



جغرافیا و روابط انسانی، بهار ۱۴۰۳، دوره ۶، شماره ۴، صص ۳۰۵-۲۸۵

تدوین الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی از دیدگاه خبرگان و جامعه میزبان (مورد مطالعه: شهر سرعین)^۱

جواد معدنی

استادیار، گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۰۹

چکیده

گردشگری آبگرم یا آب‌درمانی یکی از کهن‌ترین و جذاب‌ترین انواع گردشگری بوده و امروزه نیز با رویکردها و شیوه‌های مختلفی اجرا می‌شود. شهر سرعین که به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شهرهای ارائه‌کننده خدمات گردشگری آب‌درمانی در ایران است، به‌عنوان مورد مطالعه تحقیق حاضر در نظر گرفته شده است. هدف اصلی تحقیق حاضر تدوین الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی است که برای اولین بار هم از دیدگاه خبرگان و هم جامعه میزبان استفاده می‌کند. تحقیق حاضر ماهیتاً آمیخته یا ترکیبی بوده که در فاز اول از روش کیفی پنل خبرگان و در فاز دوم از روش کمی پیمایش استفاده کرده است. ابزار گردآوری اطلاعات در فاز اول مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و در فاز دوم، پرسش‌نامه می‌باشد. در فاز اول با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و دردسترس از دو گروه خبرگان و جامعه محلی شهر سرعین جهت احصا شاخص‌ها و مؤلفه‌ها استفاده شد؛ سپس در فاز دوم با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای، ۳۱ نفر از متخصصان در رابطه با موارد استخراج شده نظراتشان را مرقوم نمودند. داده‌های حاصله با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS26 و Smart PLS4 تجزیه و تحلیل شدند. مطابق با یافته‌های تحقیق، ۱۴۲ گزاره خام استخراج شدند که استفاده از شیوه کدگذاری کینگ و هاروکز در ۸۴ کد کلیدی، ۳۴ یکپارچه‌کننده و ۵ کلان دسته‌بندی شدند. در فاز کمی، تمامی شاخص‌ها و مؤلفه‌ها از نظر متخصصان و خبرگان منتخب مورد تأیید و تعمیم قرار گرفتند. مطابق با نتایج تحقیق حاضر، ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی می‌تواند ضمن در نظرگیری ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های مقصد، در رابطه با خلاها و شکاف‌های موجود نیز اطلاعاتی ارائه نماید. این مقوله موجب می‌شود تا ارزیابی فعالیت‌هایی که منجر به ایجاد مزیت رقابتی در مقصد گردشگری پذیر می‌شوند، بیشتر و بهتر شناسایی شوند و تمامی فعالیت‌های مدیریت مقصد به صورت هدفمند و نظام‌مند منجر به بهبود کیفیت خدمات شوند.

واژگان کلیدی: گردشگری؛ گردشگری پایدار؛ گردشگری آب‌درمانی؛ روش ترکیبی؛ سرعین.

^۱ . مقاله حاضر مستخرج از طرح پژوهشی به شماره قرارداد ۱۴۰۲/۵/۹/۲۰۷۰۱ از محل اعتبارات معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه محقق اردبیلی می‌باشد.

گردشگری در چند دهه اخیر به سرعت رشد کرده است و رونق اقتصادی را برای بسیاری از مناطق فراهم کرده است. با افزایش شدید رقابت بین مقاصد، ارزیابی عملکرد مقصد به موضوعی حیاتی در مدیریت مقصد تبدیل شده است (Luo, 2018; Zhang et al, 2011). برای درک بهتر چگونگی بهبود مزیت رقابتی یک مقصد، محققان مطالعات رقابت‌پذیری مقصد را انجام داده‌اند که رقابت با عملکرد مقصد مرتبط است، اما برابر نیست (Gu et al, 2022; Bagus et al, 2019; Spilanis, 2013; Candela, 2012; Nguyen, 2021; Wu & Wu, 2019; Mayer & Vogt, 2016). مورد توجه دولت‌ها و صنایع قرار گرفته است (۱۶۱: ۱۴۰۲). در نتیجه، ارزیابی عملکرد در مدیریت مقصد اغلب با شاخص‌های اقتصادی ساده در مدل‌های توسعه بازاریابی محور جایگزین شده است (Alamineh et al, 2023). بیشتر مطالعات رقابت‌پذیری بر متغیرهای اقتصادی ساده تأکید دارند (Candela, 2012; Kayar & Kozak, 2010; Dwyer et al, 2001). اکثراً شاخص‌هایی چون درآمد، درآمدهای ارزی، ورودی‌های بین‌المللی، درآمد گردشگری داخلی و تعداد اقامت‌های داخلی، در ارزیابی عملکرد مقصد مورد استفاده قرار می‌گیرند (Alamineh et al, 2023). پیامد مستقیم این چنین تحلیل‌هایی، ارائه نتایج ساده و یک‌طرفه از عملکرد مقصد واقعی است که برای تحلیل‌های سیستماتیک عمیق‌تر یا شاخص‌های واقعی عملکرد جامع و پایدار مفید نیست و به همین سبب، نیازمند مطالعات و تحلیل‌های بیشتری است. گردشگری یک "صنعت ترکیبی" است که در آن سازمان‌های دولتی، شرکت‌های خصوصی و انجمن‌های غیرانتفاعی - که همه آن‌ها در اکثر جوامع وجود دارند- در ایجاد محصول و خدمات گردشگری رقابت کرده و همکاری می‌کنند (Dressler & Paunović, 2021; Biruk, 2018). به‌طورکلی، گردشگری به‌عنوان سومین صنعت شناخته شده جهان اهمیت بسیاری دارد که یکی از پتانسیل‌های آن سفر با هدف درمان است (امیری پریان، ۱۳۹۷: ۶۲۶). گردشگری آب‌درمانی یکی از جذاب‌ترین انواع گردشگری است که جاذبه‌های خاص آن، موجب ورود و پذیرش گردشگران مختلف می‌شود (Chen et al, 2023; Papadopoulou, 2020; Csapó & Marton, 2017). گردشگری آب‌درمانی یا آبگرم در مرکز مفهوم نسبتاً گسترده‌تری از گردشگری سلامت قرار می‌گیرد. گردشگری آبگرم جزء مهمی از گردشگری سلامتی است که برای کمک به اقتصاد گردشگری سلامت بسیار مهم و حیاتی است (Kazandzhieva, 2014). در این نوع گردشگری، افراد ضمن ماجراجویی و لذت؛ با تأکید بر سلامت کلی جسم، ذهن و روح خود در طول سفر به دنبال ارتقا و حفظ سلامتشان هستند (Lin, 2013). کشورهای مختلفی در راستای توسعه پایدار گردشگری، ارزیابی‌های مختلفی را صورت داده‌اند (Gao et al, 2021; Seraphin & Gowreesunkar, 2021). این امر به علت توجه ویژه آنها به این مقوله و مزایای متعاقب آن است (Saner et al, 2019; Ibănescu, 2018). در زمینه توسعه گردشگری پایدار، جامعه محلی عنصر حیاتی و کلیدی است؛ زیرا به طور مستقیم تحت تأثیر تکامل آن است (Alamineh et al, 2023). برخی از اندیشمندان معتقدند که توسعه پایدار گردشگری به جوامع محلی و نگرش آنها نسبت به گردشگری مرتبط است (Muresan et al, 2016). به عبارتی کلی‌تر، جامعه محلی جزء مهمی از گردشگری است که ماهیت و شاکله مقصد را تشکیل داده و بر توسعه

¹. mixed industry

آینده هر مقصد گردشگری تأثیر می‌گذارد (Liu et al, 2023; Volgger et al, 2021). از طرفی نیز مطالعات مختلفی به این موضوع اشاره کرده‌اند که ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری، صرفاً معطوف به جامعه محلی و عوامل مرتبط با آن نیست، بلکه جامعه خبرگی و متخصص نیز در این زمینه نقش بسیار حیاتی دارد (Wei, 2022; Chen, 2022; Wang et al, 2020; Palang, D., & Tippayawong, 2019; Luo, 2018). به منظور ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری باید دیدگاه‌ها و نظرات مختلفی مورد بحث و بررسی قرار گیرد. این فرایند تنها با توسعه ابزاری که به طور خاص به نظارت مستمر و ارزیابی فعالیت گردشگری، از نظر تأثیر و تأثراتی که برای مقصد دارد و اختصاص می‌یابد، برآورده می‌شود. همان‌طور که در بسیاری از مطالعات مهم در این زمینه نیز اشاره شده است (Hunter, 1997; Spilanis, 2000; Ko, 2001; Ko, 2005; Spilanis et al., 2009). ارزیابی عملکرد ابزاری حیاتی در ارتقای پایداری مقاصد گردشگری است. ادبیات نظری این حوزه عدم توافق بر سر اصطلاحات اساسی و تعاریف ارزیابی عملکرد مقصد را نشان می‌دهد. درحالی‌که اکثر تحقیقات بر کارایی کسب‌وکار متمرکز شده‌اند، حوزه‌های مختلف ارزیابی عملکرد که بعضاً بسیاری از آنها به توسعه پایدار گردشگری نیز مرتبط هستند، هنوز به خوبی درک نشده‌اند. از همین رو ضرورت دارد تا الگویی جامع و بومی در این زمینه طراحی و تکمیل گردد. شهر سرعین به عنوان یکی از مهم‌ترین شهرهای ایران و حتی خاورمیانه در ارائه خدمات مرتبط با گردشگری آب‌درمانی و آبگرم است. با عطف به ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های زیاد این شهر در زمینه آب‌درمانی، موجب شده است تا محققان در رابطه با ارزیابی عملکرد این شهر در این حوزه، مقاله حاضر را ترتیب دهند. از طرفی نیز، از میان معدود تحقیقات انجام شده در این حوزه موضوعی، صرفاً به ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری پرداخته‌اند و از بررسی هر دو دیدگاه جامعه میزبان و جامعه خبرگی مغفول مانده‌اند به همین سبب نیاز است تا یک الگوی جامع و بومی در زمینه تخصصی گردشگری آب‌درمانی تدوین گردد. هدف اصلی تحقیق حاضر، تدوین الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی از دیدگاه خبرگان و جامعه میزبان است که در بخش‌های بعدی، مبانی نظری، روش‌شناسی، یافته‌های تحقیق، بحث و نتیجه‌گیری مطرح می‌شوند.

مبانی نظری

گردشگری آب‌درمانی

گردشگری آب‌درمانی یا آبگرم مفهومی علمی در رابطه با گردشگری و سلامت است که مفهوم جدیدی هم نیست (Papadopoulou, 2020). استدلال می‌شود که مردم در دهه ۱۸۰۰ شروع به سفر یا بازدید از شهرک‌های آبگرم کردند، عملی که کشش قابل توجهی در سراسر جهان به دست آورده است (Okech, 2014). در حال حاضر خدمات آبگرم نه تنها مورد تقاضای گردشگران بین‌المللی بلکه گردشگران داخلی نیز می‌باشد (Hashemi et al, 2015). بسته به هدف و گزینه‌های درمانی موجود، خدمات اسپا بخشی از گردشگری سلامت را تشکیل می‌دهد و بین پزشکی و سلامتی رتبه بندی می‌شود. حضور در آبگرم یکی از فعالیت‌های افراد فعال و آگاه به سلامت بوده است (Papadopoulou, 2020). تمرکز اصلی گردشگری سلامت بر خدمات ساخته شده بر روی آب حرارتی و دارویی است، با این حال، سایر اشکال کلاسیک عرضه گردشگری سلامت (مانند آب و هوای سالم، اتاق‌های پزشکی، درمان دارویی و...) نیز باید مورد تأکید قرار گیرند (Csapó & Marton, 2017).

گردشگری آبگرم با خدمات متعددی مشخص شده است. برخی از درمان‌های آبگرم مبتنی بر آب عبارت‌اند از: آب‌درمانی، تالاسوتراپی، بالنیوتراپی و درمان‌های زیبایی؛ درمان‌های آبگرم، ماساژ، پلویید درمانی، اقلیم‌درمانی، صدا درمانی، رنگ درمانی، هلیوتراپی و ورزش و... (Yurcu, 2017). البته، این نوع از گردشگری صرفاً برای درمان یا تریابی نیست؛ بلکه با اهداف جنبه‌های روانی، فیزیولوژیکی یا جامعه‌شناختی نیز انجام می‌شود (Papadopoulou, 2020). علاوه بر این، گردشگری آبگرم به مردم اجازه می‌دهد تا سرگرم شوند و از روتین‌های استرس‌زا روزانه یا کاری خود استراحت کنند (Yurcu, 2017). در نتیجه، انجمن بین‌المللی اسپا^۱ (ISPA) آب‌درمانی‌ها یا اسپاها را به‌عنوان مکان‌هایی تعریف می‌کند که در آن خدمات حرفه‌ای برای ارتقای رفاه مردم از طریق شاداب کردن بدن، ذهن و همچنین روح ارائه می‌شود (Hyde-Smith, 2012).

ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری

تعریف مفهوم "عملکرد" و روش‌های مختلف اندازه‌گیری آن دشوار است و مفاهیمی چون رقابت‌پذیری و کارایی اقتصادی به‌تنهایی و... نیز نمی‌توانند عملکرد را تعریف کنند و نیازمند بررسی و تحلیل‌های دقیق و مختلفی است (Gomezelj & Mihalič, 2008). عملکرد مقصد گردشگری^۲ (TDP) باید مفهومی جامع‌تر باشد و نه تنها به رشد و تولید اقتصادی، بلکه به بلوغ توسعه بازار گردشگری، کارایی، بهبود کیفیت و بهبود اجتماعی و زیست‌محیطی از طریق گردشگری اشاره کند (Luo, 2018).

مبانی مفهومی عملکرد مقصد اگرچه مفهوم عملکرد از اوایل دهه ۱۹۸۰ در مطالعات مدیریت مورد بحث قرار گرفته است، هیچ توافقی در مورد تعریف اساسی آن وجود ندارد. به نظر می‌رسد اثربخشی بهترین بیان عملکرد در مدیریت سازمانی و استراتژیک باشد (Barros et al, 2011). در سال‌های اخیر، نحوه عملکرد مقاصد گردشگری و چگونگی ارزیابی آنها به مباحث و سؤالاتی عمیقاً مورد تأمل در سراسر جهان تبدیل شده است (Luo, 2018). ارزیابی علمی عملکرد مقصد گردشگری در رابطه با دیدگاه همه جانبه بر شاخص‌های عملکرد توسعه، اصلاح انحراف از عملکرد سنتی، تقویت مدیریت صنعت، اجتناب از ارتقای کور و توسعه ناکارآمد، حفاظت از منابع طبیعی و فرهنگی، بهبود کارایی مدیریت، دستیابی به عدالت اجتماعی و در نهایت ارتقای پایداری است (Lew et al, 2015). یک چهارچوب اندازه‌گیری عملکرد زنجیره ارزش گردشگری را برای درک بخش‌های مختلف گردشگری ارائه می‌دهد (Yıldırım, 2006). امروزه، تحقیقات در مورد عملکرد مقصد گردشگری به طور قابل توجهی افزایش یافته است، و به‌ویژه در زمینه‌های زیر غنی است: شرکت‌های گردشگری؛ صنعت هتل‌ها؛ مشارکت؛ عملکرد پژوهشی در گردشگری و مهمان‌نوازی؛ بازاریابی؛ عملکرد زیست‌محیطی در بخش مسکن؛ رضایت مقصد حمل و نقل عمومی؛ ارزیابی عملکرد مقصد؛ شاخص‌های عملکرد پایدار سیاست‌های توسعه گردشگری؛ اطلاعات وب سایت و کیفیت برند مقصد (Wise, 2016; Lew et al, 2015; Gabrila, 2013). این مطالعات تنوع تحقیقات عملکرد را نشان می‌دهند (Luo, 2018). تجزیه و تحلیل ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری نباید فقط مدیریت کسب‌وکار یا خواسته‌های مشتری را در نظر بگیرد، چراکه توسعه مقصد دیگر تنها به رشد صنعتی یا اقتصادی معطوف نمی‌شود (González-Rodríguez et al, 2023).

¹. International Spa Association (ISPA)

². Tourist destination performance (TDP)

اندیشمندان و متخصصان مختلفی عملکرد را به گونه‌ای متفاوت تعریف می‌کنند. با توجه به ادبیات نظری عملکرد، سه حوزه اصلی در این مفهوم وجود دارد (Van Dooren et al, 2010). اولین مورد عملکرد رفتاری است که به کنش یا رفتار مشاهده شده مرتبط با اهداف سازمانی اشاره دارد (Campbell et al, 1990). دوم عملکرد نتایج است که بر دستاورد یا نتیجه کار یا سایر فعالیت‌ها تأکید دارد (Bernardin, 1995). در نهایت، عملکرد یکپارچه نشان می‌دهد که هم فرایندهای رفتار و هم نتایج فعالیت باید اندازه‌گیری شوند (Brumbrach, 1988). درست است که دومین مورد به‌طور کلی بیشتر شناخته شده است؛ اما تمام سه مورد مذکور، راهی برای فهم ارزیابی عملکرد مقصد ارائه می‌دهند (Luo, 2011). ارزیابی عملکرد گردشگری باید به نتایج توسعه با تمرکز بر فرایند توسعه و در نظر گرفتن رابطه نسبت ورودی به ستانده و هزینه‌ها و منافع توجه فرایندهای داشته باشد (Luo, 2018). یک ارزیابی جامع و عینی عملکرد باید هم ورودی‌ها و هم خروجی‌ها را در نظر بگیرد، و نه تنها باید بر رشد اقتصادی قابل اندازه‌گیری و بهبود کارایی صنعتی تمرکز کند، بلکه اهمیت اثربخشی سرمایه‌گذاری‌ها، افزایش مزایای اجتماعی و حفاظت از محیط‌زیست را نیز تشخیص دهد (Timothy, 2012; Mihalič, 2000). همچنین، عملکرد مقصد نباید تنها به گردشگری محدود شود، بلکه باید بر برنامه‌های عمومی که به نفع ساکنان و توسعه جامعه به طور کلی تر است، تمرکز کند (Lonti et al, 2012).

ویژگی‌های چندوجهی مقاصد گردشگری چالش قابل توجهی را برای همسویی منابع و جاذبه‌های گردشگری با انگیزه‌ها و ترجیحات توریستی ایجاد می‌کند (Lee, 2016; Formica & Uysal, 2006). لازم¹ (۱۹۹۵) ویژگی‌های مقصد را به دو گروه عمده تقسیم کردند. گروه اولیه شامل ویژگی‌های ذاتی مانند منابع طبیعی، بوم‌شناسی، آب‌وهوا، معماری تاریخی و فرهنگی است، در حالی که ویژگی‌های ثانویه آن پیشرفت‌هایی هستند که به طور خاص برای گردشگری مانند هتل‌ها، حمل‌ونقل، خدمات غذایی و سرگرمی ایجاد شده‌اند. اولی اغلب چیزی است که گردشگر را به بازدید از یک مقصد خاص ترغیب می‌کند، اما مؤلفه‌های دوم کیفیت تجربه یک مقصد را افزایش می‌دهد (Gu et al, 2022).

ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی

یک مقصد یک محصول صرف نیست، بلکه سیستمی است متشکل از ذینفعان متعدد با روابط پیچیده است (Barrado, 2004). در محیط رقابتی امروز، یک مقصد گردشگری «در حال حاضر اغلب دیگر به‌عنوان مجموعه‌ای از منابع طبیعی، فرهنگی، هنری و زیست محیطی منطقه دیده نمی‌شود، بلکه به‌عنوان یک محصول کلی جذاب در دسترس در یک منطقه خاص دیده می‌شود: یک مجموعه پیچیده و یکپارچه. خدمات ارائه شده توسط مقصدی که تجربه تعطیلات را فراهم می‌کند و نیازهای گردشگر را برآورده می‌کند» (Rašovská et al, 2020). بنابراین، هرچه محصول/خدمات گردشگری پیچیده تر باشد، تعداد ارائه دهندگان خدمات در مقصد بیشتر است که در ایجاد زنجیره ارزش گردشگری مشارکت می‌کنند، حتی اگر مشتریان یک مقصد را به‌طور کلی درک کنند (Caber et al, 2012). برای اینکه یک مقصد به اهداف اجتماعی و اقتصادی دست یابد، باید منافع دریافتی از گردشگری را در عین ارائه کالاها و خدمات باکیفیت بالا برای رضایت بازدیدکنندگان داخلی و بین‌المللی به حداکثر برساند (Rašovská et al, 2020)؛

1. Laws

بنابراین، درک نیازهای مشتریان و انتظارات کیفیت نه تنها برای ارائه دهندگان کسب و کار، بلکه برای دولت‌ها نیز از اهمیت بالایی برخوردار است؛ بنابراین، مقامات و مدیران مقصد باید آن ویژگی‌های مقصد را که حیاتی‌ترین عوامل تعیین‌کننده در رضایت مشتری هستند، شناسایی کنند (Caber et al, 2012).

گردشگری آب‌درمانی یکی از انواع گردشگری است که پتانسیل رشد بسیار بالای آن نشان‌دهنده یک جریان درآمد جدید برای بسیاری از هتل‌ها به منظور سرمایه‌گذاری است (Kiatkawsin & Han, 2017). عوامل مختلفی در ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی تأثیرگذارند که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود. برخی از محققان و اندیشمندان بر جاذبه‌ها، امکانات رفاهی، دسترسی، تصویر مقصد، قیمت و درک مقصد تمرکز کرده‌اند (Buhalis, 2003; Middleton & Clarke, 2001) و برخی دیگر بر کیفیت غذا، ایمنی و امنیت؛ ارتباطات؛ اطلاعات مقصد، کیفیت حمل و نقل ارائه شده، و تمیزی مقصد؛ کیفیت خدمات و رضایت مشتری و... تمرکز کرده‌اند (Crompton & Love, 1995; Otto & Ritchie, 1995). با توجه به خدمات منحصر به فرد ارائه شده توسط اپراتورهای اسپای سلامتی در کشورهای مختلف، توجه به ابعاد مختلف عملکرد گردشگری آنها ضروری است (Han et al, 2017). همچنین، در صورت بالا بودن کیفیت خدمات این نوع گردشگری می‌تواند کمک کند تا تجربه مشتریان خود را بهبود یابد (Lo et al, 2015). می‌توان مؤلفه‌های عملکرد گردشگری آب‌گرم سلامتی را در پنج عامل طبقه‌بندی کرد که عبارت‌اند از (۱) کیفیت درمان، (۲) تنوع گزینه‌های خدمات (کیفیت خدمات افزایش یافته)؛ (۳) قیمت، (۴) درمانگران و کارکنان خدمات، و (۵) امکانات و تسهیلات (Kucukusta et al, 2017; Hashemi et al, 2015). اولین بعد، کیفیت درمان است (Lo et al, 2015; Hansen, 2014). با این وجود، اساسی‌ترین جنبه هر ارائه‌دهنده خدمات، کیفیت محصولات اصلی آن است (Hansen, 2014). عامل دوم، تنوع گزینه‌های خدمات است که از منطقه‌ای به منطقه دیگر فرق می‌کند. مثلاً غذا و نوشیدنی به طور مشابه، برای کسب و کار آب‌گرم سلامتی، برنامه‌های درمانی محصولات اصلی آن در نظر گرفته می‌شوند (Han et al, 2017). گزینه‌های مختلف خدمات به ویژه مهم هستند؛ زیرا این عامل احتمالاً تصمیمات و رفتار مسافران بین‌المللی را تعیین می‌کند. این بعد شامل انواع مختلفی از محصولات، ناهمگونی درمان‌ها و سایر برنامه‌های پزشکی/حرفه‌ای است (Atienza et al., 2014; Snoj & Mumel, 2002). به طور مشابه قیمت نیز یکی از عوامل اصلی در ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی است. مشتریان معمولاً قیمت واقعی محصول را به خاطر نمی‌آورند، اما قیمت محصول را به شیوه‌ای معنادار برای خود رمزگذاری می‌کنند (قیمت درک شده) (Zeithaml, 1982). در بخش گردشگری سلامتی، به دلیل تنوع خدمات/محصولات ارائه شده، قیمت‌ها بسیار متفاوت است. در پیچیدگی این محیط قیمت‌گذاری، استفاده از قیمت درک شده برای شناسایی نقش آن مناسب است (Chua et al, 2015). درمانگران و کارکنان خدماتی چهارمین آیت مهم هستند. عملکرد درمانگران و کارکنان خدمات بیشتر به کیفیت تعاملات بین کارکنان (درمانگران/کارکنان) و مشتریان مربوط می‌شود که در طول فرایند ارائه خدمات (یا درمان) انجام می‌شود (Thuong, 2016). دانش و حسن نیت درمانگران و کارکنان، آمادگی آنها برای ارائه خدمات یا درمان‌های عالی، توانایی آنها در انجام درمان‌ها یا خدمات وعده داده شده به شیوه‌ای قابل اعتماد و دقیق، و تمایل آنها برای ارائه مراقبت واقعی و توجه فردی به مشتریان یا گردشگران است (Han et al, 2017). تسهیلات و امکانات آخرین عامل اجرای گردشگری آب‌گرم سلامتی است. این بُعد بیشتر به چیزهای ملموس و طیف کامل امکانات مربوط می‌شود (Kucukusta & Guillet, 2014; Tsai et al, 2012). به طور خاص، امکانات اتاق درمان، استخر-جکوزی،

گرداب، اتاق بخار، سونا، عوامل محیط فیزیکی محیط (آرامش جو، دما، موسیقی و رایحه‌ها)، شلوغی، طراحی، دکور، مبلمان و ناهمگونی امکانات/تجهیزات/اطراف و.. است که با توجه به انواع محصولات و خدمات اسپا، اجزای مهم این بعد هستند (Chua et al, 2015; Kucukusta & Guillet, 2014; Tsai et al, 2012).

دیدگاه جامعه میزبان و خبرگان در رابطه با ارزیابی عملکرد گردشگری

مطالعه نگرش‌ها، افکار و احساسات ساکنان محلی، یکی از راه‌های محققان برای به دست آوردن اطلاعات در مورد اثرات گردشگری است (Alamineh et al, 2023). ساکنان یا جامعه محلی به عنوان آنی‌ترین و مستقیماً متأثرترین گروه، نسبت به تأثیرات گردشگری حساس‌تر هستند. آنها می‌توانند ارزیابی نسبتاً مناسبی از توسعه گردشگری فعلی داشته باشند (Gu et al, 2022). توسعه پایدار و پر رونق گردشگری وابسته به ادراک جوامع محلی از گردشگری و گردشگران است و در نتیجه باید با در نظر گرفتن نیازها و خواسته‌های جامعه میزبان توسعه یابد. به این دلیل است که نگرش جامعه برای حفظ بازدیدکنندگان، رضایت و بازرسی‌های مکرر و همچنین برای تلاش‌های آینده توسعه گردشگری به‌طور کلی ضروری است (Andriotis, 2005). برخی از خبرگان معتقدند که عوامل مختلفی در ارزیابی عملکرد مقاصد ارائه‌کننده گردشگری آب‌درمانی تأثیر گذارند که می‌توانند در زمینه‌های آرامش و آسودگی، سلامت و زیبایی قرار می‌گیرند (Han et al, 2017). در حال حاضر مطالعات متعددی برای ارزیابی و تحلیل اهمیت توسعه گردشگری و مشارکت جامعه خبرگان و جامعه محلی در حال انجام است (Halim et al, 2022; Ravikumar et al, 2022; Litheko & Potgieter, 2021). با این وجود، مطالعات ناکافی در مورد جامعه خبرگان و جامعه محلی در مورد گردشگری آب‌درمانی در مناطق گردشگرپذیر انجام شده است. تحقیقات قبلی در مورد ادراک جامعه محلی از توسعه گردشگری عمدتاً بر کشورهای جهان اول متمرکز شده‌اند، با تنها مطالعات کمی که بر کشورهای در حال توسعه متمرکز شده است (Medina-Muñoz & Medina-Muñoz, 2014; Ward & Berno, 2011). به همین سبب، این تحقیق ضمن بررسی این مورد، به دنبال پرکردن شکاف نظری به وجود آمده در این حوزه نیز هست.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع، جزء تحقیقات آمیخته یا ترکیبی می‌باشد که در دو فاز کیفی و کمی صورت می‌پذیرد. در فاز کیفی ابتدا با استفاده از روش پنل خبرگان؛ مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی از دیدگاه خبرگان و جامعه میزبان استخراج می‌شوند و سپس در فاز کمی، یعنی روش پیمایش؛ مورد بررسی قرار می‌گیرند. مشارکت‌کنندگان فاز کیفی از دو جامعه خبرگان و میزبان بودند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند شناسایی و مورد مصاحبه قرار گرفتند. ابزار مورد استفاده در این فاز مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته بودند که در هر پنل به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفتند. پنل اول شامل خبرگان حوزه مدیریت خدمات بهداشتی؛ مدیریت گردشگری؛ حوزه مدیریت برنامه‌ریزی شهری؛ مدیریت عملکرد؛ مدیریت دولتی؛ جامعه‌شناسی؛ علوم اجتماعی هستند که در این زمینه هم سابقه اجرایی و هم آکادمیک دارند. پنل دوم شامل مطلعان جامعه میزبان یا محلی شهر سرعین می‌باشند که با استفاده از نمونه‌گیری دردسترس انتخاب شدند. به دلیل گستردگی غیر همگون بودن افراد جامعه محلی، از مطلعانی استفاده شد که هم در این زمینه سابقه فعالیت داشته و هم به‌نوعی در رابطه با گردشگری سلامت آشنایی نسبی دارند که برخی از آنها نیز هم کارشناس یا شاغل در این حوزه هستند و هم جزء بومیان شهر

سرعین می‌باشند. رویکرد اصلی در روش کیفی بدین صورت بوده است که با استفاده از روش کیفی پنل خبرگان، مصاحبه‌ها گردآوری شدند و سپس با استفاده از شیوه کدگذاری کینگ و هاروکز^۱ (۲۰۱۰) بهره برده شده است که با استفاده از رویکرد استقرایی، گزاره‌ها در سه دسته "کلیدی، یکپارچه‌کننده و کلان"^۲ دسته‌بندی شده و در نهایت به الگوی مورد نظر تبدیل شدند. پس از استخراج این موارد؛ در فاز بعدی، تمامی مؤلفه‌ها و شاخص‌های استخراج شده با استفاده از ابزار پرسش‌نامه جهت بررسی و تحلیل به خبرگان مدیریت گردشگری سلامت و ارزیابی عملکرد ارسال شدند که تعداد ۳۱ نفر به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند. این افراد با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای شناسایی شدند و نتایج حاصل با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS26 و Smart PLS4 تجزیه و تحلیل شدند.

روش پنل خبرگان یکی از مهم‌ترین روش‌های کیفی است که به صورت ساختاریافته و به منظور شفاف‌سازی دلایل نظرات متفاوت خبرگان صورت می‌پذیرد (Craheix et al, 2016). در این پنل‌ها، به تعدادی از شرکت‌کنندگان (معمولاً ۶- تا ۱۰ نفر) اجازه می‌دهند تا یک موضوع خاص را به شیوه ای بدون ساختار و یا تحت راهنمایی یک ناظم ماهر؛ مواردی را مورد بحث قرار دهند (Gualotuña Parra et al, 2021). در نظر گرفته شده است که بحث اولیه کاملاً گسترده باشد تا شرکت‌کنندگان در هنگام تعامل راحت تر باشند (Frewer et al, 2011).

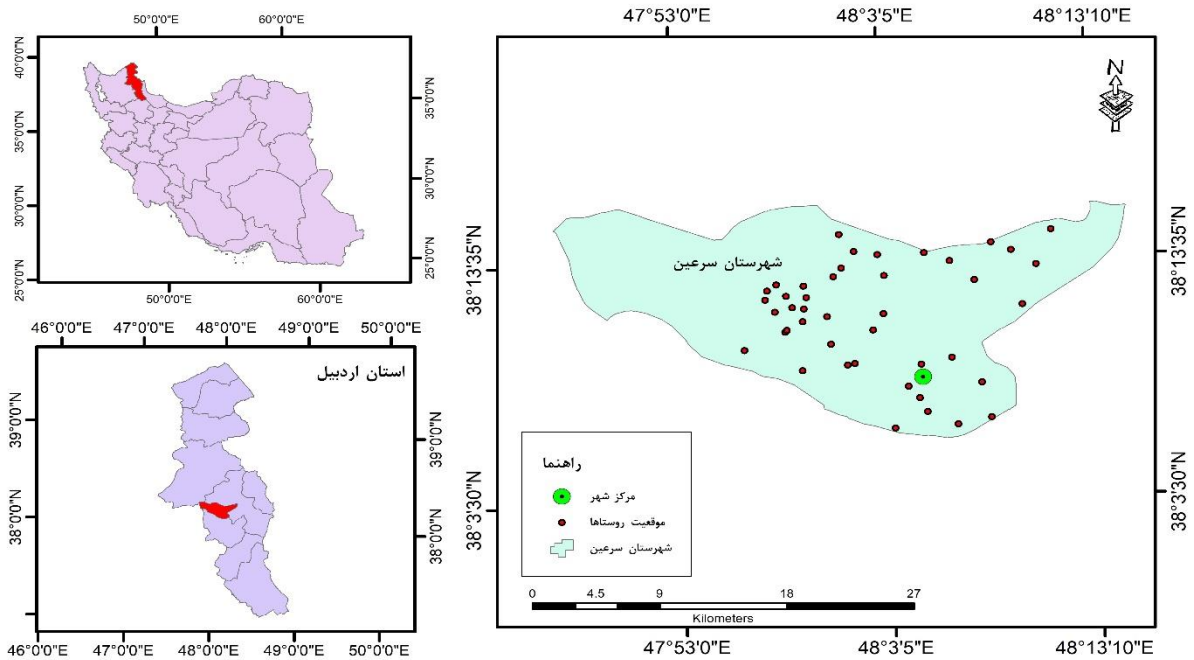
یافته‌های تحقیق

محدوده مورد مطالعه

سرعین یکی از شهرهای گردشگرپذیر حوزه سلامت و آب در استان اردبیل است که در غرب این استان واقع شده است. این شهر از سمت غرب با شهرستان نیر؛ از شرق با شهر اردبیل و از شمال با مشگین شهر همسایه است. شهر سرعین در ۴/۰۸ درجه طول شرقی و ۰۹/۳۸ درجه عرض شمالی با مساحتی بیش از ۱۲۸۰۰۰۰ مترمربع در ۲۸ کیلومتری غرب شهر اردبیل قرار دارد. ارتفاع متوسط شهر از سطح دریا ۱۶۵۰ متر می‌باشد.

¹. King & Horrocks

². Key, Integrative, Overarching



شکل ۱. محدوده مورد مطالعه، شهر سرعین

فاز اول: روش کیفی پنل خبرگان

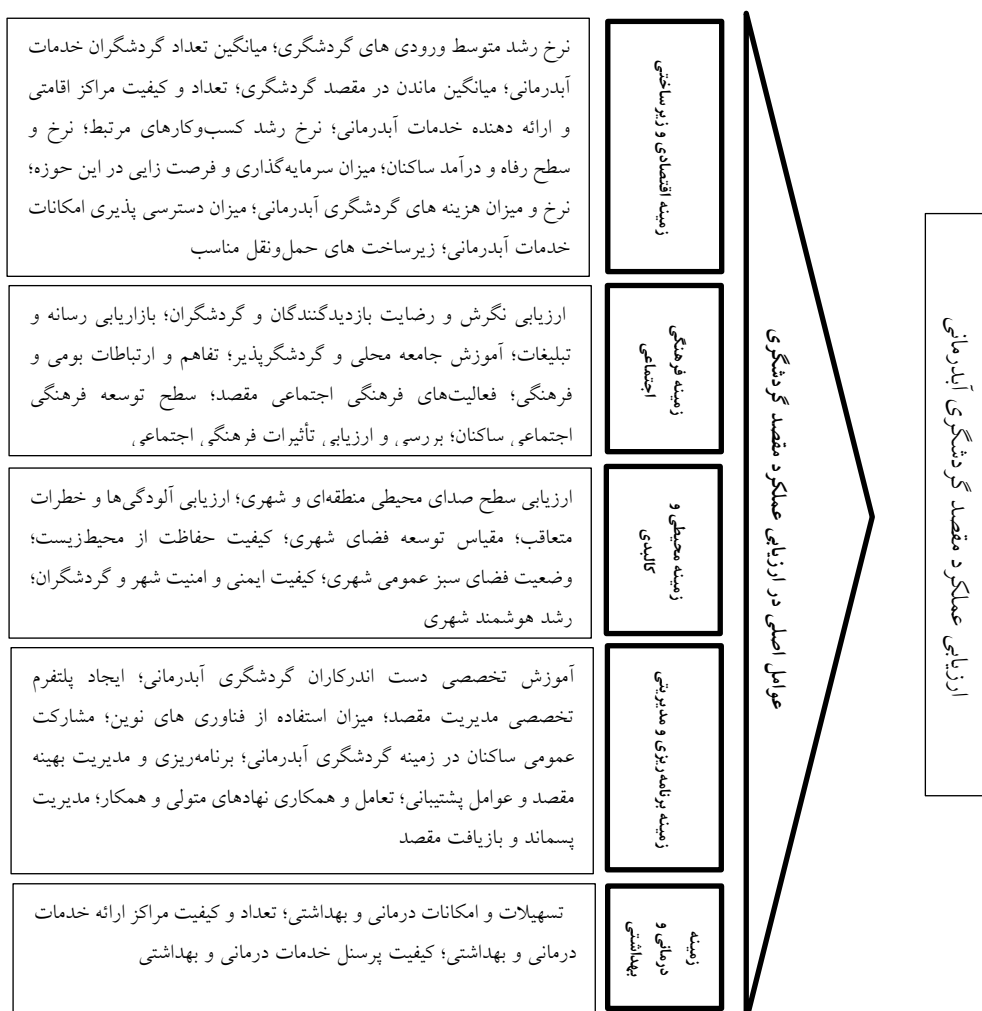
با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، پنل اول تشکیل شد و سؤالاتی در زمینه ارزیابی عملکرد گردشگری سلامت در شهر سرعین از خبرگان امر پرسیده شد. تمامی موارد با هماهنگی هریک از آنها ضبط گردیدند و پس از پایان جلسه به صورت مکتوب مرقوم شدند. در مرحله دوم نیز پنل دوم به همین منوال در ۱ الی ۲ ساعت به طور انجمید. در نهایت با تجمیع تمامی مصاحبه‌ها و کدگذاری اولیه، ۱۴۲ گزاره خام استخراج شدند. سپس با استفاده از شیوه کدگذاری کینگ و هاروکز ۸۴ کد کلیدی، ۳۴ یکپارچه‌کننده و ۵ کلان دسته‌بندی شدند که کدهای یکپارچه‌کننده و کلان در جدول ۱ نمایه شده‌اند.

جدول ۱. کدهای یکپارچه‌کننده و کلان

کدهای یکپارچه‌کننده	کد کلان
نرخ رشد متوسط ورودی‌های گردشگری؛ میانگین تعداد گردشگران خدمات آب‌درمانی؛ میانگین ماندن در مقصد گردشگری؛ تعداد و کیفیت مراکز اقامتی و ارائه‌دهنده خدمات آب‌درمانی؛ نرخ رشد کسب‌وکارهای مرتبط؛ نرخ و سطح رفاه و درآمد ساکنان؛ میزان سرمایه‌گذاری و فرصت‌زایی در این حوزه؛ نرخ و میزان هزینه‌های گردشگری آب‌درمانی؛ میزان دسترسی‌پذیری امکانات خدمات آب‌درمانی؛ زیرساخت‌های حمل‌ونقل مناسب	زمینه اقتصادی و زیرساختی
تسهیلات و امکانات درمانی و بهداشتی؛ تعداد و کیفیت مراکز ارائه خدمات درمانی و بهداشتی؛ کیفیت پرسنل خدمات درمانی و بهداشتی	زمینه خدمات درمانی و بهداشتی
آموزش تخصصی دست‌اندرکاران گردشگری آب‌درمانی؛ ایجاد پلتفرم تخصصی مدیریت مقصد؛ میزان استفاده از فناوری‌های نوین؛ مشارکت عمومی ساکنان در زمینه گردشگری آب‌درمانی؛ برنامه‌ریزی و مدیریت بهینه مقصد و عوامل پشتیبانی؛ تعامل و همکاری نهادهای متولی و همکار؛ مدیریت پسماند و بازیافت مقصد	زمینه برنامه‌ریزی و مدیریتی

کدهای یکپارچه کننده	کد کلان
ارزیابی سطح صدای محیطی منطقه‌ای و شهری؛ ارزیابی آلودگی‌ها و خطرات متعاقب؛ مقیاس توسعه فضای شهری؛ کیفیت حفاظت از محیط‌زیست؛ وضعیت فضای سبز عمومی شهری؛ کیفیت ایمنی و امنیت شهر و گردشگران؛ رشد هوشمند شهری	زمینه محیطی و کالبدی
ارزیابی نگرش و رضایت بازدیدکنندگان و گردشگران؛ بازاریابی رسانه و تبلیغات؛ آموزش جامعه محلی و گردشگرپذیر؛ تفاهم و ارتباطات بومی و فرهنگی؛ فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی مقصد؛ سطح توسعه فرهنگی اجتماعی ساکنان؛ بررسی و ارزیابی تأثیرات فرهنگی اجتماعی	زمینه فرهنگی اجتماعی

با عطف به مؤلفه‌ها و شاخص‌های جدول فوق ملاحظه می‌شود همه موارد برگرفته از شرایط و زمینه‌های پایه‌ای و اساسی شهر سرعین در حوزه گردشگری آب‌درمانی بوده و به‌عنوان عوامل اصلی در ارزیابی عملکرد این گردشگری در شهر سرعین می‌باشند. به‌منظور بررسی و تأیید موارد مذکور، نیاز است تا نظرات متخصصان و خبرگان نیز در این رابطه اقداماتی صورت پذیرد. از همین رو، در فاز دوم تحقیق، یعنی روش کمی پیمایش، هریک از موارد فوق در پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته با طیف ۵ گانه لیکرت برای خبرگان ارسال و نظراتشان احصا شد.



شکل ۲. الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی

در شکل ۲، الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی از دیدگاه خبرگان و جامعه میزبان تدوین شده است. مؤلفه‌ها و شاخص‌های فوق به‌عنوان عوامل اصلی در ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی می‌باشند که در ادامه، هریک از آنها توضیح داده می‌شوند.

عواملی چون "نرخ رشد متوسط ورودی‌های گردشگری؛ میانگین تعداد گردشگران خدمات آب‌درمانی؛ میانگین ماندن در مقصد گردشگری؛ تعداد و کیفیت مراکز اقامتی و ارائه‌دهنده خدمات آب‌درمانی؛ نرخ رشد کسب‌وکارهای مرتبط؛ نرخ و سطح رفاه و درآمد ساکنان؛ میزان سرمایه‌گذاری و فرصت‌زایی در این حوزه؛ نرخ و میزان هزینه‌های گردشگری آب‌درمانی؛ میزان دسترسی‌پذیری امکانات خدمات آب‌درمانی" به‌عنوان عوامل زمینه اقتصادی و زیرساختی در الگوی ارزیابی عملکرد گردشگری آب‌درمانی در نظر گرفته شدند. همان‌طور که در قبل نیز اشاره شد، عوامل اقتصادی و زیرساختی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل گردشگری می‌باشند که اندیشمندان و محققان مختلفی نیز به آن اشاره داشته‌اند. نرخ و میزان هزینه‌های گردشگری آب‌درمانی؛ میزان دسترسی‌پذیری امکانات خدمات آب‌درمانی جزء اولین آیتم‌هایی هستند که گردشگران به آنها توجه ویژه‌ای خواهند داشت. در این زمینه، نیاز است تا میزان و نرخ رشد ورودی‌های گردشگری؛ میانگین ماندن در مقصد گردشگری و میانگین تعداد گردشگران خدمات آب‌درمانی سنجیده و محاسبه شوند. در فصول پربازدید و گردشگرپذیر نسبت به فصول کم‌رونق؛ این میزان بسیار بالا خواهد بود و به همین سبب نیاز است تا با تحلیل شکاف و اندازه این دو اختلاف، بررسی و تصمیم‌گیری‌های لازم به عمل آید. تعداد و کیفیت مراکز اقامتی و ارائه‌دهنده خدمات آب‌درمانی مهم است؛ چراکه آمار رسمی در این زمینه نشان می‌دهند که بالای ۹۰ درصد این مراکز به صورت خصوصی و غیردولتی مدیریت و اداره می‌شوند. به همین سبب نیاز است در رابطه با کیفیت ارائه خدمات آنها نیز اقداماتی به عمل آید. همچنین، از آنجایی که گردشگری یک پدیده چندوجهی است، لذا کسب‌وکارهای متقارن و حتی موازی مرتبط با آن نیز تأثیرپذیری و تأثیرگذاری زیادی در این زمینه خواهند داشت. به همین سبب، بایستی هم نرخ و سطح رفاه و درآمد ساکنان و هم نرخ رشد کسب‌وکارهای مرتبط را مدنظر قرار داد. عواملی چون "ارزیابی نگرش و رضایت بازدیدکنندگان و گردشگران؛ بازاریابی رسانه و تبلیغات؛ آموزش جامعه محلی و گردشگرپذیر؛ تفاهم و ارتباطات بومی و فرهنگی؛ فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی مقصد؛ سطح توسعه فرهنگی اجتماعی ساکنان؛ بررسی و ارزیابی تأثیرات فرهنگی اجتماعی" به‌عنوان عوامل اصلی فرهنگی اجتماعی در این ارزیابی هستند. در طول دهه‌های گذشته، صنعت گردشگری و متخصصان آن از این ایده حمایت کرده‌اند که مقاصد می‌توانند با اتخاذ شیوه‌های تجاری پایدار به همراه توجه به مردم محلی به جایگاهی موفق دست یابند. همچنین، ساکنان نه تنها خدماتی را به بازدیدکنندگان ارائه می‌دهند، بلکه فرهنگ محلی را تجسم می‌کنند که در صورت مثبت بودن، می‌تواند مقصدی مهمان‌نواز و جذاب برای بازدیدکنندگان ایجاد کند. از همین رو توجه به عوامل فرهنگی اجتماعی بسیار پررنگ‌تر از قبل شده است. ارزیابی نگرش و رضایت بازدیدکنندگان و گردشگران در گرو حمایت ساکنان از گردشگری آب‌درمانی است. گردشگر در جامعه محلی حضور می‌یابد و نیاز است تا جامعه محلی در این زمینه آموزش داده شود تا ریسک و خطرات احتمالی که ناشی از مباحث فرهنگی اجتماعی هستند به حداقل ممکن برسند. یکی از مهم‌ترین اقدامات بازاریابی رسانه و تبلیغات است که هم معرف جامعه گردشگرپذیر و هم ارائه نکات اساسی در زمینه تفاهم و ارتباطات بومی و فرهنگی است. همچنین فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی مقصد نیز می‌توانند به‌عنوان

مکملی در راستای تضمین امنیت فکری و روانی جامعه باشند تا سطح توسعه فرهنگی اجتماعی ساکنان را ارتقا ببخشند.

عواملی چون "ارزیابی سطح صدای محیطی منطقه‌ای و شهری؛ ارزیابی آلودگی‌ها و خطرات متعاقب؛ مقیاس توسعه فضای شهری؛ کیفیت حفاظت از محیط‌زیست؛ وضعیت فضای سبز عمومی شهری؛ کیفیت ایمنی و امنیت شهر و گردشگران؛ رشد هوشمند شهری" به‌عنوان عوامل محیطی و کالبدی در نظر گرفته شده‌اند. از آنجایی که گردشگری هم در قبال جامعه محلی و هم جامعه گردشگری صورت می‌پذیرد، لذا نمی‌توان تأثیر و تأثرات مربوطه را منفک از یکدیگر دانست. افزایش حجم حضور گردشگران در مقصد گردشگرپذیر تنها آلودگی بصری و صوتی ایجاد نمی‌کند، بلکه می‌تواند خطرات و آسیب‌های متفاوتی را از منظر جرم، فضای روانی و... ایجاد کند که با مبحث کیفیت ایمنی و امنیت شهر و گردشگران مرتبط بوده و در کیفیت زندگی آنها نیز تأثیرگذار است. یکی از اقدامات اساسی در این زمینه، بررسی کیفیت حفاظت از محیط‌زیست است که می‌تواند هم از سوی نهادهای مسئول و هم جامعه محلی و گروه‌های مردم‌نهاد صورت پذیرد. همچنین، مبحث رشد هوشمند شهری که برنامه کار بسیاری از کشورهای پیشرفته در زمینه گردشگری است نیز می‌تواند بسیاری از مسائل را مدیریت و حل و فصل نماید. مقیاس توسعه فضای شهری و وضعیت فضای سبز عمومی شهری که از دیدگاه خبرگان و جامعه محلی بسیار مورد تأکید بودند نیز می‌تواند تأثیر و تأثرات متفاوتی را در بر داشته باشند.

عواملی چون "آموزش تخصصی دست‌اندرکاران گردشگری آب‌درمانی؛ ایجاد پلتفرم تخصصی مدیریت مقصد؛ میزان استفاده از فناوری‌های نوین؛ مشارکت عمومی ساکنان در زمینه گردشگری آب‌درمانی؛ برنامه‌ریزی و مدیریت بهینه مقصد و عوامل پشتیبانی؛ تعامل و همکاری نهادهای متولی و همکار؛ مدیریت پسماند و بازیافت مقصد" به‌عنوان عوامل برنامه‌ریزی و مدیریتی در نظر گرفته شدند. یکی از راهکارهای اساسی در رشد و توسعه گردشگری آب‌درمانی، آموزش تخصصی دست‌اندرکاران یا ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری آب‌درمانی است که در اینجا به‌عنوان یکی از عوامل اصلی برای ارزیابی عملکرد مقصد در نظر گرفته شده است. بدون نیروی انسانی و خدماتی مجرب و آموزش‌دیده، نباید انتظار توسعه پایدار گردشگری را داشت. به همین منظور بسیاری از خبرگان و افراد مشارکت‌کننده در پنل تأکید داشتند که آموزش تخصصی ارائه‌دهندگان خدمات به‌عنوان یکی از آیتم‌های اصلی در ارزیابی در نظر گرفته شود. چراکه بسیاری از گردشگران به این موارد توجه ویژه‌ای دارند. به دلیل پتانسیل و ظرفیت بالای گردشگری آب‌درمانی در شهر سرعین، نیاز است تا از فناوری‌های نوین استفاده شود و به‌منظور مدیریت و راهبردی بهتر آن، پلتفرم تخصصی مدیریت مقصد ایجاد و راه‌اندازی شود و در نهایت هر دو به‌عنوان یک شاخص مجزا در ارزیابی عملکرد مقصد در نظر گرفته شوند. مشارکت عمومی ساکنان در زمینه گردشگری آب‌درمانی از چند بعد مهم است و نیازمند بررسی و تحلیل می‌باشد. به دلیل اینکه گردشگری ماهیتی پویا و همکارانه دارد، لذا این آیتم بایستی یک شاخص مجزا در ارزیابی‌ها در نظر گرفته شود و از ابعاد مختلفی بررسی و تحلیل شود. تعامل و همکاری نهادهای متولی و همکار که به‌عنوان پاشنه آشیل تمامی اقدامات مدیریتی و برنامه‌ریزی است و نه تنها دستگاه‌های دولتی، بلکه سایر بخش‌های خصوصی و غیردولتی نیز بایستی با همکاری این نهادها در زمینه توسعه پایدار گردشگری ایفای نقش نمایند. به همین علت این آیتم هم یکی از مهم‌ترین عوامل ارزیابی در نظر گرفته شد. یکی دیگر از عوامل ارزیابی که بیشتر به عوامل زیست‌محیطی مرتبط است، مدیریت پسماند و بازیافت مقصد می‌باشد که امروزه یکی از زمینه‌های

اصلی مدیریت شهری و شهر پاک یا سبز است. به همین سبب این آیتم نیز به عنوان یکی از عوامل اصلی ارزیابی در نظر گرفته شد.

عواملی چون "تسهیلات و امکانات درمانی و بهداشتی؛ تعداد و کیفیت مراکز ارائه خدمات درمانی و بهداشتی؛ کیفیت پرسنل خدمات درمانی و بهداشتی" به عنوان زمینه‌های درمانی و بهداشتی در نظر گرفته شدند. هریک از موارد فوق، ضمن ایجاد احساس امنیت در ذهن گردشگران و جامعه محلی، می‌توانند همچون آهنربایی در جذب گردشگران داخلی و بین‌المللی عمل کرده و سایر گردشگری‌های مرتبط با گردشگری سلامت - مثل گردشگری تندرستی و گردشگری پزشکی - را نیز سبب شوند. از همین رو، این سه مؤلفه به عنوان معیار ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی در نظر گرفته شدند که نیازمند توجه و بررسی می‌باشند.

فاز دوم، روش کمی پیمایش

در این مرحله، با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای، خبرگان و متخصصان امر در رابطه با مؤلفه‌ها و شاخص‌های استخراج شده از مرحله قبل نظراتشان را عرضه می‌کنند. همچنین، نیاز است تا در رابطه با قابلیت تعمیم این مقوله نیز اقداماتی صورت پذیرد. به همین منظور، در این مرحله با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS26 و SmartPLS4 تمامی پاسخ‌ها مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرند. نتایج حاصله در جداول ۲ و ۳ نمایه شده‌اند.

جدول ۲. مقادیر آلفای کرونباخ؛ ضریب پایایی همگون (rho_A)؛ پایایی مرکب و میانگین واریانس استخراج شده

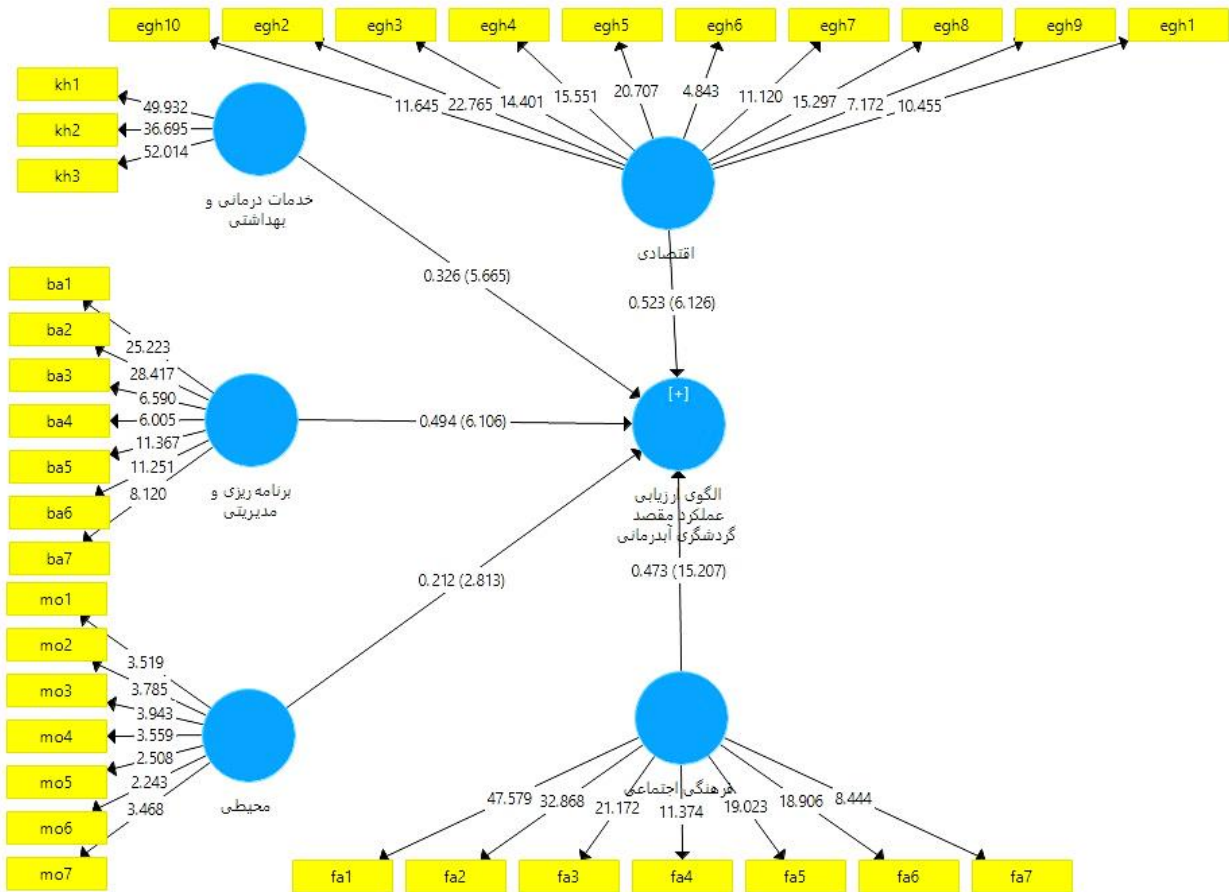
مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ	rho_A	پایایی مرکب	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
اقتصادی و زیرساختی	۰/۹۰۵	۰/۹۱۰	۰/۹۲۲	۰/۵۴۵
خدمات درمانی و بهداشتی	۰/۸۸۴	۰/۸۸۵	۰/۹۲۹	۰/۸۱۲
برنامه‌ریزی و مدیریتی	۰/۸۴۷	۰/۸۶۱	۰/۸۸۶	۰/۵۳۱
محیطی و کالبدی	۰/۸۰۰	۰/۷۹۲	۰/۸۴۸	۰/۵۶۷
فرهنگی-اجتماعی	۰/۹۱۸	۰/۹۲۵	۰/۹۳۵	۰/۶۷۳

مطابق با یافته‌های جدول فوق، تمامی مقادیر مرتبط با پایایی پرسش‌نامه دارای مقادیر مورد قبول می‌باشند و این نشان‌دهنده قابلیت اعتماد پرسش‌نامه می‌باشد.

جدول ۳. یافته‌ها و مقادیر P، آماره t، میانگین، انحراف استاندارد و اولویت مؤلفه‌ها

مؤلفه‌ها	میانگین	مقادیر P	آماره t	انحراف استاندارد (STDEV)	اولویت
اقتصادی و زیرساختی	۴/۴۱۶۷	۰/۰۰۰	۶/۱۲۶	۰/۰۶۱	۱
خدمات درمانی و بهداشتی	۴/۲۷۷۸	۰/۰۰۰	۵/۶۶۵	۰/۰۲۶	۴
برنامه‌ریزی و مدیریتی	۴/۳۸۱۱	۰/۰۰۰	۶/۱۰۶	۰/۰۴۲	۲
محیطی و کالبدی	۴/۰۲۳۸	۰/۰۰۵	۲/۸۱۳	۰/۰۳۳	۵
فرهنگی-اجتماعی	۴/۳۸۱۰	۰/۰۰۰	۱۵/۲۰۷	۰/۰۱۹	۳

مطابق با یافته‌های جدول فوق، تمامی مقادیر محاسبه شده در بازه مورد قبول واقع شده‌اند که از میان مؤلفه‌های پنج‌گانه، مؤلفه اقتصادی و زیرساختی بیشترین مقادیر را به خود اختصاص داده است. سپس، مقادیر مؤلفه‌های برنامه‌ریزی و مدیریتی؛ فرهنگی-اجتماعی؛ خدمات درمانی و بهداشتی؛ محیطی و کالبدی در اولویت‌های بعدی قرار گرفته‌اند.



دیاگرام ۱. مقادیر و ضرایب مسیر مؤلفه‌ها و شاخص‌ها

همان‌طور که در دیاگرام فوق ملاحظه می‌شود، تمامی مقادیر و ضرایب مسیر مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در بازه مورد قبول و استاندارد قرار دارند که از تمامی مؤلفه، مؤلفه اقتصادی و زیرساختی بیشترین تاثیر را دارد. در قسمت بحث و نتیجه‌گیری تمامی نتایج حاصل از یافته‌های فوق مرقوم شده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که گفته شد، هدف اصلی مقاله حاضر تدوین الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری آب‌درمانی از دیدگاه خبرگان و جامعه میزبان است که با محوریت شهر سرعین که به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین شهرهای آب‌درمانی منطقه صورت پذیرفت. عوامل و منابع مختلفی در ارزیابی عملکرد مقصد مؤثر هستند که نیازمند بررسی و تحلیل جامع می‌باشند. در مقاله حاضر نیز با بهره‌گیری از روش کیفی پنل خبرگان و بررسی نظرات جامعه محلی به صورت توأمان، این مهم مورد بررسی قرار گرفت. پنج زمینه اصلی و ۳۴ مؤلفه مرتبط به‌عنوان اصلی‌ترین عوامل و منابع ارزیابی عملکرد مقصد در نظر گرفته شده‌اند. الگوی ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری پذیر، موفقیت در مقصد را یک قدم جلوتر می‌برد و چهارچوبی را توسعه می‌دهد که بر محیط مقصد به‌عنوان یک عامل حیاتی رقابتی مقصد، تأثیراتی عمیق را خواهد داشت. همچنین می‌توان نتیجه گرفت که در صورت تضمین مورد فوق، اصول پایداری و توسعه پایدار گردشگری نیز تضمین خواهد شد. در صورتی که ارزیابی عملکرد مقصد با توجه به شرایط محیطی و ساختاری آن مورد توجه باشد، مزایای نسبی زیادی برای جامعه گردشگری پذیر ایجاد خواهد شد. از دیگر نتایج این تحقیق می‌توان

به این نکته اشاره کرد که مسئولان و توسعه‌دهندگان مقاصد گردشگری آب‌درمانی نه تنها باید به ارزش اقتصادی گردشگری، بلکه به منافع عمومی و محیط زیست محیطی نیز اهمیت دهند. ابعاد کل‌نگر اقتصاد، کارایی، اثربخشی و کیفیت محیطی منعکس‌کننده جهت‌گیری ارزش عمومی در ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری است. از همین رو بایستی تمامی ابعاد ۵ گانه فوق در ارزیابی لحاظ شوند و تنها به یک یا دو آیتم خاص توجه نکرد.

مطابق با ارزیابی‌های بخش کمی، مشخص شد که بعد اقتصادی و زیرساختی دارای بیشترین میزان اهمیت در میان ابعاد است. پرواضح است که توسعه اقتصادی و زیرساخت‌های گردشگری آب‌درمانی به‌عنوان یک اقدام کلیدی در توسعه مقصد گردشگری سرعین به‌عنوان یک برند داخلی و حتی بین‌المللی در نظر گرفته می‌شود. به‌طورکلی، سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های گردشگری آب‌درمانی نه تنها توسعه و پیشرفت را در برخواهد داشت، بلکه می‌تواند تأثیر قابل توجهی در ایجاد امکانات بهداشتی و درمانی؛ امکانات تفریحی؛ سرمایه‌گذاری‌های خرد و کلان و... را داشته باشد. ارزیابی عملکرد مقصد گردشگری می‌تواند ضمن در نظرگیری ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های مقصد، در رابطه با خلاها و شکاف‌های موجود نیز اطلاعاتی ارائه نماید. این مقوله موجب می‌شود تا ارزیابی فعالیت‌هایی که منجر به ایجاد مزیت رقابتی در مقصد گردشگری می‌شوند، بیشتر و بهتر شناسایی شوند و تمامی فعالیت‌های مدیریت مقصد به صورت هدفمند و نظام‌مند منجر به بهبود کیفیت خدمات شوند. همچنین، ارزیابی‌ها می‌توانند پیشنهادها و راهکارهای اساسی ای را در زمینه‌های "تقویت، بازسازی و بهینه‌سازی" گردشگری آب‌درمانی و شرایط متعاقب ارائه دهند که به‌صورت کارشناسانه و علمی می‌باشند. یکی از محدودیت‌های اصلی این مطالعه، استفاده از یک مطالعه موردی است. برای آزمایش و بهبود الگوی ارائه شده در تحقیق، محققان آتی می‌توانند مطالعات مختلفی را در سایر مقاصد داخلی و خارجی صورت دهند و بدیهی است که توسعه واقعی گردشگری آب‌درمانی و ارزیابی عملکرد مقاصد آن باید بیش‌ازپیش مورد توجه و بررسی قرار گیرند.

منابع و مأخذ

- امیری پریان، ملیکا؛ یاری، سیده مریم؛ حسن خویی، الهه (۱۳۹۷). گردشگری سلامت و پزشکی با تأکید بر شناخت منابع و پتانسیل‌های استان کرمانشاه. *جغرافیا و روابط انسانی*، ۱۱(۱)، ۶۴۲-۶۲۵.
- مجتبوی؛ سیده مریم؛ هاشمی ایوری، ملیکا سادات؛ حسن خویی، الهه. (۱۴۰۲). شناسایی مؤلفه‌های رضایتمندی در گردشگران و مراجعه‌کنندگان پارک‌های تفریحی با رویکرد افزایش سلامت. *جغرافیا و روابط انسانی*، ۱۶(۱)، ۱۷۶-۱۶۰.
- Alamineh, G. A., Hussein, J. W., Endaweke, Y., & Taddesse, B. (2023). The local communities' perceptions on the social impact of tourism and its implication for sustainable development in Amhara regional state. *Heliyon*, 9(6), e17088.
- Amiri Parian, S., Yari, E., & Amiri Parian, Z. (2018). Health and medical tourism with emphasis on knowledge of resources and potentials of Kermanshah province. *Geography and Human Relationships*, 1(1), 625-642. [In Persian].

- Andriotis K. (2005). Community groups' perceptions of and preferences for tourism development: evidence from crete. *J. Hospit. Tourism Res.* 29(1):67-90.
- Atienza, K. L. T., Evangelista, C. A., Evangelista, L. I., Ibre, R. T., Macalalad, K. M. D., Felicen, S. S., & Dinglasan, K. (2014). Impact to Tourism Industry of Massage Spa Therapy in Batangas City, Philippines. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 2(5)., 87-93.
- Bagus, S. I., Imade, S. U., Nyoman, S. I. A., & Putu, W. S. N. (2019). Community based tourism as sustainable tourism support. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 94(10), 70-78.
- Barrado TDA (2004) El concepto de destino turístico: una aproximación geográfica-territorial. *Estudios Turísticos. Madrid Universidad Autónoma de Madrid* 160: 44–68.
- Barros, C.P.; Botti, L.; Peypoch, N.; Robinot, E.; Solonandrasana, B.A.G.A. (2011). Performance of French destinations: Tourism attraction perspectives. *Tour. Manag.* 2011, 32, 141–146.
- Bernardin, H.J. (1995). *Performance Appraisal Design Development and Implementation*; Blackwell: Cambridge, MA, USA, 1995.
- Biruk, C. (2018). The Good Holiday: Development, Tourism and the Politics of Benevolence in Mozambique by João Afonso Baptista. New York: Berghahn Books, 2017. Pp. 292. \$120 (hbk). *The Journal of Modern African Studies*, 56(3), 530-531.
- Brumbrach, G.B. (1988). *Performance Management*; The Cromwell Press: London, UK, 1988.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. London: Pearsoneducation.
- Caber, M., Albayrak, T., & Matzler, K. (2012). Classification of the destination attributes in the content of competitiveness (by revised importance-performance analysis). *Journal of Vacation Marketing*, 18(1), 43-56.
- Campbell, J.P.; Mchenry, J.J.; Wise, L.L. (1990). Modeling job performance in population of jobs. *Personal. Psychol.* 1990, 43, 313–575.
- Candela, G.A.F.P. (2012). *The Economics of Tourism Destinations*; Springer: Berlin, Germany.
- Chua, B. L., Lee, S., Goh, B., & Han, H. (2015). Impacts of cruise service quality and price on vacationers' cruise experience: Moderating role of price sensitivity. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 131-145.
- Craheix, D.; Angevin, F.; Doré, T.; De Tourdonnet, S. (2016). Using a multicriteria assessment model to evaluate the sustainability of conservation agriculture at the cropping system level in France. *Eur. J. Agron.* 2016, 76, 75–86.

- Crompton, J.L.; & Love, L.L. (1995) The predictive validity of alternative approaches to evaluating quality of festival. *Journal of Travel Research*, 34(1), 11–24.
- Csapó, J., & Marton, G. (2017). The role and importance of spa and wellness tourism in Hungary's tourism industry. *Czech Journal of Tourism*, 6(1), 55–68.
- Chen, T. A. (2022). Business Performance Evaluation for Tourism Factory: Using DEA Approach and Delphi Method. *Sustainability*, 14(15), 9209.
- Chen, B., Zhu, Y., He, X., & Zhou, C. (2023). Analysis of High-Quality Tourism Destinations Based on Spatiotemporal Big Data—A Case Study of Urumqi. *Land*, 12(7), 1425.
- Dwyer, L.M.N.; Forsyth, P.; Rao, P. (2001). International price competitiveness of Australia's mice industry. *Int. J. Tour. Res.* 2001, 3, 123–139.
- Dressler, M., & Paunović, I. (2021). Business model innovation: strategic expansion of German small and medium wineries into hospitality and tourism. *Administrative Sciences*, 11(4), 146.
- Formica, S.; Uysal, M. (2006). Destination Attractiveness Based on Supply and Demand Evaluations: An Analytical Framework. *J. Travel Res.* 2006, 44, 418–430.
- Frewer, L.J.; Fischer, A.R.H.; Wentholt, M.T.A.; Marvin, H.J.P.; Ooms, B.W.; Coles, D.; Rowe, G. (2011). The use of Delphi methodology in agrifood policy development: Some lessons learned. *Technol. Forecast. Soc. Change* 2011, 78, 1514–1525.
- Gabrila, T.G.B.C. (2013). Supply chain management performance in tourism continental hotels chain case. *Amfiteatru Econ. J.* 2013, 15, 103–115.
- Gao, J., Shao, C., Chen, S., & Wei, Z. (2021). Evaluation of sustainable development of tourism cities based on SDGs and tourism competitiveness index: Analysis of 221 prefecture-level cities in China. *Sustainability*, 13(22), 12338.
- González-Rodríguez, M. R., Díaz-Fernández, M. C., & Pulido-Pavón, N. (2023). Tourist destination competitiveness: An international approach through the travel and tourism competitiveness index. *Tourism Management Perspectives*, 47, 101127.
- Gomezelj, D.O.; Mihalič, T. (2008). Destination competitiveness—Applying different models, the case of Slovenia. *Tour. Manag.* 2008, 29, 294–307.
- Gualotuña Parra, J. A., Tarquis, A. M., Grau Olivé, J. B., Colombo Speroni, F., & Saa-Requejo, A. (2021). An analytical approach to assess the influence of expert panel answer on decision making: The case of sustainable land use in ribadavia banda norte, salta (Argentina). *Sustainability*, 13(12), 6705.
- Gu, X., Hunt, C. A., Jia, X., & Niu, L. (2022). Evaluating Nature-Based Tourism Destination Attractiveness with a Fuzzy-AHP Approach. *Sustainability*, 14(13), 7584.

- Halim M.A., Mawa M.J., Deb S.K., Nafi S.M. (2022). Local community perception about tourism impact and community support for future tourism development: a study on sylhet, Bangladesh. *Geoj. Tour. Geosites*. 44(4), 1260-1270.
- Han, H., Kiatkawsin, K., Jung, H., & Kim, W. (2017). The role of wellness spa tourism performance in building destination loyalty: the case of Thailand. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(5), 595–610.
- Hansen, K. V. (2014). Development of SERVQUAL and DINESERV for measuring meal experiences in eating establishments. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14(2), 116-134.
- Hashemi, S. M., Jusoh, J., Kiumarsi, S., & Mohammadi, S. (2015). Influence factors of spa and wellness tourism on revisit intention: The mediating role of international tourist motivation and tourist satisfaction. *International Journal of Research*, 3(7), 1-11.
- Hunter, C. (1997). Sustainable Tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*. 24 (4): 850–867.
- Hyde-Smith, M. J. (2012). *The wellness spa: construct definition and performance evaluation* (Doctoral dissertation, Auckland University of Technology).
- Ibănescu, B. C., Stoleriu, O. M., Munteanu, A., & Iațu, C. (2018). The impact of tourism on sustainable development of rural areas: Evidence from Romania. *Sustainability*, 10(10), 3529.
- Kayar, Ç.H.; Kozak, N. (2010). Measuring destination competitiveness: An application of the travel and tourism competitiveness index (2007). *J. Hosp. Market. Manag.* 2010, 19, 203–216.
- Kazandzhieva, V. (2014, October). *Trends in the development of spa and wellness tourism*. In International Tourism Forum “Spa and Wine (pp. 1-8).
- Kiatkawsin, K., & Han, H. (2017). An alternative interpretation of attitude and extension of the value–attitude–behavior hierarchy: The destination attributes of Chiang Mai, Thailand. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 22(5), 481-500.
- King, N. & Horrocks, C. (2010) *Interviews in qualitative research*. Sage, London.
- Ko, T.G. (2001). Assessing progress of tourism sustainability. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 817–820.
- Ko, T.G. (2005). Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach. *Tourism Management*, 26, 431–445.
- Kucukusta, D., Pang, L., & Chui, S. (2013). Inbound travelers’ selection criteria for hotel spas in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(6), 557–576.
- Kucukusta, D., & Guillet, B. D. (2014). Measuring spa-goers’ preferences: A conjoint analysis approach. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 115-124.

- Laws, E. (1995). *Tourist Destination Management: Issues, Analysis and Policies*; Routledge: New York, NY, USA, 1995.
- Lee, C.F. (2016). An Investigation of Factors Determining Industrial Tourism Attractiveness. *Tour. Hosp. Res.* 2016, 16, 184–197.
- Lew, A.A.; Hall, C.M.; Timothy, D.J. (2015). *World Regional Geography: Human Mobilities, Tourism Destinations, Sustainable Environments*; Kendall Hunt: Dubuque, IA, USA, 2015.
- Lin, H. (2013). Determinants of revisit intention to a hot springs destination: Evidence from Taiwan. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(3), 183–204.
- Litheko A., Potgieter M. Rural community perception of tourism development: a strategic tool in rural development. *African J. Hosp. Tour. Leis.* 10(4), 1452-1465
- Liu, Y.; Liao, H.; Qiu, J.; Liu, Y. (2023). Characteristics of spatiotemporal variations and driving factors of land use for rural tourism in areas that eliminated poverty. *Land* 2023, 12, 910.
- Lo, A., Wu, C., & Tsai, H. (2015). The impact of service quality on positive consumption emotions in resort and hotel spa experiences. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(2), 155-179.
- Lonti, Z.; De Caluwe, C.; Van Dooren, W. (2012). How to measure public administration performance. *Public Perform. Manag. Rev.* 2012, 35, 489–508.
- Luo, W. (2011). *Method and case study of performance evaluation on land consolidation projects based on matter-element model*. In Proceedings of the International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering (ICIII), Shenzhen, China, 26–27 November 2011.
- Luo, W. (2018). Evaluating tourist destination performance: Expanding the sustainability concept. *Sustainability*, 10(2), 516.
- Mayer, M., & Vogt, L. (2016). Economic effects of tourism and its influencing factors. *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, 8(2), 169-198.
- Medina-Muñoz, D.R.; Medina-Muñoz, R.D. (2014). The Attractiveness of Wellness Destinations: An Importance–Performance–Satisfaction Approach. *Int. J. Tour. Res.* 2014, 16, 521–533.
- Middleton, VTC; & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mihalič, T. (2000). Environmental management of a tourist destination: A factor of tourism competitiveness. *Tour. Manag.* 2000, 21, 65–78.
- Mojtabavi, S. M., Hashemi Evari, M. S., & Hassankhouei, E. (2023). Identifying the components of satisfaction in tourists and visitors of amusement parks with the approach of increasing health. *Geography and Human Relationships*, 6(1), 160-176. [In Persian].

- Muresan, I. C., Oroian, C. F., Harun, R., Arion, F. H., Porutiu, A., Chiciudean, G. O., ... & Lile, R. (2016). Local residents' attitude toward sustainable rural tourism development. *Sustainability*, 8(1), 100.
- Nguyen, Q. H. (2021). Impact of investment in tourism infrastructure development on attracting international visitors: A nonlinear panel ARDL approach using Vietnam's data. *Economies*, 9(3), 131.
- Okech, R. N. (2014). Promoting the spa tourism industry: Focus on coastal resorts in Kenya. *Athens Journal of Tourism*, 1(1), 67-77.
- Otto, JE & Ritchie, JRB (1995) The service experience in tourism. *Tourism Management*. 17(3), 165–174.
- Palang, D., & Tippayawong, K. Y. (2019). Performance evaluation of tourism supply chain management: the case of Thailand. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1193-1207.
- Papadopoulou, G. (2020). Spa tourism in Europe: An economic approach. *Athens J. Tour*, 7, 133-144.
- Ravikumar A., Al Subhi S., Meesala K.M. (2022). Community perception and attitude towards sustainable tourism and environmental protection measures: an exploratory study in muscat. *Oman, Economies*. 2022. 10(2), 29.
- Rašovská, I., Kubickova, M., & Ryglová, K. (2021). Importance–performance analysis approach to destination management. *Tourism Economics*, 27(4), 777-794.
- Saner, R., Yiu, L., & Filadoro, M. (2019). *Tourism development in least developed countries: Challenges and opportunities*. Sustainable Tourism: Breakthroughs in Research and Practice, 94-120.
- Seraphin, H., & Gowreesunkar, V. G. (2021). Tourism: how to achieve the sustainable development goals?. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13(1), 3-8.
- Snoj, B., & Mumel, D. (2002). The measurement of perceived differences in service quality—The case of health spas in Slovenia. *Journal of vacation marketing*, 8(4), 362-379.
- Spilanis, I. (2000). *Tourism and regional development. The case of Aegean Islands*. In P. Tsartas (ed.) *Tourism Development, Multi-scientific approaches*, Athens: Exantas, p.p. 149-187. (In Greek).
- Spilanis, I, Vayanni, H & Glyptou, K. (2009). *Profile of Sustainability in some Mediterranean tourism destinations: The evaluating framework*. UNEP, Plan Blue.
- Thuong, P. T. M. (2016). *The relationships among quality, emotions, satisfaction, desire, and behavioral intentions in hotel spas. Unpublished dissertation*). Sejong University, Seoul, South Korea.
- Timothy, D.J. (2012). *Destination Communities and Responsible Tourism*. In *Responsible Tourism: Concepts, Theory and Practice*; Leslie, D., Ed.; CAB International: Wallingford, CT, USA, 2012.

- Tsai, H., Suh, E., & Fong, C. (2012). Understanding male hotel spa-goers in Hong Kong. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(3), 247-269.
- Van Dooren, W.; Bouckaert, G.; Halligan, J. (2010). *Performance Management in the Public Sector*; Routledge: London, UK, 2010.
- Volgger, M., Erschbamer, G., & Pechlaner, H. (2021). Destination design: New perspectives for tourism destination development. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100561.
- Wang, Y., Shen, S., Sotiriadis, M., & Zhang, L. (2020). Suggesting a framework for performance evaluation of tourist attractions: A balance score approach. *Sustainability*, 12(15), 6220.
- Ward, C.; Berno, T. (2011). Beyond Social Exchange Theory: Attitudes toward Tourists. *Ann. Tour. Res.* 2011, 38, 1556–1569.
- Wei, F. (2022). Performance evaluation of tourism human resource management based on fuzzy data mining. *Journal of Mathematics*, 2022. Article ID 3745377 | <https://doi.org/10.1155/2022/3745377>.
- Wise, N. (2016). Outlining triple bottom line contexts in urban tourism regeneration. *Cities*. 2016, 53, 30–34.
- Wu, T. P., & Wu, H. C. (2019). The link between tourism activities and economic growth: Evidence from China's provinces. *Tourism and Hospitality Research*, 19(1), 3-14.
- Yıldırım Yılmaz, U.S.B. Performance measurement in tourism a value chain model. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.* 2006, 18, 341–349.
- Yurcu, G. (2017) Wellness and Spa Tourism. *Journal of Tourism & Hospitality*, 6(2), 274
- Zeithaml, V. A. (1982). Consumer response to in-store price information environments. *Journal of consumer research*, 8(4), 357-369.
- Zhang, H.; Gu, C.-L.; Gu, L.-W.; Zhang, Y. The evaluation of tourism destination competitiveness by topsis & information entropy—A case in the Yangtze river delta of China. *Tour. