

تدوین مدل راهبردی ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار در بخش خدمات (شاهد تجربی: سازمان تامین اجتماعی کشور)

محسن احمدپور^۱، محمدمهدی موحدی^{۲*}، یوسف قلیپور کنعانی^۳

۱ - دانشجوی دکترای مدیریت صنعتی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه، ایران ۲- دانشیار گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی،

فیروزکوه، ایران ۳- استادیار گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر، ایران

(دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱، پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۲۸)

چکیده

مدیریت زنجیره تامین خدمات ابزاری است برای پیش بینی، برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل فرایندهای زنجیره تامین با هدف تأمین نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها که شامل هماهنگی، یکپارچگی و کنترل محصول، اطلاعات و جریان نقدی درون سازمان و بین شرکاست. مقاله حاضر با هدف ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار در بخش خدمات (شاهد تجربی: سازمان تامین اجتماعی کشور) بوده است و از حیث هدف، توسعه ای است. جامعه آماری تحقیق شامل خبرگان و مدیران شعب نمونه تامین اجتماعی کشور و روش نمونه‌گیری بصورت خوشه ای بوده است. از مصاحبه نیمه ساختاریافته جهت گردآوری اطلاعات استفاده شد و با ۱۵ نفر خبره در این حوزه مصاحبه شد. نتایج حاصل از تکنیک کیفی با روش تحلیل مضمون به رویکرد استقرایی (مبتنی بر داده) و الگوی براون و کلارک (۲۰۰۶) و به کمک نرم افزار MAXQDA حاکی از استخراج ۳ بعد، ۱۰ مولفه و ۴۷ شاخص در رابطه با ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاثیرگذار بر ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار خدمات در سازمان تامین اجتماعی کشور بوده است. در نتیجه توجه به آموزش و بالا بردن سطح آگاهی و مهارت‌های اجتماعی، ایجاد سیستم اندازه‌گیری و نظارت بر عملکرد زنجیره تامین و راهکارها و پیشنهادهایی در راستای مطلوبیت آنها به مدیران و متولیان امر توصیه شد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، زنجیره تامین پایدار، بخش خدمات

۱- مقدمه

زنجیره تامین با ملاحظات پایداری به یک مسأله کلیدی با تفاسیر مختلفی از پایداری است، یک مفهوم اساسی میان تمام تفاسیر به چشم می‌خورد و آن هم رویکرد سه‌گانه پایداری یعنی اقتصادی، محیط‌زیستی و اجتماعی است. با این دیدگاه در زنجیره تامین پایدار، معیارهای زیست‌محیطی، اجتماعی و اخلاقی باید توسط اعضای زنجیره تامین رعایت گردند. به‌منظور برآوردن فشارهای بیرونی و تقاضاهای گروه‌های ذینفعان و تطبیق با قوانین محیط‌زیست، سازمان‌ها باید برای ارتقای عملکرد پایداری سازمان‌شان بکوشند [۳]. در پایداری اجتماعی باید اطمینان حاصل کرد محصولات، نیاز مردم را برآورده کنند، در پایداری زیست‌محیطی، باید مصرف منابع غیرقابل تجدید و در نتیجه، تولید ضایعات حداقل باشد و از نابودی محیط، جلوگیری شود، در پایداری اقتصادی هدف از عملکرد زنجیره تامین، به حداکثر رساندن سود و ارزش محصولات با حداقل مواد اولیه، موجودی و هزینه‌های تولید است [۴]. امروزه میدان رقابت و کشمکش از عملکرد شرکت‌های منفرد به آنچه که ما عملکرد زنجیره تامین پایدار می‌نامیم، تغییر کرده است [۵]. مدیریت زنجیره تامین پایدار نیز مانند هر سیستم مدیریت سیستم اندازه‌گیری عملکرد و رویکردی برای شناسایی موفقیت، تعیین میزان برآورده شدن نیازهای مشتری، کمک به سازمان در درک فرآیندها، کشف دانشی

پایداری در زنجیره تامین به‌عنوان بحثی جدید و بسیار تأثیرگذار چندی است که توجه محققان حوزه مدیریت زنجیره تامین را به خود معطوف ساخته است، امروزه لحاظ کردن مفهوم پایداری در طراحی شبکه زنجیره تامین، با توجه به اثرات رو به رشد جمعیت جهانی و در نتیجه آن افزایش فعالیت‌های انسانی، به موضوع مهمی برای سازمان‌ها، دولت‌ها و مردم به ویژه دوستداران محیط‌زیست تبدیل شده است، عملکرد مناسب زنجیره تامین پایدار نقش مهمی در موفقیت مستمر و دستیابی به اهداف و مقاصد یک سازمان به‌ویژه در سود دارد [۱]. مسئله اصلی و حائز اهمیت آنجاست که اساساً پایداری برای شرکت‌هایی که موضوعات اجتماعی و زیست‌محیطی را در استراتژی‌هایشان در نظر می‌گیرند به مسئله مهمی تبدیل شده است. امروزه شرکت‌ها به اهمیت مسئولیت پایداری در توسعه خود، آگاه هستند و پایداری زیست‌محیطی هر سازمانی بدون به کارگرفتن رویه‌های مدیریت زنجیره تامین پایدار غیرممکن است [۲]. عملیات

* رایانامه نویسنده مسئول: Mmmovahedi53@gmail.com

در سازمان تامین اجتماعی کشور در نظر بگیرد. مدلی که در آن ابعاد هماهنگی زنجیره تامین پایدار در بخش خدمات را شناسایی کرده و معیارهایی جهت ارزیابی پایداری در زنجیره تامین بخش خدمات و بطور مشخص سازمان تامین اجتماعی کشور فراهم نماید. در ادامه این مقاله به بررسی ادبیات نظری و روش‌شناسی پژوهش، یافته‌های تحقیق و در انتها به نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات خواهد پرداخت.

۲- چارچوب نظری

۲-۱- زنجیره تامین

زنجیره تامین، شبکه‌ای از فرآیندها با هدف تامین کالاها و خدمات است. این زنجیره در برگیرنده تامین‌کنندگان، تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان و فروشندگان است که به‌شکل منسجم در راستای افزایش سطح رضایتمندی مشتریان همکاری می‌کنند [۱۱]. زنجیره تامین یک موجودیت زنده است که شامل جریان اطلاعات، محصولات و پول است. اصطلاح زنجیره تامین به جریان مواد و محصولات، اطلاعات و پول، از مشتریان به خرده‌فروشان، سپس به توزیع‌کنندگان/عمده‌فروشان، سپس به تولیدکنندگان محصول نهایی و در نهایت به تامین‌کنندگان و بالعکس اشاره دارد [۱۲].

