسیت و سن)، متغیرهای جمعیتی (بعد خانوار، تعداد افراد شاغل در خانواده) و متغیرهای اقتصادی (نوع شغل سرپرست خانوار، وضعیت مالکیت اراضی) دارای تأثیر معناداری بر سطح رفاه ذهنی سرپرستان خانوارها هستند. لذا بهبود رفاه اجتماعی در نواحی روستایی، نیازمند درک صحیح از رفاه و بازنگری سیاست‌های گذشته و تطابق برنامه‌ها با نیازها و انتظارات جوامع روستایی است. صفری شالی و مهدی زاده (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان احساس بر خورداری از رفاه اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه در بین شهروندان شهر اردکان) به این نتیجه رسیدند که میزان احساس بر خورداری از رفاه اجتماعی بیش از سه چهارم پاسخ‌گویان در سطح متوسط رو به بالا ارزیابی شده است. عیسی خانی و برازنده (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت اجتماعی بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری اعتیاد به کار و تعلق خاطر کاری، نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری بین حمایت اجتماعی مربوط به کار، رضایت شغلی، استرس درک شده و اختلالات خواب را تأیید کرد. همچنین

1. Hyung-Woo Lee
2. Dong-Young Rhee
3. James Wallace

نقش میانجی‌گری اعتیاد به کار در رابطه بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و اختلالات خواب نیز تأیید شد. وصالی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تعیین‌کننده‌های اجتماعی سلامت جسمی در میان کارکنان شهرداری منطقه یک تبریز به این نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی بر سلامت افراد جامعه مؤثر است و غفلت از آنها باعث بروز بیماری و اختلال در سلامت خواهد شد. نتایج پژوهش کاملی و همکاران (۱۳۹۵) با عنوان تأثیر رهبری اصیل بر رفاه کارکنان و رفتارهای انحرافی با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی نشان می‌دهد رهبری اصیل توانسته است بر رفتارهای انحرافی، سرمایه روان‌شناختی و رفاه کارکنان تأثیر معنی‌داری بگذارد. سرمایه روان‌شناختی بر رفاه کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. درحالی که بر رفتارهای انحرافی نتوانست تأثیر منفی و معنی‌داری داشته باشد. اسکو، پیرعلائی و یزدان پناه (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر سبک رهبری بر رفاه کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان اداره کل آموزش و پرورش تهران) نشان دادند که مدیران باید از سبک رهبری تحول‌گرا به منظور ارتقای رفاه کارکنان استفاده کنند. بویاس، ویند، رویزا و همکاران (۲۰۱۵) با عنوان بررسی الگوهای روانی-اجتماعی کارمندان، به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌ها شامل توجه به نیازهای منحصر به فرد نیروی کار، حمایت و رفاه اولیه برای کارمندان مبتدی، تأثیر ارتباطات، تیم‌های کاری، انصاف سازمانی، تعهد و پشتیبانی سازمانی بر رفاه، تأثیر اعتماد به همکاران بیشتر از حمایت دریافت شده سازمانی است. و قاری و ساروخانی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان تبیین جامعه‌شناختی رابطه مدرنیته و رفاه ذهنی کارکنان ستادی سازمان تامین اجتماعی به این نتیجه رسیدند که بین مدرنیته و رفاه ذهنی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. نتایج تحقیق برهانی، امیرخانی و عالی (۱۳۹۸) با عنوان مطالعه عوامل مؤثر بر کاهش قلدری در سازمان؛ نقش فعالیت‌های منابع انسانی و رفاه کارکنان؛ حاکی از این است که فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری سازمانی تأثیر معکوس و معناداری دارد. اما نقش میانجی رفاه ذهنی کارکنان رد شد. عزیزی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان چگونگی ادراک معلمان کردستان از رفاه خویش به این نتیجه رسیدند که ادراک معلمان از وضعیت نامطلوب رفاه خویش به عنوان پدیده کانونی این تحقیق، محصول شرایط علی مانند شرایط سیاسی و عوامل اقتصادی می‌باشد. چودهاری^۲ (۲۰۱۷)، در پژوهشی با عنوان رفاه کارمندان؛ طرحی از سرمایه‌گذاری عاقلانه، به این نتیجه رسید پیشنهاد اساسی رفاه کاری، غنی‌سازی زندگی کارکنان و شاد ماندن آنهاست که به توسعه سازمان کمک می‌کند. اقدامات مختلف رفاهی (بهداشت، ایمنی و رفاه) ارائه شده توسط کارفرما تأثیر آنی بر سلامت، کارایی جسمی و روحی، هوشیاری، روحیه و کارایی کلی کارگر خواهد داشت و از این طریق به

1. Javier F. Boyas a., Leslie H. Wind b, Erika Ruiz

2. Choudhary

بهره‌وری بالاتر کمک خواهد کرد. خیلائى، امیری و بخشی زاده^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان شناسایی و طبقه‌بندی مؤلفه‌های موثر بر کیفیت خدمات رفاهی کارکنان براساس مدل کانو^۲ (۱۹۸۴) نشان دادند که مؤلفه‌های برگرفته از مدل کانو شامل نظریه هرزبرگ در مورد رضایت کارکنان، سنجش انتظارات و رضایت کارمندان، صرف هزینه برای کارکنان می باشد.

درویشی، امیدی و عصمت (۱۳۹۵) در تحقیقی باعنوان رویکرد چند بعدی به رفاه ذهنی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه ایلام) نشان دادند که رضایت‌مندی از زندگی تابعی از رضایت‌مندی مالی است و تأثیر معناداری بر رضایت‌مندی کل دارد. همچنین نتایج حاصل از مدل‌های رضایت‌مندی در ابعاد مختلف زندگی بیانگر آن است که عدم رضایت از زندگی را نمی توان تنها با مؤلفه های درآمدی تبیین کرد. امیرخانی و برهانی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان انگیزش کارکنان بخش عمومی مطالعه تأثیر ویژگی‌های شغل و رفاه کارکنان به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شغل در بخش عمومی هم به طور مستقیم و هم با در نظر گرفتن نقش میانجی رفاه کارکنان، بر انگیزش مؤثر است. برهانی و هادی‌زاده (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان مطالعه عوامل اثر گذار بر رفاه ذهنی کارکنان نشان دادند که طراحی شغل و فعالیت های مدیریت منابع انسانی بر رفاه ذهنی کارکنان تأثیر زیادی می‌گذارد. چاندرا پاترو و مادهوکاماکولا^۳ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان نگاهی به امکانات رفاهی کارمندان و کارایی کارمندان به این نتیجه رسیدند که امکانات رفاهی زمینه سلامت جسمی و روانی بهتر کارمند، ایجاد صلح سازمانی و روابط صمیمانه بین کارمند و مدیریت، جذابیت کارمندان را برای ماندن بیشتر در سازمان و افزایش وفاداری فراهم می کند. ماناسا و کریشنانایک^۴ (۲۰۱۵) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که مدیریت نیاز به فراهم آوردن امکانات خوب برای کارکنان دائم و موقت به گونه ای است که کارمندان از تسهیلات رفاهی راضی شوند. این مسأله باعث افزایش بهره‌وری و همچنین کیفیت و کمیت می شود. چرل و موسیوکا^۵ (۲۰۱۵) در تحقیقی نشان دادند که بین برنامه های رفاهی کارکنان از جمله جبران خسارت کارگران، برنامه های آموزشی و توسعه، ایمنی در محیط کار و برنامه‌های بازنشستگی از نظر آماری در رضایت کارکنان رابطه مثبتی را دارند. خانه شناس، حبیبی و ذاکریان (۱۳۹۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سازمانها به کمک ارگونومیست ها باید تغییراتی را در محیط کار مدنظر قرار دهند. همچنین ضروری است راه حل های مبتنی بر طبیعت به

