



## Designing a Policy Package to Achieve Sustainable Tourism Development in Iran

**Manouchehr Ansari** 

\*Corresponding Author, Associate Prof., Department of Business Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: mansari@ut.ac.ir

**Akbar Khalili** 

Ph.D. Candidate, Department of Business Policy Making Management, University of Tehran Kish International Campus, Kish, Iran. E-mail: akbar.khalili@ut.ac.ir

### Abstract

**Objective:** As one of the sources of income and sustainable tourism, *ehd* tourism industry focuses on economic, social, and environmental issues. Accordingly, the main objective of this study was to design a policy package to achieve sustainable tourism development in Iran. The findings of this study can help with improving the tourism industry's performance, especially therapeutic tourism in Iran from local communities to the national level as well as the development of tourism by preserving the valuable assets of the country.

**Methods:** The qualitative research method was used due to its interpretive and natural approach to events, people, and topics. The research strategy was an exploratory multiple case study. After interviewing the participants in this study, who were 12 stakeholders of the industry and using the five-stage Yin model to analyze the collected data, the dimensions of the policy package of sustainable tourism development including strategies, short-term goals, long-term goals, and challenges were achieved.

**Results:** Strategy themes included national support, national initiatives, and international initiatives. Themes of short-term goals included promotion of local tourism, cultural-educational development, internal and external marketing. Themes of long-term goals included sustainable economic development, revenue generation, and infrastructure development. Themes of challenges included the high cost of travel, low quality of service, Covid-19 pandemic, and lack of support for local businesses.


**Conclusion:** This study showed that the participants paid attention to economic, social, and environmental factors. The participants also required the government and other related sectors to promote medical tourism and to preserve and protect natural resources through principled investing, culturalization, and education. Paying attention to the issues mentioned by the participants and applying the policy package obtained in this research can help public and private managers and investors to preserve valuable natural resources, especially hot springs, and to develop the tourism industry.

**Keywords:** Policy, Strategy, Sustainable tourism, Therapeutic tourism

**Citation:** Ansari, Manouchehr and Khalili, Akbar (2021). Designing a Policy Package to Achieve Sustainable Tourism Development in Iran. *Journal of Public Administration*, 13(4), 738-765. (in Persian)

---

Journal of Public Administration, 2021, Vol. 13, No.4, pp. 738-765

 <https://doi.org/10.22059/JIPA.2021.333199.3049>

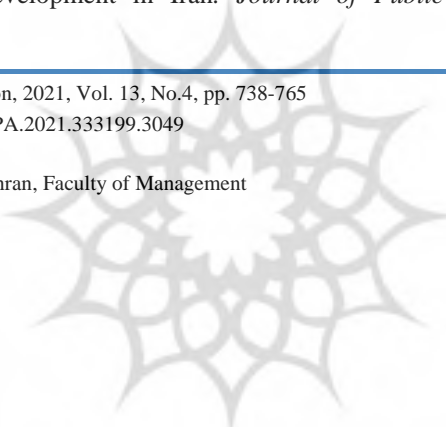
© Authors

Published by University of Tehran, Faculty of Management

Article Type: Research Paper

Received: September 04, 2021

Accepted: December 06, 2021



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## طراحی بسته خط‌مشی برای نیل به توسعه توریسم پایدار در ایران

منوچهر انصاری

\* نویسنده مسئول، دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: mansari@ut.ac.ir

اکبر خلیلی

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت سیاست‌گذاری بازرگانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: akbar.khalili@ut.ac.ir

### چکیده

**هدف:** توجه به صنعت توریسم به‌عنوان یکی از منابع درآمدی و توریسم پایدار با تمرکز بر سه حوزه اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی ضروری به نظر می‌رسد. بر این اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، طراحی بسته خط‌مشی برای دستیابی به توسعه پایدار توریسم در ایران است. نتایج این پژوهش می‌تواند به بهبود عملکرد صنعت توریسم، به‌ویژه توریسم‌درمانی ایران از جامعه محلی تا سطوح ملی همراه با حفظ سرمایه‌های ارزشمند کشور کمک کند.

**روش:** در این پژوهش از روش کیفی استفاده شده است؛ زیرا این روش به وقایع، افراد و موضوعات، رویکرد تفسیری و طبیعی دارد. استراتژی پژوهش، مطالعه چندموردی اکتشافی است. پس از انجام مصاحبه با مشارکت‌کنندگان این پژوهش که ۱۲ نفر از ذی‌نفعان حوزه توریسم بودند و با استفاده از مدل پنج مرحله‌ای یین برای تحلیل داده‌های گردآوری‌شده، ابعاد بسته خط‌مشی توسعه توریسم پایدار به‌دست آمد که استراتژی‌ها، اهداف کوتاه‌مدت، اهداف بلندمدت و چالش‌ها را شامل می‌شود.

**یافته‌ها:** مضامین استراتژی‌ها شامل حمایت ملی، حمایت بین‌المللی و ابتکارهای بین‌المللی است. مضامین اهداف کوتاه‌مدت، ترویج توریسم محلی، توسعه فرهنگی - آموزشی، بازاریابی داخلی و خارجی را شامل می‌شود. مضامین اهداف بلندمدت، توسعه اقتصادی پایدار، خلق درآمد، توسعه زیرساخت‌ها است و در نهایت مضامین چالش‌ها شامل، هزینه‌گران سفر، کیفیت پایین خدمات، پاندمی کرونا و عدم حمایت از کسب‌وکارهای محلی است.

**نتیجه‌گیری:** این مطالعه نشان داد که شرکت‌کنندگان به سه حوزه اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی توجه داشتند. شرکت‌کنندگان همچنین از دولت و سایر بخش‌های مرتبط خواستند تا از طریق سرمایه‌گذاری اصولی، به فرهنگ‌سازی و آموزش در جهت ارتقای توریسم‌درمانی و حفظ و حراست از منابع طبیعی تلاش کنند. توجه به آنچه شرکت‌کنندگان مطرح کردند و به‌کارگیری بسته خط‌مشی به‌دست‌آمده در این پژوهش، می‌تواند مدیران و سرمایه‌گذاران دولتی و خصوصی را در حفظ منابع ارزشمند طبیعی، به‌ویژه چشمه‌های آب گرم و توسعه صنعت توریسم یاری کند.

**کلیدواژه‌ها:** استراتژی، توریسم پایدار، توریسم‌درمانی، خط‌مشی

**استناد:** انصاری، منوچهر و خلیلی اکبر (۱۴۰۰). طراحی بسته خط‌مشی برای نیل به توسعه توریسم پایدار در ایران. مدیریت دولتی، ۱۳(۴)، ۷۳۸-۷۶۵.

## مقدمه

در حال حاضر در بسیاری از کشورها توریسم منبع درآمدی مهمی محسوب می‌شود تا جایی که قبل از شیوع بیماری کرونا پیش‌بینی می‌شد توریسم سودآورترین صنعت جهان در سال ۲۰۲۰ باشد (شریف‌آبادی و اردکانی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). از میان تمامی انواع توریسم، توریسم درمانی در سال‌های اخیر بیشترین رشد در جهان را داشته است (روجری و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵) که این رشد به دلایل مختلفی مانند ترویج درمان با کمک منابع طبیعی و همچنین درمان هم‌زمان با سفر و تفریحات گردشگری بوده است. طبیعت درمانی، به‌عنوان یکی از شاخه‌های توریسم درمانی، از مصادیق صنعت توریسم در نظر گرفته می‌شود که برپایه نعمت‌های خداداد کشورها شکل می‌گیرد و به درآمد ارزی کشورهای درحال توسعه کمک شایانی می‌کند. از این رو تدوین خط‌مشی و استراتژی‌هایی در جهت توسعه پایدار حوزه توریسم که هم باعث جذب توریست شود و هم به حفظ و حراست از این منابع کمک کند یکی از مسائل مورد توجه دولت‌ها در سال‌های اخیر بوده است. ایران به لحاظ اتخاذ سیاست‌های توریسم پایدار و حفظ منابع طبیعی و میراث فرهنگی خصوصاً در سال‌های اخیر روند نزولی داشته است (مجمع جهانی اقتصاد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹).

از آنجایی که خط‌مشی مشخص و ثابتی برای توسعه توریسم پایدار در کشور ما وجود ندارد، بنابراین شرکت‌های دولتی و خصوصی هر کدام جداگانه سیاست‌های متفاوتی را دنبال می‌کنند و هم‌افزایی لازم برای توسعه پایدار صنعت توریسم رخ نمی‌دهد (عربشاهی و آریانفر، ۱۳۹۲). پورعزت (۱۴۰۰) خط‌مشی عمومی را به مثابه مهم‌ترین و محوری‌ترین دانش واژه در اداره دولت و حکمرانی می‌داند که از اهمیت سرنوشت‌سازی برخوردار است زیرا با منافع عامه مردم سروکار دارد؛ به حریم زندگی آحاد جامعه راه می‌یابد؛ بر هزینه زندگی مؤثر است و موجبات سعادت و فلاکت جوامع را فراهم می‌آورد و در صورت اجرای نادرست یا ارزشیابی نادرست علاوه بر اینکه امیدها را بر باد می‌دهد، به‌جای بهبود و اصلاح عملکرد به اداره عملکردهای ناصواب می‌انجامد.

همان‌طور که پیش از این عنوان شد یکی از زیرشاخه‌های صنعت توریسم، توریسم درمانی می‌باشد. زمانی که از توریسم درمانی پایدار سخن به میان می‌آید تنها مسئله بیمارستان‌ها و کلینیک‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد در صورتی که ایران با داشتن منابع غنی و طبیعی درمانی می‌تواند قطب توریسم درمانی طبیعی (طبیعت درمانی) باشد. به‌طور مثال سالانه ۴۵ میلیون نفر در جهان از خدمات درمانی چشمه‌های آب گرم استفاده می‌کنند. ایران به لحاظ رتبه‌بندی جهانی در صنعت توریسم درمانی در رتبه ۴۶ ام قرار دارد (ایندکس توریسم پزشکی، ۲۰۲۰) و این در حالی است که شهری نوپا چون دبی با قدمت مدرنیته کمتر از نیم‌قرن در رتبه ششم و ابوظبی در رتبه نهم جهان قرار دارند. عمان، ترکیه، بحرین، عربستان سعودی، قطر و کویت نیز با رتبه‌های ۱۳، ۳۰، ۳۲، ۳۵، ۳۹ و ۴۵ ام در این رقابت از ایران پیشی گرفته‌اند (ایندکس توریسم پزشکی<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). چنین رتبه‌ای برای ایران در حالی حاصل شده است که ایران دارای

1. Sharifabadi & Ardakani  
 2. Ruggeri and et al.  
 3. World Economic Forum  
 4. Medical Tourism Index

گل درمانی، شن و ماسه درمانی، آب درمانی به کمک بیش از ۱۰۰۰ چشمه آب معدنی گرم، معادن نمکی و ۴۰ بیمارستان با هزینه‌های مناسب در تهران، شیراز و مشهد است که با بهره‌مندی از آن می‌تواند پیش‌تاز توریسم درمانی در منطقه باشد (عربشاهی و آریانفر، ۱۳۹۲).

در پژوهش‌های داخلی، برای یافتن استراتژی توریسم درمانی از روش‌های کمی مانند تحلیل سلسله‌مراتبی<sup>۱</sup> و تجزیه و تحلیل سوات<sup>۲</sup> و... استفاده شده است (ایزدی و همکاران، ۲۰۱۲؛ جباری، فردوسی، کیوان آرا و آقارحیمی، ۲۰۱۳؛ نجفی نسب، عاقلی، صادقی و فرجی، ۲۰۲۰) اما به ندرت پژوهشی استراتژی و همین‌طور خطمشی‌گذاری را از منظر ذی‌نفعان (بیمار، پزشک، مرکز درمانی، شرکت گردشگری) بررسی نموده است. از آنجایی که ایران دارای پتانسیل‌های طبیعی ارزشمندی مانند آب گرم و معدن نمک و همچنین آثار تاریخی و جاذبه‌های متنوع گردشگری است توسعه استراتژی و خطمشی‌گذاری برای توریسم پایدار یکی از مهم‌ترین مسائلی است که می‌بایست مورد بررسی قرار گیرد؛ با توجه به این‌که شناسایی استراتژی مناسب برای ارز آوری از منابع طبیعی و خدادادی می‌تواند هم برای دولت و هم برای بخش‌های خصوصی و حتی مردم محلی سودمند باشد. در کنار کسب درآمد ارزی حفظ و حراست از دارایی‌های طبیعی ایران ضروری است. این مسائل مهم و کلیدی به ندرت مورد توجه پژوهشگران ایرانی قرار گرفته است. این پژوهش تلاش دارد با مطالعه چشمه‌های آب گرم سرعین و مصاحبه عمیق با کلیه ذی‌نفعان با شناسایی استراتژی‌های اثربخش و بهبود عملکرد در صنعت توریسم درمانی ایران به طراحی بسته خطمشی برای نیل به توسعه توریسم پایدار در ایران بپردازد.

### پیشینه پژوهش

امروزه سفرهایی با مقاصد سلامتی را «توریسم درمانی» می‌نامیم (کوینتلا، کوستا و کوریا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). تیبالد<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) «زمان» را به‌عنوان یک عامل کلیدی دانسته و توریست سلامت را فردی می‌داند که برای بهبود خود بیش از ۲۴ ساعت از محل سکنی خویش دور باشد. در اکوسیستم ارائه خدمت درمانی، مشتری (بیمار) و ارائه دهنده خدمت قرار دارند. اگرچه تعریف بیمار به‌عنوان متقاضی درمان ساده است اما تعریف ارائه دهنده خدمت معانی متفاوتی دارد. ارائه دهنده خدمت می‌تواند پزشک یا تیم درمانی و یا چشمه‌های طبیعی، معادن درمانی، دریاچه و ... باشد. بر این اساس کوهن انواع توریسم درمانی را تعریف کرده است (راس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱):

- توریست عادی: به دنبال خدمات درمانی خاصی نیست؛ اما در هر حال از مزایای طبیعت (دریا، چشمه، نور) بهره می‌برد.

1. Analytical Hierarchy Process (AHP)  
2. SWOT  
3. Quintela, Costa & Correia  
3. Theobald  
4. Ross

- توریست درمانی در تعطیلات: گردشگرانی که با هدف تفریحی سفر کرده‌اند اما به ناگهان به خدمات درمانی نیاز پیدا می‌کنند.
  - توریست درمانی: با هدف بهبود به کشور یا منطقه خاصی سفر می‌کنند تا خدمات درمانی دریافت کنند.
- در این پژوهش دسته آخر مدنظر قرار گرفته است، زیرا گردشگرانی که بدون نیت قبلی برای درمان یا به صورت اضطراری از مزایای درمانی منطقه خاص استفاده می‌کنند، در محدوده این پژوهش قرار ندارند.
- توریسم درمانی نشئت گرفته از توریسم پایدار است و از همان اصول پیروی می‌کند (کارابلو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). کیفیت و استمرار توریسم درمانی وابسته به بهره‌مندی همه ذی‌نفعان آن، به‌خصوص چهار دسته ذی‌نفع کلیدی بیمار توریست، کادر درمان، دولت و کادر گردشگری است (جکسون و باربر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). توریسم درمانی پایدار زمانی حاصل می‌شود که بیمار (توریست) و بازیگران کشور میزبان هر دو از مزایای توریسم بهره‌مند شوند و فرصت‌های آینده را حفظ و بسط دهند (پرکومینی، وینازیندینی و ساگزدینی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). این مهم نیازمند قانون‌گذاری/استراتژی صحیح و نوآوری در تولید و ارائه خدمات مرتبط است (جاده‌او، یراودکار و کولکارنی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴).
- برخی محققان مسئله دستیابی عادلانه همه کشورها به خدمات درمانی را بخشی از توسعه پایدار دانسته‌اند و در خصوص کیفیت ارائه خدمات درمانی، اطلاع‌رسانی و مسائل قانونی درمان به توریست درمانی خارجی ابراز نگرانی کرده‌اند (هوروویتز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷؛ لانت، گرین، مانیون و هورسفال<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲؛ سیدر و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳).
- لی و کینگ<sup>۸</sup> (۲۰۰۸)، مدلی برای توریسم طبیعت درمانی ارائه دادند و شش مؤلفه جذابیت، حمل و نقل، محل اقامت، ایمنی و امنیت، بهبود فرهنگی و قابلیت مراجع قانونی را برای موفقیت آن برشمردند. مؤلفه جذابیت شامل درجه درمانی بالای چشمه آب گرم، وجود آب گرم دائم، وجود فروشگاه‌های مناسب (سوغات و ...) و امکان فعالیت در تمامی سال است. مؤلفه حمل و نقل شامل سهولت دسترسی به آب گرم از طریق شبکه حمل و نقل و پارکینگ مناسب است. مؤلفه اقامت بر دسترسی به اقامتگاه مناسب و با کیفیت استاندارد و ترجیحاً طبیعی اشاره دارد.
- تانگ<sup>۹</sup> (۲۰۱۵) استراتژی توریسم پایدار آب گرم را شامل جنبه‌های قانون‌گذاری برای حراست از چشمه‌های آب گرم، سرمایه‌گذاری و توسعه طبق الگوهای از پیش تعیین شده توسعه و نیازهای جوامع بین‌المللی، حفظ جنبه‌های بومی و فرهنگ محلی با هدف برندسازی، مدیریت پسماندها و حفظ منابع آبی از هرگونه آلودگی، آموزش و بهبود کیفیت خدمات می‌داند.

1. Carabello
2. Jackson & Barber
3. Perkumienė, Vienažindienė, & Švagždienė
4. Jadhav, Yeravdekar & Kulkarni
5. Horowitz
6. Lunt, Green, Mannion, & Horsfall
7. Snyder and et al.
8. Lee & King
9. Tong

سازمان جهانی گردشگری مدل توریسم پایدار را بر اساس دو دسته عامل پایه‌گذاری کرده است: عوامل تقاضا شامل بازارهای ملی و بین‌المللی، بومیان و عوامل عرضه شامل کسب و کارهای مجاور (تفریحی، تاریخی، مراکز خرید و...)، اقامتگاه‌ها، خدمات گردشگری، خدمات جانبی (حمل‌ونقل، پست، خدمات پزشکی و...) و زیر ساخت (آب، برق، تلفن؛ اینترنت، فاضلاب و...) (سازمان جهانی گردشگری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

گروهی از محققان استراتژی‌های چشمه‌های آب گرم را مشابه هم دانسته و آن را بر دو محور متمرکز کردند: «کیفیت محیطی» و «منابع خاص». کیفیت محیطی به سکوت، تمیزی، حفظ محیط زیست، جنبه‌های فرهنگی و تفریحی اشاره دارد و منابع خاص، به ترکیبات خاص معدنی در آب، غلظت مواد معدنی، دمای آب و استراتژی‌های پایداری اشاره دارد (می و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹).

محققان دپارتمان توریسم و هتلداری چین هم استراتژی‌های آب درمانی را شامل فرهنگ سازی، بازاریابی ملی و بین‌المللی، تهیه زیرساخت‌های لازم شامل تجهیزات، جاده، امکانات اقامتی و تفریحی دانسته‌اند (ژی هویی، ۲۰۱۴).

### مکتب اقتصاد دورانی و استراتژی پایداری

در اقتصاد دورانی یا چرخشی که جایگزین اقتصاد خطی شده است هدف ایجاد یک نظام اقتصادی است که بهره‌مندی از منابع را حداکثر کرده و ضایعات را به حداقل می‌رساند. هر استراتژی که با هدف توسعه پایدار طراحی شود در یک مدل کسب‌وکار دورانی و تحت مکتب اقتصاد دورانی کار می‌کند. در چنین مکتبی فلسفه «استفاده کن و دور بینداز» منسوخ شده و جای خود را به استفاده بهینه و مجدد از منابع محدود داده است (تیس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). پایداری و حفظ اکوسیستم و حفاظت از سلامتی از شعارهای این مکتب اقتصادی به شمار می‌رود (کولک<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). در چنین مکتبی روابط پایدار با ذی‌نفعان اهمیت ویژه‌ای دارد و اساس تدوین استراتژی بر اساس رویکرد ذی‌نفعان است. از منظر ذی‌نفعان، استراتژی حاصل بالانس بین نیازهای تمامی ذی‌نفعان درگیر در محیط کسب‌وکار است و سازمان می‌بایست بین نیازهای ذی‌نفعان تعادل برقرار کند (ویت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷).

پژوهش حاضر ذیل مکتب اقتصاد دورانی و با تکیه بر عناصر اقتصاد مقاومتی انجام گرفته است.

### توسعه پایدار و توریسم

توسعه پایدار بر حول سه محور تعریف می‌شود: توسعه مالی پایدار که امکان خلق ثروت برای تمامی اقشار جامعه را فراهم کند و به لحاظ هزینه کارآمد باشد. توسعه اجتماعی پایدار که آزادی و برابری را تضمین کند و توسعه پایدار اکولوژیک که حفظ و مدیریت دارایی‌ها را ممکن کند (برنامه محیط زیست سازمان ملل متحد و سازمان جهانی توریسم<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵).

1. World Tourism Organization

2. Mi and et al.

3. Teece

4. Kolk

5. Wit

6. United Nations Environment Programme and World Tourism Organisation

توسعه پایدار به معنای تکامل مالی و رشد اجتماعی است که همراه با عدم هدر رفت و حفظ منابع طبیعی صورت پذیرد (گریندج و گریندج<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

بر اساس مفهوم توسعه پایدار، توریسم پایدار به معنای «توسعه صنعت توریسم با در نظر گرفتن پیامدهای کوتاه و بلند مدت اقتصادی، زیست‌محیطی، نیازهای گردشگران و بومیان مناطق گردشگری است».

نمگو<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) ارکان ذیل را برای توریسم پایدار شناسایی کرده است:

۱. حاصل همکاری همه ذی‌نفعان باشد (دولت، سازمان‌های مردم‌نهاد، اعضای جامعه و سرمایه‌گذاران)

۲. حامیان مالی دولتی و خصوصی داشته باشد

۳. باعث انتقال دانش از جوامع توسعه یافته به در حال توسعه شود

۴. تجهیزات و ماشین‌آلات مورد نیاز آن به‌وسیله حامیان تأمین شود.

با اتکا به ارکان فوق توریسم پایدار به معنای سازماندهی کلیه دارایی‌هایی است که نیازهای اجتماعی، زیبایی‌شناختی و اقتصادی گردشگری را برآورده می‌سازند و فرهنگ بومی، محیط زیست و تنوع بیولوژیک را تضمین می‌کند.

کسپر<sup>۳</sup> (۱۹۷۵) توریسم پایدار را حاصل برهم‌کنش عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فناوری و بوم‌شناسی می‌داند. او مدل توریسم را چیزی مجزا از بستر سیاسی، فناوری، اکولوژیک نمی‌داند. گان نیز مدل توریسم پایدار را مبتنی بر دو بخش عرضه و تقاضا می‌داند که در بخش تقاضا افراد متمرکز و علاقه‌مند و در بخش عرضه جذابیت‌ها، حمل و نقل و اطلاعات قرار دارند و هر دو بخش در یک سیستم گردشگری با هم در تعامل هستند (گان و ور<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲).

سازمان جهانی گردشگری (۲۰۰۸) مدل توریسم پایدار را بر اساس دو دسته عامل پایه‌گذاری کرده است: عوامل تقاضا شامل بازارهای ملی و بین‌المللی، بومیان و عوامل عرضه شامل کسب و کارهای مجاور (تفریحی، تاریخی، مراکز خرید و...)، اقامتگاه‌ها، خدمات گردشگری، خدمات جانبی (حمل و نقل، پست، خدمات پزشکی و...) و زیر ساخت (آب، برق، تلفن؛ اینترنت، فاضلاب و...).

### توریسم درمانی در اسناد بالادستی

در دهه‌های اخیر توسعه توریسم پایدار در تمامی کشورها مورد توجه بخش دولتی و خصوصی قرار گرفته است بنابراین راه خود را به اسناد بالادستی باز کرده است. برای مثال سازمان ملل متحد، سازمان جهانی توریسم<sup>۵</sup> و شورای جهانی سفر و توریسم<sup>۶</sup> برنامه‌ای برای حفظ محیط زیست ارائه داده‌اند (هال<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). از سال ۱۹۹۰ کشورها اقدام به قانون‌گذاری در

1. Greenidge and Greenidge

2. Nkemngu

3. Kaspar

4. Gunn & Var

5. World Tourism Organisation (UNWTO)

6. World Travel and Tourism Council (WTTC)

7. Hall



حوزه توریسم پایدار و آموزش ذی‌نفعان این حوزه کردند (بومن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). برنامه توسعه توریسم پایدار می‌بایست توسط دولت به نحو دقیق برنامه‌ریزی شود تا هدف‌گذاری کوتاه مدت کسب و کارها باعث برهم خوردن رشد پایدار این صنعت نشود. توسعه توریسم پایدار نقش مهمی در اقتصاد کشورها دارد و از پیامدهای مستقیم آن می‌توان به درآمدزایی پایدار، مالیات، خلق ارزش، اشتغال‌آیی و توسعه پایدار شهر و روستا اشاره کرد. اگر کشورها تنها به جنبه کوتاه مدت توریسم توجه کنند در درازمدت منجر به آسیب پایدار به محیط زیست، نابودی ارزش، نابودی روستاها و خرده فرهنگ‌ها و مهاجرت به شهرها می‌شود؛ بنابراین سیاست‌گذاری دولت‌ها باید برای توسعه توریسم پایدار، حفظ ارزش‌های اکولوژیک، حل بحرانهای زیست‌محیطی و جلوگیری از تغییرات آب‌وهوایی باشد تا نتیجه مطلوب حاصل شود.

توجه به موضوع مهم «توریسم سلامت» در صنعت توریسم ایران برای اولین بار به سال ۸۲ بازمی‌گردد؛ بر این اساس در طول سال‌های گذشته شهرهایی چون تهران، شیراز، تبریز و اصفهان همواره به‌عنوان شهرهای مهم کشور در زمینه توریسم درمانی مطرح شده‌اند اما هنوز که هنوز است راه زیادی تا رسیدن به جایگاه شایسته در زمینه توریسم درمانی کشور وجود دارد.

### بسته خطمشی

پورعزت (۱۴۰۰ الف) خطمشی‌گذاری را یک وظیفه بسیار دشوار می‌داند که بر سرنوشت عده زیادی از انسان‌ها تأثیرگذار بوده و ممکن است آنها را سرایشی سقوط یا سیر تعالی قرار دهد؛ ضمن اینکه خطمشی، پدیده‌ای آینده‌پرداز و آینده‌ساز است و آثار آن بر نسل‌های آتی باقی خواهد ماند. بر همین اساس اهمیت خطمشی بر توسعه پایدار که به نسل‌های آتی نگاه ویژه‌ای دارد قابل توجه خواهد بود.

دای<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) مراحل خطمشی‌گذاری را به صورت زیر می‌داند:

۱. احساس و شناسایی مشکل که در آن می‌بایست مشکلات عمومی مدنظر قرار گیرد؛
۲. تعریف مسئله که در آن مشکل عمومی با واژگان علمی و به صورت دقیق و محدود شده بازگویی می‌شود؛
۳. تنظیم دستور کار که در آن مشکلات اولویت‌بندی می‌شوند و منطق این اولویت‌بندی آن است که منابع موجود برای تخصیص به خطمشی محدودند و مشکلاتی که باید رسیدگی شوند نامحدود؛
۴. طراحی و شکل‌دهی خطمشی که در این بخش باید دقت شود تا جامعه هدف کاملاً مشخص و دقیق تعریف گردد؛
۵. تصویب خطمشی که در فضای سیاسی انجام می‌پذیرد؛
۶. اجرای خطمشی که می‌بایست بررسی امکان اجرای خطمشی مورد توجه طراحان آن قرار گیرد؛
۷. ارزشیابی خطمشی و درس‌آموزی از آن؛
۸. خاتمه بخشی خطمشی و مستندسازی آن (پورعزت، ۱۴۰۰ ب).

با توجه به مراحل تعریف شده جهت خطمشی‌گذاری، این پژوهش مراحل یک تا چهار را مورد توجه قرار داده و مراحل پنج تا هشت خارج از چارچوب این پژوهش می‌باشند و می‌بایست توسط بخش دولتی بررسی شوند. بدین منظور در بسته خطمشی‌ای که در این پژوهش ارائه خواهد شد چهار بخش مورد توجه قرار گرفته است: استراتژی‌ها، اهداف بلند مدت، اهداف کوتاه مدت و چالش‌ها که در ادامه به تفصیل این اجزا مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

### جمع‌بندی پژوهش‌های توریسم پایدار

در این بخش ضمن جمع‌بندی پژوهش‌های پیشین در زمینه توریسم پایدار به محل مطالعه، روش‌شناسی پژوهش، جنبه‌های پایداری و توریسم مورد مطالعه پرداخته می‌شود.

جدول ۱. خلاصه پژوهش‌های مرتبط با توریسم پایدار در کشورهای مختلف

محورهای پایداری			محورهای توریسم					روش		مکان	نام محقق / سال
اجتماعی	فرهنگی	زیست محیطی	خدایت	دسترسی	رفاه	خدمات	بوم‌گردی	کیفیت	رسمی		
*					*		*	*		اسپانیا	دومینگوئر و گنزالز <sup>۱</sup> ، ۲۰۱۷
*							*	*		مالزی	امیر و همکاران، ۲۰۱۵
	*					*			*	چین و ۲۴ کشور	چائو، لی و سانگ <sup>۲</sup> ، ۲۰۱۷
	*			*	*				*	۱۹ کشور	رحمان خان و همکاران <sup>۳</sup> ، ۲۰۱۷
*	*		*	*		*			*	ایتالیا	بونینکونتری و همکاران <sup>۴</sup> ، ۲۰۱۷
	*	*	*	*	*	*			*	چین	منگ و همکاران، ۲۰۱۷
*	*	*		*	*				*	جنوب شرق اروپا	جانوویک و ایوانا، ۲۰۱۶
*	*				*		*		*	اکوادور	ریورا، ۲۰۱۷
*	*		*	*	*				*	۲۸ کشور	خادارو و سینانا <sup>۵</sup> ، ۲۰۰۸
*	*	*	*	*	*				*	روسیه	آندرادس و دیمانچی، ۲۰۱۷
*	*					*	*	*		برزیل	ددک، ۲۰۱۷
*				*	*		*			استرالیا	هاردی و پیرسون، ۲۰۱۸
			*	*	*				*	ایتالیا	باجیو و سیناچی <sup>۶</sup> ، ۲۰۱۶
*	*				*		*		*	۲۰ کشور	کلاوریا، ۲۰۱۶
*	*				*		*		*	کشورهای در حال توسعه	استاورمن و کومار <sup>۷</sup> ، ۲۰۱۷

1. Domínguez-Gómez & González-Gómez
2. Cao, Li & Song
3. Rehman Khan ane et al.
4. Buonincontri and et al.
5. Khadaroo & Seetana
6. Baggio, R., & Sainaghi
7. Stauermann & Kumar

همان طور که در جدول فوق دیده می‌شود محققان کمی به تمامی جنبه‌های پایداری (اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی) پرداخته‌اند و اغلب یک یا دو مورد را مورد توجه قرار داده‌اند. در ایران نیز به این موضوع به‌خصوص با رویکرد ذی‌نفعان پرداخته نشده است و جدول زیر برخی از مقالات مرتبط با موضوع را نشان می‌دهد.

جدول ۲. بررسی مطالعات پیشین در حوزه توریسم پایدار و توریسم درمانی در ایران

محقق	موضوع	روش	نتیجه	ارتباط با پژوهش حاضر
چگین، واعظی و اصلی پور، ۱۳۹۶	بررسی اهمیت خطمشی‌گذاری در گردشگری سلامت	کیفی	گردشگری سلامت با مؤلفه‌های اقتصاد مقاومتی هم‌خوانی دارد	خطمشی‌گذاری با رویکرد توسعه پایدار در حوزه آب درمانی به‌عنوان یکی از شاخه‌های گردشگری سلامت می‌تواند به اقتصاد درون‌زا و مقاومتی، غیر نفتی کمک شایانی نماید
نظری، قادری و فضلوی، ۱۳۹۴	مؤلفه‌های اجرای رویدادهای فرهنگی در صنعت گردشگری	کمی - پیمایشی	شیوه اجرای رویدادها بیشترین تأثیر را بر بهبود گردشگری دارد	رویدادهای فرهنگی یکی از ارکان توریسم پایدار هستند که می‌توانند در کنار جاذبه‌های درمانی به جنبه‌های فرهنگی، حفظ ارزش‌های بومی و درآمدزایی کمک کنند. نتیجه پژوهش نظری و همکاران در حمایت از نتایج پژوهش حاضر است
بورقانی فراهانی، فرهنگی و مشهدی، ۱۳۹۲	تعیین مؤلفه‌های توسعه گردشگری	کمی - پیمایشی	مؤلفه‌های فرهنگی - اجتماعی، امکانات رفاهی و تورگذاری به ترتیب بیشترین تأثیر را بر گسترش توریسم دارند	نتایج پژوهش با نتایج پژوهش فعلی قرابت دارد اگرچه رویکرد پژوهش حاضر تمرکز بر توسعه پایدار به‌عنوان پیشران توسعه است.
عاملی و خلقتی، ۱۳۹۱	ارائه مدل گردشگری	کمی - پیمایشی	نیازمندیهای گردشگران در سه مرحله قبل سفر، حین سفر و پس از آن طبقه‌بندی شد	پژوهش حاضر به لحاظ نوع نگاه به گردشگری در سطح کلی‌تر و سیاست‌گذاری قرار دارد اگرچه شناسایی نیازمندی‌ها و بهبود تجربه گردشگران زیرمجموعه توسعه پایدار از نگاه ذی‌نفعان در پژوهش حاضر بوده است

### روش شناسی تحقیق

«کارآمدی هر اثر پژوهشی در دو سویه ارزیابی می‌شود: سویه‌ای که به پرسشی بنیادین پاسخ می‌دهد و سویه‌ای که مانع یا مشکل اجتماعی را ریشه‌یابی می‌کند و برای آن راهکار ارائه می‌نماید» (پورعزت، ۱۳۹۹ الف). پژوهش حاضر به دنبال طراحی بسته خطمشی برای نیل به توسعه توریسم پایدار در ایران است لذا باید بتواند دیدگاه ذی‌نفعان مرتبط را استحصال کند. برای این کار از روش تحقیق کیفی استفاده شده است چرا که تحقیق کیفی رویکرد تفسیری و طبیعی به وقایع، افراد و موضوعات دارد. رویکرد طبیعی به معنای انجام پژوهش در «محیط طبیعی رخدادها» است که به آن میدان

پژوهش می‌گوییم (دنزین و لینکلن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). در پژوهش کیفی به دنبال تفسیرهای فردی و تجربه‌های جمعی از حوادث و وقایع هستیم که داده‌هایی از جنس مصاحبه، مکالمه، فایل‌های صوتی و کتبی، عکس و یادداشت‌های میدانی را شامل می‌شود (دنزین و لینکلن، ۲۰۱۱).

در این پژوهش از مطالعه موردی استفاده شده است. مطالعه موردی در مکتب برساخت‌گرایی قرار دارد که معتقد است واقعیت از منظر مشارکت‌کنندگان و به وسیله آنان ساخته می‌شود. در چنین مکتبی هدف «معنابخشی» یا تفسیر معنای جهان از منظر دیگران است لذا، رویکرد استقرایی دارد (کرسول و گواترمن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹). استراتژی پژوهش مطالعه تک موردی اکتشافی است. در مطالعه کیس از روش لانه‌گزینی شده<sup>۳</sup> استفاده می‌شود به این مفهوم که تنها مواردی که مرتبط با تدوین استراتژی و خطمشی‌گذاری است مورد توجه قرار می‌گیرد (یین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸).

### میدان و مشارکت‌کنندگان پژوهش و شیوه انتخاب آن‌ها

پژوهش حاضر در کشور ایران انجام شده است و مورد مطالعه چشمه‌های آب گرم سرعین می‌باشد. صنعت مورد نظر در این پژوهش، صنعت گردشگری است. مشارکت‌کنندگان این پژوهش از بین این ذی‌نفعان انتخاب شدند: قانون‌گذاران یا مجریان و ناظران قانون در برنامه‌های آب گرم (محلی یا کشوری)، مدیران و مشتریان چشمه‌های آب گرم که برای بار اول یا چندمین بار مراجعه می‌کردند، صاحبان هتل‌ها و مراکز اقامتی، مردم محلی و کسب‌وکارهای محلی. این گروه از افراد به‌عنوان مشارکت‌کننده انتخاب نشدند: افرادی که بیماری‌های مغزی یا روانی دارند که هوشیاری یا قدرت تجزیه و تحلیل آن‌ها را تحت الشعاع قرار داده است و افرادی که تمایلی به همکاری در این پژوهش نداشتند. تعداد افرادی که برای پژوهش مورد مصاحبه قرار گرفتند کلاً ۱۲ نفر بودند که برای حصول اشیاع نظری مورد مصاحبه قرار گرفتند که با تعداد حدودی و برآوردی میسون مطابقت دارد (مسون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). شیوه یافتن مشارکت‌کنندگان با تماس تلفنی با مدیران آب گرم و کسب مجوز برای حضور و مصاحبه در میدان آغاز شد. کسب مجوز حضور و بازدید از امکانات مجموعه‌های آب گرم منوط به عدم عکس‌برداری و فیلم‌برداری از مجموعه‌ها بود. برای مصاحبه با گردشگران با توجه به شیوع ویروس کرونا، کلیه تمهیدات و پروتکل‌های پیشگیری از کرونا رعایت شد. محقق نتیجه تست کرونا خود را به مدیران مجموعه‌ها تقدیم نمود. مقرر شد مدیران گردشگرانی که حاضر به مصاحبه هستند را به محقق معرفی نماید تا مهمانان تحت فشار قرار نگرفته و احساس امنیت بیشتری داشته باشند لذا در خصوص مشتریان چشمه‌های آب گرم، به مصاحبه با مشارکت‌کنندگان در دسترس اکتفا شد.

در تحقیق کیفی به دلیل کم بودن تعداد نمونه، مشارکت باید به دقت و عامدانه صورت پذیرد تا حداکثر واریانس در نظرات استحصال شود (کرسول و گواترمن، ۲۰۱۹). بنابراین در نمونه‌گیری عامدانه تلاش می‌شود از هر زیر گروه متمایز نمونه‌برداری شود. با توجه به هدف این پژوهش نمونه‌گیری موارد بحرانی مورد استفاده قرار گرفته است چرا که در این

1. Denzin & Lincoln
2. Creswell & Guetterman
3. Embedded
4. Yin
5. Mason

روش به دنبال تعداد نمونه کم با حداکثر غنا می‌رویم یعنی افرادی انتخاب می‌شوند که بیشترین و مفیدترین اطلاعات را به محقق دهند (استروویگ و استید<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

دلیل انتخاب این روش آن است که این پژوهش به دنبال ارائه خطمشی مناسب در سطح ملی است، لذا ذی‌نفعان آن سطح مساوی از دانش، اطلاعات و آگاهی کسب‌وکاری ندارند و وزن اطلاعات برابری نیز ندارند.

روش‌های گردآوری داده در پژوهش‌های کیفی معمولاً شامل مصاحبه، مشاهده یا بررسی اسناد است (مکسول<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). در این پژوهش از مصاحبه‌های باز به‌عنوان اولین روش گردآوری داده استفاده شده است چرا که این نوع از مصاحبه به مشارکت‌کنندگان امکان می‌دهد تا ادراک و نظرات خود را به‌طور کامل و دلخواه تشریح کنند و تجربیات خود را در خصوص موضوع مطالعه به اشتراک گذارند.

در پژوهش کمی روایی و پایایی ابزار پژوهش اندازه‌گیری می‌شود اما در پژوهش کیفی معیارهای دیگری برای ارزیابی کیفیت پژوهش وجود دارد (هوگتن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

در قیاس با روایی و پایایی در پژوهش کمی، متکی بودن بر داده‌ها<sup>۴</sup> برای پایداری و ثبات نتایج به‌کار می‌آید. در این پژوهش متکی بودن بر داده‌ها به‌وسیله خط سیر داده‌ها و توجه به اصل بازتاب‌پذیری<sup>۵</sup> اثبات شده است. خط سیر داده‌ها به معنی حفظ بانک تفصیلی داده‌ها با ذکر جزئیات زمانی (تقدم و تأخر)، ذکر منبع گردآوری داده، ملاحظات محقق در هنگام گردآوری داده و تحلیل آن و منطق تصمیم‌گیری‌های متودلوژیک است (هوگتن و همکاران، ۲۰۱۳).

برای تحلیل داده‌ها از روش پنج مرحله‌ای بین استفاده شد: تجمیع<sup>۶</sup> داده‌ها، تفکیک<sup>۷</sup>، سرهم کردن مجدد<sup>۸</sup>، تفسیر و نتیجه‌گیری (بین، ۲۰۱۸).

محقق با توجه به سابقه قبلی تحقیق در زمینه توریسم درمانی با این مقوله آشنایی دارد و همین آشنایی می‌تواند اساس سوء برداشت شود بنابراین محقق قبل از ورود به میدان انتظارات، پیش‌بینی‌ها و مفروضات خود را یادداشت می‌کند تا هنگام تحلیل متوجه میزان دخالت ناخواسته خود باشد. بنابراین در طی مراحل تحقیق محقق نقش «شنونده خنثی و همدل» خواهد داشت.

در مطالعه اولیه (پایلوت)، یکی از سؤالات محقق از متخصصین توریسم این بود که «از نظر شما دولت ایران تا چه اندازه به توسعه صنعت توریسم پایدار خصوصاً چشمه‌های آب گرم سریع‌متعهد است؟» پاسخ به این سؤال نشان‌دهنده رویکرد دولت و ادراک متخصصان و فعالان حوزه توریسم چشمه‌های آب گرم از استراتژی پایداری بود. محقق به کمک این سؤال، غوطه‌وری در میدان و مطالعه متون توانست مضامین استراتژیک که قادر به بهبود توسعه پایدار چشمه‌های

1. Struwig, F. W., & Stead
2. Maxwell
3. Houghton and et al.
4. Dependability
5. Reflexivity
6. Compiling
7. Disassembling
8. Reassembling

آب گرم توسط دولت ایران هستند را کشف کند و آن را به‌عنوان پایه سؤالات بعدی به‌کار برد. به کمک این سؤال، سؤالات بعدی مشخص شد.

فرم «مجوز مصاحبه» و «توافق محرمانگی» برای کسانی که تمایل به مشارکت داشتند از طریق ایمیل ارسال گردید و در خصوص مشارکت کنندگانی که به صورت رو-در-رو دعوت شده بودند حضوراً تحویل گردید. فرم «مجوز مصاحبه» شامل حقوق و مسئولیت‌های مشارکت کنندگان و محقق و روش‌های گردآوری و تحلیل داده‌هاست. برای مثال مشارکت‌کننده می‌تواند هر زمان که تمایل داشت مصاحبه را قطع کند یا حتی پس از انجام مصاحبه تا زمان چاپ نهایی اطلاعات از همکاری انصراف دهد. محقق نیز حق ضبط صدای مشارکت‌کننده را دارد تا بتواند متون را پیاده کند. زمان هر مصاحبه نیز بین نیم ساعت تا ۴۵ دقیقه توافق گردید.

### جدول ۳. ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان

مشارکت‌کننده	بخش	سمت
۳	خصوصی	مشتری
۲	دولتی/خصوصی	مدیر چشمه آب گرم
۱	خصوصی	تورگذار
۱	دولتی	عضو میراث فرهنگی و گردشگری اردبیل
۳	خصوصی	کسب‌وکار بومی
۱	خصوصی	مدیر هتل
۱	دولتی	عضو ستاد مدیریت توریسم سلامت

در مرحله اول کلیه داده‌های گردآوری شده از مصاحبه، مشاهده و مرور متون تجمیع شد سپس، متون به بخش‌های قابل کدگذاری کوتاه‌تر تقسیم گردید. کدگذاری اولیه در هر بخش انجام گردید و بخش‌بندی متون بارها تغییر یافت تا بهترین بخش‌بندی‌ها صورت پذیرد. در مرحله سوم، کدهای اولیه با هم ارتباط داده شد تا بر اساس آزمون و خطا خوشه‌های کد یا مضامین بهینه تولید و نام‌گذاری شود در این مرحله محقق بارها به مرحله اول بازگشت و بخش‌بندی‌های اولیه تغییر یافت. همچنین مضامین و خوشه‌های کد تغییر یافتند. در مرحله چهارم، با کنار هم‌گذاردن مضامین روایتی بدیع آشکار شد و در مرحله پنجم تفسیر و نتیجه‌گیری انجام شد (بین، ۲۰۱۸).

### یافته‌های پژوهش

تغییرات آب و هوایی، خشکسالی و کاهش میزان بارندگی، تحریم‌های بین‌المللی و مشکلات اقتصادی در سطح کلان و خرد کشور، پاندمی کرونا و تحت تأثیر قرار گرفتن صنعت توریسم همگی از جمله مواردی هستند که بر لزوم توجه به توریسم پایدار تأکید می‌نمایند. از سوی دیگر تمایل مردم به استفاده از روش‌های درمانی غیر دارویی به‌خصوص داروهای شیمیایی در سال‌های اخیر ضرورت توجه به استفاده از منابع طبیعی مثل چشمه‌های آب گرم برای درمان را بیش از پیش

نشان می‌دهد. حفظ این منابع برای آیندگان نیز از جمله موارد بسیار مهمی است که می‌بایست مورد توجه هم مردم و هم سیاست‌گذاران و مسئولان قرار گیرد.

اگرچه در حال حاضر چشمه‌های آب گرم اردبیل فعال می‌باشند و هتل‌ها، کسب و کارها و مردم منطقه به دلیل وجود این چشمه‌ها کسب درآمد می‌کنند اما این درآمدها پایدار نبوده و گاهی تهدیدی برای چشمه‌ها به‌شمار می‌روند. از جمله ساخت‌وسازهای اطراف چشمه و یا حفر چاه به دلیل مشکلات کم آبی که این معضلات نیازمند توجه قانونی و همگانی می‌باشد. برطرف نکردن مشکلات و چالش‌های زیست محیطی در بلند مدت می‌تواند صدمات جبران ناپذیری هم به سلامت و بهداشت و هم به اقتصاد منطقه وارد نماید و از این رو، لازم است که با یک عزم ملی در جهت رفع این چالش‌ها گام‌های اساسی برداشت.

در این پژوهش حصول اشباع نظری پس از مصاحبه با ۱۲ نفر از ذی‌نفعان صنعت توریسم چشمه‌های آب گرم انجام شد که طی نمونه‌گیری عامدانه و با روش بحرانی انتخاب شدند. گردآوری داده‌های این پژوهش با چهار سؤال انجام شد که در بخش قبل به آنها اشاره شد.

این پژوهش در جست‌وجوی بسته خطمشی برای نیل به توسعه توریسم پایدار در ایران بود که نتایج حاصل از مصاحبه‌ها و مضامین به صورت خلاصه در توضیحات زیر ارائه شده است:

**سؤال اول: از نظر شما اتخاذ چه استراتژی‌هایی به توسعه توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم کمک می‌کند؟**  
اکثر مشارکت‌کنندگان اعتقاد داشتند که دولت باید برای توسعه توریسم پایدار متولی اصلی باشد و مداخله جدی داشته باشد. برای مثال به موارد زیر اشاره شد:

دولت می‌بایست به «تأسیس تعاونی‌های محلی» کمک کند، «وام‌های کم‌بهره» اعطا کند، در «صدور مجوزهای گردشگری و اقامتی» سهیل‌گیری کند و برای توسعه الگوی پایداری «مشوق‌هایی برای کسب‌وکارهای محلی» در نظر بگیرد که به حفظ محیط زیست و منابع طبیعی منجر شود. همچنین دولت باید در مقابل ساخت‌وسازهای بی‌رویه و حفر چاه که منجر به خشک شدن چشمه‌ها و کاهش دبی آنها می‌شود «اقدامات جدی و بازدارنده» انجام دهد. همینطور به اذعان اکثر مشارکت‌کنندگان مردم محلی در خصوص اهمیت و ضرورت حفظ منابع طبیعی، سیستم‌های تصفیه فاضلاب، حفظ و حراست از چشمه‌ها نه به‌عنوان منبع بلکه به‌عنوان یک سرمایه زیستی ملی آگاهی کافی ندارند و آموزش ندیده‌اند. برخی از مشارکت‌کنندگان به «آموزش» مردم محلی در درجه اول و «توانمندسازی» آنها برای بهبود شرایط کسب‌وکارشان، بدون آسیب‌رساندن به محیط زیست اشاره نمودند و آن را از وظایف دولت در بخش سیاست‌گذاری دانستند.

موضوع دیگری که مشارکت‌کنندگان به آن اشاره داشتن بحث انرژی، هزینه‌ها و نوع استفاده از آن بود. با توجه به مشکلاتی که در خصوص برق و آب در ماه‌های اخیر در برخی مناطق و شهرها پیش آمده است، یکی از چالش‌های جدی که هتل‌داران، کسب‌وکارهای محلی به‌خصوص رستوران‌ها، و خود مجموعه‌های مرتبط با چشمه‌های آب گرم با آن مواجه‌اند بحث تأمین آب شرب، آب مورد نیاز برای شست‌وشو و همچنین برق است. کمبود آب و برق از یک سو

منجر به مصرف غیر اصولی می‌شود و از سوی دیگر می‌تواند منجر به کاهش کیفیت خدمات و نگهداری صحیح در این مراکز گردد. همچنین به این نکته اشاره شد که آموزش دولت در خصوص نحوه مصرف بهینه آب به مردم محلی، مشتریان و صاحبان کسب و کار به‌خصوص هتلداران و رستوران‌ها می‌تواند بر توریسم پایدار تأثیر بسزایی داشته باشد. موضوع دیگری که هم مشارکت‌کنندگان دولتی و هم خصوصی به آن اشاره داشتند توسعه بخش‌های دیگری که جاذبه گردشگری دارند کنار چشمه‌های آب گرم بود. به‌طور مثال «توسعه صنایع دستی و فروشگاه‌های مرتبط با آن»، «آشنایی گردشگران با حیوانات بومی منطقه»، «توسعه رستوران‌های محلی و ترویج غذاهای بومی»، «آشنایی توریست‌ها با فرهنگ و مذاهب و مکان‌های خاص منطقه».

مورد بعدی که توسط مشارکت‌کنندگان به‌طور مفصل مورد بحث قرار گرفت توجه به زیرساخت‌های منطقه و مسیر دسترسی به چشمه‌های آب گرم از جمله جاده‌ها، فرودگاه، راه آهن، حمل و نقل درون شهری، پارکینگ‌های شبانه روزی، نمایندگی‌های تعمیرات خودرو، مراکز درمانی ویژه مسافری و کمپ‌های مسافری همراه با امکاناتی مانند سرویس حمام و دستشویی، اتاق شست‌وشوی لباس، آشپزخانه و ... می‌باشد. توسعه زیرساخت‌ها و همچنین سایر بخش‌های گردشگری در کنار چشمه‌های آب گرم علاوه بر اینکه باعث افزایش درآمد بخش‌های مختلف خصوصی و دولتی می‌شود، با توجه به برنامه‌ریزی جهت بازدید از سایر جاذبه‌های گردشگری می‌تواند به استفاده بهینه تر از این چشمه‌ها نیز منجر شود. در خصوص مدیریت پسماند نیز توسط برخی از مشارکت‌کنندگان صحبت شد و بر لزوم توجه دولت، شهرداری، محیط زیست و سایر بخش‌های مربوطه به این مسئله مهم تأکید شد. یکی از چالش‌های اساسی در حوزه‌های مختلف در کشور عدم هماهنگی و ارتباط تعاملی بخش‌ها و دستگاه‌های مختلف در خصوص یک مسئله است که باید این موضوع مورد توجه سیاست‌گذاران به‌خصوص در حوزه توسعه پایدار قرار گیرد. یکی از مصاحبه‌شوندگان پیشنهاد تشکیل یک کمیته مشترک از سازمان‌ها و نهادهای مختلف مرتبط با حوزه توریسم پایدار به‌خصوص شهرداری، محیط زیست و بخش‌های مرتبط دولتی و همچنین تشکل‌ها و انجمن‌های مردم نهاد و خصوصی مانند هتلداران، تورگذارها و موسسات حمل و نقل را داشت که در این کمیته علاوه بر بررسی چالش‌ها و مشکلات به سیاست‌گذاری و تعیین استراتژی‌ها و اهداف توسعه پایدار مطابق با اسناد بالادستی کشور پرداخته شود. توجه به بهداشت، نظافت و پاکیزگی شهر از جمله خیابان‌ها، مراکز عمومی و فروشگاه‌ها، مساجد، پارک‌ها، سرویس‌های بهداشتی عمومی، مراکز توریستی-گردشگری مانند خود چشمه‌های آب گرم و سایر مراکز از سوی مسئولان و همچنین آموزش مردم در این خصوص از جمله موارد دیگری بود که بسیار مورد تأکید کلیه مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت.

پیشنهاد یکی از مصاحبه‌شوندگان در خصوص تعامل و همکاری با سازمان‌های بین‌المللی در دو حوزه تأمین مالی و آموزش بود. سازمان‌های زیادی در دنیا برای حمایت از محیط زیست و مباحث مرتبط با توسعه پایدار به کشورها کمک می‌نمایند تا بتوانند شده و از منابع خود به شکل پایدار و بهینه و برای نسل‌های آینده محافظت نمایند. به‌طور مثال سازمان علمی فرهنگی و آموزشی ملل متحد (یونسکو)<sup>۱</sup> یکی از سازمان‌های بین‌المللی می‌باشد که برای به‌روزرسانی و

1. The United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO)



نگهداری از مکان‌های تاریخی و طبیعی به کشورها کمک‌های مالی و آموزشی ارائه می‌دهد.

بر اساس موارد بالا می‌توان مضامین زیر را برای سؤال ۱ در نظر گرفت:

- حمایت ملی
- ابتکارات ملی
- ابتکارات بین‌المللی

**سؤال دوم:** چه اهداف کوتاه‌مدتی باید برای بهبود توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم تعیین شود؟

در این مرحله، توجه به این نکته مهم است که بخش قبلی در مورد راهکارهای احتمالی مورد استفاده بحث کرده است، در حالی که در این بخش درخصوص برنامه‌های ملموس و قابل دستیابی که ممکن است در مدت زمان کوتاهی حاصل شود، بحث خواهد شد. اهداف بلند مدت در بخش بعدی بحث خواهد شد.

در این بخش دو مضمون به دست آمده است که عبارت‌اند از:

- ترویج توریسم محلی
- توسعه فرهنگی - آموزشی
- بازاریابی داخلی و خارجی

شناساندن جاذبه‌های توریستی منطقه به مردم محلی یکی از مسائلی است که باید مورد توجه بخش‌های دولتی و خصوصی قرار گیرد و این موضوعی بود که توسط مصاحبه‌شوندگان مورد تأکید قرار گرفت. برخی از مشارکت‌کنندگان این پژوهش در پاسخ به این سؤال بر این باور بودند که توسعه فرهنگ مردم منطقه می‌تواند اولین قدم در جهت توریسم پایدار باشد: اگر آگاهی مردم نسبت به توریسم پایدار و حفاظت از منابع طبیعی و مراکز طبیعی درمانی ارتقاء پیدا کند، این افراد می‌توانند فرهنگ خود را به بازدیدکنندگان و استفاده‌کنندگان از این منابع انتقال داده و از تخریب منابع توسط آنان جلوگیری نمایند. یکی از مشارکت‌کنندگان می‌گوید ترویج فرهنگ محلی و ارائه آن به توریست‌ها و آشنا نمودن آنها با فرهنگ غنی و اصیل مردم محلی می‌تواند منجر به توریسم پایدار شود. این مسئله می‌تواند از طریق برگزاری مراسم، جشن‌ها و کارناوال‌های خاص و باستانی، ارائه صنایع دستی و هنری و همچنین خوراکی‌های محلی انجام شود که توریست‌ها به‌عنوان سوغات خریداری نموده و همراه با خود می‌برند.

برخی از مشارکت‌کنندگان به قرارگیری شهر اردبیل در کنار کوه‌های تالش و سبلان اشاره نموده و بیان می‌کند که این مناطق جذابیت این شهر را برای گردشگران بیشتر نموده است و برگزاری تورهای گردشگری در ایام خاصی از سال که این کوه‌ها مملو از زیبایی می‌شوند رواج بسیاری دارد و این درحالی است که بسیاری از این گردشگران صرفاً برای مشاهده زیبایی‌هایی طبیعی سفر می‌کنند و از چشمه‌های آب گرم و سایر جاذبه‌ها بی‌بهره می‌مانند.

مشارکت‌کننده ۳ نیز با اشاره به چالش‌هایی که مسئولان چشمه‌های آب گرم نسبت به اصول حفظ و نگهداری و بهره‌برداری بهینه از این چشمه‌ها دارند بر این مسئله تأکید می‌کند که مهم‌ترین و سریع‌راه حفظ این منابع فرهنگ سازی و آموزش هم به مسئولان و هم به استفاده‌کنندگان است. ایشان به این نکته تأکید دارند که برای جذب نیروی

کارآزموده و حرفه‌ای می‌بایست مدت‌ها جست‌وجو کنند و منتظر بمانند و بسیاری از کسانی که در این مراکز جذب می‌شوند به دلیل عدم آشنایی با مباحث فنی، تخصصی و همچنین مشکلات و پیچیدگی‌های کار پس از مدتی خودشان انصراف می‌دهند و یا کارفرما از کار آنها ناراضی است و ناچار به عدم تمدید همکاری خواهد بود. همچنین برخی از این افراد روش‌های برقراری ارتباط مؤثر با توریست‌ها و افرادی که برای درمان مراجعه می‌کنند را نمی‌دانند و این منجر به نارضایتی مشتریان می‌شود و تمام این مشکلات و چالش‌ها با آموزش نیروهای بومی و علاقه‌مند به این حوزه قابل برطرف شدن است.

گروهی از مشارکت‌کنندگان به آداب و رسوم اردبیل از جمله بازی‌ها، موسیقی و پوشاک سنتی اردبیل اشاره می‌کنند و می‌گویند متأسفانه نسل جدید به این آداب و رسوم کمتر رغبت نشان می‌دهند در حالی که اگر فرهنگ سازی و آموزش در خصوص این آداب و رسوم به کودکان، نوجوانان و جوانان انجام شود می‌تواند یکی از مهم‌ترین جاذبه‌های گردشگری این شهر شود. مشارکت‌کننده دیگری نیز به ظرفیت‌های فراوان توریستی منطقه اشاره می‌کند و معتقد است تورگذارها و مردم باید توجه بیشتری به این منطقه داشته باشند چرا که این منطقه سرشار از دیدنی‌های طبیعی، درمانی، فرهنگی و باستانی است که متأسفانه به دلیل بازاریابی نامناسب و وجود رقبای بزرگی برای هر بخش و به‌طور مثال در بخش طبیعی و درمانی استان‌های مازندران و گیلان و در بخش فرهنگی و باستانی شهرهای اصفهان و شیراز چندان در کانون توجه قرار نگرفته است و در صورت تأمین بودجه و در اختیار قرار دادن امکانات لازم برای بخش‌های ذی‌ربط می‌توان با انجام بازاریابی مناسب موجب افزایش گردشگران داخلی و حتی خارجی شد.

### سؤال سوم: چه اهداف بلندمدتی باید برای بهبود توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم تعیین شود؟

سه مضمون مرتبط با این پرسش عبارت‌اند از:

- توسعه اقتصادی پایدار
- خلق درآمد
- توسعه زیرساخت‌ها

در توسعه اقتصادی پایدار توجه به مسائل اقتصادی با رویکرد توریسم، ایجاد شغل برای افراد محلی و کاهش فقر وجود دارد. صنعت توریسم چه توریسم درمانی چه طبیعت گردی و سایر اقسام توریسم باید با مسائل اقتصادی پیوند بخورد و در نهایت به کاهش فقر، برقراری عدالت و افزایش سطح درآمد بومیان منجر شود. در صورتی که توریسم منجر به ارتقای سطح زندگی و رفاه مردم شود آنها برای حفظ و نگهداشت منابع توریستی تلاش خواهند نمود چرا که می‌دانند این سرمایه‌ای است که باعث بهتر شدن زندگی آنها شده است. در صورتی که در برخی مناطق این اتفاق حالت عکس دارد و توریسم تنها باعث زحمت و آزار مردمان محلی می‌شود. شلوغی و ازدحام، آلودگی زیست محیطی و عدم دفع صحیح زباله، گرانی برخی کالاها بخاطر مسافران، کمبود آب و برق به دلیل مصرف بالای هتل‌ها و سایر اماکن توریستی اقامتی، ترافیک و مسائلی از این دست باعث نارضایتی و رنجش مردم در این منطقه می‌شود که باید علاوه بر رفع آنها مسئولان به فکر ارتقای سطح رفاه و آسایش و همچنین افزایش سطح درآمد حاصل از توریسم باشند. یکی از

مشارکت‌کنندگان معتقد است که تمام تلاش‌ها در جهت توسعه توریسم باید همگام با در نظر گرفتن شرایط اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی باشد و نیازهای مسافران، صنایع، مردم بومی، کسب‌وکارها و سایر گروه‌های مرتبط را در نظر بگیرد تا موفق و پایدار باشد.

موضوع بعدی که مورد توجه اکثر مصاحبه‌شوندگان بود بحث زیرساخت‌ها از جمله جاده‌ها، راه آهن، فرودگاه و هواپیماها، هتل‌ها و مراکز اقامتی، مجتمع‌های رفاهی بین راهی، مراکز خرید، زیرساخت‌های مرتبط با دفع و بازیافت زباله، زیرساخت‌های حمل و نقل شهری و ... بود.

### سؤال چهارم: چالش‌های اصلی در توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم سرعین چیست؟

آخرین سؤال در خصوص چالش‌های اصلی توریسم پایدار در چشمه‌های آب گرم است که در این خصوص مصاحبه‌شوندگان پاسخ‌های تأمل‌برانگیزی ارائه نمودند. پاسخ‌ها به‌طور کلی به مواردی چون هزینه بالای سفر، خدمات ضعیف و بی کیفیت، مسئله پروتکل‌های بهداشتی و به‌طور کلی بیماری کرونا، عدم رعایت اصول بهداشتی و تمیز نبودن برخی مکان‌ها اشاره داشتند. مشارکت‌کنندگان به موارد زیر اشاره نمودند:

قوانین و سیاست‌های قدیمی و ناکارآمد، همکاری ضعیف بین وزارتخانه‌ای و بین بخشی، عدم توسعه زیرساخت‌ها به شکل مناسب، عدم آموزش کافی در خصوص استفاده بهینه از منابع و طبیعت، کمبود منابع مالی، کمبود نیروی انسانی ماهر، محصولات و امکانات توسعه نیافته گردشگری و تخریب محیط زیست.

موضوع دیگر همان طور که در سؤال‌های پیشین نیز در خصوص آن مفصل بحث شد به مشکلات کسب‌وکارهای محلی و عدم حمایت دولت از آنان به‌خصوص در شرایط بحرانی کشور می‌پردازد. اگر دولت از کسب‌وکارهای محلی حمایت نکند بسیاری از آنان کسب‌وکار خود را از دست داده و بر معضلات اجتماعی و اقتصادی شهر و کشور خواهند افزود.

مضامین به‌دست آمده از این پرسش عبارت‌اند از:

- هزینه بالای سفر
- کیفیت پایین خدمات
- پاندمی کرونا
- عدم حمایت از کسب‌وکارهای محلی

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

#### بسته خط‌مشی توسعه توریسم پایدار

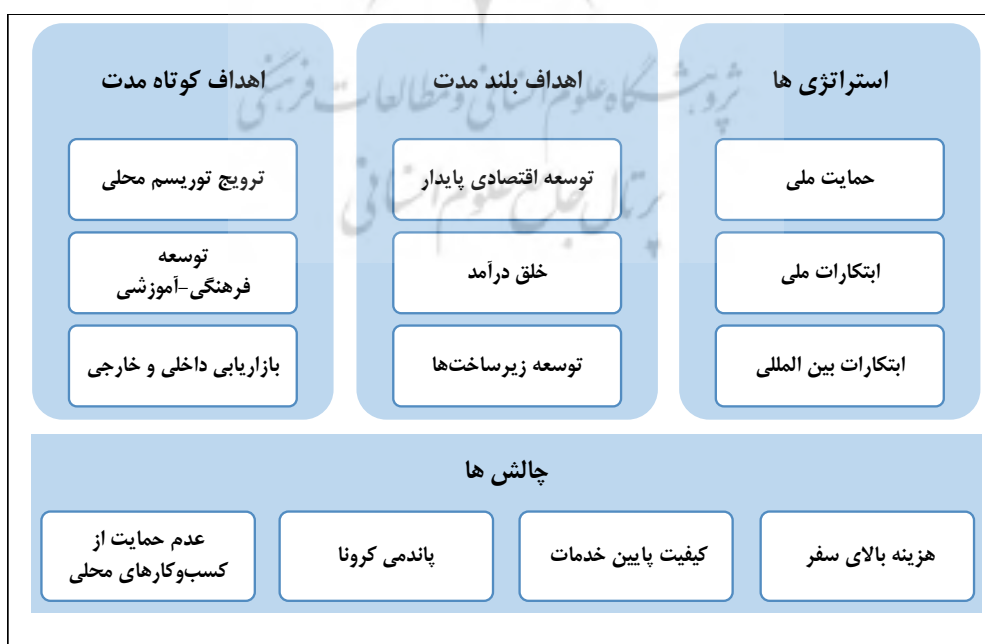
همان طور که پیش از این ذکر شد این پژوهش با چهار سؤال به دنبال کشف استراتژی‌ها، اهداف بلند مدت، اهداف کوتاه مدت و چالش‌های مرتبط با حوزه توریسم پایدار است تا بتواند در نهایت به طراحی بسته خط‌مشی توسعه توریسم پایدار بپردازد. پورعزت (۱۳۹۹ ب) بر این باور است که برخورداری از حمایت و هدایت مردمی در قالب سنت‌هایی چون نقد مستمر و پرهیز از بدی و تشویق و هدایت مستمر به سوی نیکی علاوه بر اینکه دولت را پاکیزه نگاه خواهد داشت بر

عملکرد سیستم حکمرانی نیز تأثیرگذار خواهد بود و بر این اساس استفاده از نظرات، نقدها و پیشنهادات ذی‌نفعان مرتبط با صنعت توریسم می‌تواند در شناخت مشکلات و چالش‌های این صنعت و ارائه راهکارها و خط‌مشی‌ها سودمند باشد. با توجه به یافته‌های پژوهش که حاصل مصاحبه با ذی‌نفعان بوده است، مضامین این چهار حوزه و در نهایت مدل پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

### مضامین استراتژی

اولین مضمون استراتژی حمایت ملی می‌باشد که شامل این موارد است: حمایت‌های قانونی بازدارنده برای جلوگیری از تخریب محیط زیست به‌خصوص چشمه‌های آب گرم و همچنین حمایت قانونی به شکل تشویق از محافظان منابع طبیعی؛ حمایت مالی از کسب‌وکارهای محلی، تورگذارها و سایر کسب‌وکارهای غیر محلی توسط دولت و حمایت مالی جهت حفظ و حراست از منابع طبیعی توسط سازمان‌های بین‌المللی؛ توسعه سیاست‌گذاری از طریق تشکیل کمیته‌های راهبردی (متشکل از شهرداری، دولت و سایر نهادهای مرتبط) و سیاست‌گذاری یکپارچه توسط کمیته‌های راهبردی و در نهایت حمایت ملی جهت تأمین و توسعه زیرساخت‌ها و حمایت محیط زیستی (مدیریت پسماند، مراقبت از هوا/آب/خاک از انواع آلودگی‌ها و مراقبت از حیوانات و گیاهان).

مضمون بعدی ابتکارات ملی است شامل: توسعه کسب و کارهای محلی با رویکرد توسعه پایدار، توسعه گردشگری با رویکرد توسعه پایدار و آموزش توسط نهادهای داخلی دولتی و بخش خصوصی. مضمون سوم استراتژی ابتکارات بین‌المللی است شامل: همکاری‌های بین‌المللی جهت آموزش، سرمایه‌گذاری و استفاده از درس آموخته‌ها و تجربیات سایر کشورها در حوزه توریسم پایدار.



شکل ۱. بسته خط‌مشی توسعه توریسم پایدار در ایران

در خصوص سؤال دوم و سوم که به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت مرتبط با توریسم پایدار مرتبط بود نیز نتایج زیر حاصل شد:

### مضامین اهداف کوتاه مدت

ترویج توریسم محلی، توسعه فرهنگی-آموزشی، بازاریابی داخلی و خارجی

### مضامین اهداف بلند مدت

توسعه اقتصادی پایدار (توجه به مسائل اقتصادی با رویکرد توریسم، ایجاد شغل برای افراد محلی و کاهش فقر، تلاش برای برقراری عدالت اقتصادی و اجتماعی و توجه به محیط زیست)، خلق درآمد، توسعه زیرساخت‌ها

### مضامین چالش‌ها

هزینه بالای سفر، کیفیت پایین خدمات (اسکان و اقامت، غذا، ...)، پاندمی کرونا، عدم حمایت از کسب‌وکارهای محلی. موفقیت در خطمشی‌گذاری عمومی به ظرفیت پویایی برای انطباق با نیازهای محیط عمل و اقدام خود نیاز دارد و برای متمایزسازی حوزه‌های کارکردی گوناگون می‌بایست چهار عرصه اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اداری را در نظر گرفت (پورعزت، ۱۴۰۰ ب). عرصه سیاسی نیاز به نگاه متخصصان این حوزه و مشارکت سیاست‌مداران تصمیم‌گیرنده داشته و عرصه اداری نیز به اجرا وابسته است که در چارچوب این پژوهش نمی‌گنجد. استفاده از نظرات ذی‌نفعان برای پرداختن به عرصه‌های اقتصادی و فرهنگی با توجه به اینکه از نتایج آن به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بهره‌مند می‌گردند قابل توجه است.

همان‌طور که مشاهده نمودیم بسته خطمشی توسعه توریسم پایدار از چهاربخش تشکیل شده است: استراتژی‌ها، اهداف کوتاه مدت، اهداف بلند مدت و چالش‌ها. در این بخش به تفسیر نتایج حاصل از این پژوهش می‌پردازیم.

استراتژی حمایت ملی جهت بهره‌مندی از توریسم پایدار بر اساس نظر مشارکت‌کنندگان به مواردی چون حمایت مالی، حمایت قانونی، حمایت سیاست‌گذاری، حمایت زیرساختی و حمایت محیط زیستی برمی‌گردد.

سازمان جهانی گردشگری توریسم پایدار را فرایندی می‌داند که «نیازهای گردشگران، صنعت و جوامع میزبان را به نحوی برآورده می‌کند که کلیه پیامدهای فعلی و آتی اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی در نظر گرفته شده باشند» (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۳). این تعریفی است که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. در واقع این وظیفه دولت‌هاست که با در نظر گرفتن منافع نسل فعلی و آتی از تخریب منابع جلوگیری نموده و در عین حال با در نظر گرفتن عدالت اجتماعی و اقتصادی به رفع نیازهای ذی‌نفعان مختلف حوزه توریسم بپردازند. در صورتی که دولت و نهادهای مختلف بصورت یکپارچه و هماهنگ به منافع ذی‌نفعان نپردازند نه تنها عدالت اجتماعی و اقتصادی محقق نمی‌شود بلکه منابع کشور نیز به خطر خواهند افتاد و ممکن است نسل‌های آینده از آنها بی‌بهره شوند.

مقایسه نتایج این پژوهش با مدل لی و کینگ (لی و کینگ، ۲۰۰۸) که در بخش پیشینه پژوهش به آن اشاره شد، نشان می‌دهد که مشارکت‌کنندگان به کیفیت و خواص چشمه‌های آب گرم اشاره نداشتند و این درحالی است که یکی از

مهمترین فاکتورهای مرتبط با بحث توریسم درمانی و به‌خصوص طبیعت درمانی ویژگی‌های منبع درمانی می‌باشد. این مسئله می‌تواند ناشی از عدم آگاهی و توجه و یا کم‌اهمیتی این مسئله برای مشارکت‌کنندگان باشد و این خود ضرورت فرهنگ‌سازی و آموزش را بیش از پیش نشان می‌دهد. موضوع ایمنی و امنیت نیز مسئله دیگری است که در پاراگراف قبلی نیز به آن اشاره شد و مورد توجه مشارکت‌کنندگان نبوده است و این می‌تواند به‌دلیل احساس امنیت مشارکت‌کنندگان در منطقه باشد و اینکه تا کنون با چالش ایمنی و امنیتی مواجه نشده باشند ولی ضروری است که این موضوع مورد توجه برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران حوزه توریسم پایدار قرار گیرد چرا که می‌تواند در آینده یکی از چالش‌های این حوزه باشد.

الطالبانی و همکاران (۲۰۱۹)<sup>۱</sup> به ایجاد تعادل بین سیستم، زیرساخت مالی و ارتباطی برای توسعه توریسم درمانی اشاره نمودند. شاید بتوان کشور امارات را یکی از موفق‌ترین کشورها در حوزه توریسم در سال‌های اخیر دانست و موارد مطرح شده در خصوص توریسم درمانی از سوی محققانی که این کشور را مورد بررسی قرار داده‌اند می‌بایست مورد توجه ویژه قرار گیرد. یکی از مشکلاتی که کشور ما همواره با آن مواجه بوده است بحث کارایی سیستم در حوزه‌های مختلف می‌باشد. اگر سیستم را تعامل مجموعه‌ای از اجزا برای رسیدن به یک هدف مشترک بدانیم باید این مسئله را در بحث توریسم درمانی پایدار به این صورت در نظر گرفت که تعامل اجزای مختلف از نهادها و ارگان‌ها و ذی‌نفعان گرفته تا منابع و امکانات و تجهیزات برای تحقق هدف اساسی توریسم پایدار بر اساس تعریف سازمان جهانی گردشگری که همان «رفع نیازهای گردشگران، صنعت و جوامع میزبان به نحوی که کلیه پیامدهای فعلی و آتی اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی در نظر گرفته شده باشند» است (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۳).

یکی از مواردی که در این پژوهش به آن اشاره شد تشکیل کمیته‌های راهبردی متشکل از شهرداری، دولت و سایر نهادهای مرتبط و سیاست‌گذاری یکپارچه توسط کمیته‌های راهبردی بود که این مسئله خود می‌تواند یک سیستم هماهنگ در تصمیم‌گیری و اجرا بوجود آورد و سایر اقدامات مرتبط با توریسم پایدار درمانی از جمله حمایت‌های مالی و زیرساختی و محیط زیستی را در تعامل با حمایت‌های قانونی و سیاست‌گذاری قرار داده و در نهایت عملکرد سیستم را بهبود ببخشد. در خصوص زیرساخت مالی و ارتباطات نیز ذیل استراتژی حمایت ملی (حمایت مالی) و بازاریابی داخلی و خارجی به‌عنوان یکی از اهداف کوتاه مدت صحبت شده است.

بحث حمایت قانونی به‌عنوان یکی از اجزای حمایت ملی، استفاده از درس‌آموخته‌ها و تجربیات سایر کشورها به‌عنوان یکی از اجزای ابتکارات بین‌المللی، توسعه فرهنگی - آموزشی و همچنین بازاریابی داخلی و خارجی به‌عنوان یکی از اهداف کوتاه مدت و توجه به حوزه مدیریت پسماند تحت توسعه زیرساخت‌ها به‌عنوان یکی از اهداف بلند مدت و رفع چالش‌های مرتبط با کیفیت خدمات از جمله مواردی هستند که تانگ (۲۰۱۵) در استراتژی توریسم پایدار آب گرم که آنها را شامل جنبه‌های قانون‌گذاری برای حراست از چشمه‌های آب گرم، سرمایه‌گذاری و توسعه طبق الگوهای از پیش تعیین شده توسعه و نیازهای جوامع بین‌المللی، حفظ جنبه‌های بومی و فرهنگ محلی با هدف برندسازی، مدیریت

پسماندها و حفظ منابع آبی از هرگونه آلودگی، آموزش و بهبود کیفیت خدمات می‌داند به آنها اشاره نموده است. بحران‌های زیست‌محیطی و منابعی مانند آب که کشور در حال حاضر با آنها روبروست توجه بیش از پیش به سیاست‌گذاری در این حوزه‌ها توسط دولت را نشان می‌دهد و غفلت از این موضوع می‌تواند چالش‌های مهمی در آینده برای کشور بوجود آورد لذا تصمیم‌گیرندگان می‌بایست علاوه بر توجه به استفاده از ظرفیت‌های موجود در حوزه توریسم به تهدیدها و مشکلات آتی ناشی از آن بپردازند.

مکنیک و کرولیکوسکا (۲۰۱۹) استفاده بهینه از منابع طبیعی که دارای جاذبه‌های سلامت است و حفظ محیط اکولوژیک خاص آنها، توجه و احترام به فرهنگ میزبان، اطمینان از استمرار درآمدزایی در درازمدت و ایجاد منفعت برای همه ذی‌نفعان و ایجاد رضایت برای گردشگران را از جمله موارد مهم و اساسی در توریسم پایدار می‌دانند. حمایت محیط زیستی به‌عنوان یکی از زیر مجموعه‌های حمایت ملی، توسعه فرهنگی - آموزشی به‌عنوان یک هدف کوتاه مدت، توسعه اقتصادی پایدار و خلق درآمد به‌عنوان اهداف بلند مدت و رفع چالش‌ها از جمله بهبود کیفیت خدمات و متعادل نمودن هزینه‌های سفر از یافته‌های این پژوهش می‌باشند که با ابعاد توریسم پایدار مکنیک و کرولیکوسکا هم خوانی دارند.

یکی از مواردی که به کرات توسط مشارکت‌کنندگان مختلف مورد توجه قرار گرفت موضوع فرهنگ سازی و آموزش جهت حفظ منابع طبیعی توسط هم مردم بومی و هم گردشگران بود. این مسئله در پژوهش‌های مختلف توسط محققان مورد اشاره و تأکید قرار گرفته است از جمله فنل (۲۰۰۸) و سبالوس لاسکورین (۱۹۹۶) بر تعهد گردشگر چشمه‌های آب گرم به حفظ محیط زیست و عدم آسیب به آن تأکید می‌نمایند. فنل (۲۰۰۸) در توصیف توریسم پایدار به گردشگری طبیعت‌محور اشاره می‌نماید که باید به نحوی انجام شود که حداقل تأثیر منفی بر محیط و حداقل مصرف-گرایی را داشته باشد و نییون راهکار اصلی برای توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم خصوصی و دولتی تایلند را در تهیه یک خط‌مشی عام و برنامه‌ریزی کلان برای تمام بخش‌های خصوصی و دولتی می‌داند که با آموزش و کنترل به توسعه پایدار توریست تایلند کمک کند (نییون، ۲۰۱۶). توسعه گردشگری به‌عنوان یکی از ابتکارات ملی، ترویج توریسم محلی و توسعه فرهنگی - آموزشی به‌عنوان دو هدف کوتاه مدت می‌توانند تا حدودی این جنبه از توریسم پایدار چشمه‌های آب گرم را محقق نمایند چرا که توسعه گردشگری به‌خصوص توریسم محلی از یک سو مصرف‌گرایی را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر باعث توجه گردشگران به حفظ و حراست از منابع طبیعی خواهد شد.

در خصوص هدف بلند مدت توسعه اقتصادی پایدار با توجه به اینکه منظور ایجاد شغل، برقراری عدالت، کاهش فقر و افزایش درآمد می‌باشد محققانی که به این موارد اشاره نموده اند را می‌توان تاییدی بر انتخاب درست این هدف دانست. ردی (۲۰۰۸) با اشاره به تأثیر صنعت توریسم بر پارامترهای اقتصادی و سایر صنایع بیان می‌کند که توسعه پایدار توریسم باعث توسعه کشور به لحاظ خلق شغل، نرخ اشتغال، بهبود دستمزدها، بهبود کسب‌وکارها و درآمدزایی می‌شود و در واقع به‌طور مفصل به مبحث توسعه اقتصادی پایدار در بحث توریسم پایدار می‌پردازد.

### پیشنادهایی کاربردی برای مدیران دولتی

با توجه به اینکه این پژوهش چشمه‌های آب گرم را مورد بررسی قرار داده و تمرکز اصلی آن بر حوزه توریسم درمانی

بوده است در این بخش پیشنهادهایی به مدیران دولتی تصمیم‌گیرنده در حوزه توریسم درمانی پایدار ارائه می‌گردد که برای سایر مدیران صنعت توریسم نیز کاربردی است:

- تشکیل کمیته‌های راهبردی متشکل از شهرداری، دولت و سایر نهادهای مرتبط جهت سیاست‌گذاری یکپارچه توسط کمیته‌های راهبردی؛
- تدوین و به‌روزرسانی سند ملی توریسم درمانی پایدار؛
- ایجاد تسهیلات و اعطای وام‌های بدون بهره یا کم بهره برای کسب‌وکارهای محلی توسط دولت و بانک‌ها؛ به‌خصوص برای کسب‌وکارهای مرتبط با حوزه فرهنگ و صنایع دستی و همچنین آموزش و توانمندسازی علاقه‌مندان به این حوزه‌ها؛
- به‌کارگیری توان بخش دولتی و رایزنی جهت استفاده از حمایت‌های مالی سازمان‌های بین‌المللی جهت حفظ و حراست از منابع طبیعی؛
- توسعه قوانین بازدارنده توسط دولت با هدف جلوگیری از تخریب و آسیب محیط زیست و منابع طبیعی به‌خصوص چشمه‌های آب گرم؛
- توسعه قوانین تشویق‌کننده توسط دولت با هدف حفاظت از محیط زیست توسط بخش‌های خصوصی و مردم؛
- تأسیس مراکز و دانشگاه‌هایی مانند دانشگاه‌های فنی و حرفه‌ای و رشته‌های آموزشی تخصصی در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری جهت آموزش نیروهای مورد نیاز و با هدف ارتقای سطح دانشی جامعه در حوزه توریسم پایدار و توریسم درمانی پایدار و حوزه‌های مرتبط؛
- تشکیل کمیته‌های بازاریابی متشکل از بخش دولتی و خصوصی جهت برندسازی و بازاریابی در داخل و خارج برای استفاده حداکثری از ظرفیت‌های توریسم درمانی ایران؛
- افزایش پیوندهای بین بخش گردشگری و سایر صنایع و بخش‌های اقتصاد؛
- تمرکز درآمد و اشتغال بخش گردشگری روی مناطق و گروه‌هایی که بیشترین نیازهای رفاهی و اجتماعی را دارند؛
- تلاش برای ایجاد تعادل بهتر بین توزیع منطقه‌ای درآمد گردشگری، اشتغال و سرمایه‌گذاری و جمعیت
- حمایت از سرمایه‌گذاران حوزه توریسم درمانی از طریق ارائه تسهیلات و امکانات ویژه به‌خصوص در مناطق دارای ظرفیت بالا و اشتغال پایین؛
- تأمین و توسعه زیرساخت‌هایی مانند شبکه آب، برق، سوخت رسانی، مدیریت پسماند و تصفیه فاضلاب، فرودگاه، راه‌آهن و جاده‌ها و سایر زیرساخت‌ها؛
- جلوگیری از ساخت‌وسازهای بی‌رویه و حفر چاه در کنار چشمه‌های آب گرم که منجر به خشک شدن چشمه‌ها و کاهش دبی آب آنها می‌شود؛
- توانمندسازی افراد محلی در خصوص بهبود کسب‌وکارشان بدون آسیب‌رساندن به محیط زیست؛



- آموزش کلیه ذی‌نفعان اعم از مشتریان، تور لیدها، هتلداران و ... در خصوص چشمه‌های آب گرم، انواع و خواص آنها؛
- آموزش مردم محلی برای نحوه ارتباط و پذیرایی از توریست‌ها و تحلیل هزینه - فایده ناشی از کسب‌وکار کوچک خود؛
- برنامه‌ریزی دولت جهت کاهش قطعی آب و برق که منجر به کاهش کیفیت خدمات هتلداران، رستوران‌ها و نگهداری صحیح از چشمه‌های آب گرم می‌شود؛
- توجه به بهداشت، نظافت و پاکیزگی شهر از جمله خیابان‌ها، مراکز عمومی و فروشگاه‌ها، مساجد، پارک‌ها، سرویس‌های بهداشتی عمومی، مراکز توریستی - گردشگری مانند خود چشمه‌های آب گرم و سایر مراکز از سوی مسئولان و همچنین آموزش مردم در این خصوص؛
- توجه به انواع عوامل آلوده‌کننده آب/خاک و هوا مانند عوامل شیمیایی، فیزیکی، ... و اتخاذ رویکردهای صیانت از محیط زیست؛
- شناسایی و محافظت از انواع حیوانات اهلی و وحشی و همچنین گیاهان منطقه؛
- ارائه مجور برای برگزاری جشن‌ها، کارناوال‌ها و مراسم فرهنگی و مذهبی در هر منطقه.

## منابع

- پورقانی فراهانی، سهیلا، فرهنگی، علی اکبر، مشهدی، سحر (۱۳۹۲). تحلیل شاخص‌های مؤثر بر توسعه صنعت گردشگری روستایی (پیمایشی پیرامون روستای گرمه). مدیریت دولتی، ۵(۱۳)، ۴۱-۶۴.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۹ الف). سخن سردبیر: ماهیت افزونه‌های علمی در حریم دانش اداره و حکمرانی. مدیریت دولتی، ۱۲(۳)، ۳۷۷-۳۷۸.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۹ ب). سخن سردبیر: انگاره دولت شاهد در نقش هدایتگر دولت فاعل. مدیریت دولتی، ۱۲(۴)، ۵۸۴-۵۸۵.
- پورعزت، علی اصغر (۱۴۰۰ الف). سخن سردبیر: طراحی سیستم پشتیبان خطمشی، برای مهار تباه خطمشی‌ها و کژ خطمشی‌ها. مدیریت دولتی، ۱۳(۱)، ۱-۲.
- پورعزت، علی اصغر (۱۴۰۰ ب). طراحی آزمایشگاه خطمشی و آرایش بخردانه صحنه تصمیم برای اجتناب از داستان آزمون و خطا در عرصه حکمرانی قوه مجریه. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۹(۳)، ۱۶۱-۱۷۰.
- چگین، میثم، واعظی، رضا، اصلی پور، حسین (۱۳۹۶). جایگاه خطمشی گردشگری سلامت در توسعه اقتصادی و اجتماعی مبتنی بر راهبردهای اقتصاد مقاومتی. مدیریت دولتی، ۹(۴)، ۶۴۱-۶۶۴.
- عاملی، سعیدرضا، خلقتی، مرضیه (۱۳۹۱). مدیریت دو فضای گردشگری با تأکید بر شهر مجازی توریستی تاریخی تهران - جاذبه‌های مادی و معنوی. مدیریت دولتی، ۴(۹)، ۶۳-۸۲.

عربشاهی کریزی، احمد و آریانفر، مرتضی (۱۳۹۲). گردشگری سلامت و قابلیت‌های گردشگری پزشکی. *جغرافیای فضایی گردشگری*، ۳(۹)، ۱۳۳-۱۵۱.

نظری، محسن، قادری، زاهد، فضلوی، سیده فروزنده (۱۳۹۴). بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر اجرای موفق رویدادهای فرهنگی از دیدگاه گردشگران. *مدیریت دولتی*، ۷(۴)، ۶۹۹-۷۲۰.

## References

- Al-Talabani, H., Kilic, H., Ozturen, A., & Qasim, S. O. (2019). Advancing Medical Tourism in the United Arab Emirates: Toward a Sustainable Health Care System. 11(1), 230. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/1/230>
- Ameli, S.R., Khelghati, M. (2012). Tourism Dual Space Management With Emphasis on Tehran Historic Tourism e City. *Journal of Public Administration*, 9(4), 82-63. (in Persian)
- Amir, A. F., Ghapar, A. A., Jamal, S. A., & Ahmad, K. N. (2015). Sustainable Tourism Development: A Study on Community Resilience for Rural Tourism in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168, 116-122. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.217>
- Andrades, L., & Dimanche, F. (2017). Destination competitiveness and tourism development in Russia: Issues and challenges. *Tourism Management*, 62, 360-376. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.008>
- Arabshahi, A., & Arianfar, M. (2014). Health tourism and medical tourism capabilities. *Geography of Tourism Space*, 3 (9), 133-151. (in Persian)
- Baggio, R., & Sainaghi, R. (2016). Mapping time series into networks as a tool to assess the complex dynamics of tourism systems. *Tourism Management*, 54, 23-33. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.10.008>
- Bourghani Farahani, S., Farhangi, A.A., Mashhadi, S. (2013). An Analysis of Effective Indicators Impacting Rural Tourism Industry Development (A Survey on Garmeh Village), *Journal of Public Administration*, 5(13), 41-64. (in Persian)
- Bowman, K. S. (2011). Sustainable tourism certification and state capacity: Keep it local, simple, and fuzzy. *International Journal of Culture, Tourism Hospitality Research*, 5(3), 269-281.
- Buonincontri, P., Morvillo, A., Okumus, F., & van Niekerk, M. (2017). Managing the experience co-creation process in tourism destinations: Empirical findings from Naples. *Tourism Management*, 62, 264-277. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.04.014>
- Cao, Z., Li, G., & Song, H. (2017). Modelling the interdependence of tourism demand: The global vector autoregressive approach. *Annals of Tourism Research*, 67, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.07.019>
- Carabello, L. (2013). US Domestic Medical Tourism delivers sustainable tourism for America's cities and states. *Journal of Tourism & Hospitality*, 2(2) 1-3.

- Chegin, M., Vaezi, R., Aslipour, H. (2018). The Role of Health Tourism Policy in Economic and Social Development Based on Resistance Economic Strategies. *Journal of Public Administration*, 9(4), 641-664. (in Persian)
- Claveria, O. (2016). Positioning emerging tourism markets using tourism and economic indicators. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 143-153. doi:https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.07.002
- Creswell, J. W., & Guetterman, T. C. (2019). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. USA: Pearson Education, Inc.
- Dedeke, A. (2017). Creating sustainable tourism ventures in protected areas: An actor-network theory analysis. *Tourism Management*, 61, 161-172. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.02.006
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA Sage.
- Domínguez-Gómez, J. A., & González-Gómez, T. (2017). Analysing stakeholders' perceptions of golf-course-based tourism: A proposal for developing sustainable tourism projects. *Tourism Management*, 63, 135-143. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.015
- Dye, T. (2011). *Understanding public policy (13<sup>th</sup> ed.)*, Pearson.
- Fennell, D. (2008). *Ecotourism*. London: Routledge.
- Greenidge, K., & Greenidge, N. (2011). Sustainable tourism development: the case of Barbados. *Economic Review*, 37(1&2), 83-125.
- Gunn, C. A., & Var, T. (2002). *Tourism planning: Basics, concepts, cases (4th ed.)*. New York: Routledge.
- Hall, C. M. (2011). Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: From first-and second-order to third-order change? *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 649-671.
- Hardy, A., & Pearson, L. J. (2018). Examining stakeholder group specificity: An innovative sustainable tourism approach. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 247-258.
- Horowitz, M. D. (2007). Medical tourism-health care in the global economy. *Physician executive*, 33(6), 24 .
- Houghton, C., Casey, D., Shaw, D., & Murphy, K. (2013). Rigour in qualities case-study: research and Human Resource Management Nurse Researcher. *The International Journal of Research Methodology in Nursing and Health Care*, 20(4), 12-17 .
- Izadi, M., Ayoobian, A., Nasiri, T., Joneidi, N., Fazel, M., & Hosseinpourfard, M. (2012). Situation of health tourism in Iran opportunity or threat. *Iranian Journal of Military Medicine*, 14(2), 69-75.
- Jabbari, A., Ferdosi, M., Keyvanara, M., & Agharahimi, Z. (2013). Analysis of medical tourism industry stakeholders: Providing effective strategies in Isfahan, Iran. *Health Information Management*, 9(6), 1-9.

- Jackson, L. A., & Barber, D. S. (2015). Ethical and sustainable healthcare tourism development: A primer. *Tourism & hospitality research*, 15(1), 19-26 .
- Jadhav, S., Yeravdekar, R., & Kulkarni, M. (2014). Cross-border healthcare access in south Asian countries: Learnings for sustainable healthcare tourism in India. *Procedia-Social Behavioral Sciences*, 157, 109-117.
- Jovanović, S., & Ivana, I. J. E. J. (2016). Infrastructure as important determinant of tourism development in the countries of Southeast Europe. EcoForum, "Stefan cel Mare" University of Suceava, Romania, Faculty of Economics and Public Administration - Economy, Business Administration and Tourism Department, 5(1), 1-34.
- Ruggeri, K., Záliš, L., Meurice, C.R., Hilton, I., Ly, T.L., Zupane, Z., & Hinrichsf, S. (2015). Evidence on global medical travel. *Bull World Health Organ*. 93(11): 785-789. doi:<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.14.146027>
- Kaspar, C. (1975). *Die Fremdenverkehrslehre im Grundriss*. Bern, Stuttgart: Paul Haupt.
- Khadaroo, J., & Seetana, B. (2008). The role of transport infrastructure in international tourism development: A gravity model approach. *Tourism Management*, 29(5), 831-840. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.09.005>
- Kolk, A. (2016). The social responsibility of international business: From ethics and the environment to CSR and sustainable development. *Journal of World Business*, 51(1), 23-34. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2015.08.010>
- Lee, C.-F., & King, B. E. (2008). Using the Delphi method to assess the potential of Taiwan's hot springs tourism sector. *International Journal of Tourism Research* 10(4), 341-352.
- Lunt, N., Green, S. T., Mannion, R., & Horsfall, D. (2012). *Quality, safety and risk in medical tourism. Medical tourism: the ethics, regulation, marketing of health mobility*, Routledge, London, p 33, 31 .
- Machnik, A., & Królikowska-Tomczak, A. (2019). Awareness rising of consumers, employees, suppliers, and governments. In A. A. Leal Filho W, Brandli L, Özuyar P, Wall T (Ed.), *Responsible Consumption and Production Engineer: Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals* (pp. 1-15). Cham: Springer.
- Mason, M. (2010). Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews. *Qualitative Social Research*, 11(3), 1-11.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Medical Tourism Index. (2020). 2020-2021 MTI Overview. Retrieved from <https://www.medicaltourism.com/mti/home>
- Meng, W., Xu, L., Hu, B., Zhou, J., & Wang, Z. (2017). Reprint of: Quantifying direct and indirect carbon dioxide emissions of the Chinese tourism industry. *Journal of Cleaner Production*, 163, S401-S409. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.03.177>
- Mi, C., Chen, Y., Cheng, C.-S., Uwanyirigira, J. L., & Lin, C.-T. (2019). Exploring the Determinants of Hot Spring Tourism Customer Satisfaction: Causal Relationships

- Analysis Using ISM. 11(9), 2613. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/9/2613>
- Mirhojjat, N., Lotfali, A., Hossein, S., & Sajjad, F. D. (2020). Identifying and Prioritizing Strategies for Developing Medical Tourism in the Social Security Organization of Iran: A SWOT-AHP Hybrid Approach. *Iranian Journal of Public Health*, 49(10).
- Nazari, M., Ghaderi, Z., Fazlavi, S.F. (2016), Study of Effective Factors on The successful implementation of cultural events from the perspective of tourists, Case study SADEH celebration, *Journal of Public Administration*, 7(4), 699-720. (in Persian)
- Nipon, C. (2016). The patterns of tourism management in hot spring sites in the western thailand. people: *International Journal of Social Sciences*, 2(1).
- Nkemngu. (2012). Sustainable tourism as a springboard for the development of the city of Buea (focus area-case study and applied research on tourism as an instrument for community development). *Journal of Tourism Hospitality*, 1(6).
- Perkumienė, D., Vienažindienė, M., & Švagždienė, B. (2019). Cooperation perspectives in sustainable medical tourism :The case of Lithuania. *Sustainability*, 2019, 11(13), 3584.
- Pourezat, A. A. (2021). “Designing Policy Laboratory and Rational Decision-Making Situation to Avoid Trial and Error in Governance of Executive Branch”. *Journal of Public Administration*, 9(3), 161-170. (in Persian)
- Pourezat, A. A. (2021). Designing policy support system, to avoid rotten-policies and dys-policies. *Public Organizations Management*, 13(1), 1-2. (in Persian)
- Pourezat, A. A. (2021). The idea of the observer state in the guiding role of the present state. *Journal of Public Administration*, 12(4), 584-585. (in Persian)
- Pourezat, A. A. (2021). The nature of scientific contribution in the knowledge of public administration and governance. *Journal of Public Administration*, 12(3), 377-378. (in Persian)
- Quintela, J. A., Costa, C., & Correia, A. (2016). Health, wellness and medical tourism - a conceptual approach Enlightening Tourism: *A Pathmaking Journal*, (6), 1-18.
- Rehman Khan, S. A., Qianli, D., SongBo, W., Zaman, K., & Zhang, Y. (2017). Travel and tourism competitiveness index: The impact of air transportation, railways transportation, travel and transport services on international inbound and outbound tourism. *Journal of Air Transport Management*, 58, 125-134. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.10.006>
- Rivera, M. A. (2017). The synergies between human development, economic growth, and tourism within a developing country: An empirical model for ecuador. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(3), 221-232. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.04.002>
- Ross, K. (2001). Health tourism: an overview. *HSMAI Marketing Review*, 27, 2001 .

- Sharifabadi, A. M., & Ardakani, F. A. (2014). A model for health tourism development using fuzzy TOPSIS and interpretive structural modeling in Yazd province. *Journal of Health Administration*, 17(55).
- Snyder, J., Crooks, V., Johnston, R., & Kingsbury, P. (2013). Beyond sun, sand, and stitches: assigning responsibility for the harms of medical tourism. *Bioethics*, 27(5), 233-242.
- Stauvermann, P. J., & Kumar, R. R. (2017). Productivity growth and income in the tourism sector: Role of tourism demand and human capital investment. *Tourism Management*, 61, 426-433. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.006>
- Struwig, F. W., & Stead, G. B. (2001). *Planning, designing and reporting research*. Cape Town: Pearson Education South Africa.
- Teece, D. J. (2010). Business models, business strategy and innovation. *Long range planning*, 43(2-3), 172-194.
- Theobald, W. F. (2005). *Global Tourism* (3rd ed.). Burlington: Butterworth–Heinemann.
- Tong, Y. (2015). Study on the sustainable development of the hot spring tourism in Heyuan City. *Paper presented at the 2015 International Forum on Energy, Environment Science and Materials* (2015/09).
- United Nations Environment Programme and World Tourism Organisation. (2005). Making tourism more sustainable: A guide for policy makers. Paris: *The United Nations Environment Programme*.
- Wit, B. d. (2017). *Strategy An International Perspective (6th edition edition ed.)*: Cengage Learning
- World Economic Forum. (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019: Travel and Tourism at a Tipping Point. Retrieved from Switzerland: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf)
- World Tourism Organization. (2008). Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook (English version): *World Tourism Organization*.
- World Tourism Organization. (2013). Sustainable tourism for development guidebook: Enhancing capacities for sustainable tourism for development in developing countries. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415496>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: design and methods. Sixth edition*. Los Angeles: SAGE
- Zhi-Hui, L. (2014, 2014/08). The analysis of Henan hot spring tourism resources development of Lushan Mountain. *Paper presented at the 2014 2nd International Conference on Education Technology and Information System (ICETIS 2014)*.