۲-۲- ارزیابی عملکرد زنجیره تامین

ارزشیابی در زمینه به معنای یافتن ارزش، اندازه‌گیری و بررسی حدود و تحقق ارزش است. از منظر مدیریت، ارزیابی را یکی از رفتارهای علمی و یکی از مهمترین فعالیت‌های مدیریتی به منظور سنجش روابط متغیرها و فرآیندهای مهم، مبنای تحلیل، برنامه‌ریزی، مدیریت کار و تصمیمات اداری می‌دانیم [۱۳]. با توجه به رویکردهای مختلف ارزیابی، می‌توان از این فرآیند در صنعت زنجیره تامین نیز استفاده کرد [۱۴]. اجرای صحیح زنجیره تامین نقش اساسی در موفقیت سازمان و دستیابی پایدار به اهداف و به‌ویژه سودآوری آن دارد. در این راستا، ایجاد سیستم رتبه‌بندی زنجیره تامین برای بهبود مستمر آن توصیه می‌شود. رتبه‌بندی مانند ابزاری است که شرکت‌ها به خود می‌دهند تا بفهمند: آیا زنجیره تامین آنها بهبود یافته یا بدتر شده است؟ [۱۵]. در اقتصاد امروزه عرصه رقابت و تضاد از عملکرد شرکت‌های منفرد به چیزی که ما آن را عملکرد زنجیره تامین می‌نامیم تکامل یافته است [۱۶]. کارایی زنجیره تامین به طیف گسترده‌ای در زنجیره تامین برای برآوردن نیازهای مشتری اشاره دارد که شامل دسترسی به محصولات و خدمات، تحویل به موقع و اجرای به موقع خدمات، ذخیره سازی و ظرفیت مورد نیاز در زنجیره تامین برای اجرای کارآمد مطابق با نیاز مشتری است [۱۷]. عملکرد زنجیره تامین از مرزهای شرکت فراتر می‌رود. این شامل مواد کلیدی، قطعات، مجموعه‌های فرعی، محصولات و خدمات نهایی و توزیع آنها به مشتریان نهایی از طریق کانال‌های مختلف است. به‌طور

است که این سازمان‌ها قبلاً از آن آگاه نبودند [۶]. مسئله مهم دیگر آن است که مدیریت اثربخش زنجیره تامین پیدار نیازمند ارزیابی عملکرد است. محققان معتقدند که اگر زنجیره تامین را نتوان به درستی ارزیابی نمود، کنترل صحیح و بهینه آن نیز مقدور نخواهد بود، و اگر نتوان کنترل صحیح و درست را به انجام رساند آنگاه مدیریت بهینه آن نیز میسر نخواهد گشت [۷]. مسئله مهم دیگر در ارتباط با زنجیره تامین پایدار، بحث مربوط به میزان موفقیت آن در محیط کسب و کار می‌باشد. اصولاً در راستای نیل به موفقیت زنجیره تامین پایدار بایستی به بهبود مداوم مبادرت نماید و برای تحقق این مسئله بایستی عملکرد زنجیره تامین پایدار ارزیابی و معیارهای عملکرد آن احصا گردند و در کنار آن، مدیران ارشد سازمان‌ها گذشته از ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار سازمان خود بایستی به عملکرد زنجیره تامین پیدار شرکت‌های رقیب و یا شریک نیز مبادرت نمایند [۸]. ضرورت بررسی مقاله حاضر را می‌توان از دو حیث مورد مذاکره قرار داد. از یک طرف با توجه به اهمیت موضوع پایداری در زنجیره تامین و منافع این رویکرد برای سازمان و از طرف دیگر محدود بودن یک مدل مفهومی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تامین که نقشه‌ی راه کسب و کار در حوزه خدمات شود محقق را برآن داشت تا با بکارگیری مفاهیم پایداری در زنجیره تامین پایدار خدمات، مدل زنجیره تامین پایدار خدمات جهت ارزیابی عملکرد سازمان تامین اجتماعی کشور را تبیین نماید.

در حال حاضر بیش از ۴۴ میلیون نفر از جمعیت کشور تحت پوشش حمایت‌های تامین اجتماعی قرار دارند و این سازمان دومین تامین‌کننده و اولین ارائه‌دهنده خدمات درمانی در کشور است. اهمیت اشتغال و تولید، ایجاد امنیت اجتماعی، آرامش و آسایش نیروی کار و افزایش بهره‌وری شاخص‌هایی هستند که با نحوه عملکرد تامین اجتماعی در هر کشوری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد [۹]. با توجه به اهمیت و جایگاه سازمان تامین اجتماعی در بهبود وضعیت رفاه کشور و رونق فضای کسب و کار، اصلاح و تجدید نظر در نظام تامین اجتماعی کشور و استفاده از منابع و روش‌های نوین خدماتی ضروری به شمار می‌آید. دستیابی به این مهم در کنار بهره‌گیری از روش‌های علمی به منظور در پیش گرفتن سیاست‌های بیمه‌ای مناسب و بهبود عملکرد روش‌های موجود، می‌تواند یک راهکار اساسی جهت بهبود وضعیت اقتصاد ملی و توسعه اقتصادی کشور باشد تا رسیدن به اهداف سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ فراهم شود [۱۰].

با این مقدمات اجمالی و با توجه به محدودیت تحقیقات تئوریک در زمینه مدیریت زنجیره تامین پایدار از یک طرف و اهمیت موضوع عملکرد زنجیره تامین در سازمان تامین اجتماعی کشور از طرف دیگر، محقق را برآن داشت تا مدل مفهومی خود را در قالب مفهوم مدیریت زنجیره تامین پایدار که از ادبیات مستحکمی برخوردار است،

۴-۲- زنجیره تامین خدمات

یک زنجیره تامین صرفاً خدماتی شبکه‌ای از تأمین‌کنندگان، ارائه‌دهندگان خدمت، مشتریان و دیگر واحدهای حمایت‌کننده است که وظایف تبادل منابع لازم برای تولید خدمت، تبدیل این منابع به خدمات اصلی و حمایتی و تحویل این خدمات به مشتریان را انجام می‌دهند [۲۵]. همچنین این زنجیره تامین سیستمی دو طرفه شامل مشتری، ارائه‌دهنده خدمت و تولیدکننده خدمت اولیه است [۲۶].

۳- پیشینه تحقیق

کینگ کانگ و همکاران [۱] به بررسی ارتباط بین زنجیره‌تامین پایدار و هوشمندسازی پرداختند. و به این نتیجه رسیدند که ادغام سیستم‌های فیزیکی و سایبری برای دستیابی به لجستیک سازگار با محیط زیست، کارآمدتر و ایمن‌تر زنجیره تامین، موجودی و عملیات تولید ضروری است. هو و همکاران [۴] به دنبال غنای پایداری محصول با لحاظ سطح تولید سبز، معقولیت طراحی محصول، قابلیت بازیافت محصول، مواد اولیه، تجهیزات و لوازم جانبی، قابلیت جایگزینی و ... و همچنین به‌طور همزمان اندازه‌گیری نحوه عملکرد بر اساس عملکرد اقتصادی و زیست محیطی هستند. ناگاریا و همکاران [۵] مدیریت زنجیره‌تامین خدمات پایدار: از بررسی ادبیات سیستماتیک تا چارچوب مفهومی برای ارزیابی عملکرد زنجیره‌تامین فقط خدمات را مطالعه نمودند. از نظر آنها علیرغم افزایش توجه به مدیریت زنجیره تامین خدمات پایدار، چارچوبی برای ارزیابی عملکرد مدیریت زنجیره تامین فقط خدمات پایدار هنوز وجود ندارد. این مقاله سعی داشته است این شکاف را پر کند و یک چارچوب مفهومی جدید ارائه دهد. تجزیه و تحلیل ۱۷۴ مقاله شناسایی شده توسط مرور ادبیات سیستماتیک انجام شده است. محققان مولفه‌هایی مانند مدیریت زیست محیطی، مدیریت اجتماعی، مدیریت اقتصادی، مدیریت مشتری، سلامت، ایمنی و مدیریت ریسک، پایداری فنی، پایداری سازمانی، مدیریت اطلاعات و فناوری را شناسایی نمودند. شاه بهرامی و همکاران [۶] به اولویت‌بندی عوامل موثر بر مدیریت زنجیره‌تامین پایدار دارو در داروخانه‌های بیمارستان‌های آموزشی منتخب پرداختند. پاگل و شوچنکو [۷] در مقاله خود ادله‌ایی در حوزه مدیریت زنجیره تامین پایدار را مطرح می‌کنند. آدولف و همکاران [۸] یک مدل کمی برای سنجش عملکرد زنجیره‌تامین پایدار محیطی ارائه داده‌اند. از دیدگاه آنها توسعه مکانیسم‌های قوی برای اندازه‌گیری عملکرد زنجیره‌تامین به‌عنوان یک مرحله ضروری برای گذار به سمت سیستم‌های زنجیره تامین پایدار و اقتصاد جهانی سبزتر شناخته شده است. دهقان خاوری و درخش [۱۶] دریافتند که سه معیار کیفیت ارائه خدمات، تبلیغات و کیفیت سطح خدمات تامین‌کنندگان در پیاده‌سازی مدیریت زنجیره تامین در صنعت هتلداری از سایر معیارها از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد. علاوه

مشابه، عملکرد زنجیره تامین، مرزهای عملکردی یک سازمان از جمله تدارکات، تولید، توزیع، بازاریابی و فروش و تحقیق و توسعه را می‌شکند. در این راستا، چالش‌های عمده‌ای پیش روی شرکت‌ها و سازمان‌ها در نحوه ارزیابی عملکرد فعالیت‌های زنجیره کسب‌وکار وجود دارد [۱۸]. مدیریت موثر زنجیره تامین نیاز به ارزیابی عملکرد دارد. محققان می‌گویند که اگر نتوانید زنجیره تامین را ارزیابی کنید، نمی‌توانید آن را کنترل کنید، اگر نتوانید آن را کنترل کنید، نمی‌توانید آن را درست اجرا کنید و اگر نتوانید آن را کنترل کنید، نمی‌توانید پیشرفت کنید. یکی از سخت‌ترین زمینه‌های ایجاد یک سیستم ارزیابی عملکرد مربوط به انتخاب شاخصهای عملکردی است [۱۹]. برای موفقیت در یک محیط تجاری جدید، باید به طور مداوم زنجیره تامین خود را بهبود بخشید. برای انجام این کار، باید عملکرد زنجیره تامین خود را ارزیابی کرده و معیارهای عملکرد آن را استخراج کرد. معیارهای عملیاتی قدیمی مشخص شود و معیارهای عملیاتی جدید تعریف شود تا بتوانیم کارایی زنجیره را به جای کارایی تک شرکت‌ها ارزیابی کنیم. سنجش عملکرد تأثیر بسزایی در وجود و توسعه سازمان‌ها داشته است، به طوری که در ۲۰ سال گذشته توجه بسیاری از محققان و سازمان‌ها را به خود جلب کرده است [۲۰].

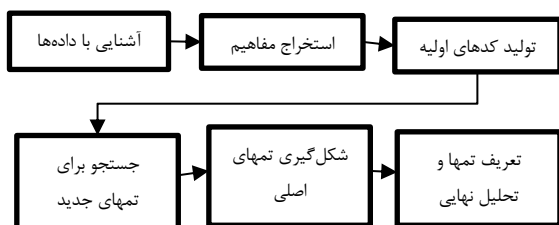
۳-۲- پایداری و زنجیره تامین پایدار

مفهوم پایداری از واژه رشد اقتصادی گرفته شده است. در زبان فارسی رشد به معنی بزرگ شدن است و با توجه به مورد مطالعه می‌تواند طولی، وزنی، سطحی و یا حجمی باشد. هر کدام از حالات فوق باشد، رشد مفهومی صرفاً کمی است؛ مثلاً وقتی در مورد رشد تولیدات یک کارخانه صحبت می‌شود ممکن است منظور تعداد یا مقدار فروش بر حسب واحد پولی باشد [۲۱]. آثار راجع به پایداری زنجیره تامین اکثراً بر روی تأثیرات محیطی تمرکز کرده‌اند، در حالی که محققین تأثیرات محیطی، اقتصادی و اجتماعی را کنار هم آورده اند تا جنبه‌های سه‌گانه پایداری را تشکیل دهند [۲۲]. پایداری در زنجیره تامین به عنوان بحثی جدید و بسیار موثر است که مورد توجه محققان حوزه مدیریت زنجیره تامین قرار گرفته است. در حال حاضر، با توجه به مفهوم پایداری در طراحی شبکه زنجیره تامین، با توجه به تأثیر رشد جمعیت جهانی و رشد فعالیت‌های بشری به یک مشکل اساسی برای سازمان‌ها، حکومتها و افراد به‌ویژه دستداران کره زمین تبدیل شده است [۲۳] و به ادغام و تحقق اهداف اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی سازمانها از طریق هماهنگی مؤثر فرآیندهای بین سازمانی اشاره دارد. جنبه‌های کلیدی شیوه‌های مدیریت پایدار زنجیره تامین شامل پایداری شبکه زنجیره تامین و پایداری محیط‌زیست زنجیره تامین، استفاده از استراتژی‌های زیست محیطی و اتخاذ مسئولیت اجتماعی است، به طوری که با در نظر گرفتن پایداری در زنجیره تامین، مزایای غیرانتفاعی، غیر از اثرات زیست محیطی، در نظر گرفته شده است [۲۴].

متغیر بود و مصاحبه‌ها با رضایت شرکت‌کنندگان با استفاده از دستگاه ضبط صوت، ضبط و سپس کلمه به کلمه بر روی کاغذ پیاده و در نرم‌افزار WORD تایپ شد و به شرکت‌کنندگان در مورد محرمانه ماندن اطلاعات اطمینان داده شد. جهت تحلیل داده‌ها در این پژوهش از استراتژی تحلیل مضمون و تکنیک شش مرحله‌ای کلارک و براون [۳۳] و نرم‌افزار MAXQDA استفاده شده است. برای افزایش قابلیت اعتبار پژوهش به مشارکت‌کنندگان مراجعه گردید و در مورد نتایج حاصل شده از آنان نظرخواهی شد. برای رسیدن به قابلیت انتقال پژوهش محقق به شرح مبسوط فرایند تحقیق از مرحله نمونه‌گیری تا تفسیر اطلاعات پرداخته است. به‌منظور دستیابی به قابلیت اطمینان محقق از راهنمایی و نظارت اساتید صاحب‌نظر در سرتاسر فرایند گردآوری داده‌ها برای تأیید تفسیرهای محقق استفاده کرده است. برای افزایش قابلیت تأییدپذیری پژوهش، محقق تلاش کرد تا از طریق مرور و بازبینی‌های دقیق و چندین باره داده‌ها، تفسیرها و یافته‌های این مطالعه، حاصل شود.

۵- نتایج

براون و کلارک [۳۳] یک راهنمای شش مرحله‌ای در استراتژی تحلیل مضمون ارائه داده‌اند که چارچوبی بسیار مفید برای تحلیل داده‌ها است که شکل (۱) این چارچوب را به‌خوبی نشان می‌دهد.



شکل (۱). چارچوب شش مرحله‌ای براون و کلارک [۳۳]

در این تحقیق مراحل انجام کار به شرح زیر است:

مرحله اول - آشنایی با داده‌ها: اولین گام در هر تحلیل کیفی، خواندن و دوباره خوانی رونوشت‌هاست؛ در تحقیق حاضر، بعد از اینکه مصاحبه‌های صوتی، انجام و به نوشتار تبدیل شد، مورد بررسی قرار گرفت و مجدداً خوانده شد و به نرم‌افزار MAXQDA منتقل شد تا آشنایی با داده‌ها حاصل گردد. آشنایی با داده‌ها از طریق مطالعه و نگارش عبارتهای به‌دست آمده از مصاحبه‌ها حاصل شد.

مرحله دوم - استخراج مفاهیم: محقق در این مرحله با یک روش معنادار و سیستماتیک و با کدگذاری باز شروع به سازماندهی داده‌ها کرد. این بدان معنی است که کدهای از پیش تعیین شده نداشته است؛ بلکه همچنان که از طریق فرایند کدگذاری کار کرده، کدها را توسعه داده و اصلاح کرده است. کدگذاری، داده‌های زیاد را به

بر سه معیار مذکور که دارای بیشترین میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری در مدیریت زنجیره تأمین می‌باشند، معیارهای وفاداری و حفظ مشتری، مدیریت ریسک درآمدی، نرخ بازگشت سرمایه و رشد سهم داخلی و خارجی بازار در اولویت بعدی قرار گرفتند.

هنری و همکاران [۲۳] نقش اثرات زیست‌محیطی در زنجیره تأمین پایدار در صنعت کاشی و سرامیک ایران را بررسی نمودند. هدف از این پژوهش طراحی الگوی زنجیره تأمین سبز پایدار با تمرکز بر اثرات زیست محیطی بود. صادقی و همکاران [۲۷] به طراحی مدل ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات-محصول در صنایع لوازم خانگی با استفاده از تحلیل عاملی و شبکه‌های عصبی-فازی با مطالعه موردی شرکتهای لوازم خانگی در کشور ایران پرداختند. سیفی شجاعی [۲۸] به ارزیابی عوامل موثر بر بهبود عملکرد مدیریت زنجیره‌تأمین با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی در صنایع غذایی پرداختند. رضایی پندری و آذر [۲۹] به طراحی مدل مدیریت زنجیره‌ی تأمین خدمات با رویکرد نظریه داده‌بنیاد پرداختند. این پژوهش کیفی باهدف غایی ارائه مدلی برای مدیریت زنجیره‌ی تأمین خدمات در صنعت بیمه با استفاده از طرح نظام‌مند نظریه داده بنیاد انجام شده است. ملکی و کروم‌ماچادو [۳۰] روشی جامع برای یک دست کردن زنجیره تأمین لاج (روشهای ناب، سریع، تاب آور/پایدار و سبز) ارائه کرده‌اند. کاروالیو و همکاران [۳۱] در پژوهش خود بیان می‌کنند هدف کلی ارائه مدیریت زنجیره تأمین در سالهای قبل به حداقل رساندن هزینه‌ها و بهترسازی خدمات بوده است اما امروزه بر انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین و لاج بودن تأکید دارد. کابرال و همکاران [۳۲] پارادایم‌های ناب، چابک، انعطاف پذیر/پایدار و سبز را براساس معیارهای مهم عملکرد زنجیره تأمین، مانند سطوح خدمات، هزینه، زمان و کیفیت محصولات سازنده اولویت‌بندی کرده‌اند.

۴- روش تحقیق

این تحقیق از حیث هدف، توسعه‌ای است، زیرا ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین پایدار در بخش خدمات در سازمان تأمین اجتماعی کشور ماهیتی اکتشافی دارد. همچنین از نظر نوع داده‌ها، یک تحقیق کیفی می‌باشد. جامعه هدف تحقیق حاضر، خبرگان و مدیران شعب نمونه تأمین اجتماعی بودند که دارای حداقل ۵ سال سابقه کاری در این زمینه، مدیران اجرایی سازمان، آشنا با مبحث زنجیره تأمین پایدار بودند. همین‌طور علاقمند به مشارکت و بیان دیدگاه‌ها و تجربیات خود باشند. در این پژوهش از ۱۵ مصاحبه نیمه ساختاریافته به‌روش نمونه‌گیری خوشه‌ای (شمال کشور، جنوب کشور، شرق کشور، غرب کشور و بخش مرکزی کشور) استفاده شده است. از مصاحبه ۱۳ به بعد مفهوم جدیدی به مفاهیم قبلی اضافه نگردید اما برای اطمینان از اشباع نظری فرایند تا مصاحبه ۱۵ ادامه یافت. مدت زمان هر مصاحبه بین ۴۰ تا ۷۰ دقیقه

قوانین و سیاست‌ها	جرائم و خسارت ناشی از عدم تبعیت از قوانین
	مقررات زیست محیطی
	برنامه‌های انطباق و ممیزی محیطی
کارکنان	کیفیت زندگی کارکنان
	استخدام و حفظ کارکنان
	سلامت و ایمنی محل کار
	دستمزد و مزایا
	امنیت شغلی
	آموزش و تحصیل کارمندان
	انگیزه کارمندان
	تغییرات جمعیتی
	شرایط زندگی
جامعه محلی	دسترسی به امکانات بهداشت و درمان
	همکاری با جامعه محلی
	فعالیت‌های بشر دوستانه
	کمک به موسسات خیریه
مسئولیت اجتماعی	کمک‌های مالی
	ایجاد فرهنگ مسئولیت‌پذیری اجتماعی
	رضایت مشتری
	تعامل با مشتری
مشتریان	افزایش آگاهی مشتریان
	انتظارات مشتریان
	ایجاد ارزش برای مشتری
	نرخ شکایات
	هنجارهای سازمانی
سازمان	ارزشهای اجتماعی
	پیشنهاد‌های ویژه
	مشارکت در پروژه‌های جامعه
	حفظ ارزش‌های فرهنگی
	تعامل فعال و همکاری با ذینفعان
ذینفعان	یکپارچگی ذینفعان
	پاسخگویی به ذینفعان
	درگیری و تعهد ذینفعان
	افزایش سطح آگاهی ذینفعان
	توانمندسازی ذینفعان

تکه‌های کوچک معنا تقلیل می‌دهد. هر بخش داده‌هایی را که مربوط به مسئله تحقیق بود یا در مورد موضوع مورد نظر جالب توجه بود، کدگذاری کرد (همه تکه‌های متن را کدگذاری نکرد). در این مرحله، ۵۵۳ کد اولیه از مصاحبه‌ها به دست آمد.

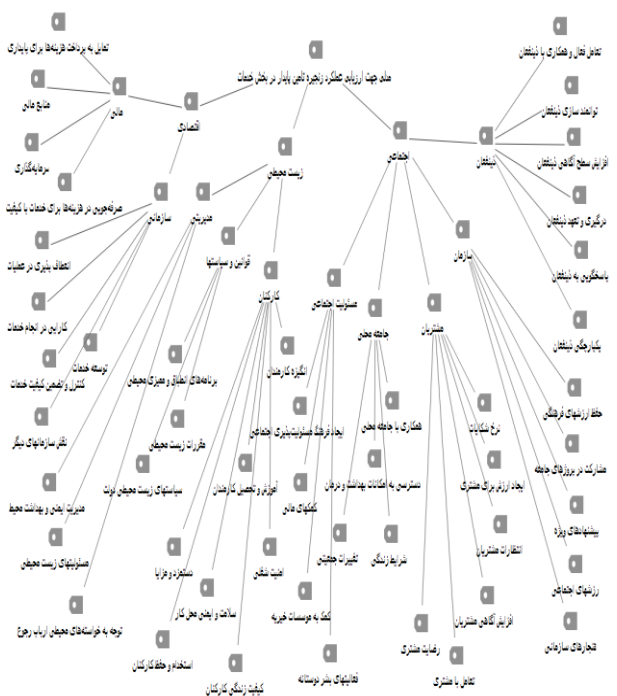
مرحله سوم - تولید کدهای اولیه: در این مرحله، پژوهشگر تصمیم می‌گیرد که کدام کدهای سطح اول در یک دسته یا تم قرار دهد تا ارتباط معنایی درستی با هم داشته باشند. پژوهشگر در این مرحله کدهای ناقص یا نامرتب و تکراری را به‌منظور مشخص نمودن کدهای گزینشی حذف نمود. در ادامه ۱۳۵ کد گزینشی به وسیله پژوهشگر بدست آمد.

مرحله چهارم - جستجو برای تمهای فرعی: در این مرحله، کدهای گزینشی را که در مرحله ۳ شناسایی شده، بررسی و اصلاح می‌گردند و توسعه داده می‌شوند. که از ۱۳۵ کد گزینشی در مرحله سوم ۴۷ تم پایه در این مرحله استخراج شد و همچنین در مرحله کنونی محقق با تجمیع کدهای گزینشی در گستره‌های معنایی وسیعتر به تمهای فرعی و اصلی می‌رسد؛ که ۱۰ تم فرعی نیز شناسایی شده و ایده‌هایی در رابطه با نام‌گذاری تمهای اصلی به ذهن محقق متبلور شد. باید توجه داشت که هر تم فرعی بایستی داده‌های زیادی برای پشتیبانی داشته باشد و با سایر تمها نیز همپوشانی قابل ملاحظه‌ای نداشته باشد؛ همچنین تم‌های پایه موجود باید مربوط به موضوع جداگانه یا متفاوتی نباشند.

جدول (۲). تمهای فرعی تحقیق حاضر

تمهای فرعی (مضامین سازمان‌دهنده)	تم (مضامین) پایه
مالی	منابع مالی
	تمایل به پرداخت هزینه‌ها برای پایداری
	سرمایه‌گذاری
سازمانی	صرفه‌جویی در هزینه‌ها برای خدمات با کیفیت
	انعطاف‌پذیری در عملیات
	کارایی در انجام خدمات
	توسعه خدمات
	کنترل و تضمین کیفیت خدمات
مدیریتی	نقش سازمان‌های دیگر
	مدیریت ایمنی و بهداشت محیط
	توجه به خواسته‌های محیطی ارباب رجوع
	مسئولیت‌های زیست محیطی

نرم‌افزار مکس کیودی ۱۲ شامل مضامین فراگیر و سازمان‌دهنده در شکل (۲) قابل مشاهده است.



شکل (۲). خروجی نرم‌افزار مکس کیودا مدلی جهت ارزیابی زنجیره تامین پایدار خدمات

۶- نتیجه‌گیری

این مقاله به‌منظور ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار در بخش خدمات (شاهد تجربی: سازمان تامین اجتماعی کشور) انجام شده است. برای این منظور، مهمترین معیارهای مربوط به سه بعد اصلی عوامل اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی استخراج شده است. در گام نخست سعی شد، پس از بررسی مقالات و پژوهش‌های مرتبط؛ نسبت به شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاثیرگذار بر ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار خدمات در سازمان تامین اجتماعی کشور شناسایی گردید. این پژوهش، از نظر عوامل اثرگذار در زمینه ارزیابی عملکرد زنجیره تامین پایدار در برخی پژوهش‌های مشابه از جمله پژوهش دهقان خاوری و درخش [۱۶] در مورد برخی شاخص‌های مشتریان و مالی، هنری و همکاران [۲۳] در مورد ابعاد اصلی اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی، شاه بهرامی و همکاران [۶] در مورد برخی شاخص‌های مشتریان، قوانین و سیاست‌های زیست محیطی، صادقی و همکاران [۲۷] در مورد برخی

مرحله پنجم - شکل‌گیری تم‌های اصلی: این مرحله شامل دو مرحله شکل‌دهی و تصفیه به تم‌های اصلی است. مرحله نخست شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است و تم‌های فرعی در تم‌های اصلی دسته‌بندی می‌شوند. در مرحله دوم اعتبار تم‌های اصلی در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود. نام‌گذاری تم‌های اصلی بر مبنای محتویات تم و صلاحیت پژوهشگر انجام می‌شود. در این مرحله در نهایت پس از رفت و برگشت در میان تم‌های فرعی، ۱۰ تم فرعی شناسایی گردید که در زمینه مورد نظر پژوهش قابل تبیین است.

جدول (۲). تم‌های اصلی تحقیق حاضر

تم‌های اصلی (مضامین فراگیر)	تم‌های فرعی (مضامین سازمان‌دهنده)
اقتصادی	مالی
	سازمانی
	مدیریتی
زیست محیطی	قوانین و سیاست‌ها
	کارکنان
	جامعه محلی
اجتماعی	مسئولیت اجتماعی
	مشتریان
	سازمان
	ذینفعان

مرحله ششم - تعریف تم‌ها و تحلیل نهایی: پژوهشگر در این مرحله پس از دستیابی به یک تصویر رضایت بخش از تم‌ها، تم‌های اصلی تحلیل، تعریف و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد. خروجی نرم افزار MAXQDA نیز در این مرحله به دست می‌آید که در شکل (۲) ارائه شده است. مضامین فراگیر استخراج شده، ابعاد اثرگذار بر زنجیره تامین پایدار در ۳ مقوله (اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی) و در ۱۰ مضمون سازمان‌دهنده، ۱- ذینفعان ۲- سازمان ۳- مشتریان ۴- جامعه محلی ۵- مسئولیت اجتماعی ۶- کارکنان ۷- قوانین و سیاست‌ها ۸- مدیریتی ۹- سازمانی ۱۰- مالی و ۴۷ مضمون پایه تعیین و معرفی شده‌اند. در انتها پس از انجام مراحل فوق، خروجی

را برای یک دوره خاص پیش‌بینی کنند. این درحالی است که خدمات از بین رفتنی هستند، یعنی اگر یک خدمت در زمان در دسترس استفاده نشود، قابل ذخیره برای استفاده در آینده نخواهد بود. همه این دلایل نیاز به وجود زنجیره تامین پایدار خدمات مناسب را ایجاد می‌کند. بیشتر مطالعات زنجیره تامین پایدار، چارچوبی در مورد زنجیره تامین صنایع تولیدی ارائه دادند و مطالعات کمی در مورد زنجیره تامین خدمات پایدار وجود دارد. در پژوهش‌های زنجیره تامین خدمات پایدار نیز مطالعات معدودی به طور همزمان به ابعاد محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی و مولفه‌ها و شاخص‌های آنها پرداخته است.

در انتها پیشنهاد می‌گردد:

۱- در بعد اقتصادی سازمان تامین اجتماعی با تدوین بیانیه پیروی از الزامات پایداری، ایجاد سیستم اندازه‌گیری و نظارت بر عملکرد زنجیره تامین، سعی در صرفه‌جویی در هزینه‌ها برای خدمات با کیفیت و توسعه خدمات جهت بهبود عملکرد زنجیره تامین پایدار تلاش نمایند.

۲- در بعد اجتماعی با مشارکت همه ذینفعان برای تحقق اهداف زنجیره تامین پایدار خدمات سازمان تامین اجتماعی، آموزش و بالا بردن سطح آگاهی و مهارت‌های اجتماعی اعضای زنجیره تامین، ایجاد فرهنگ مسئولیت‌پذیری اجتماعی و ایجاد ارزش برای مشتریان جهت بهبود عملکرد زنجیره تامین پایدار تلاش نمایند.

۳- در بعد زیست محیطی با آموزش و بالا بردن سطح آگاهی و مهارت‌های زیست‌محیطی اعضای زنجیره تامین پایدار، مدیریت ایمنی و بهداشت محیط، افزایش کیفیت زندگی کارکنان، ایجاد پایگاه داده‌های زیست محیطی خدماتی و پیگیری توسعه و پیروی از قوانین و برنامه‌های بین‌المللی زیست‌محیطی جهت بهبود عملکرد زنجیره تامین پایدار اقدام نمایند.

محقق تحقیق حاضر پیشنهاد می‌کند که ابعاد به دست آمده از این تحقیق توسط خبرگان و مدیران سازمان تامین اجتماعی کشور مورد توجه قرار گرفته و محققین دیگری این عوامل را به صورت کمی نیز مورد بررسی قرار دهند. ضمن اینکه مطالعه تطبیقی الگوها و مدل‌های زنجیره تامین پایدار خدمات در ایران با سایر کشورها نیز می‌تواند موضوع خوبی باشد.

۷- مراجع

- [1] L. Kin Keung, D. Paulina Golinska, and Z. Guoqing, "Smart and Sustainable Supply Chain and Logistics" *Journal Mathematical Problems in Engineering*, vol. 14(8), pp. 109-122, 2021.
- [2] A. Salim, "Performance of supply chain management and digitalization of human resource information in SMEs", *Journal of Uncertain Supply Chain Management*, vol. 9(2), pp. 277-282, 2021.

شاخص‌های مالی، مشتریان، سازمانی، رضایی پندری و آذر [۲۹] در مورد برخی شاخص‌های مشتریان و سازمانی، سیفی‌شجاعی [۲۸] در مورد برخی شاخص‌های مشتریان، ناگاریا و همکاران [۵] در مورد برخی شاخص‌های مالی، مشتریان، سازمان، مدیریتی، ذینفعان، مسئولیت اجتماعی، کینگ کانگ و همکاران [۱] در مورد برخی شاخص‌های قوانین و سیاست‌های محیط زیستی، هو و همکاران [۴] در مورد برخی شاخص‌های مالی و قوانین و سیاست‌های محیط زیستی، آدولف و همکاران [۸] در مورد برخی شاخص‌های قوانین و سیاست‌های محیط زیستی، پاگل و شوچنکو [۷] در مورد برخی شاخص‌های قوانین و سیاست‌های محیط‌زیستی، ملکی و کروزمآچادو [۳۰] در مورد برخی شاخص‌های مالی و مشتریان، کاروالیو و همکاران [۳۱] در مورد برخی شاخص‌های مالی و سازمانی، کابرال و همکاران [۳۲] در مورد برخی شاخص‌های سازمانی همسو بوده و تناظر دارد.

سازمان تامین اجتماعی دومین ارائه کننده خدمات درمانی در ایران پس از وزارت بهداشت و آموزش پزشکی است. یکی از مباحث جامعه‌شناسی پزشکی بحث سازمان‌های درمانی است و به تامین اجتماعی از این منظر می‌توان نگاه کرد که این امر تاکنون کمتر مورد توجه بوده و سازمان به‌عنوان نهاد بیمه‌گر و صندوق بازنشستگی دیده شده است و بخش درمانی آن، وظیفه ثانویه سازمان محسوب شده که به اعضایش ارائه می‌شود اما از آنجا که گستره خدمات درمانی تامین اجتماعی قابل توجه است؛ اهمیت آن در نظام سلامت و درمان کشور نیز غیرقابل کتمان خواهد بود. در دهه‌های اخیر، بخش خدمات سهم قابل توجهی از اقتصاد جهانی را به خود اختصاص داده است. اقتصاد خدمات نیروی محرک رشد برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه است. انتقال اقتصادهای صنعتی از پایه تولیدی به محور خدماتی یک پدیده مستمر است. در حال حاضر، خدمات در اقتصادهای توسعه یافته اهمیت زیادی یافته است؛ به طوری که در سال ۲۰۱۰ در ایالات متحده آمریکا، سهم اشتغال بخش خدمات حدود ۸۴ درصد و سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی حدود ۸۲ درصد بوده است [۳۴]. بخش خدمات در اقتصاد کشورهای در حال توسعه‌ای مثل ایران نیز دارای اهمیت قابل توجهی است به طوری که در سال ۱۳۹۲، سهم بخش خدمات از اشتغال در کل کشور حدود ۴۷ درصد بوده است و سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی حدود ۵۰ درصد بوده است. نوآوری تحقیق حاضر در واقع مدل ارائه شده در تحقیق است چرا که با وجود اهمیت بخش خدمات و افزایش سهم آن در اقتصاد جهان مطالعات در مورد زنجیره تامین بخش خدمات در مقایسه با بخش صنعت، به دلیل مشکلات ذاتی در توسعه مدل استاندارد زنجیره تامین پایدار و پیچیدگی فرایندهای طراحی و تحویل آنها، بسیار نادر و کمیاب است. سازمان‌های خدماتی نمی‌توانند به آسانی الگویی از تقاضای مشتری

- [19] T. Shankar, "Modelling a sustainable agri-food supply chain: a theoretic system construct" *International Journal of Business Performance and Supply Chain Modelling*, vol. 13(1), pp. 1-19, 2022.
- [20] O. Domnina, T. Sakulyeva, A. Solovev and R. Rogulin, "Risk management in supply chains under COVID-19 conditions" *International Journal of Business Performance and Supply Chain Modelling*, vol. 13(1), pp. 53-68, 2022.
- [21] M. Fathi, M. nasrollahi, and S. amini, "An Investigation on the Effects of Using Sustainable Supply Chain Management on the Competitive Advantage" *Commercial Surveys*, vol. 19(108), pp. 49-62, 2021. (In Persian)
- [22] D. Linton, R. Klassen, and V. Jayaraman, "Sustainable supply chains: An introduction" *Journal of Operations Management*, vol. (12) 26, pp. 1075-1082, 2007.
- [23] M. Honari, S. Mirfakhreddini, H. Dehghan Dehnavi, and J. Totonchi, "The Role of Environmental Impacts on the Sustainable Green Supply Chain (Case Study: Iranian ceramic and tile industries)" *Journal of Animal Environment*, vol. 12(1), pp. 443-452, 2020. (In Persian)
- [24] Z. Aminifar and M. Arabi, "Sustainable supply chain management and the need to investigate it" *Tehran: 1st International Conference on New Researches in Industrial Management and Engineering, Ilia Capital Idea Managers, Energy Economy Association, 2014*, (In Persian)
- [25] T. Baltacioglu, E. Ada, M. D. Kaplan, O. Yurt, and Y. Cem Kaplan, "A New Framework for Service Supply Chains" *The Service Industries Journal*, vol. 27(2), pp. 105-124, 2007.
- [26] K. Navarro, "Inventory Models in a Sustainable Supply Chain: A Bibliometric Analysis" *Journal of Sustainability*, vol. 14(84), pp. 1-22, 2022.
- [27] A. Sadeghi, A. Azar, C. Valmohammadi, and A. Alirezaei, "Designing a product-service supply chain performance evaluation model in the home appliance industry using factor analysis and fuzzy neural networks Case study: home appliance companies in Iran" *Journal of Production and Operations Management*, vol. 10(2), pp. 83-123, 2019. (In Persian)
- [28] H. Seyfi Shojaei, "Assess the Factors Affecting the Performance of Supply Chain Management, Using the Analytic Hierarchy Process in the Food Industry" *Biannual Journal of Value Chain Management*, vol. 1(2), pp. 1-16, 2016. (In Persian)
- [29] A. Rezaei Pandari and A. Azar, "Designing Service Supply Chains Management Model by Grounded Theory" *Public Management Researches*, vol. 11(39), pp. 5-32, 2018. (In Persian)
- [30] M. Maleki, P. Espadilha-Cruz, P. Valente, and V. Cruz-Machado, "Supply Chain Integration Methodology: LARGE Supply Chain Supply Chain Integration. Encontro Nacional de Engenharia e Gestao Industrial" *Guimaraes, Portugal, ENEGI, 2011*.
- [31] H. Carvalho, S. Duarte and V. Cruz Machado, "Lean, agile, resilient and green: divergencies and synergies" *International Journal of Lean Six Sigma*, VOL. 2(2), PP. 151-179, 2012.
- [32] I. Cabral, P. Espadilha-Cruz, R. Puga-Leal, A. Grilo, and V. Cruz-Machado, "Decisionmaking models for interoperable lean, agile, resilient and green supply chains" In *Proceedings of the International Symposium on the Analytic Hierarchy Process*, pp. 1-6, 2012.
- [33] V. Braun and V. Clarke, "Using thematic analysis in psychology," *Qualitative Research in Psychology*, vol. 3(2), pp. 77-101, 2006.
- [34] J. Chileshe and J. Phiri, "The Impact of Supply Chain Management Practices on Performance of Small and Medium Enterprises in Developing Countries: A Case of Agro-Dealers in Zambia" *Journal of Business and Management*, vol. 22(10), pp. 591-605, 2022.
- [3] H. Jiang, Q. Fu, H. Abbas and U. Comite, "Sustainable Supply Chain and Business Performance: The Impact of Strategy, Network Design, Information Systems, and Organizational Structure" *Journal of Sustainability*, vol. 14 (22), pp. 1-15, 2021.
- [4] G. Hou, Y. Wang, and B. Xin, "A coordinated strategy for sustainable supply chain management with product sustainability, environmental effect and social reputation" *Journal of Cleaner Production*, vol. 228, pp. 1143-1156, 2019.
- [5] R. Nagariya, D. Kumar, and I. Kumar, "Sustainable service supply chain management: from a systematic literature review to a conceptual framework for performance evaluation of service only supply chain" *Benchmarking: An International Journal*, vol. 10(6), pp. 261-278, 2021.
- [6] E. Shahbahrani, H. Amoozad Mahdiraji, and M. Hosseinzadeh, "Prioritizing Determinants of Drug sustainable supply chain management in Hospital Pharmacies," *Jha*, vol. 23 (2), pp. 89-101, 2020. (In Persian)
- [7] P. Pagell and A. Shevchenko, "Why Research in Sustainable Supply Chain Management Should Have No Future" *Journal of Supply Chain Management*, vol. 50(1), pp. 397-414, 2014.
- [8] A. Adolf, I. Taofeeq, G. Andrea, A. Godfred, A. Fred, and O. Eunice, "A Quantitative Model for Environmentally Sustainable Supply Chain" *European Journal of Operational Research*, vol. 269(1), pp. 188-205, 2018.
- [9] R. Omid, "Conflict Analysis in Social Policy Field: A Study of Comprehensive Welfare and Social Security Act" *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, vol. 8(3), pp. 639-668, 2019. (In Persian)
- [10] A. Yosefi, "The Impact of Commitment to Social Responsibility on the Growth of Social Security Organization" *Social Security Journal*, vol. 16(3), pp. 115-148, 2020. (In Persian)
- [11] H. Shababi, M. Yahyazadefar, M. Ghiasabadi Farahani, R. Motamedi and P. Ghafari Ashtiani, "Identification and Prioritization of Critical Success Factors in Telecommunication Supply Chain Management in Mazandaran Province using DANP" *Innovation Management and Operational Strategies*, vol. 2(1), pp. 30-54, 2021. (In Persian)
- [12] M. Feldmann and S. Muller, "An incentive scheme for true information providing in supply chains" *OMEGA*, vol. 31(2), pp. 63-73, 2003.
- [13] B. Rajat and S. Tmilind Kumar, "Performance Measurement of Supply Chain Management: A Balanced Scorecard Approach" *Journal of Computer & Industrial Engineering*, VOL.53(1), PP.43-62, 2007.
- [14] Y. Hong, A. Soomro, A. Rajib, S. Kumari, and S. Qalati, "Green Supply Chain Management and Corporate Performance among Manufacturing Firms in Pakistan" *Journal of Frontier in Environmental Science*, vol. 8(20), pp. 1-20, 2022.
- [15] D. Andalib Ardakani and S. Shams, "Identification and modeling of green supply chain management in small and medium sized industries" *Journal of Business Administration Researches*, vol. 12(23), PP. 169-193, 2020. (In Persian)
- [16] S. Dehghan Khavari and S. Derakhsh, "An Innovative Throughout Conceptual Model Framework for Logistics Integration" *Iranian Journal Of Supply Chain Management*, vol. 23(70), pp. 37-54, 2021. (In Persian)
- [17] M. R. Sadeghi and B. Ghasemi, "Ghasemi Investigating the role of strategic thinking and prioritizing supplier selection criteria in supply chain management with a focus on the large paradigm" *Strategic Management Researches*, vol. 27(82), pp. 109-132, 2021. (In Persian)
- [18] G. Zhang, Y. Yang, and G. "Yang Smart supply chain management in Industry 4.0: the review, research agenda and strategies in North America" *Annual Journal of Operation Research*, vol. 26(8), pp. 380-396, 2022.

Developing a Strategic Model for Evaluating the Performance of a Sustainable Supply Chain in the Service Sector (Case Study: Social Security Organization of the Country)

Mohsen Ahmadpour, Mohammad Mahdi Movahhedi*, Yousof Gholipour Kanaani

*Associate Professor, Department of Management, Firuzkoh Branch, Islamic Azad University, Firozkoh, Iran

(Received: 23/10/2022; Accepted: 18/01/2023)

Abstract

Service supply chain management is a tool for predicting, planning, implementing and controlling supply chain processes with the aim of meeting customer needs and gaining their satisfaction, which includes coordination, integration and product control, information and cash flow within the organization and between partners. The purpose of this article is to provide a model for evaluating the performance of sustainable supply chain in the service sector (experimental evidence: the Social Security Organization of the country) and in terms of its purpose, it is developmental. The statistical population of the research included experts and managers of sample social security branches of the country and the sampling method was clustered. A semi-structured interview was used to collect information and 15 experts in this field were interviewed. The results obtained from the qualitative technique with thematic analysis method based on the inductive approach (based on data) and the model of Brown and Clark (2006) and with the help of MAXQDA software indicate the extraction of 3 dimensions, 10 components and 47 indicators in relation to the dimensions, components and influential indicators. It has been based on the evaluation of the performance of the sustainable supply chain of services in the country's social security organization. As a result, it was recommended to managers and trustees to pay attention to training and raising the level of awareness and social skills, creating a system of measuring and monitoring the performance of the supply chain and solutions and suggestions in line with their desirability.

Keywords: Performance Evaluation, Sustainable Supply Chain, Service Sector