1. Khailai, Amiri, Bakhshizadeh

2. Canoe

3. Patro, Chandra & Kamakula, Madhu

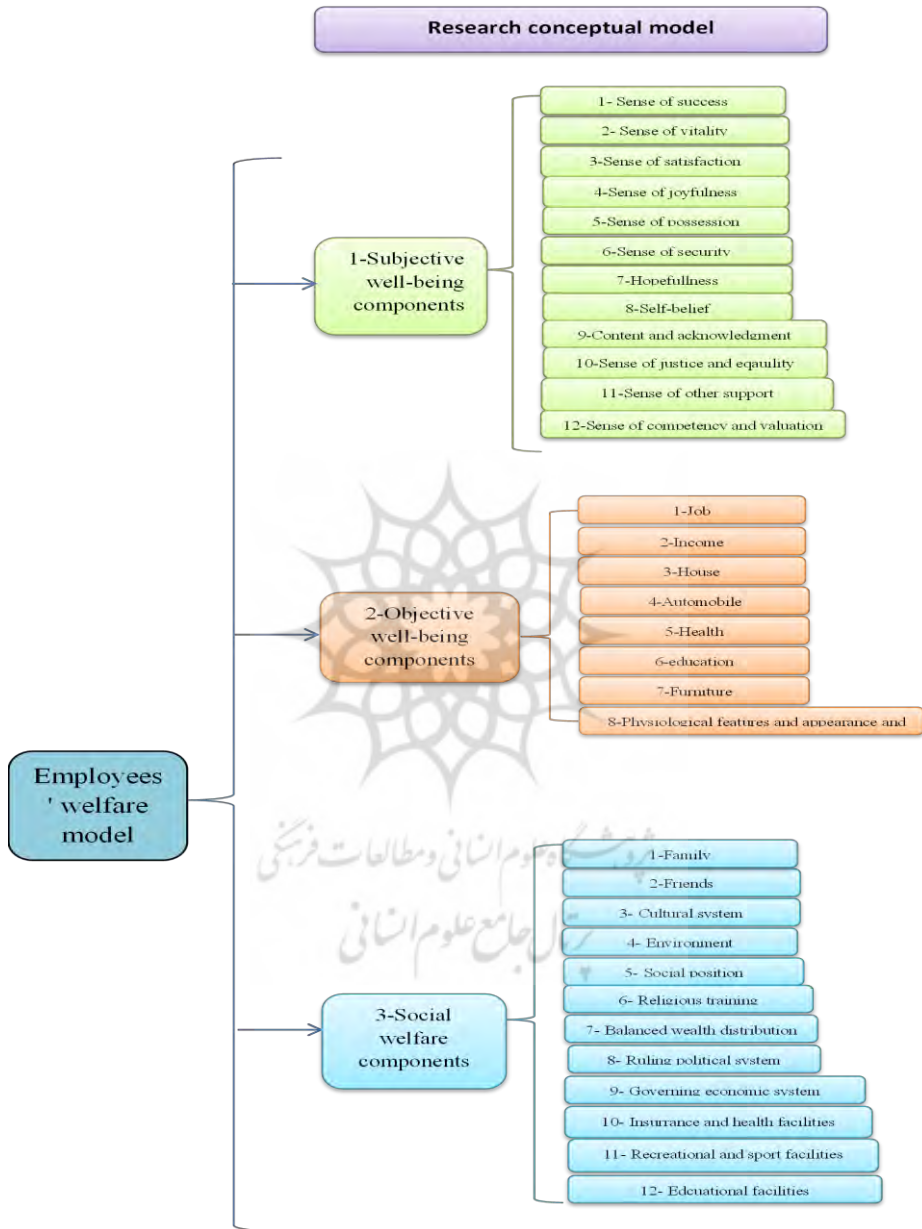
4. Manasa. B.R, Krishnanaik

5. Cheryl, Musioka

صورت برنامه‌های راهبردی برای بهبود رفاه و نه اعمال راهبردی موقت - که شرایط فیزیکی یک ساختمان یا چشم انداز آن را تغییر می‌دهند- ارائه شوند. نتایج تحقیق تبسمی، علیزاده وحسینی (۲۰۱۶) حاکی از آن است که ایجاد امکانات رفاهی در سازمان می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی، تعهدسازمانی و بهره‌وری در سازمان گردد. نتایج تحقیق تقی زاده و همکاران (۱۳۹۵) حاکی از آن است که بین مسئولیت‌پذیری، جمع‌گرایی و برون‌گرایی با نگرش نسبت به رعایت موارد ایمنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اما بین مشکلات عاطفی و نگرش نسبت به رعایت موارد ایمنی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. با توجه مباحث ارائه شده سوال اصلی این تحقیق این است که: مؤلفه‌های عینی، ذهنی و اجتماعی الگوی رفاهی کارکنان ادارات ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان شرقی کدامند؟

مدل زیر بر اساس نوشتارهای معتبر و مقالات مرتبط با موضوعات مقاله حاضر در فاصله زمانی ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۲ برای مقالات خارجی و (۱۳۹۴-۱۴۰۰) برای مقالات داخلی می‌باشد که در قسمت پیشینه تحقیق اشاره شده است. از میان ۱۱۰ عنوان مقاله در بازه‌های زمانی مذکور، ۵۶ مورد از مقالات، پایان‌نامه‌ها و کتب داخلی و خارجی که سنخیت بیشتری با موضوع مقاله داشتند به صورت هدفمند انتخاب، کدگذاری و طبقه‌بندی شده و سپس پایه‌های نظری و اجتماعی اصلی بر اساس مراحل چهارگانه سنتز پژوهی استخراج، تلفیق، بازنمایشی و بازارآرایی شده‌اند. نهایتاً نویسندگان براساس بررسی اولیه متون علمی قبلی یک الگوی مفهومی را به شرح زیر تدوین کرده‌اند که مبنای بررسی دقیق‌تر در انجام پژوهش حاضر قرار گرفته است. هدف از تحقیق حاضر، شناسایی مؤلفه‌های امور رفاهی کارکنان ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان شرقی به منظور ارائه الگوی مناسب می‌باشد.

مدل مفهومی تحقیق



ابزار و روش

پژوهش حاضر از نوع کیفی و ازلحاظ هدف، کاربردی بوده و روش تجزیه و تحلیل بر اساس فراترکیب چارچوب‌های نظری پژوهش‌های پیشین است. در این مقاله، منظور از فراترکیب، تجمع و ترکیب یافته‌های پژوهش‌های موجود و ارائه توضیحات و تحلیل‌های لازم برای حصول یک الگوی بدیل می‌باشد. تحقیق حاضر مبتنی بر یک نظریه یا تئوری بخصوصی نیست؛ بلکه بر اساس تحقیق دانش تولید شده توسط پژوهشگران فعال و برجسته داخلی و خارجی در این خصوص می‌باشد. برای رسیدن به مرحله اشباع اطلاعاتی واحد داده‌ها و دانش لازم بعد از بررسی‌های مفصل در مراکز تحقیقاتی و سایت‌های معتبر پژوهشی انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق ۱۱۰ مقاله، کتب، پایان نامه‌ها و مقالات کنفرانس در موضوعات مرتبط به رفاه کارکنان است که ۵۶ کتاب، مقاله و پایان نامه به عنوان نمونه آماری برای مطالعه به روش سنتز پژوهی برگزیده شدند؛ محتویات ۳۴ مقاله به زبان فارسی و ۲۲ مقاله به زبان انگلیسی به عنوان ابزار تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. در مرحله اول تعیین جغرافیای پژوهش؛ الف- مقالات از لحاظ بعد زمانی به گونه‌ای تنظیم شده است که تاریخ انتشار آنها در مورد مقالات خارجی بعد از سال ۲۰۱۵ و مقالات داخلی بعد از سال ۱۳۹۴ باشد؛ از بعد محتوایی، مقالاتی که مؤلفه‌های مرتبط با الگوی رفاهی را دارا هستند و در نشریات معتبر علمی- پژوهشی داخلی یا خارجی منتشر شده‌اند برگزیده شدند. ب- معیارهایی چون مرتبط بودن با سؤال پژوهش حاضر، کیفیت پژوهش از نظر ابزارهای تحقیقی به کار رفته و اعتبار و پایایی روش‌های تحلیل استفاده شده، اعتبارمجلات و نشریات از بعد داشتن سیستم ارزیابی دقیق، علمی و دارای ساختار و نظم آکادمیک بودن، اعتبار روش‌ها و ابزارهای گردآوری اطلاعات و داده‌ها در مقالات مذکور، لحاظ شده است. ج- مکانیسم‌هایی مانند تعیین کلیدواژه‌های گویا و دقیق مرتبط با الگوی رفاهی کارکنان، جهت جستجو در پایگاه‌های اطلاعات و مراکز تحقیقاتی تعیین گردید. برای این منظور جامعیت کلیدواژه‌ها به منظور پوشش مفاهیم مرتبط با پژوهش حاضر مد نظر قرار گرفت. مرحله دوم: در یک فرآیند غربالگری دو مرحله‌ای، داوری و گزینش شدند؛ به این ترتیب که ابتدا چکیده گزارش پژوهش‌ها بررسی و در مرحله بعد، از بین پژوهش‌های باقی مانده، جهت بررسی دقیق تر و عمیق تر، متن کامل پژوهش‌ها مورد مذاقه قرار گرفت. در مرحله دوم از اجزای پژوهش و به منظور وارسی درون مایه مقالات انتخاب شده، سه فعالیت اصلی انجام شد: الف- غربالگری درشت: در این نوع از غربالگری، کلیت پژوهش‌ها به لحاظ دو معیار اصلی یعنی ((کیفیت)) و ((مرتبط بودن)) انتخاب شدند. ب- غربالگری ریز: در این مرحله، کل متن مقالات مطالعه شد و با توجه به دو معیار فوق دست به انتخاب زده شد که حاصل این مرحله ۵۶ مقاله بود که با این اقدام وارد گام سوم از این

مرحله شدیم. مرحله سوم: در این مرحله، پژوهش‌هایی که در مرحله قبلی از فیلتر عبور کرده اند، بر اساس ویژگی های آنها همچون طرح، روش، سؤالات و متغیرهای وابسته، نوع مداخله، جامعه و نمونه، روش‌های گردآوری و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها، مرتب شدند. در این مرحله، از اطلاعات گردآوری شده برای ارزیابی مقالات بر اساس معیارهای کیفیت و ارتباط استفاده شد. همچنین از اطلاعات به دست آمده در این مرحله، جهت طبقه‌بندی و شناسایی زیر مقوله‌ها نیز استفاده شد. مرحله چهارم: با استفاده از سنتز پژوهی ترکیبی یافته‌های مقالات منتخب درباره((الگوی رفاهی کارکنان)) باهم جمع شدند، سپس با بازخوانی‌های مکرر و هم‌چنین مقایسه یافته‌های مشابه و متناقض با کدگذاریها و رنگ‌آمیزی های متفاوت، داده‌ها در ذیل مضامینی بزرگ‌تر چون رفاه عینی، رفاه ذهنی و رفاه اجتماعی دسته بندی شدند. برای سنجش اعتبار داده‌ها از روش چهارگانه سنتز پژوهی به شرح زیر استفاده شده است:

مرحله اول: تعیین جغرافیایی پژوهش

در این مرحله نگارنده معیارهای سه گانه ای را جهت انتخاب پژوهش‌های انجام یافته، به کار برده است که عبارتند از:

الف- تعیین پارامترهای جستجو همانند تاریخ انتشار و نوع پژوهش؛ زمان انتشار پژوهش‌ها به گونه ای تنظیم شده که تاریخ انتشار آنها بعد از سال ۲۰۱۵ باشد. بعد دیگری که در این مرحله لحاظ شده، گستره جغرافیایی پژوهش‌های انجام یافته می باشد. در این خصوص تحقیقات انجام گرفته در سراسر دنیا لحاظ شده و محدودیت مکانی و جغرافیایی خاص در نظر گرفته نشده است. بعد دیگر، محتوای تحقیقات است که باید در خصوص مؤلفه‌های مرتبط با الگوی رفاهی پژوهش‌های انجام گرفته باشد. البته سعی شده مقالاتی برگزیده شوند که در نشریات معتبر علمی-پژوهشی داخلی یا خارجی منتشر شده‌اند.

ب- تعیین معیارهای انتخاب داده‌های گردآوری شده از مرحله قبل؛ در این قسمت معیارهایی چون مرتبط بودن با سؤالات پژوهش حاضر، کیفیت پژوهش از نظر ابزارهای تحقیقی به کار رفته و اعتبار و پایداری روش‌های تحلیل استفاده شده، اعتبار مجلات و نشریات از بعد داشتن سیستم ارزیابی دقیق، علمی و دارای ساختار و نظم آکادمیک بودن، اعتبار روش‌ها و ابزارهای گردآوری اطلاعات و داده‌ها در مقالات مذکور، لحاظ شده است.

ج- تعیین راهبرد جستجوی اسناد و پایگاه‌ها؛ در این قسمت از فرآیند پژوهش، مکانیسم‌هایی مانند تعیین کلیدواژه‌های گویا و دقیق مرتبط با الگوی رفاهی کارکنان، جهت جستجو در پایگاه‌های اطلاعات و مراکز تحقیقاتی تعیین گردید. برای این منظور جامعیت کلیدواژه‌ها به منظور پوشش مفاهیم مرتبط با پژوهش حاضر مد نظر قرار گرفت و در این راستا واژگانی برگزیده شده اند که

ابعاد الگوی رفاهی را شامل بشوند. بعد از جستجو در پایگاه‌های معتبر داخلی و بین‌المللی ۱۱۰ مقاله در حوزه الگوی رفاهی و مفاهیم مرتبط با آن شناسایی گردید. این پژوهش‌ها دارای ویژگی‌هایی چون اعتبار علمی مجلات چاپ شده، اعتبار داده‌های مقالات، روش جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها بودند. در نهایت ۵۶ مورد از مقالات بررسی شده برای ورود به مرحله بعدی به عنوان نمونه‌آماري انتخاب گردیدند.

مرحله دوم: غربالگری

برای اطمینان از اینکه پژوهش‌هایی که در مرحله جستجو شناسایی و انتخاب شده بودند، از معیارهای ورود (مرحله اول) برخوردار می‌باشند، در یک فرآیند غربالگری دو مرحله‌ای، داوری و گزینش شدند. به این ترتیب که ابتدا چکیده گزارش پژوهش‌ها بررسی و در مرحله بعد، از بین پژوهش‌های باقی مانده، جهت بررسی دقیق‌تر و عمیق‌تر، متن کامل پژوهش‌ها مورد مذاقه قرار گرفت. در مرحله دوم از اجزای پژوهش و به منظور واری درون‌مایه مقالات انتخاب شده، سه فعالیت اصلی انجام شد: الف- غربالگری درشت، در این نوع از غربالگری، کلیت پژوهش‌ها به لحاظ دو معیار اصلی یعنی ((کیفیت)) و ((مرتبط بودن)) انتخاب شدند. ب- غربالگری ریز؛ در این مرحله، کل متن مقالات مطالعه شد و با توجه به دو معیار فوق دست به انتخاب زده شد که حاصل این مرحله ۵۶ مقاله بود که با این اقدام وارد گام سوم از این مرحله شدیم.

مرحله سوم: کد گذاری و نقشه برداری

هرچند که در مرحله ورود و غربالگری، پژوهش‌ها مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفتند، اما برای اینکه موضوع خیلی دقیق انجام بگیرد سنجش واقعی بعد از مرحله کدگذاری و نقشه‌برداری اتفاق می‌افتد؛ چرا که در این مرحله، اطلاعات و داده‌های کافی برای ارزیابی‌ها و پژوهش‌ها در دسترس است. در این مرحله، پژوهش‌هایی که در مرحله قبلی از فیلتر عبور کرده‌اند، بر اساس ویژگی‌های آنها همچون طرح و روش، سوالات و متغیرهای وابسته، نوع مداخله، جامعه و نمونه، روش‌های گردآوری و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها، مرتب شدند. از اطلاعات گردآوری شده در این مرحله برای ارزیابی مقالات بر اساس معیارهای کیفیت و ارتباط استفاده شد. همچنین از اطلاعات به دست آمده در این مرحله، جهت طبقه‌بندی و شناسایی زیرمقوله‌ها نیز استفاده شد. مؤلفه‌های لحاظ شده برای سنجش مقالات در این مرحله شامل سوالات تحقیق، طرح تحقیق، روش‌های تولید و تحلیل یافته‌ها، دلالت‌ها و محدودیت‌ها بود.

مرحله چهارم: سنتز مطالعات

در این تحقیق از سنتز پژوهی ترکیبی استفاده شده است، این سنتز فرآیندی تفسیری است که مستلزم بررسی الگوها در داده‌ها یا تفسیر مفاهیم جهت تولید سطح بالاتری از تبیین‌ها می‌باشد. این رویکرد از سنتز را می‌توان به موزائیکی تشبیه نمود که در آن یافته‌های مطالعات برای ایجاد یک کل منسجم، در یکدیگر جای می‌گیرند. هدف در اینجا خلق الگوی جدید و متفاوت که از نظر نگارنده جامع‌تر و واقع‌بینانه‌تر است، می‌باشد.

یافته‌ها

مقوله‌های مختلف رفاه به تفکیک عینی، ذهنی و اجتماعی با طی روند کدگذاری باز، محوری شناسایی شدند که خلاصه این فرایند در جداول ۱ تا ۳ آمده است.

جدول شماره ۱: کدگذاری و مقوله بندی بعد رفاه عینی

Table No. 1: Coding and categorization of objective well-being dimension

مقوله‌ها Categories	کدها codes	پژوهش‌ها (نام پژوهشگر و سال انتشار) Researches (name of researcher and year of publication)
شغل Job	نوع شغل، جایگاه اجتماعی شغل، جایگاه اداری شغل، حقوق و مزایای شغل، امنیت شغل و فراغت شغلی	اسدی و وصالی: ۱۳۹۸؛ موعید: ۲۰۱۳؛ سانچز: ۲۰۱۷
درآمد Income	میزان درآمد، دریافت منظم آن، میزان ارتقای سالانه درآمد، هم‌خوانی درآمد با هزینه‌ها و امکان پس‌انداز	بارگاهی: ۱۳۹۷؛ زردشتیان و همکاران: ۱۳۹۷؛ ساعدی: ۱۳۹۵؛ نایت: ۲۰۱۶
مسکن Housing	اعیان و عرصه مسکن، معماری، موقعیت شهری، قدمت، نوع مالکیت	فولادیان و همکاران: ۱۳۹۷؛ رشنوازی و دهنوی: ۱۳۹۷؛ مینکوا: ۲۰۱۹؛ استرلین: ۲۰۱۷
اتومبیل Car	نوع و مدل اتومبیل و مالکیت آن	ابراهیمی: ۱۳۹۷؛ محبوبی: ۱۳۹۶؛ فوروتر: ۲۰۱۶؛ ژنگ و همکاران: ۲۰۱۵
اسباب و اثاثیه furniture	میزان، نوع، مدل و قیمت وسایل و اسباب‌های منزل	الکساندر: ۲۰۱۵؛ ترابی و همکاران: ۱۳۹۸؛ کلرک: ۲۰۱۸
سلامتی health	سلامتی جسمی، روانی، اخلاقی و تعاملات اجتماعی	فوروتو: ۲۰۱۶؛ تامن: ۲۰۱۶؛ ساعدی: ۱۳۹۵؛ زاهدی اصل: ۱۳۹۵
تحصیلات education	نوع و سطح مدرک تحصیلی، دانشگاه محل اخذ مدرک، رتبه دانشجویی، کاربرد رشته تحصیلی	فارحانی: ۱۳۹۶؛ باری: ۱۳۹۴؛ هزارجریبی و همکاران: ۱۳۹۵؛ بلنج فلاور: ۲۰۱۷
ویژگی‌های ظاهری و فیزیولوژیکی Appearance and physiological characteristics	قد، وزن، تیپ، سن، جنس، زیبایی و جذاب بودن، توانمندی فیزیکی	سرلاب و سیدی: ۱۳۹۵؛ نیلی، بابازاده و خراسانی: ۱۳۹۶؛ ساعدی: ۱۳۹۵؛ مینکوا: ۲۰۱۹؛ ون هوون: ۲۰۱۷

تأمل در داده‌ها، اطلاعات و دانش تولید شده حاکی از این است که در بعد رفاه عینی هشت مورد یعنی شغل، درآمد، مسکن، اتومبیل، اسباب و اثاثیه، سلامتی، تحصیلات و ویژگی‌های ظاهری و فیزیولوژیکی شناسایی شده است به نظر می‌رسد که از میان مقوله‌های مزبور مقوله شغل و درآمد بیشتر مورد تأکید و تصریح قرار گرفته‌اند و در مرتبه بعدی تحصیلات آکادمیک در اولویت تحقیقات مزبور بوده‌اند.

جدول شماره ۲: کدگذاری و مقوله بندی بعد رفاه ذهنی

Table No. 2: Coding and categorization of mental well-being dimension

پژوهش‌ها (نام پژوهشگر و سال انتشار) Researches (name of researcher and year of publication)	کدها codes	مقوله‌ها Categories
هزار جریبی ۱۳۹۵؛ ذاکری ۱۳۹۶؛ موعید ۲۰۱۳؛ کام فیلد ۲۰۱۶	موفقیت در امور اقتصادی، ورزشی، هنری، علمی و حل مشکلات فردی، خانوادگی و انجام مسئولیت اجتماعی	احساس موفقیت A sense of accomplishment
زاهدی اصل ۱۳۹۵؛ فاضلی و گردونی ۱۳۹۸؛ کان من ۲۰۱۶	خوشحالی، شادی، شغف و ابراز احساسات مثبت	احساس نشاط Feeling cheerful
باری ۱۳۹۴؛ ساعدی ۱۳۹۵؛ سانچز ۲۰۱۷؛ ون هون ۲۰۱۷؛ کولی ۲۰۱۸	ابراز تشکر، رفتارهایی که حاکی از قدردانی و رضایت کارمند باشد	احساس رضایت Feeling satisfied
سرلاب و سیدی ۱۳۹۵؛ فارخانی ۱۳۹۶؛ ابراهیمی ۱۳۹۷؛ کوتن ۲۰۱۵	برگزاری مراسم جشن و سرور، خندان و سرحال بودن، تعاملات اجتماعی مثبت	احساس شادکامی Feeling happy
محمدزاده و همکاران ۱۳۹۶؛ فیروز آبادی ۱۳۹۴؛ الکساندر و ۲۰۱۵	تعامل مثبت با دیگران، جدیت در انجام مسئولیت اداری، ابتکار و نوآوری	احساس شایستگی، احترام و ارزشمندی A sense of worth, respect and worth
سام آرام و محبوبی ۱۳۹۷؛ علمی و حمیدیه ۱۳۹۹؛ بارگاهی ۱۳۹۷	ابراز رضایت از جایگاه اداری خود، پذیرش موفقیت اداری دیگران، پذیرش نظام حقوقی حاکم بر سازمان	احساس عدالت و برابری sense of justice and equality
برادران و حسین پور ۱۳۹۴؛ محبوبی ۱۳۹۶؛ کسیبیر ۲۰۱۸؛ تامن ۲۰۱۶	ایمان به عالم غیب و باور به نصیب و تطبیق خود با وضعیت موجود	قانع و تقدیرگرا بودن Being satisfied and appreciative
چهاردولی و همکاران ۱۳۹۶؛ تاج مزینانی ۱۳۹۵؛ ترابی و همکاران ۱۳۹۸	ابراز بی‌نیازی، استفاده بهینه از ثروت و دارایی	احساس بر خور داری A sense of belonging
میگلوار ۲۰۱۷؛ کلر ۲۰۱۸؛ ابراهیمی ۱۳۹۷؛ فوروتو ۲۰۱۶	امنیت جانی، مالی، عرضی، خانوادگی و اجتماعی	احساس امنیت Feeling of security
صادقی و همکاران ۱۳۹۷؛ زردشتیان و همکاران ۱۳۹۷؛ فری ۲۰۱۳	بهبود فعالیت کمی و کیفی، ابتکار، طرح نقشه راه، ارائه برنامه‌ها و ابراز نظرات جدید	خودباوری Self-esteem
بارگاهی ۱۳۹۷؛ اسدی و و صالی ۱۳۹۸؛ هکتر ۲۰۱۵؛ ون هون ۲۰۱۷	حمایت از ناحیه خانواده، فامیل، دوستان و همکاران و مقامات و مسئولین جامعه	احساس حمایت از ناحیه دیگران Feeling supported by others
محقق و همکاران ۱۳۹۷؛ نجارزاده و سلیمانی ۱۳۹۵؛ فیروز آبادی و حسینی ۱۳۹۴؛ نایت ۲۰۱۶	با انگیزه بودن، تلاش و جدیت مجدد، آزمون راهکارهای جدید و ابتکاری	امیدواری Hope

در بعد رفاه ذهنی مقوله هایی چون احساس موفقیت، نشاط، رضایت، شادکامی، شایستگی، احترام و ارزشمندی، عدالت و برابری، قانع بودن، برخورداری، امنیت، خودباوری، حمایت از ناحیه دیگران و امیدواری از تحقیقات قبلی استخراج گردید.

جدول شماره ۳: کدگذاری و مقوله بندی بعد رفاه اجتماعی

Table No. 3: Coding and categorization of social welfare dimension

پژوهش ها (نام پژوهشگر و سال انتشار) Researches (name of researcher and year of publication)	کدها codes	مقوله ها Categories
بارگاہی ۱۳۹۷؛ کلرک ۲۰۱۸؛ کان من ۲۰۱۶	کم و کیف درمانگاه‌ها، بیمارستان‌ها، مراکز بهداشتی، تضمینات بیمه ای از نظر مدت و سطح پوشش	امکانات بیمه ای و بهداشتی Insurance and health facilities
حنیفر و همکاران ۱۳۹۹؛ تاج مزینانی ۱۳۹۵؛ موعید ۲۰۱۳؛ نایت ۲۰۱۶؛ هکتر ۲۰۱۵	میزان درآمد سازمان، چگونگی توزیع درآمد، رعایت استحقاق‌ها، استمرار درآمد	توزیع متعادل ثروت و درآمد سازمان Balanced distribution of wealth and income of the organization
نبلی، بابازاده و خراسانی ۱۳۹۶؛ تولایی و همکاران ۱۳۹۹؛ هولمن ۲۰۱۸؛ کولبی ۲۰۱۸؛ میگلوری ۲۰۱۷	جایگاه فرد در خانواده، جمع دوستان، فامیل و جامعه و احترام اجتماعی وی	منزلت اجتماعی Social status
محبوبی ۱۳۹۶؛ برادران و حسین پور ۱۳۹۴؛ کلرک ۲۰۱۸؛ فوروتو ۲۰۱۶؛ کوتن ۲۰۱۵	مجرد یا متأهل بودن، تعامل با همسر و سایرین، کم و کیف اعضای خانواده، سطح سواد اعضای خانواده	خانواده Family
صادقی و همکاران ۱۳۹۷؛ ذاکری ۱۳۹۶؛ فاضلی و گردونی ۱۳۹۸؛ نایت ۲۰۱۶؛ کام فیلده ۲۰۱۶	کم و کیف دوستان، جایگاه فرد در میان دوستان، میزان تعلق خاطر به دوستان، نوع تعامل با تک تک دوستان، مدت زمان دوستی	جمع دوستان Group of friends
کلرک ۲۰۱۸؛ موعید ۲۰۱۳؛ نایت ۲۰۱۶؛ ساعدی ۱۳۹۵؛ بارگاہی ۱۳۹۷	میزان توسعه یافتگی نظام سیاسی، میزان تعلق خاطر فرد به نظام سیاسی حاکم، جایگاه مردمی حاکمان، جایگاه بین المللی قدرت حاکم	الگوی سیاسی حاکم The ruling political model
زاهدی اصل ۱۳۹۵؛ الکساندروا ۲۰۱۵؛ فوروتو ۲۰۱۶؛ میگلوری ۲۰۱۷؛ ژنگ و همکاران ۲۰۱۵	مؤلفه‌های نظام فرهنگی، میزان توسعه یافتگی نظام فرهنگی، محدوده جغرافیایی و جمعیتی نظام فرهنگی، تعامل فرد با فرهنگ عامه	نظام فرهنگی Cultural system
باری ۱۳۹۴؛ تولایی و همکاران ۱۳۹۹؛ اسدی و وصالی ۱۳۹۸؛ مینکو ۲۰۱۹؛ فری ۲۰۱۳؛ استرلین ۲۰۱۷	کم و کیف مکانهای فرهنگی، تفریحی و ورزشی، خدمات عرضه شده در این مکان‌ها، هزینه‌های دریافتی در این مکان‌ها، چگونگی توزیع این امکانات در شهرها و محلات	امکانات تفریحی و ورزشی Recreational and sports facilities
تامن ۲۰۱۶؛ کوتن ۲۰۱۵؛ کسبیر ۲۰۱۸؛ ساعدی ۱۳۹۵؛ بلانچ فلاور ۲۰۱۷	کم و کیف مدارس، مراکز آموزش عالی و پژوهش، امکانات عرضه شده در این محافل، چونگی توزیع امکانات و فرصت‌های آموزشی در جامعه، تعامل دانشگاه‌ها با محافل علمی خارجی	امکانات آموزشی Educational facilities
فاضلی و گردونی ۱۳۹۸؛ ابراهیمی ۱۳۹۷؛ فولادیان و همکاران ۱۳۹۷؛ هکتر ۲۰۱۵	موقعیت جغرافیایی منطقه، منابع طبیعی روزمینی و زیرزمینی، بارش، دما، محصولات زراعی، معضلات زیست محیطی، نهادهای دولتی و مردمی حامی محیط زیست	محیط زیست The environment
صادقی و همکاران ۱۳۹۷؛ تاج مزینانی ۱۳۹۵؛ الکساندروا ۲۰۱۵؛ کولبی ۲۰۱۸؛ کسبیر ۲۰۱۸	منابع و احکام دینی، جایگاه اجتماعی متولیان دین، پای بندی فرد به تعالیم دینی، تعداد مؤمنان، موفقیت جهانی مذهب مورد نظر، میزان حضور و نمود دین در امور فردی و اجتماعی	آموزه های مذهبی teachings Religious
رشنوازی و دهنوی ۱۳۹۷؛ محمدزاده و همکاران ۱۳۹۶؛ سانچز ۲۰۱۷؛ موعید ۲۰۱۳؛ کان من ۲۰۱۶	نوع نظام اقتصادی حاکم، میزان توسعه یافتگی اقتصادی، کم و کیف تعامل اقتصادی با دنیای بیرون، مقررات و قوانین اقتصادی حاکم، امنیت اقتصادی	الگوی اقتصادی حاکم The prevailing economic model

در بعد رفاه اجتماعی نیز مقوله‌هایی چون امکانات بیمه‌ای و بهداشتی، توزیع متعادل ثروت و درآمد سازمان، منزلت اجتماعی، خانواده، جمع دوستان، الگوی سیاسی حاکم، امکانات تفریحی و ورزشی، امکانات آموزشی، محیط زیست، آموزه‌های مذهبی و الگوی اقتصادی حاکم مورد شناسایی قرار گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری

رفاه یک مفهوم چند وجهی و سیال بوده و تعاریف ارائه شده در این خصوص نیز متعدد و گاهی متعارض هستند. بر این اساس ارائه یک الگوی جامع را با چالش‌ها و ابهاماتی مواجه نموده است. در مجموع مؤلفه‌های رفاه را می‌توان در سلامتی، بهداشت، مهارت‌آموزی، تأمین مسکن، توزیع متعادل ثروت و فرصت‌های شغلی، شادکامی، تغذیه و پوشاک مطلوب، آزادی انتخاب، ثبات اجتماعی، تسهیلات تفریحی احصا نمود. هر سازمانی سعی بر آن دارد که با ترسیم یک الگوی رفاهی جامع و مطلوب و عملیاتی کردن آن، ضریب رضایت و بهره‌وری را در منابع انسانی و کارکنان خود ارتقا بخشد. از نظر محققان، این امر از وظایف مهم مدیریت سازمان است. به این معنا که مدیریت یک ارگان با جذب نیروی کار ماهر و متخصص، احاله پست‌ها و فرصت‌های شغلی با معیارهای کارآمدی، ارزیابی مستمر عملکرد سازمانی کارکنان و اعطای پاداش به کارکنان فعال و برخورد اصولی با افراد خاطی، کم‌کار، ناکارآمد و قانون‌گریز، ضریب بهره‌وری را پویا و مستمر خواهد کرد. برای وصول به این مهم ترسیم و عملیاتی نمودن یک الگوی رفاهی روزآمد پیش‌درآمد تحقق اهداف سازمانی می‌باشد و در این الگو لازم است که مؤلفه‌های ابعاد سه‌گانه رفاه یعنی ذهنی، عینی و اجتماعی مورد توجه قرار بگیرد. در پژوهش حاضر از میان جامعه آماری که شامل ۱۱۰ مقاله، کتب، پایان‌نامه بوده، محتویات ۳۴ مورد از مقالات پژوهشگران داخلی و ۲۲ مورد از مقالات محققان خارجی اعم از چکیده، پیشینه، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، یافته‌ها و بحث و نتیجه‌گیری در راستای وصول به یک طرح جامع از الگوی رفاهی کارکنان ثبت اسناد و املاک با متد سنتز پژوهی ترکیبی مورد مذاقه و تحلیل قرار گرفت. در این خصوص پرسش اصلی تحقیق (مؤلفه‌های عینی، ذهنی و اجتماعی الگوی رفاهی کارکنان ادارات ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان شرقی کدامند؟) مطرح گردید. و فی‌الحال بر اساس یافته‌های پژوهش، پاسخ مقتضی به پرسش مزبور ارائه شد. براساس یافته‌های تحقیق در بعد رفاه ذهنی مقوله‌های متعددی چون احساس موفقیت، احساس نشاط، رضایت و شادکامی، احساس عدالت و برابری، شایستگی و ارزشمندی، امنیت، برخورداری، خودباوری، حمایت از ناحیه دیگران، امیدواری، قانع و تقدیرگرا بودن شناسایی گردید. مقوله امنیت و منزلت اجتماعی با نظریه مازلو، احساس شایستگی با نظریه انگیزش هرزبرگ، احساس عدالت و

برابری با نظریه آدامز قابل تبیین بوده و آیزنبرگ هم حمایت منطقی و اصولی از کارکنان را عامل مهم تقویت رفاه ذهنی آنان تلقی کرده است و در این راستا بر پاداش سازمانی، شرایط مطلوب کاری و رعایت انصاف و اعتدال از طرف مدیریت سازمان تأکید می کند. و به اعتقاد والتون پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن و سالم، تأمین فرصت رشد، حاکمیت قانون، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی در تقویت رفاه ذهنی کارکنان مؤثر است. اسکینر در تئوری خود بر این باور است که در یک نظام سازمانی، مدیری که هر ساله از طریق تقویت کننده مثبت، عملکرد مثبت و مطلوب کارکنان خود را بهبود می بخشد به بهبود و پیشرفت امور سازمانی و ارتقای رفاه ذهنی کارکنان خود کمک خواهد نمود. از سوی دیگر در تحقیقات تجربی از جمله؛ کام فیلد (۲۰۱۶) و ذاکری (۱۳۹۶) بر احساس موفقیت، کان من (۲۰۱۶) بر احساس نشاط، ون من (۲۰۱۷) بر ابراز تشکر و محمذاده و همکاران (۱۳۹۶) به تعامل مثبت با دیگران و احساس شایستگی تأکید کرده‌اند. جامعه شناسان، برخی از شاخصهای شادی و نشاط در محیط شغلی را با عنوان استحقاق شغلی، تقویت روابط اعضای سازمان، امنیت در سازمان، کارآمدی شخصی و عدم محرومیت نسبی نام برده اند. در نتیجه برای دستیابی به این موارد، تدگار معتقد است فرد با مقایسه خود با افراد دیگر و عدم دریافت پاداش از تلاش شغلی خویش در مقابل دیگران، دچار احساس محرومیت نسبی گردیده و این امر باعث بروز نارضایتی و عدم شادی وی در زندگی شغلی و فردی‌اش می گردد. بنابراین برای اینکه کارکنان کارآمد و بهره ور گردند لازم است به مقوله‌های مختلف رفاه ذهنی در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور توجه گردد.

مؤلفه‌های عینی رفاه در کنار سایر عوامل مانند عوامل بیولوژیک در سلامت انسان نقش بسزایی دارند. در بعد رفاه عینی نیز مقوله‌هایی چون شغل، درآمد، مسکن، اتومبیل، اسباب و اثاثیه، سلامتی، تحصیلات، ویژگی‌های ظاهری و فیزیولوژیکی در پژوهش‌های بررسی شده، مورد اهتمام و توجه بوده‌اند. مقوله‌های مد نظر در بعد رفاه عینی از جمله شغل، درآمد، مسکن، اتومبیل، اسباب و اثاثیه، سلامتی و تحصیلات را می توان با نظریه سلسله مراتب مازلو تبیین نمود؛ چرا که مؤلفه‌های رفتارهای سلامت طبق نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو جزء نیازهای اساسی فیزیولوژیکی است که در پایین ترین سطح هرم مازلو قرار دارند، در صورتی که نیازهای سطح پایین به موقع ارضا نشوند کارمند نمی تواند به سطوح بالای هرم دست یابد. این مکتب سعی در توانمندسازی افراد، بالا بردن رفاه، سوق دادن افراد به سمت شکوفا کردن پتانسیل‌های خود و بهبود جوامع در سراسر جهان دارد. یک محیط کار سالم و دوست داشتنی، جایی است که در آن هر پنج سطح نیاز به طور هم‌زمان تأمین شود. از سوی دیگر در تحقیقات تجربی از جمله، سانچز (۲۰۱۷) و اسدی و وصالی (۱۳۹۸) بر شغل، نایت (۲۰۱۶) و زردشتیان و همکاران (۱۳۹۷) و بارگاهی (۱۳۹۷) بر درآمد، مینکوا (۲۰۱۹) و استرلین

(۲۰۱۷) برمسکن، فوروتو(۲۰۱۶) و ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) بر اتومبیل، ترابی و همکاران(۱۳۹۸) و کلرک(۲۰۱۸) بر اسباب و اثاثیه، فوروتو(۲۰۱۶) و تامن(۲۰۱۶) بر سلامتی، فارخانی(۱۳۹۶) و بلنج فلاور(۲۰۱۷) بر تحصیلات تأکید کرده‌اند. الگوهای طراحی بیوفیلیک و شیوه‌های اثربخش ایجاد طبیعت نمادین در داخل ساختمان، از قبیل استفاده از رنگ، گیاهان، چشم انداز، نور و اصوات طبیعی به کمک تأمین نیازمندی ذاتی پیوند انسان با طبیعت سطح بالایی از رفاه و سلامتی را برای افراد به دنبال دارد. اگر چه جامعه شناسانی چون کورت لوین در نظریه میدانی خود رفتار انسانی را تابع عوامل شخصی و محیطی و به هم وابسته می‌داند و این عوامل را نیروی میدانی می‌نامد. او معتقد است که خصوصیات و شرایط شخصی از قبیل (سن، جنسیت، قد، وزن) با خصوصیات محیطی(ویژگی‌هایی چون میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، میزان درآمد، مسکن) به هم وابسته هستند. در صورتی که عوامل شخصی و محیطی با هم درتوازن باشند سطح بالایی از رفاه را به همراه خواهد داشت و به تبع آن رضایت شغلی و بهره‌وری سازمانی افزایش خواهد یافت. از آنجا که یکی از اهداف برنامه‌ریزی اجتماعی، دستیابی به رفاه اجتماعی است و ایجاد آن یکی از مهمترین دغدغه‌های دولت مردان در جهان کنونی به شمار می‌رود. به طور خلاصه می‌توان گفت رفاه بیش از آنکه ضرورتی انسانی به شمار بیاید، عنصر مهمی در توسعه و پیشرفت یک جامعه است. لذا در تکوین یک الگوی رفاهی جامع، توجه به بعد اجتماعی آن نیز ضرورت دارد. در این بعد، مقوله‌هایی چون امکانات بهداشتی، بیمه‌ای و فرصت‌های آموزشی در سطح اول هرم سلسله مراتب نیازهای مازلو قرار می‌گیرند در صورتی که نیازهای سطح پایین به موقع تأمین شوند فرد به ارزش و منزلت اجتماعی، تشکیل گروه‌های دوستی و تشکیل خانواده می‌اندیشد. لذا سطح رضایت شغلی و به تبع آن رفاه اجتماعی افزایش می‌یابد. نظریه برابری نیز راهنمای مناسب دیگری برای تبیین توزیع متعادل ثروت در جامعه و در نهایت احساس رفاه است. این تئوری نیز تاحدودی به تئوری مبادله هومنز نزدیک است. طبق دیدگاه مبادله اقتصادی هومنز، انسان موجودی است که همواره در پی پاداش و محترز از تنبیه و زیان است. بنابراین فرد در مبادلات خود با جامعه کالاهایی را به جامعه می‌دهد و کالاهایی را از جامعه می‌گیرد. حال اگر فرد در این مبادله سود برده باشد به حفظ آن مبادله و حتی گسترش آن تشویق می‌شود ولی اگر فرد در این مبادله ضرر کرده یا سود مورد انتظار خود را به دست نیابد آن مبادله را قطع خواهد کرد. از سوی دیگر در تحقیقات تجربی از جمله: کلرک (۲۰۱۸) و کان من(۲۰۱۶) بر امکانات بیمه‌ای و بهداشتی؛ حنیفر و همکاران (۱۳۹۹) و نایت (۲۰۱۶) بر توزیع متعادل ثروت و درآمد سازمان؛ تولایی و همکاران (۱۳۹۹)، هولمن (۲۰۱۸) و کولبی(۲۰۱۸) بر منزلت اجتماعی؛ کلرک(۲۰۱۸) و فوروتو(۲۰۱۶) بر خانواده؛ فاضلی(۱۳۹۸) و صادقی و همکاران (۱۳۹۷) بر جمع دوستان، کلرک(۲۰۱۸) و بارگاهی(۱۳۹۷) بر الگوی سیاسی

حاکم؛ میگلوارى (۲۰۱۷)؛ ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) بر نظام فرهنگى؛ تولایى و همکاران (۱۳۹۹) و مینکوا (۲۰۱۹) بر امکانات تفریحى و ورزشى؛ کسبیر (۲۰۱۸) و بلانچ فلاور (۲۰۱۷) بر امکانات آموزشى؛ فاضلى (۱۳۹۸) تأکید کرده اند. مقوله هاى مد نظر در بعد رفاه اجتماعى با نظریه دو عاملی انگیزش و بهداشت از این جهت که به تعبیر هرزبرگ عوامل مرتبط با شغل یا پیامدهاى مستقیم آن (سیاستهاى ادارى، فرصت تفریح شغلى، فرصت رشد کارمندان، مسئولیت پذیری و موفقیت) باعث ایجاد انگیزه و رضایت شغلى در کارمندان مى باشد مطابقت دارد. طبق نظریه آیزنبرگ تلقى کارکنان نسبت به ارزشگذارى سازمان در مورد مشارکت آنها، در سازمان و تأمین بهزیستى افراد از طرف سازمان که به دنبال تأمین نیازهاى روانى اجتماعى کارکنان است، مورد توجه قرار مى گیرد. منزلت اجتماعى طبق نظریه هومنز و برگ از این جهت که هر فرد با توجه به موقعیت خود (که شامل سطح تحصیلات، میزان زحمت، تلاش، امکانات و...) دوست دارد منزلت و جایگاه مناسبى در جامعه، محل کار و خانواده داشته باشد اگر فرد چنین شرايطى را دارا باشد احساس رفاه و رضایت از زندگى خواهد داشت و در غیر این صورت، احساس نارضايتى و عدم رفاه اجتماعى را خواهد داشت. منزلت اجتماعى از این نظر که حرمت و شأن انسان در محیط کار باید احیا شده و در تصمیم گیرى ها و مدیریت از مشارکت گروهى افراد استفاده شود؛ همانطور که التون مایو معتقد است، افراد انسانى اساساً به وسیله نیازهاى اجتماعى برانگیخته مى شوند و ضمن مناسبات و روابط اجتماعى با دیگران هویت پیدا مى کنند. پس مى توان گفت که برای ترسیم یک الگوی جامع و کارآمد، اهتمام به تمامى مؤلفه هاى ابعاد سه گانه ذهنى، عینى و اجتماعى رفاه ضرورت دارد. شواهد پژوهشى نشان مى دهد که تاکنون الگوی رفاهى در ادارات ثبت اسناد و املاک طراحی نشده و فاقد الگوی جامعى مى باشد و روش خاصى مورد استفاده قرار نگرفته است. در سازمان ثبت اداره رفاه که زیرمجموعه مدیریت منابع انسانی سازمان مى باشد سیاست نگهداشت نیروها را به عنوان یک نیاز واقعى در رأس برنامه هاى اجرائى و سیاست گذارىهاى خویش قرار داده است. اقدامات رفاهى صورت گرفته در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و به تبع آن در ادارات ثبت استان بیشتر جزء بعد رفاه عینى از جمله بیمه تکمیلی، بیمه عمر، وام، امتیاز خرید با تخفیف، استفاده از سایتهاى تخفیف گروهى، تبریک اتفاقات خوب درزندگى کارکنان، تسلیت گفتن در اتفاقات ناگوار که برای کارکنان روى مى دهد، تهیه محل اقامت برای مسافرت کارکنان، ورزش و مسابقات ورزشى، بازنشستگی، مرخصى، پرداخت کمک هزینه ایاب و ذهاب کارکنان، فروشگاههاى تعاونى، صندوق تعاون و قرض الحسنه، فعالیتهای فرهنگى، ایجاد باشگاه کارکنان، ارائه تسهیلات بانكى مى باشد.

ناگفته پیداست که الگوی رفاهى ترسیم شده در این مقاله، یک الگوی جامع و آرمانى مى باشد که تحقق همه جانبه آن نیاز به منابع و امکانات قابل توجهی دارد که از عهده سازمان ثبت اسناد و

املاک بیرون است. در واقع الگوی ارائه شده به عنوان یک نقشه راه و راهنما برای مدیران و تصمیم‌سازان این سازمان می‌باشد تا در وسع و امکانات موجود در راستای تحقق آن اقدامات مقتضی را انجام بدهد.

تعارض منافع:

نویسندگان هیچگونه تعارض منافع ندارند.



References

- Amirkhani, T., & Burhani, T. (2015). Motivation of public sector employees: study of the effect of job characteristics and employees' welfare. *Iranian Management Sciences Quarterly*, Bahar, year11, number41, pp.73-98, (In Persian).
- Amirkhani, T., & Sephovand, R., & Arifnejad, M. (2016). Human resource management tasks and organizational performance: by examining the role of social and psychological capital. *Iranian Management Sciences Quarterly*, (34), 105-124,(In Persian). ISSN: 2588-4573.
- Vesali, S., & Omidi, R. (2013). The relationship between ethics, economy and social welfare. *welfare planning and social development quarterly*, volume 4, number 12, 79-104.(In Persian).
- Azizi, N., & Jaafari, P., & Gholami, K., & Isisabad, S. (2016). How Kurdistan teachers perceive their well-being and the factors affecting it based on the foundation's data approach. *Journal of Educational Sciences of Shahid Chamran University of Ahvaz*, year 24, number 2, pp.109-128,(In Persian).
- Bakhshi, R.M., & Falaki, M., & Beyranvand, K. (2021). A Analysis of Subjective-Well being among the Villagers of Kuhdasht County, *Journal of rural research*, vol12, Num3, 482-501., (In Persian).
doi:10.22059/jrur.2021.317430.1606
- Bari, N. (2014). *social welfare*, translated by Akbar Mirhosni and Morteza Nourbakhsh, Tehran, Samat, 1-196. (In Persian).
- Bargahi, H. (2017). *Mental well-being and factors affecting it among young people living in Tehran*, Tehran, master's thesis of Allameh Tabatabai University 1-196.(In Persian).
- Bradaran, M., & Hosseinpour, N. (2014). The relationship between the social capital and the mental performance of employees of the Ministry of Welfare and Social Security, *Social Welfare Research Quarterly*, 13(49), 41-66.(In Persian).

- Barghi, p. (2021). The effect of employee well-being and job stress on employee commitment in the municipalities of Gilan province, *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 5(19), pp. 954-962,(In Persian). ISSN: 2588-4573
- Barnett-Page, E and Thomas, J. (2009), *Methods for the synthesis of qualitative research: A critical review*. UK:ESRC National Centre for Research Methods, 1-26.
- Blanchflower, D.(2007). Is unemployment costlier than inflation? NBER. working paper, 1-42.
- Burhani, T., & Hadizadeh, A.(2015). A study of the influencing factors on employees' mental well-being, *Public Administration Perspectives Quarterly*, Fall, No. 27,(In Persian).
- Camfield, Laura; Guillen-royo, Monica; Velazco, Jackeline. (2010). Does needs satisfaction matter for psychological and subjective well-being in developing countries, A Mixed-Methods Illustration from Bangladesh and Thailand, *Journal of Happiness studies*, Vol.11 , Issue4 .
- Chaharduli, S., & Motamedzadeh, M., & Hamidi, Y., & Golmohammadi, R., & Soltanian, A. (2014). investigating the relationship between job design, performance and job satisfaction among the employees of Bank Mellat, Tehran, *occupational health and safety quarterly*, 4th year, 3rd term, 75-84. (In Persian).
- Chandra, S.P., &Madhu K., & Raghunath, K. (2016). A Take on Employee Welfare Facilities and Employees' Efficiency, *International Journal of Asian Business and Information Management* Volume 7. Issue 3, July-September, Page No.54-70. doi:10.4018/IJABIM.2016070104.
- Choudhary ,S. (2017). Employee welfare: A scheme of wise investment, *International Journal of Advanced Education and Research*, Volume 2, Issue 1, 1-6. ISSN: 2455-5746.

- Cotton, p., & Hart, p. (2015). Occupational well-being and performance, A Review of organizational Health Research, Insight SRC Pty Ltd and the university of Melbourne, Australia, 38(2), 118-127.
- Darvishi, B., & Omidi, M., & Esmat, F. (2016). Multidimensional approach to mental well-being case study: Ilam University employees, Economic Modeling Quarterly, Winter, Year 10, Number 4, Pages 75-100, (In Persian).
- Easterlin, R. (2001). In come and happiness: Towards a unified theory, Economic Journal, N.111, 473, 465-484.
- Ebrahimi, M. (2017). A look at social welfare researches in Iran, Tehran, Social Security Quarterly, 13(46), 1-32. (In Persian).
- Elmi, G., & Hamidieh, B. (2010). The consequences of welfare culture for religiosity, Tehran, Islamic Philosophy and Kalam Quarterly, year 43, number 2, 83-101. (In Persian).
- Esco, A., & Pir Alalai, N., & Yazdan Panah, A.A. (2016). The effect of leadership style on employees' well-being (Case study: employees of the General Department of Education, Tehran), Allameh Tabatabai University Leadership and Educational Management Research Quarterly. Summer, second year, number 8, pp. 71-95, (In Persian).
- Farin, H., & Peyman, Z., & Seyyedi, A. (2018). Effects of biophilic design patterns on the health and well-being of employees: a systematic review, ergonomics research paper, Zamestan, year 7, number 4, 1-11., (In Persian).
- Qarakhani, M. (2014). Welfare policies of faculty members in Iran, Tehran, Social Sciences Quarterly, No. 21(66), 126-168. (In Persian).
- Fazli, N., & Gardoni, R. (2008). Welfare and Constructive Discourse, Tehran, Social Sciences Quarterly, No. 15(41), 125-161. (In Persian).
- Firouzabadi, A., & Hosseini, R. (2014). The relationship between trust, awareness and social network with social welfare in Tehran, Tehran, Social Welfare Quarterly, 13th year, number 49, 7-39. (In Persian).
- Firouzabadi, A. (2010). Parallelism and inconsistency in Iran's welfare system, Tehran, Social Science Monthly Book, 14th year, number 34, (In Persian).

- Fouladiyan, M., & Fatemi, Z., & Ghafarizadeh, M. (2008). Theoretical foundations of the welfare state from Popper's point of view, Mashhad, Journal of Social Sciences of Ferdowsi University of Mashhad, 2(5), 141-160. (In Persian).
- Frey, B., & Stutzer, A. (2000) Happiness, Economy and Institutions, Economic Journal, 110(466), 918-938.
- Furuto, S. (2013). social welfare in East Asia and pacific, New York, Columbia university press., 23(3), 342-343.
- Hanifar, H., & Emami, M., & Pourabrahim, S. (2010). Surveying and measuring the job suitability of employees and providing solutions to improve it, Tehran, Management and Human Resources Quarterly in the Oil Industry, No. 4(11), 41-58. (In Persian).
- Hechter, M. (2015). Karl-dieter, social norms, russell sage foundation.
- Hezarjaribi, J., & safari Shali, R. (2011). Social welfare and factors affecting it, Tehran, Journal of Urban Research and Planning, second year, number 2(5), 1-22. (In Persian).
- Holman, D. (2018) Employee wellbeing in call center, Journal of Human Resource Management ,12(4), 35-50.
- Issa Khani, A., & Barazandeh, L. (2015). The effect of social support on employees' well-being through the mediation of work addiction and work attachment, Imam Hossein University Human Resources Management Research Quarterly, Fall, Year 7, Number 3. pp. 108-83,(In Persian).
- Boyas, J.F., & Wind, L.H., & Ruiz, E. (2015). Exploring patterns of employee psychosocial out comes among child welfare workers, journal Children and Youth Services Review Elsevier, 52, 174-183.
- Kahneman, D. (2016). Developments in the Measurment of subjective well-Being, Journal of Economic perspectives, No.20.
- Kameli, A., & Yazdani, H., & Nickhah, R., & Hejbrafken, H. (2015). The effect of authentic leadership on employees' well-being and deviant behaviors

- through the mediation of psychological capital, *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 5(2), 177-201,(In Persian).
- Kesebir, p., & Diener, E. (2018). Inpursuit of Happiness: Empirical Answers to philosophical Questions. *perspectives on psychological science*, Volume 3(2), 59-74. doi:10.1111/j.1745-6916.2008.00069. x.
- Khadevi, E., & Molki, H. (2013). *New Look: Advanced Organizational Behavior Management*, first edition, Sarafranz, Tehran. (In Persian).
- Khailaie, R., & Amiri, M., & Bakhshizadeh, K. (2017), Identification and classification parameters affecting the quality of welfare services provided to employees based on Kano model, 3d international conference on management, bussines and economic development, September, Esenyurt university/Turkey-Istanbul, 1-20. ,(In Persian).
- Mahboubi, R. (2016). justification of social welfare demands based on the theory of rights, Tehran, *Social Welfare Quarterly*, 13th year, number 49, (In Persian).
- Manasa, B, R., & Krishnanaik., M. (2015). Employee Welfare Measures- A Study on Cement Corporation of India Units, in Thandur and Adilabad, *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*, Dec, Volume: 02 Issue: 09, 219-226.
- Kumari, S., & Tatareddy, M. (2019). Impact of Employee Welfare Facilities on Job Satisfsction: A Study with Reference to Secunderabad Division of South Central railway. *International Journal of Economic and Bussiness, Review*, 2(12), 189-197.
- McGillivray, M. (2017). Human Well-being concept and measures, *palgrovemaillan*, 1-308.
- Minkov, M.(2019). Predictors of differences in subjective Well- being across nations, *Crass- Culthral Research*, No.2.
- Mirzapour, M. (2019). Application of Maslow's Hierarchy of Needs among Organizational Employees, *Bimonthly Scientific-Specialist Applied Studies*

- in Management and Development Sciences, Bahman, Year 5, Number 8, 63-70. (In Persian).
- Modiri, F., &Azad Eramaki, T. (2016). Investigation of gender differences in mental well-being of Iranians, Journal of Social Sciences (Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad), Year 10, Number 2: 225-242,(In Persian).
- Moeed, A.(2013). Effect of job design on employee satisfaction, European Journal of Business and Management,5(19), 1-7.
- Mohammadi, S., &Azizi, N, Jafari, P., &Gholami, K. (2017). How teachers and school administrators of Kurdistan province perceive teachers' well-fare, two quarterly scientific research journals of school management, autumn &winter, 6th term, 2nd issue, 224-242. (In Persian).
- Mohammadzadeh, P., &Asgharpour, H., &Munie, O. (2013). Investigating the impact of income on the happiness of the workforce in Iran, Tehran, Journal of Economic Research, No. 48(1), 139-158. (In Persian).
- Moghaghi, H., &Rafiei, H., & Sajjadi, H. (2017). Estimation of composite index of social welfare for the conditions of Iran, Tehran, Social Welfare Quarterly, year 14, number 52, 7-32.(In Persian).
- Najarzadeh, R., &Soleimani, M. (2016). Social capital, income and individual well-being, Tehran, Economic Research Quarterly, Volume 47, (99) 179-195.(In Persian).
- Nili, F., &Babazadeh, B.(2012). Identifying factors affecting mental well-being in Iran, Tehran, Financial and Banking Research Quarterly, 6(14), 27-48. (In Persian).
- Reshnavazi, Y., &Dehnavi, M. (2008). The role of life insurance in increasing welfare and social justice, Tehran, New Insurance World Quarterly, numbers 121 and 122, (In Persian).

- Robbins, S., &Jaj, T.(2014). Organizational Behavior, translated by Zare, Mehdi, first volume, fifth edition, Tehran, Scientific and Cultural Institute (text), 1-417. (In Persian).
- Mosyoka, S. (2015) . Effect of staff welfare programs on employee satisfaction among commercial banks in Kenya, united states international university Africa , summer, 1-84.
- Sadeghi, S., &Sabor, B., &Azizi, Y., &Tohidniya, M., &Moeniyan, S., &Hoseini, J. (2012). Comparison of the level of job satisfaction and its related factors in intelligence workers and operating rooms of educational centers, Tehran, Journal of clinical research in medical sciences, third volume, number 2, 114-121. (In Persian).
- Safarishali, R., &Mehdizadeh, M. (2016). Investigating the degree of feeling of enjoying social welfare and its influencing factors (a study among the citizens of Ardakan city, welfare planning and social development quarterly, Bahar, year 8, number 30, 177-224. (In Persian).
- Sam Aram, E., &Mahboobi, R. (2017). Making a scale to measure social well-being with an emphasis on mental well-being (feeling of well-being), Tehran, welfare planning and social development quarterly, number 5(18), 1-35. (In Persian).
- Sanchez, X. (2017). Subjective well being and the perception of health opportunities, world development perspective, vol,5, 7-9.
- Sarlab, Z., &Sidi, A. (2012). Women's job design, an effect on the productivity of organizations, Tehran, Forough Tadbir magazine, number 20, 55-62.(In Persian).
- Shirazi, A. (2016). Theory, research and practical educational management, second edition, Tehran, Mehraban Publishing House, 1-614. (In Persian).
- Srinivas, K.T. (2019). A Study on Employees Welfare Facilities Adopted at Bosch Limited, Bangalore. Journal of Management Sciences, 2(12), 7-11.
- Tabsemi, A., &Alizadeh, M., &Hosseini, A. (2016). Typology of employee welfare services, 3rd International Conference on Management, Economics,

- Accounting and Human Sciences in Azad Azad University, Rafsanjan Branch, Payam Noor University, Chaharmahal Bakhtiari Branch, (In Persian).
- Taghizadeh, F., &Panahi, E., &Alamdari, M., &Zarei, M. (2015). Statistical analysis of factors related to safety, mental and physical security of employees (Case study: Imam Khomeini Port Special Economic Zone), *Transportation Industry Journal marine*, 2(1), 64-68. (In Persian).
- Taj Mazinani, A. (2011) Typology of welfare system in the world, Tehran, *welfare planning and social development quarterly*, number 3(6), 203-234. (In Persian).
- Tavalaee, H., &Rafiei, H., &Biglerian, A. (2009). The relationship between child labor and development and social welfare, Tehran, *Social Welfare Quarterly*, 9th year, number 35, 301-336. (In Persian).
- Torabi, B., & Kazemi, S., &Hajebi, A., &Falahi, M. (2018). Investigating the relationship between the quality of work life and life satisfaction with job satisfaction, Tehran, *Industrial/Organizational Psychology Quarterly*, Volume 3, Number 10, 59-71. (In Persian).
- Veenhoven, R.(2007) .Subjective Measures of well- being, In A. McGillivray, *Human well- Being, concept and Measurement*, New hampshire, USA: palgrave, Mcmillan, Houndmills, 9, 214-239.
- Waghari, E., &Sarukhani, B., &Kaldi, A. (2018). Sociological explanation of the relationship between modernity and the mental well-being of the headquarters staff of the Social Security Organization, *Social Development and Welfare Planning Quarterly*, Bahar, No. 38, 219-254. (In Persian).
- Wallace, J.(2022). Making a healthy change: a historical analysis of workplace wellbeing, *Management and organization history*, VOL.17,NOS.1-2,20-42. **doi:10.1080/17449359.2022.2068152.**

- Wesali, S., & Mohammadian, A. (2013). Welfare from the perspective of Imam Ali (a.s.) in Nahj al-Balagheh, Tehran, welfare planning and social development quarterly, number 20, (In Persian).
- Woo Lee, H., & Young, R. (2022). Exploring the Factors of Employee Subjective Well-Being in the Midst of Health Threat: An Evidence from the U.S. Federal Government during the COVID-19, Sustainability 2022, 14, 1-16
- Zahedi Asl, M. (2015). Basics of Social Welfare, Tehran, Allameh Tabatabai University Publications, 1-330.
- Zahedi, M., & Shabani, M., & Alipour, P. (2008). The relationship between social capital and social welfare, Tehran, Social Welfare Quarterly, year 8, number 32, 109-130. (In Persian).
- Zakir, G. (2016). Meta-analysis of studies conducted in the field of attracting elites and preventing their migration, Tehran, Iranian Sociology Journal, 8th volume, number 1, 113-135. (In Persian).
- Zakeri, H. (2016). Investigating the relationship between the feeling of benefiting from social welfare and the degree of adherence to citizenship obligations among the citizens of Mashhad, Tehran, Master's thesis of Allameh Tabatabai University, (In Persian).
- Zartoshtian, S., & Abbasi, H., & Esmaili, M., & Khanumradi, S. (2017). Understanding organizational support, conflict and organizational citizenship behavior of physical education teachers in Hamadan province, Tehran, Quarterly Journal of Organizational Behavior Management Studies in Sports, 2(6), 93-103., (In Persian).
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee Well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation, Journal of Organizational Behavior, 36(5), 621-644. doi:10.1002/job.1990