



## شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر احساس حمایت سازمانی درک شده با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله‌مراتبی

### محسن کاردان مقدم

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، مؤسسه غیرانتفاعی سناباد گلپه‌هار

### حجت رمضان زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، مؤسسه غیرانتفاعی سناباد گلپه‌هار

### علی سالاری

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد رشته عمران، دانشگاه علمی کاربردی شهرداری مشهد

### چکیده

کارکنان به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی، پل ارتباطی بین سازمان و مشتریان محسوب می‌شوند. از این رو نیاز است که کارکنان همیشه به سازمان خود احساس تعلق داشته و نسبت به سرپرستان و همکاران خود احساس حمایت داشته باشند تا از بازدهی آن‌ها کاسته نشود. در این پژوهش با مرور مطالعات موضوعی، بیست و شش معیار فرعی در پنج بعد اصلی مشخصات جمعیتی، ویژگی‌های شغلی، اقدامات منابع انسانی، بعد اجتماعی شغل و عدالت سازمانی شناسایی شدند. در ادامه با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی و با استفاده از نرم‌افزار Expert Choice اولویت‌بندی عوامل اصلی و فرعی از منظر خبرگان انجام شد. با توجه به نتایج به دست آمده از دیدگاه خبرگان در مورد وزن ابعاد نشان داد که عدالت سازمانی با وزن نسبی ۰/۲۴۷ در رتبه اول و پس از آن بعد اجتماعی شغل با وزن نسبی ۰/۲۱۵ در رتبه دوم و پس از آن اقدامات منابع انسانی با وزن نسبی ۰/۲۰۶ در رتبه سوم و عامل ویژگی‌های شغلی با وزن نسبی ۰/۱۹۴ در رتبه چهارم و مشخصات فردی با وزن نسبی ۰/۱۳۸ در رتبه پنجم قرار دارند. همچنین بعد از تعیین وزن نهایی زیرمؤلفه‌ها، عامل عدالت توزیعی با وزن نسبی ۰/۰۸۹ در رتبه اول، و پس از آن عامل عدالت تعاملی با وزن نسبی ۰/۰۸۴ در رتبه دوم و عامل عدالت رویه‌ای با وزن نسبی ۰/۰۷۳ در رتبه سوم قرار گرفتند. بیشترین عامل مؤثر در احساس حمایت سازمانی کارکنان عدالت سازمانی می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** حمایت سازمانی، مبادله اجتماعی، تحلیل سلسله‌مراتبی، دانشگاه فردوسی مشهد