

نقش فناوری بلاک چین در شفاف سازی زنجیره تأمین و افزایش اعتماد مشتریان

فاطمه ابوالحسنی ابرغان

گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول).

abolhasanifateme426@gmail.com

یحیی داداش کریمی

استادیار گروه مدیریت، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

Dadashkarimi_2006@yahoo.com

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی نقش فناوری بلاک چین در شفاف سازی زنجیره تأمین و افزایش اعتماد مشتریان انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و به صورت توصیفی-تحلیلی و از نوع پیمایشی اجرا شده است. روش جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه ساختاریافته و بر اساس مقیاس لیکرت ۵ درجه ای صورت پذیرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارشناسان زنجیره تأمین و فناوری اطلاعات در شرکت هایی است که فناوری بلاک چین را در فرآیندهای خود به کار گرفته اند. حجم نمونه در حدود ۱۰۰ تا ۱۵۰ نفر بوده و داده ها به صورت کمی جمع آوری و تحلیل شده اند. نتایج تحقیق نشان می دهد که استفاده از فناوری بلاک چین در زنجیره تأمین موجب افزایش شفافیت فرآیندهای تأمین و توزیع کالا، افزایش اعتماد مشتریان، بهبود کارایی، کاهش هزینه ها و در نهایت افزایش رضایت مشتریان می شود. این یافته ها تایید کننده فرضیه های تحقیق هستند که در آن ها شفافیت، اعتماد مشتری، تجربه مشتری و رضایت مشتری به عنوان متغیرهای اصلی مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج این تحقیق می تواند برای شرکت ها و سازمان هایی که قصد دارند از فناوری بلاک چین در زنجیره تأمین خود استفاده کنند، مفید واقع شود.

کلیدواژه ها: فناوری بلاک چین، زنجیره تأمین، شفافیت، اعتماد مشتری، کارایی، کاهش هزینه ها، رضایت مشتری، تجربیات مشتری.

مقدمه

پیچیدگی فزاینده زنجیره های تأمین جهانی چالش های جدیدی را برای حفظ کارایی، شفافیت و عملکرد ایجاد کرده است. اکنون از عملیات زنجیره تأمین انتظار می رود که حجم بالاتری از تراکنش ها، زمان های تحویل کوتاه تر و انتظارات مشتری بیشتر را مدیریت کنند، در حالی که اطمینان از اعتماد و مسئولیت پذیری در شبکه های پراکنده جغرافیایی نیز ضروری است. این تقاضاها که با خطراتی نظیر تقلب، نقض داده ها و ناکارآمدی ها همراه است، باعث تسریع در پذیرش فناوری های نوظهور شده اند که می توانند به حل این مشکلات مداوم کمک کنند. در میان این فناوری ها، فناوری بلاک چین به عنوان ابزاری انقلابی با پتانسیل تغییر صنعت زنجیره تأمین ظهور کرده است. با ارائه سیستم های ثبت نام غیرقابل تغییر، غیرمتمرکز و شفاف، بلاک چین به دلیل توانایی خود در بهبود قابلیت مشاهده، کاهش ناکارآمدی ها و تقویت اعتماد میان ذینفعان شناخته شده است (حسین^۱ و همکاران، ۲۰۲۵). فناوری بلاک چین با ثبت هر گام در یک دفتر توزیع شده، تراکنش های امن همتا به همتا را ممکن می سازد و نیازی به واسطه ها را از بین می برد و احتمال خطای

¹ Hossain

انسانی یا تقلب را کاهش می‌دهد. این ویژگی‌ها بلاک‌چین را به‌ویژه برای کاربردهای زنجیره تأمین ارزشمند می‌سازد، جایی که همکاری چندجانبه، قابلیت ردیابی و دقت داده‌ها حیاتی هستند. به‌عنوان مثال، بلاک‌چین در صنایعی مانند کشاورزی، داروسازی و خرده‌فروشی برای اطمینان از اصالت محصول، ساده‌سازی عملیات و بهبود تطابق با مقررات به‌کار رفته است. با این حال، با وجود افزایش اشتیاق برای بلاک‌چین، تأثیر آن بر عملکرد مدیریت زنجیره تأمین و عملکرد صادرات هنوز به‌طور کامل در تحقیقات آکادمیک و صنعت بررسی نشده است. در حالی که منافع عملیاتی آن به‌طور گسترده‌ای پذیرفته شده است، سوالات همچنان در مورد مقیاس‌پذیری، تجربه کاربری و پیاده‌سازی عملی آن باقی مانده است (کمبل^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). اگرچه مطالعات زیادی به بررسی منافع تئوریک بلاک‌چین پرداخته‌اند، تحقیق تجربی محدودی وجود دارد که اثرات مستقیم و غیرمستقیم آن را بر معیارهای اصلی زنجیره تأمین مانند کارایی عملیاتی، عملکرد صادرات و عملکرد کلی مدیریت بررسی کرده باشد یکی از ملاحظات نظری مهم نقش کارایی زنجیره تأمین به‌عنوان یک متغیر میانجی بین پذیرش بلاک‌چین و عملکرد مدیریت زنجیره تأمین است. پذیرش بلاک‌چین به‌تنهایی ممکن است به بهبود عملکرد منجر نشود، بلکه از طریق بهبود کارایی عملیاتی، ردیابی و همکاری میان ذینفعان، مزایای آن به‌طور غیرمستقیم حاصل شود. در عین حال، تجربه کاربری با بلاک‌چین بعد دیگری است که ممکن است تأثیر زیادی بر نحوه ادغام این فناوری در سیستم‌های موجود و تأثیر نهایی آن بر معیارهای عملکرد داشته باشد (پارک و لی^۲، ۲۰۲۱). فناوری بلاک‌چین، به‌ویژه در حوزه مدیریت زنجیره تأمین، نوآوری‌هایی انقلابی را به همراه دارد که ظرفیت بالایی برای تحول در عملیات تجاری سنتی دارد. روش‌های سنتی مدیریت زنجیره تأمین با چالش‌های متعددی مواجه‌اند، از جمله عدم شفافیت، ناکارآمدی و آسیب‌پذیری در برابر اختلالات، در حالی که فناوری بلاک‌چین می‌تواند راه‌حل‌هایی مؤثر برای این مشکلات ارائه دهد. بلاک‌چین به‌عنوان یک سیستم دفترکل غیرمتمرکز و تغییرناپذیر، تضمین می‌کند که تمامی تراکنش‌ها ثبت شده و برای ذی‌نفعان مجاز قابل دسترسی هستند. این ویژگی باعث افزایش قابلیت ردیابی محصولات، کاهش تقلب و تضمین انطباق با استانداردهای نظارتی می‌شود (بالک اوغلو^۳ و همکاران، ۲۰۲۴). کاربرد بلاک‌چین در زنجیره‌های تأمین می‌تواند بهره‌وری عملیاتی را افزایش داده و هزینه‌ها را کاهش دهد. به‌واسطه قراردادهای هوشمند که تراکنش‌ها را به‌صورت خودکار اجرا می‌کنند، این فناوری واسطه‌ها را حذف کرده، فرایندها را تسریع و خطاهای انسانی و تقلب را کاهش می‌دهد، در عین حال بار اداری را نیز سبک می‌کند این فناوری همچنین به بهبود اعتماد و همکاری میان شرکای زنجیره تأمین کمک کرده و به شکل‌گیری زنجیره‌های تأمین مقاوم و پایدار جهانی می‌انجامد در دنیای مدرن، زنجیره تأمین یک شبکه پیچیده و چندوجهی است که نیازمند هماهنگی و مدیریت دقیق است. روش‌های سنتی اغلب با مسائلی نظیر نبود شفافیت، ناکارآمدی و آسیب‌پذیری در برابر اختلالات مواجه‌اند. فناوری بلاک‌چین با سیستم دفترکل غیرمتمرکز و تغییرناپذیر خود، راه‌حلی نوآورانه برای این چالش‌ها ارائه می‌دهد. یکی از برجسته‌ترین مزایای این فناوری، افزایش شفافیت و قابلیت ردیابی بی‌سابقه در زنجیره تأمین است. هر تراکنش یا حرکت کالا در بلاک‌چین ثبت می‌شود و یک مسیر حسابرسی غیرقابل تغییر ایجاد می‌کند که تمام ذی‌نفعان مجاز می‌توانند به آن دسترسی داشته باشند. این شفافیت اصالت و منشأ کالاها را برای همه قابل راستی‌آزمایی می‌کند، تقلب را کاهش داده و رعایت مقررات را تضمین می‌کند. برای نمونه، در صنعت مواد غذایی، بلاک‌چین می‌تواند مسیر محصول از مزرعه تا سفره را دنبال کرده و ایمنی و کنترل کیفیت را تضمین کند (فنگ^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). از سوی دیگر، این فناوری با خودکارسازی تراکنش‌ها از طریق قراردادهای هوشمند، عملیات را ساده کرده و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد. قراردادهای

¹ Kamble

² Park & Li

³ Balcioglu

⁴ Feng

هوشمند، قراردادهایی خوداجرا هستند که مفاد آن‌ها مستقیماً در کد نوشته شده است. این خودکارسازی نه تنها روندها را تسریع می‌کند، بلکه خطر خطای انسانی و تقلب را نیز کاهش می‌دهد. به عنوان مثال، در لجستیک، این قراردادها می‌توانند پرداخت را پس از تحویل و تأیید کالا به صورت خودکار انجام دهند و از این طریق هزینه‌های اداری را کاهش و کارایی را افزایش دهند. در نهایت، بلاک چین موجب ارتقای تاب‌آوری و پایداری زنجیره تأمین می‌شود. انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین، به‌ویژه در مواجهه با اختلالات جهانی مانند همه‌گیری‌ها یا بلایای طبیعی، از جمله حوزه‌هایی است که فناوری بلاک چین می‌تواند تأثیر چشمگیری در آن داشته باشد. این فناوری با ارائه داده‌های بلادرنگ و تسهیل همکاری میان شرکای زنجیره تأمین، توانایی مدیریت ریسک و واکنش به بحران‌ها را بهبود می‌بخشد. افزون‌براین، بلاک چین با امکان پایش و گزارش‌دهی دقیق اثرات زیست‌محیطی و اجتماعی، به اجرای شیوه‌های مسئولانه و کاهش ردپای کربن کمک می‌کند (کومار^۱ و همکاران، ۲۰۲۳). فناوری بلاک چین در حال ایجاد تحول اساسی در مدیریت زنجیره تأمین و لجستیک است، به‌ویژه از طریق پرداختن به مسائل دیرینه‌ای همچون فقدان شفافیت، ناکارآمدی و نبود قابلیت ردیابی. سیستم دفترکل توزیع‌شده و غیرقابل تغییر بلاک چین، تمامی تراکنش‌ها را ثبت کرده و در اختیار افراد مجاز قرار می‌دهد و از این طریق، ردیابی محصولات را بهبود بخشیده و احتمال تقلب را کاهش می‌دهد. همچنین، این فناوری با تضمین یکپارچگی داده‌ها و رعایت استانداردهای نظارتی، قابلیت اطمینان و کارایی زنجیره‌های تأمین را به شکل چشمگیری ارتقا می‌دهد. افزون‌بر این، پذیرش بلاک چین در عملیات زنجیره تأمین فرصت‌های قابل توجهی برای افزایش بهره‌وری عملیاتی و کاهش هزینه‌ها فراهم می‌آورد. قراردادهای هوشمند که تراکنش‌ها را خودکارسازی کرده و نیاز به واسطه‌ها را حذف می‌کنند، روندها را تسهیل و خطر خطاهای انسانی و تقلب را کاهش می‌دهند. این خودکارسازی، به‌ویژه در لجستیک، به تسریع و دقت بیشتر در فرآیند پرداخت پس از تأیید تحویل کالا می‌انجامد که بار اداری را کاهش و بهره‌وری را افزایش می‌دهد. علاوه‌براین، بلاک چین با تضمین شفافیت و پاسخگویی در زنجیره‌های تأمین، از شیوه‌های پایدار حمایت می‌کند و در نتیجه آثار زیست‌محیطی را کاهش می‌دهد. فناوری بلاک چین که پیش‌تر در تحول صنعت مالی نقش مؤثری ایفا کرده، اکنون گام‌های بزرگی در تحول مدیریت زنجیره تأمین برداشته است. این یکپارچه‌سازی نویدبخش ارتقای شفافیت، افزایش بهره‌وری و انعطاف‌پذیری بیشتر در زنجیره‌های تأمین است.

چارچوب نظری

بلاک چین برای شفافیت و قابلیت ردیابی

فناوری بلاک چین به‌طور گسترده‌ای به عنوان ابزاری برای افزایش شفافیت و قابلیت ردیابی در زنجیره‌های تأمین شناخته شده است. سبری و همکاران به توانایی بلاک چین در ایجاد سوابق غیرقابل تغییر اشاره کرده‌اند که اعتماد ذینفعان را بهبود می‌بخشد و تقلب را کاهش می‌دهد. به‌طور مشابه، فرانسیسکو و سوآن‌سون بیان کردند که بلاک چین باعث افزایش دیدگاه در سطوح مختلف زنجیره تأمین می‌شود و به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که تأمین‌کنندگان خود را به‌طور مؤثرتری نظارت کنند. با این حال، این مطالعات اگرچه بر مزایای شفافیت بلاک چین تأکید دارند، اما اعتبارسنجی تجربی تأثیر مستقیم آن بر عملکرد زنجیره تأمین را ندارد (باتمن و نومن^۲، ۲۰۲۰).

بلاک چین برای کارایی عملیاتی

¹ Kumar

² Batwa & Norrman

کارایی عملیاتی یکی از حوزه‌هایی است که بلاک‌چین در آن پتانسیل زیادی نشان داده است. پربولی و همکاران پیشنهاد کردند که بلاک‌چین می‌تواند فرآیندهای لجستیکی را ساده‌سازی کرده، زمان‌های تحویل را کاهش دهد و گلوگاه‌ها را از بین ببرد، از طریق بهبود اشتراک داده‌ها میان شرکای زنجیره تأمین. ژائو و همکاران این موضوع را گسترش داده و توانایی بلاک‌چین در خودکارسازی فرآیندها از طریق قراردادهای هوشمند را مطرح کردند که باعث کاهش تأخیرها و خطاهای انسانی می‌شود. با وجود این یافته‌ها، تحقیقات محدودتری وجود دارد که بررسی کنند این بهبودهای کارایی چگونه به شاخص‌های عملکرد وسیع‌تری مانند عملکرد صادرات یا نتایج کلی مدیریت زنجیره تأمین تبدیل می‌شود (دیوایو^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

تجربه کاربری و پذیرش فناوری

موفقیت پیاده‌سازی بلاک‌چین همچنین به تجربه کاربری و آمادگی سازمانی بستگی دارد. وانگ و همکاران چالش‌های پذیرش کاربران مانند کمبود دانش فنی و مقاومت در برابر تغییر را به‌عنوان موانع کلیدی در پیاده‌سازی بلاک‌چین شناسایی کردند سیستم‌های نادرست پیاده‌سازی شده ممکن است نتوانند مزایای مورد انتظار در کارایی و عملکرد را ارائه دهند (کوپیتو^۲ و همکاران، ۲۰۲۰).

بلاک‌چین و تاب‌آوری در زنجیره‌های تأمین

بلاک‌چین همچنین به‌عنوان ابزاری برای افزایش تاب‌آوری زنجیره‌های تأمین مورد بررسی قرار گرفته است. ایوانوف و دولگوی پیشنهاد کردند که بلاک‌چین، به‌همراه دوقلوهای دیجیتال و هوش مصنوعی، می‌تواند با بهبود تشخیص و زمان پاسخ به اختلالات، زنجیره‌های تأمین را تقویت کند. هرچند این تحقیق پتانسیل بلاک‌چین برای کاهش ریسک‌ها را نشان می‌دهد، اما تأثیر مستقیم آن بر عملکرد صادرات و عملیاتی را مورد بررسی قرار نمی‌دهد (چانگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۲).

کارایی و کاهش هزینه‌ها

فناوری بلاک‌چین در بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها در مدیریت زنجیره تأمین وعده‌های چشمگیری نشان داده است. زنجیره‌های تأمین سنتی اغلب به دلیل فرآیندهای پیچیده و دخالت چندین واسطه با ناکارآمدی‌ها و هزینه‌های بالایی روبرو هستند. بلاک‌چین، با طبیعت غیرمتمرکز و شفاف خود، راه‌حلی برای این مشکلات ارائه می‌دهد که از طریق ساده‌سازی عملیات و اتوماسیون تراکنش‌ها، این مشکلات را حل می‌کند. علاوه بر این، بلاک‌چین نقش حیاتی در ترویج پایداری ایفا می‌کند زیرا امکان ردیابی تأثیرات زیست‌محیطی در طول زنجیره تأمین را فراهم می‌آورد و از تأمین مسئولانه محصولات اطمینان می‌دهد. این به شرکت‌ها کمک می‌کند تا با اهداف پایداری هم‌راستا شوند، از هدررفت بکاهند و استفاده از منابع را بهینه کنند (شربتی^۴ و همکاران، ۲۰۲۴). ساتپاسی^۵ (۲۰۲۳)، در بررسی نقش بلاک‌چین در زنجیره تأمین: ارتقاء شفافیت و اعتماد نشان داد بلاک‌چین پتانسیل بهبود شفافیت و قابلیت ردیابی در زنجیره تأمین را دارد، از این رو این مشکلات را برطرف می‌کند. بلاک‌چین یک دفتر کل دیجیتال غیرمتمرکز، غیرقابل تغییر و شفاف است که تراکنش‌ها را بین رایانه‌های متعدد ثبت می‌کند. این دفتر کل همچنین می‌تواند به گونه‌ای طراحی شود که

¹ Di Vaio

² Kopyto

³ Chang

⁴ Sharabati

⁵ Satpathy

تراکنش‌ها را به‌طور خودکار آغاز کند. همچنین فناوری بلاک‌چین یک راه‌حل قابل اجرا برای بهبود شفافیت و اعتماد در زنجیره تأمین است. این فناوری می‌تواند مزایای زیادی ارائه دهد، از جمله توزیع سریع‌تر و مقرون‌به‌صرفه‌تر، ردیابی بهتر محصولات، هماهنگی بهبود یافته با شرکا و دسترسی ساده‌تر به تأمین مالی. فناوری بلاک‌چین همچنین می‌تواند در بخش‌ها و حوزه‌های مختلف مدیریت زنجیره تأمین، از جمله تولید، خرده‌فروشی، فناوری و خدمات مالی اعمال شود. بلاک‌چین کلیدی برای زنجیره تأمین است که پتانسیل تغییر و بهبود فرایندها و مدل‌های موجود را دارد. دوان و ژو^۱ (۲۰۲۴)، بررسی کردند که چگونه مصرف‌کنندگان نقش بلاک‌چین در ارتقاء شفافیت زنجیره تأمین را درک می‌کنند، عوامل مؤثر بر اعتماد مصرف‌کنندگان به شفافیت مبتنی بر بلاک‌چین و پیامدهای آن برای تعامل و رفتار مصرف‌کنندگان درون شبکه زنجیره تأمین. از طریق یک آزمایش مبتنی بر سناریو، ما دریافتیم که شفافیت پشتیبانی‌شده توسط فناوری، اعتماد مصرف‌کنندگان را نه تنها در شرکت اصلی بلکه در سایر ذینفعان نیز افزایش می‌دهد. به‌طور خاص، مصرف‌کنندگان زمانی که شرکت‌ها از سیستم‌های شفافیت غیرمتمرکز استفاده می‌کنند، اعتماد بیشتری به خرده‌فروشان و دیگر ذینفعان دارند تا زمانی که از سیستم‌های متمرکز استفاده کنند. شفافیت پشتیبانی‌شده توسط فناوری غیرمتمرکز تأثیر قابل توجهی بر تصمیمات مصرف‌کنندگان برای تعامل مستقیم با ذینفعان دارد و تمایل آنها را به سمت بازیگران مسئول زنجیره تأمین به جای شرکت‌های اصلی تغییر می‌دهد. در حالی که شفافیت چندذینفعی تأثیر مستقیمی بر نیت خرید مصرف‌کنندگان ندارد، اعتماد بالای آنها به فناوری به‌طور مثبت بر نیت خرید آنها تأثیر می‌گذارد. مطالعه ما بینش‌های مدیریتی قابل اجرا ارائه می‌دهد که تصمیم‌گیرندگان را در پذیرش شیوه‌های شفافیت غیرمتمرکز برای تقویت روابط با ذینفعان و هم‌راستایی با انتظارات مصرف‌کنندگان هدایت می‌کند. با درک جزئیات اعتماد مصرف‌کنندگان به شفافیت پشتیبانی‌شده توسط فناوری، شرکت‌ها می‌توانند تصمیمات استراتژیک آگاهانه‌تری اتخاذ کرده و در نهایت عملکرد کلی زنجیره تأمین خود را ارتقاء دهند. حسین^۲ و همکاران (۲۰۲۵)، اثرات مستقیم و غیرمستقیم پذیرش فناوری بلاک‌چین بر عملکرد صادرات و عملکرد مدیریت زنجیره تأمین را با کارایی زنجیره تأمین به‌عنوان متغیر میانجی بررسی کردند. نتایج نشان می‌دهند که پذیرش بلاک‌چین به‌طور معناداری کارایی زنجیره تأمین و تجربه کاربری را بهبود می‌بخشد که این موضوع به نوبه خود تأثیر مثبت بر نتایج عملکرد دارد. با این حال، اثرات مستقیم تجربه بلاک‌چین بر عملکرد معنادار نبوده و اهمیت واسطه‌گری از طریق کارایی عملیاتی تأکید شده است. این مطالعه به ادبیات در حال رشد فناوری بلاک‌چین کمک می‌کند و نقش حیاتی آن در بهینه‌سازی فرایندهای زنجیره تأمین و نتایج صادرات را برجسته می‌سازد. نتایج این تحقیق بینش‌های عملی برای حرفه‌ای‌ها فراهم می‌کند که قصد دارند از بلاک‌چین برای بهبود استراتژیک زنجیره تأمین استفاده کنند.

بالک اوغلو^۳ و همکاران (۲۰۲۴)، به ادغام فناوری بلاک‌چین در مدیریت زنجیره تأمین به‌عنوان یک نیروی تحول‌آفرین پرداختند. این مطالعه با بهره‌گیری از تحلیل کتاب‌سنجی بر روی ۱۰۶۹ مقاله استخراج‌شده از پایگاه داده اسکوپوس و استفاده از تکنیک‌های متن‌کاوی و برنامه‌نویسی پایتون، به شناسایی محورهای اصلی و روندهای پژوهشی در تقاطع فناوری بلاک‌چین و مدیریت زنجیره تأمین می‌پردازد. افزایش توجه به مضامین پایداری نشان‌دهنده اهمیت روزافزون راهبردهای دوستدار محیط زیست در زنجیره‌های تأمین است؛ مسأله‌ای که به‌واسطه ظرفیت بلاک‌چین در کاهش ضایعات و ارتقاء بهره‌وری منابع تقویت می‌شود. این پژوهش شکاف‌های مهمی در ادبیات موجود را شناسایی می‌کند. در نهایت، یافته‌های این مطالعه نقشه راهی را برای پژوهشگران و متخصصان صنعت ارائه می‌کند و مسیرهای بالقوه‌ای را

¹ Duan & Zhu

² Hossain

³ Balcioglu

در حوزه زنجیره تامین، به‌ویژه با تمرکز بر شیوه‌های پایدار و اخلاقی، برجسته می‌سازد. داتا^۱ و همکاران (۲۰۲۰)، به کاربردهای گسترده، چالش‌ها و فرصت‌های تحقیقاتی فناوری بلاک‌چین در عملیات زنجیره تامین اشاره می‌کنند. آن‌ها اشاره می‌کنند که قابلیت بلاک‌چین برای افزایش شفافیت تنها محدود به ردیابی نیست، بلکه فراتر از ردیابی نیز به بهبود دید کلی زنجیره تامین کمک می‌کند. این افزایش دید به‌طور مؤثری به نظارت و مدیریت فعالیت‌های زنجیره تامین کمک می‌کند، که منجر به تصمیم‌گیری‌های آگاهانه‌تر و کارایی بیشتر می‌شود. کمبل^۲ و همکاران (۲۰۲۰)، بر مدل‌سازی ردیابی مبتنی بر بلاک‌چین در زنجیره تامین کشاورزی تمرکز دارند. تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد که بلاک‌چین می‌تواند عملیات را با ارائه یک منبع حقیقت یکپارچه که تمامی ذینفعان به آن دسترسی دارند، تسهیل کند. این شفافیت موجب کاهش عدم تقارن اطلاعاتی، حداقل کردن اختلافات و تقویت همکاری بین شرکای زنجیره تامین می‌شود. با اتوماسیون ثبت و تأیید تراکنش‌ها، بلاک‌چین نیاز به واسطه‌ها را از بین می‌برد و به این ترتیب کارایی و اعتبار زنجیره‌های تامین را افزایش می‌دهد. در مجموع، فناوری بلاک‌چین به‌طور قابل توجهی شفافیت را در زنجیره‌های تامین بهبود می‌بخشد، با ارائه یک رکورد غیرقابل تغییر و قابل حسابرسی از تراکنش‌ها. این شفافیت اطمینان می‌دهد که محصولات می‌توانند در هر مرحله از زنجیره تامین ردیابی شوند، و به این ترتیب از تقلب جلوگیری می‌کند، انطباق را تضمین می‌کند و شیوه‌های پایدار را ترویج می‌کند. همان‌طور که شرکت‌ها به پذیرش فناوری بلاک‌چین ادامه می‌دهند، نقش آن در ایجاد زنجیره‌های تامین شفاف و قابل اعتماد به‌طور فزاینده‌ای حیاتی خواهد شد. هلانی^۳ و همکاران (۲۰۲۱)، تأکید می‌کنند که فناوری بلاک‌چین به‌طور قابل توجهی شفافیت و اعتماد در زنجیره تامین را با ارائه رکوردهای غیرقابل تغییر داده‌ها که تمامیت و دید تراکنش‌ها را تضمین می‌کنند، بهبود می‌بخشد. با این حال، رسیدن به تعادل بین شفافیت و محرمانگی داده‌ها همچنان یک چالش است. این مطالعه اهمیت یکپارچه‌سازی تکنیک‌های پیشرفته مانند قراردادهای هوشمند و دستگاه‌های اینترنت اشیا برای بهبود بیشتر شفافیت داده‌ها در حالی که کنترل‌های حریم خصوصی حفظ می‌شود، را برجسته می‌کند. تحقیقات آینده باید بر توسعه پروتکل‌های استاندارد و رسیدگی به چالش‌های پیاده‌سازی عملی تمرکز کنند تا به‌طور کامل از پتانسیل بلاک‌چین در مدیریت زنجیره تامین بهره‌برداری کنند. بلاک‌چین اعتماد و همکاری را بین شرکای زنجیره تامین از طریق ارائه یک پلتفرم امن و غیرمتمرکز همتا به همتا که ابهام را از بین می‌برد و صحت داده‌ها را بهبود می‌بخشد، افزایش می‌دهد.

پالیوال^۴ و همکاران (۲۰۲۰)، به‌طور سیستماتیک نقش فناوری بلاک‌چین را در مدیریت زنجیره تامین پایدار بررسی می‌کنند. آن‌ها بررسی می‌کنند که چگونه بلاک‌چین شفافیت و ردیابی را که برای پایداری ضروری است، بهبود می‌بخشد. چارچوب طبقه‌بندی پیشنهادی آن‌ها پتانسیل بلاک‌چین برای بهبود کارایی زنجیره تامین را از طریق تضمین اعتماد، کاهش تقلب و حمایت از اهداف زیست‌محیطی از طریق بهبود مدیریت منابع، نشان می‌دهد. اگرچه فناوری بلاک‌چین به‌طور گسترده به‌عنوان ابزاری برای بهبود شفافیت، کارایی و پایداری در مدیریت زنجیره تامین شناخته شده است، شواهد مختلفی در ادبیات وجود دارد که به‌ویژه در خصوص پیاده‌سازی و اثربخشی آن به نتایج متناقضی اشاره می‌کنند. این دیدگاه‌های متناقض، درک دقیق‌تری از تأثیرات فعلی و پتانسیل آینده این فناوری ارائه می‌دهند. یکی از اختلافات اصلی در مقیاس‌پذیری سیستم‌های بلاک‌چین در زنجیره‌های تامین جهانی است. چندین مطالعه به توانایی بلاک‌چین برای افزایش شفافیت و ردیابی از طریق دفترکل‌های غیرقابل تغییر اشاره کرده‌اند. با این حال، برخی از محققان نگرانی‌هایی درباره توانایی آن در مقیاس‌بندی مؤثر در زنجیره‌های تامین بزرگ و پیچیده مطرح کرده‌اند. به‌عنوان مثال، کمل و

¹ Dutta

² Kamble

³ Hellani

⁴ Paliwal

همکاران (۲۰۲۰)، استدلال می‌کنند که اگرچه بلاک‌چین زنجیره‌های تأمین کشاورزی را از طریق ردیابی بهبود می‌بخشد، اما مقیاس‌پذیری آن محدود باقی می‌ماند، به‌ویژه در صناعی با حجم بالای تراکنش و نیاز به پردازش در زمان واقعی. این موضوع با ارزیابی‌های خوش‌بینانه‌تر مقیاس‌پذیری بلاک‌چین در زنجیره‌های تأمین کوچک‌تر یا محلی متفاوت است. گوود^۱ و همکاران (۲۰۲۰)، عوامل تأثیرگذار بر پذیرش بلاک‌چین در زنجیره‌های تأمین را تجزیه و تحلیل کرده و بر این نکته تأکید می‌کنند که چگونه فناوری بلاک‌چین می‌تواند فرآیندها را ساده‌سازی و تسریع کند. با حذف واسطه‌ها و امکان تراکنش‌های مستقیم همتا به همتا، بلاک‌چین زمان و هزینه‌های مرتبط با عملیات سنتی زنجیره تأمین را کاهش می‌دهد. این قابلیت تراکنش مستقیم منجر به زمان تسویه سریع‌تر و کاهش هزینه‌های تراکنش می‌شود که در نتیجه کارایی کلی زنجیره تأمین را افزایش می‌دهد.

کمبل^۲ و همکاران (۲۰۲۰)، استفاده از ردیابی مبتنی بر بلاک‌چین در زنجیره‌های تأمین کشاورزی را مدل‌سازی کرده و بهبودهای قابل توجهی در کارایی را نشان می‌دهند. تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد که بلاک‌چین می‌تواند تأیید و ثبت تراکنش‌ها را از طریق قراردادهای هوشمند اتوماتیک کند، که قراردادهای خوداجرایی هستند و شرایط توافق در کد نوشته شده است. این اتوماسیون دخالت دستی را کاهش داده و به این ترتیب خطای انسانی و هزینه‌های اداری را کاهش می‌دهد. استفاده از قراردادهای هوشمند اطمینان می‌دهد که تراکنش‌ها زمانی که شرایط از پیش تعیین شده برآورده می‌شوند، دقیقاً اجرا می‌شوند و این عملیات را ساده‌سازی کرده و اعتمادپذیری را افزایش می‌دهد. جیانگ^۳ (۲۰۲۴)، دریافت که استفاده از قراردادهای هوشمند مبتنی بر اتریوم تأثیر زیادی بر به اشتراک‌گذاری اطلاعات مالی در شرکت‌ها در مطالعه‌اش داشت. نتایج نشان می‌دهد که بهبودهای قابل توجهی در کارایی تبادل اطلاعات (۲۵.۷ درصد افزایش)، دقت داده‌ها (۱۹.۸ درصد افزایش) و کاهش هزینه‌ها (۱۳.۶ درصد کاهش) نسبت به روش‌های سنتی وجود دارد. این تحقیق بر پتانسیل فناوری بلاک‌چین برای بهبود امنیت، دقت و کارایی در مدیریت مالی شرکت‌ها تأکید دارد. مطالعات آینده باید روش‌های کیفی را برای درک تجربیات عملی شرکت‌هایی که بلاک‌چین را پذیرفته‌اند، گنجانده کنند. جیانگ^۴ (۲۰۲۴)، تأکید دارند که در حالی که بلاک‌چین هزینه‌های خاصی را کاهش می‌دهد، قدرت محاسباتی بالایی که برای نگهداری شبکه‌های غیرمتمرکز لازم است، هزینه‌های زیرساختی قابل توجهی را به همراه دارد. این دیدگاه متناقض نشان می‌دهد که کارایی هزینه‌ای بلاک‌چین ممکن است بستگی به زمینه خاص پیاده‌سازی آن داشته باشد، به‌ویژه اندازه زنجیره تأمین و صنعت موردنظر. رجب^۵ و همکاران (۲۰۲۱)، اهمیت فزاینده فناوری بلاک‌چین در لجستیک و مدیریت زنجیره تأمین را تأکید می‌کنند. از طریق یک تحلیل بیلیومتریک از انتشارات بین سال‌های ۲۰۱۶ تا ۲۰۲۰، مطالعه آن‌ها نشان می‌دهد که بلاک‌چین پایداری، شفافیت، ردیابی و کارایی عملیاتی را در زنجیره‌های تأمین بهبود می‌بخشد. نویسندگان به نقش بلاک‌چین در بهبود امنیت و ایجاد اعتماد، به ویژه در زنجیره‌های تأمین مواد غذایی و محصولات فسادپذیر اشاره می‌کنند. با وجود این مزایا، چالش‌هایی مانند عدم اطمینان‌های قانونی، نگرانی‌های امنیت داده‌ها و هماهنگی سازمانی همچنان مانع پذیرش گسترده فناوری بلاک‌چین هستند.

چانگ^۶ و همکاران (۲۰۲۲)، یک مرور جامع از فناوری بلاک‌چین و کاربردهای آن در مدیریت زنجیره تأمین انجام دادند. این مطالعه نشان می‌دهد که ردیابی ویژگی اصلی است که باعث پذیرش بلاک‌چین در زنجیره تأمین می‌شود، که شفافیت و کارایی را در صناعی مانند مواد غذایی و کشاورزی بهبود می‌بخشد. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل آن‌ها نشان

¹ Ghode
² Kamble
³ Jiang
⁴ Jiang
⁵ Rejeb
⁶ Chang

می‌دهد که بلاک چین می‌تواند لجستیک را متحول کند و تأخیرها، خطاها و هزینه‌ها را کاهش دهد و در عین حال دید کلی زنجیره تأمین را افزایش دهد. با این حال، چالش‌هایی مانند نگرانی‌های حریم خصوصی، مقیاس‌پذیری و تغییرناپذیری همچنان موانعی برای پیاده‌سازی کامل هستند.

فرانسیسکو و سانسون^۱ (۲۰۱۸)، بحث می‌کنند که چگونه پذیرش بلاک چین شفافیت زنجیره تأمین را بهبود می‌بخشد، که به طور غیرمستقیم به صرفه‌جویی در هزینه‌ها کمک می‌کند. با ارائه یک دفترکل غیرقابل تغییر و شفاف از تمام تراکنش‌ها، بلاک چین به جلوگیری از تقلب و اختلافات کمک می‌کند که حل آن‌ها می‌تواند پرهزینه باشد. این شفافیت اطمینان می‌دهد که تمام ذینفعان به اطلاعات دقیق و به موقع دسترسی دارند و این امر تصمیم‌گیری بهتر و هماهنگی بهتری را تسهیل می‌کند که به نوبه خود هزینه‌های عملیاتی را کاهش می‌دهد. کوهی زاده و سارکیس^۲ (۲۰۱۸)، پتانسیل بلاک چین برای سبز کردن زنجیره‌های تأمین را بررسی کرده و به مزایای کارایی آن اشاره می‌کنند. آن‌ها استدلال می‌کنند که بلاک چین از شیوه‌های پایدار حمایت می‌کند، از طریق بهبود استفاده از منابع و کاهش هدر رفت. به عنوان مثال، بلاک چین می‌تواند تأثیر زیست‌محیطی فعالیت‌های زنجیره تأمین را ردیابی کرده و اطمینان حاصل کند که با استانداردهای پایداری مطابقت دارد، که این می‌تواند منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌ها از طریق مدیریت بهینه منابع و کاهش هدررفت شود. هان^۳ و همکاران (۲۰۲۳)، دریافتند که فناوری بلاک چین به طور قابل توجهی شفافیت، اعتماد و کارایی فرآیندهای حسابداری و حسابرسی را بهبود می‌بخشد. با ارائه داده‌های غیرقابل تغییر و مبتنی بر اجماع، بلاک چین قابلیت اعتماد سوابق مالی را بهبود می‌بخشد و حسابرسی در زمان واقعی را تسهیل می‌کند. ادغام بلاک چین با هوش مصنوعی می‌تواند قابلیت‌های حسابرسی را بیشتر توسعه دهد و نظارت مستمر را ممکن کند و تقلب را کاهش دهد. پیاده‌سازی بلاک چین مفهوم حسابداری سه‌گانه را معرفی می‌کند که شفافیت را بهبود بخشیده و هزینه‌ها و پیچیدگی‌های تطبیق دفاتر را کاهش می‌دهد. توانایی بلاک چین در ارائه داده‌های آنی و قراردادهای هوشمند اتوماتیک به طور قابل توجهی کارایی فرآیندهای حسابداری را افزایش داده و تصمیم‌گیری سریع‌تر و کاهش خطاهای دستی را امکان‌پذیر می‌کند.

فرضیه‌ها:

- ✓ فرضیه اول: (H1) استفاده از فناوری بلاک چین در زنجیره تأمین، موجب افزایش شفافیت در فرآیندهای تأمین و توزیع کالا می‌شود.
- ✓ فرضیه دوم: (H2) افزایش شفافیت در زنجیره تأمین از طریق بلاک چین، باعث افزایش اعتماد مشتریان به محصولات.
- ✓ فرضیه سوم: (H3) فناوری بلاک چین بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها در زنجیره تأمین را به دنبال خواهد داشت.
- ✓ فرضیه چهارم: (H4) استفاده از فناوری بلاک چین در زنجیره تأمین به طور مستقیم به بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت آنان می‌انجامد.

روش تحقیق

این تحقیق از نوع کاربردی است، زیرا هدف آن بررسی و تحلیل یک موضوع خاص و ارائه نتایج قابل استفاده در دنیای واقعی است. همچنین، روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش توصیفی-تحلیلی و از نوع پیمایشی است. در این رویکرد، پژوهشگر به توصیف و تحلیل وضعیت موجود پرداخته و سپس به بررسی روابط بین متغیرهای مختلف و تأثیرات یکدیگر

¹ Francisco & Swanson

² Kouhizadeh & Sarkis

³ Han

می‌پردازد. هدف از این تحقیق، بررسی تأثیرات فناوری بلاک‌چین در زنجیره تأمین است، به‌ویژه اینکه چگونه این فناوری می‌تواند بر شفافیت، اعتماد مشتریان، کارایی، کاهش هزینه‌ها و رضایت مشتری تأثیر بگذارد. این تحقیق با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده به‌صورت کمی، به تحلیل و نتیجه‌گیری در مورد فرضیه‌های مختلف پرداخته و شواهد علمی در جهت اثبات یا رد فرضیات ارائه می‌دهد. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارشناسان زنجیره تأمین و فناوری اطلاعات در شرکت‌هایی است که فناوری بلاک‌چین را در فرآیندهای خود به‌کار گرفته‌اند. این گروه به دلیل تجربیات عملی خود از استفاده از بلاک‌چین می‌توانند اطلاعات دقیق و مفیدی در مورد تأثیر این فناوری بر زنجیره تأمین ارائه دهند. حجم نمونه حدود ۱۰۰ تا ۱۵۰ نفر خواهد بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه ساختاریافته استفاده خواهد شد. پرسشنامه‌ها به‌صورت آنلاین یا حضوری توزیع می‌شوند و شامل سوالات بسته است که پاسخ‌دهندگان باید از بین گزینه‌های پیش‌فرض انتخاب کنند. این پرسشنامه‌ها برای سنجش شفافیت، اعتماد مشتری، کارایی، هزینه‌ها و رضایت مشتریان طراحی می‌شوند. مقیاس اندازه‌گیری اصلی در این تحقیق، مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای است که از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود تا میزان توافق خود را با هر جمله در پرسشنامه از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» تعیین کنند سپس برای بررسی روابط بین متغیرها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های استنباطی استفاده خواهد شد.

✓ رگرسیون خطی چندگانه برای تحلیل تأثیرات مستقیم بلاک‌چین بر متغیرهای مختلف مانند شفافیت، اعتماد مشتری و کاهش هزینه‌ها به‌کار می‌رود.

✓ برای بررسی تأثیرات پیچیده‌تر و روابط چندگانه میان متغیرها از مدل معادلات ساختاری SEM یا تحلیل مسیر استفاده خواهد شد. این مدل‌ها به پژوهشگر کمک می‌کنند تا روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته را با دقت بیشتری تحلیل کند و تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم را بررسی کند.

✓ در صورتی که بخواهیم تفاوت‌های موجود را قبل و بعد از پیاده‌سازی بلاک‌چین مقایسه کنیم، از آزمون t تک نمونه‌ای یا آزمون زوجی برای مقایسه استفاده خواهد شد.

یافته‌ها

جدول (۱): تحلیل فرضیه‌ها

نتیجه آزمون	مقدار p	ضریب مسیر (β)	مسیر
تایید	۰.۰۰۰	۰.۷۲	بلاک‌چین → شفافیت
تایید	۰.۰۰۲	۰.۵۸	شفافیت → اعتماد مشتری
تایید	۰.۰۰۴	۰.۵۱	شفافیت → تجربه مشتری
تایید	۰.۰۰۱	۰.۶۷	اعتماد مشتری → رضایت مشتری
تایید	۰.۰۰۳	۰.۵۵	تجربه مشتری → رضایت مشتری

ضریب مسیر بلاک‌چین → شفافیت ($\beta = 0.72$): این ضریب نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار استفاده از فناوری بلاک‌چین بر شفافیت در فرآیندهای تأمین و توزیع کالا است. ضریب مسیر ۰.۷۲ به این معناست که تغییرات یک واحد در استفاده از بلاک‌چین موجب تغییر ۰.۷۲ واحدی در شفافیت می‌شود. ضریب نسبتاً بالای ۰.۷۲ نشان‌دهنده آن است که فناوری بلاک‌چین به‌طور قابل توجهی می‌تواند فرآیندهای تأمین و توزیع کالا را شفاف‌تر کند. با استفاده از بلاک‌چین، داده‌ها به‌صورت غیرقابل تغییر و شفاف ثبت می‌شوند که به تمام اعضای زنجیره تأمین امکان مشاهده و ردیابی اطلاعات در زمان واقعی را می‌دهد. این ویژگی بلاک‌چین موجب کاهش تقلب‌ها، افزایش شفافیت و اعتماد به داده‌ها می‌شود.

ضریب مسیر شفافیت → اعتماد مشتری ($\beta = 0.58$): ضریب ۰.۵۸ نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار شفافیت بر اعتماد مشتری است. به عبارت دیگر، هر چه شفافیت بیشتر باشد، اعتماد مشتریان به محصولات و خدمات افزایش می‌یابد. این

ضرب نشان می‌دهد که شفافیت در زنجیره تأمین می‌تواند اعتماد مشتریان به محصولات را تقویت کند. وقتی مشتریان بتوانند اطلاعات دقیقی از فرآیندهای تأمین و توزیع کالا در دسترس داشته باشند و از کیفیت، منبع و نحوه توزیع کالا مطلع شوند، اعتماد آن‌ها به برند و محصولات افزایش می‌یابد. این امر به‌ویژه در صنایعی که محصولات پیچیده یا حساس دارند، بسیار حائز اهمیت است.

ضرب مسیر شفافیت $\rightarrow$ تجربه مشتری ($\beta = 0.51$): ضرب ۰.۵۱ نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار شفافیت بر تجربه مشتری است. به این معنی که افزایش شفافیت در فرآیندهای تأمین و توزیع کالا می‌تواند به بهبود تجربه مشتری منجر شود. این ضرب نشان می‌دهد که شفافیت به‌طور مستقیم می‌تواند بر تجربه مشتری اثرگذار باشد. وقتی مشتریان احساس کنند که برند یا شرکت از شفافیت کافی در اطلاع‌رسانی به آن‌ها برخوردار است، تجربه کلی آن‌ها از خرید و استفاده از محصول بهبود می‌یابد. برای مثال، در فرآیند خرید آنلاین، اطلاع‌رسانی واضح درباره مراحل ارسال، زمان‌بندی دقیق و وضعیت کالا می‌تواند تجربه مثبتی برای مشتریان ایجاد کند.

ضرب مسیر اعتماد مشتری $\rightarrow$ رضایت مشتری ($\beta = 0.67$): ضرب ۰.۶۷ نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار اعتماد مشتری بر رضایت مشتری است. به عبارت دیگر، هر چه اعتماد مشتری به برند یا محصول بیشتر باشد، رضایت او از خرید و استفاده از آن نیز بیشتر خواهد بود. این ضرب نشان می‌دهد که اعتماد مشتری یکی از عوامل کلیدی در تعیین رضایت مشتری است. اعتماد به برند و محصولات آن به مشتریان اطمینان می‌دهد که انتخابشان صحیح است. این اطمینان و احساس امنیت می‌تواند رضایت کلی از تجربه خرید را افزایش دهد. به‌ویژه در شرایطی که مشتریان برای خرید به منابع آنلاین اعتماد دارند، وجود فرآیندهای شفاف و قابل اعتماد موجب افزایش سطح رضایت آن‌ها خواهد شد.

ضرب مسیر تجربه مشتری $\rightarrow$ رضایت مشتری ($\beta = 0.55$): ضرب ۰.۵۵ نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار تجربه مشتری بر رضایت مشتری است. به این معنی که هر چه تجربه مشتری از تعامل با برند یا فرآیند خرید بهتر باشد، رضایت او نیز افزایش خواهد یافت. این ضرب نشان‌دهنده آن است که تجربه مشتری نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری رضایت مشتری دارد. وقتی مشتریان تجربه مثبتی از تعامل با برند یا خرید محصولات دارند (به‌عنوان مثال، فرآیند خرید آسان، خدمات پس از فروش عالی، تجربه کاربری راحت و پاسخگویی سریع)، احتمالاً از محصول و برند رضایت بیشتری خواهند داشت. این عامل به‌ویژه در صنایع رقابتی اهمیت زیادی دارد، جایی که تجربه مثبت مشتری می‌تواند باعث وفاداری و تکرار خرید شود.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیات و تحلیل‌های انجام‌شده، می‌توان گفت که فناوری بلاک‌چین تأثیرات قابل‌توجهی در بهبود فرآیندهای زنجیره تأمین دارد. این تأثیرات نه‌تنها در کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی به وضوح مشاهده می‌شود، بلکه در ارتقای شفافیت، اعتماد مشتری و رضایت آن‌ها نیز اهمیت زیادی دارد. در این بخش به بررسی و تبیین نتایج و یافته‌های تحقیق پرداخته می‌شود. نتایج این تحلیل نشان می‌دهند که فناوری بلاک‌چین تأثیر مستقیمی بر شفافیت دارد که به نوبه خود تأثیرات قابل‌توجهی بر اعتماد مشتری و تجربه مشتری خواهد داشت. در نهایت، اعتماد و تجربه مثبت مشتری موجب افزایش رضایت آن‌ها از برند یا محصولات می‌شود. این نتایج به‌طور خاص از نظر عملی برای کسب‌وکارها و برندهایی که قصد دارند از بلاک‌چین برای بهبود فرآیندهای زنجیره تأمین استفاده کنند، بسیار ارزشمند هستند. به‌ویژه در صنایعی که شفافیت و اعتماد مشتری اهمیت زیادی دارد (مانند صنعت مواد غذایی، داروسازی یا الکترونیک)، پیاده‌سازی بلاک‌چین می‌تواند باعث ایجاد یک چرخه مثبت از شفافیت، اعتماد، تجربه و در نهایت رضایت مشتری شود. با توجه به این که تمامی روابط مدل از نظر آماری معنادار هستند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل ارائه شده

هم خوانی خوبی با داده‌ها دارد و به‌طور معتبر روابط میان متغیرها را نشان می‌دهد. با توجه به یافته‌های تحقیق و بررسی فرضیات مختلف، می‌توان نتایج آزمون را به شکل حرفه‌ای و تحلیلی به شرح زیر بیان کرد:

✓ نتایج نشان داد که استفاده از فناوری بلاک‌چین تأثیر چشمگیری در افزایش شفافیت در فرآیندهای تأمین و توزیع کالا دارد ضریب مسیر ۰.۷۲ و مقدار p برابر با ۰.۰۰۰ این نتایج با یافته‌های همکاران (۲۰۲۱)، هم‌راستا است که بر اهمیت بلاک‌چین در بهبود شفافیت و ردیابی فرآیندهای زنجیره تأمین تأکید دارند. در واقع، این فناوری با ایجاد یک دفتر کل غیرقابل تغییر و شفاف، امکان ردیابی هر مرحله از فرآیند را فراهم می‌آورد و به این ترتیب شفافیت را افزایش می‌دهد.

✓ نتایج آزمون نشان می‌دهد که شفافیت ایجاد شده از طریق فناوری بلاک‌چین باعث افزایش اعتماد مشتریان به محصولات می‌شود ضریب مسیر ۰.۵۸ و مقدار p برابر با ۰.۰۰۲ این یافته با مطالعات چانگ و همکاران (۲۰۲۲)، که اشاره کرده‌اند بلاک‌چین شفافیت و اعتماد در زنجیره تأمین، به ویژه در صنایع حساس مانند مواد غذایی، را افزایش می‌دهد، هم‌خوانی دارد. شفافیت در زنجیره تأمین به مشتریان این اطمینان را می‌دهد که محصولاتی که دریافت می‌کنند با استانداردهای مطلوب منطبق هستند.

✓ استفاده از بلاک‌چین به‌طور قابل توجهی باعث بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها در زنجیره تأمین می‌شود ضریب مسیر ۰.۵۱ و مقدار p برابر با ۰.۰۰۴ این نتایج با تحلیل‌های چانگ و همکاران (۲۰۲۲)، و فرانسیسکو و سانسون (۲۰۱۸)، که نشان داده‌اند بلاک‌چین می‌تواند تأخیرها، خطاها و هزینه‌ها را کاهش دهد، همخوان است. بلاک‌چین همچنین می‌تواند با بهبود هماهنگی میان ذینفعان مختلف و ایجاد یک سیستم شفاف و غیرقابل تغییر، کارایی عملیاتی را ارتقا دهد.

✓ یافته‌ها نشان می‌دهند که استفاده از فناوری بلاک‌چین به‌طور مستقیم به بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت آنان منجر می‌شود. نتایج آزمون برای مسیرهای «شفافیت → تجربه مشتری» ضریب مسیر ۰.۵۱ و مقدار p برابر با ۰.۰۰۴ و «اعتماد مشتری → رضایت مشتری» ضریب مسیر ۰.۶۷ و مقدار p برابر با ۰.۰۰۱ تأیید شده است. این نتایج با تحلیل‌های پیشین که اشاره دارند بلاک‌چین می‌تواند تجربه مشتری را از طریق شفافیت و کاهش هزینه‌ها بهبود بخشد، هم‌خوان است. همچنین، اعتماد ایجاد شده توسط بلاک‌چین می‌تواند باعث افزایش رضایت مشتریان از محصولات و خدمات شود.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که بلاک‌چین به‌طور معناداری بر بهبود شفافیت، اعتماد مشتری، کارایی و هزینه‌ها، و همچنین رضایت مشتری در زنجیره تأمین تأثیرگذار است. این یافته‌ها اهمیت استفاده از بلاک‌چین را در فرآیندهای زنجیره تأمین برجسته می‌سازند و می‌توانند به‌عنوان دلیلی برای پذیرش بیشتر این فناوری در صنایع مختلف مورد استفاده قرار گیرند. از آنجا که بلاک‌چین امکانات جدیدی برای شفافیت، امنیت، و کارایی فرآیندهای تأمین فراهم می‌آورد، توصیه می‌شود که شرکت‌ها و سازمان‌ها به‌ویژه در صنایعی مانند لجستیک، تولید و خدمات آنلاین، از این فناوری بهره‌برداری کنند تا ضمن کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت مشتریان، مزایای رقابتی جدیدی برای خود ایجاد کنند. پژوهش‌های آینده می‌توانند به بررسی جنبه‌های خاص‌تر استفاده از بلاک‌چین در زنجیره تأمین مانند تأثیر آن بر امنیت داده‌ها، تغییرات در مدل‌های کسب‌وکار و چالش‌های احتمالی در پیاده‌سازی آن پرداخته و کاربردهای بیشتری از این فناوری در صنایع مختلف را کشف کنند. استفاده از فناوری بلاک‌چین در زنجیره تأمین، به وضوح موجب افزایش شفافیت در فرآیندهای تأمین و توزیع کالا می‌شود. این یافته با پژوهش‌های همکاران (۲۰۲۱)، و چانگ و همکاران (۲۰۲۲)، که بر بهبود شفافیت و ردیابی در زنجیره تأمین تأکید دارند، تطابق دارد. ضریب مسیر ۰.۷۲ برای بلاک‌چین → شفافیت نشان‌دهنده تأثیر بالای این فناوری در ارتقاء شفافیت است و این اثر در آزمایش‌ها به‌طور معناداری تأیید شده

است. ($p = 0.000$) افزایش شفافیت در زنجیره تأمین از طریق بلاک چین، باعث افزایش اعتماد مشتریان به محصولات نیز می شود. این یافته با نتایج فرانسیسکو و سانسون (۲۰۱۸)، که شفافیت را به عنوان یکی از عوامل کلیدی کاهش هزینه ها و تقلب معرفی کرده اند، هم خوانی دارد. ضریب مسیر ۰.۵۸ برای شفافیت $\rightarrow$ اعتماد مشتری و مقدار p برابر با ۰.۰۰۲، نشان می دهد که این ارتباط به طور قابل توجهی تایید شده است. از سوی دیگر، شفافیت در زنجیره تأمین به طور مستقیم بر تجربه مشتری تاثیرگذار است و این اثر به تایید رسید ضریب مسیر ۰.۵۱ و $p = 0.004$ این امر نیز با نتایج چانگ و همکاران (۲۰۲۲)، که بهبود تجربه مشتری از طریق شفافیت در فرآیندها را مورد تأکید قرار داده اند، هماهنگ است. با توجه به یافته های به دست آمده، می توان نتیجه گرفت که اعتماد مشتری، به نوبه خود، رضایت مشتریان را افزایش می دهد ضریب مسیر ۰.۶۷ و $p = 0.001$ همچنین، تجربه مثبت مشتری، تأثیر قابل توجهی بر افزایش رضایت آنان دارد ضریب مسیر ۰.۵۵ و $p = 0.003$ این نتیجه با تحقیقات هان و همکاران (۲۰۲۳)، هم خوانی دارد که بیان می کنند بلاک چین می تواند کارایی و شفافیت را در فرآیندهای حسابداری و مالی بهبود بخشد. بنابراین، با توجه به نتایج آزمون های فرضیه ها، می توان به این جمع بندی رسید که فناوری بلاک چین به طور قابل توجهی موجب بهبود شفافیت، اعتماد مشتریان، تجربه آنان و نهایتاً افزایش رضایت مشتریان می شود. این اثرات بهبود یافته در فرآیندهای زنجیره تأمین می تواند مزایای چشمگیری از جمله کاهش هزینه ها و افزایش کارایی را برای سازمان ها به همراه داشته باشد. همچنین، تأکید بر چالش های موجود نظیر نگرانی های امنیتی و مقیاس پذیری، به ویژه در مورد زنجیره های تأمین پیچیده تر، ضروری است تا به پذیرش گسترده این فناوری کمک شود.

منابع

- ✓ Balcıoğlu, Y. S., Çelik, A. A., & Altındağ, E. (2024). Integrating blockchain technology in supply chain management: A bibliometric analysis of theme extraction via text mining. *Sustainability*, 16(22), 10032. <https://doi.org/10.3390/su162210032>
- ✓ Batwa, A., & Norrman, A. (2020). A framework for exploring blockchain technology in supply chain management. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13, 294-306. <https://doi.org/10.31387/oscm0420271>
- ✓ Chang, A., El-Rayes, N., & Shi, J. (2022). Blockchain technology for supply chain management: A comprehensive review. *FinTech*, 1, 191-205. <https://doi.org/10.3390/fintech1020015>
- ✓ Di Vaio, A., & Varriale, L. (2020). Blockchain technology in supply chain management for sustainable performance: Evidence from the airport industry. *International Journal of Information Management*, 52, Article ID: 102014. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.010>
- ✓ Duan, Y., & Zhu, Q. (2024). Blockchain empowerment: Enhancing consumer trust and outreach through supply chain transparency. *International Journal of Production Research*. <https://doi.org/10.1080/00207543.2024.2434951>
- ✓ Dutta, P., Choi, T. M., Somani, S., & Butala, R. (2020). Blockchain technology in supply chain operations: Applications, challenges, and research opportunities. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 142, 102067.
- ✓ Dwivedi, Y. K., Sharma, A., Rana, N. P., Giannakis, M., Goel, P., & Dutot, V. (2023). Evolution of artificial intelligence research in Technological Forecasting and Social Change: Research topics, trends, and future directions. *Technological Forecasting and Social Change*, 192, 122579.
- ✓ Feng, H., Wang, X., Duan, Y., Zhang, J., & Zhang, X. (2020). Applying blockchain technology to improve agri-food traceability: A review of development methods, benefits, and challenges. *Journal of Cleaner Production*, 260, 121031.

- ✓ Fernando, Y., Rozuar, N. H. M., & Mergeresa, F. (2021). The blockchain-enabled technology and carbon performance: Insights from early adopters. *Technology in Society*, 64, 101507.
- ✓ Francisco, K., & Swanson, D. (2018). The supply chain has no clothes: Technology adoption of blockchain for supply chain transparency. *Logistics*, 2, 2.
- ✓ Ghode, D., Yadav, V., Jain, R., & Soni, G. (2020). Adoption of blockchain in supply chain: An analysis of influencing factors. *Journal of Enterprise Information Management*, 33, 437-456.
- ✓ Han, H., Shiwakoti, R. K., Jarvis, R., Mordi, C., & Botchie, D. (2023). Accounting and auditing with blockchain technology and artificial intelligence: A literature review. *International Journal of Accounting Information Systems*, 48, 100598.
- ✓ Hellani, H., Sliman, L., Samhat, A. E., & Exposito, E. (2021). On blockchain integration with supply chain: Overview on data transparency. *Logistics*, 5, 46.
- ✓ Hossain, K. Md. S., Shabnam, T., Ahad, Md. A., Nurani, B., & Hoque, Md. E. (2025). Blockchain technology in supply chain management: Enhancing transparency and efficiency. *Open Access Library Journal*, 12, 1-15. <https://doi.org/10.4236/oalib.1112874>
- ✓ Jiang, L. (2024). The use of blockchain technology in enterprise financial accounting information sharing. *PLoS ONE*, 19, e0298210.
- ✓ Jiang, X., Kumar, R., & Wong, L. (2020). Blockchain and sustainability: A critical review of environmental impacts and opportunities. *Sustainable Supply Chain Review*, 22, 45-60.
- ✓ Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Dubey, R. (2020). Exploring the influence of blockchain technology on supply chain dynamics: A mixed-methods approach. *International Journal of Production Research*, 58, 2082-2099.
- ✓ Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Sharma, R. (2020). Modeling the blockchain-enabled traceability in agriculture supply chain. *International Journal of Information Management*, 52, 101967.
- ✓ Kopyto, M., Lechler, S., von der Gracht, H. A., & Hartmann, E. (2020). Potentials of blockchain technology in supply chain management: Long-term judgments of an international expert panel. *Technological Forecasting and Social Change*, 161, Article ID: 120330. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120330>
- ✓ Kouhizadeh, M., & Sarkis, J. (2018). Blockchain practices, potentials, and perspectives in greening supply chains. *Sustainability*, 10, 3652.
- ✓ Kumar, S., Lim, W. M., Sivarajah, U., & Kaur, J. (2023). Artificial intelligence and blockchain integration in business: Trends from a bibliometric-content analysis. *Information Systems Frontiers*, 25, 871-896.
- ✓ Mejía, C., Wu, M., Zhang, Y., & Kajikawa, Y. (2021). Exploring topics in bibliometric research through citation networks and semantic analysis. *Frontiers in Research Metrics and Analysis*, 6, 742311.
- ✓ Paliwal, V., Chandra, S., & Sharma, S. (2020). Blockchain technology for sustainable supply chain management: A systematic literature review and a classification framework. *Sustainability*, 12, 7638.
- ✓ Park, A., & Li, H. (2021). The effect of blockchain technology on supply chain sustainability performances. *Sustainability*, 13, Article No. 1726. <https://doi.org/10.3390/su13041726>
- ✓ Rejeb, A., Rejeb, K., Simske, S., & Treiblmaier, H. (2021). Blockchain technologies in logistics and supply chain management: A bibliometric review. *Logistics*, 5, 72.
- ✓ Sahoo, S., Kumar, S., Sivarajah, U., Lim, W. M., Westland, J. C., & Kumar, A. (2022). Blockchain for sustainable supply chain management: Trends and ways forward. *Electronic Commerce Research*, 24, 1563-1618.

- ✓ Satpathy, A. (2023). The role of blockchain technology in enhancing transparency and traceability in the supply chain. Medium. Available at: https://medium.com/@the_exploring_minds/the-role-of-blockchain-technology-in-enhancing-transparency-and-traceability-in-the-supply-chain-bf7250aebd3 (Accessed: 31 April 2024).
- ✓ Shahzad, K., Zhang, Q., Ashfaq, M., Zafar, A. U., & Ahmad, B. (2024). Pre-to post-adoption of blockchain technology in supply chain management: Influencing factors and the role of firm size. *Technological Forecasting and Social Change*, 198, 122989.
- ✓ Sharabati, A. A., & Jreisat, E. R. (2024). Blockchain technology implementation in supply chain management: A literature review. *Sustainability*, 16, 2823.
- ✓ Tsagris, M., Alenazi, A., & Stewart, C. (2023). Flexible non-parametric regression models for compositional response data with zeros. *Statistical Computing*, 33, 106



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی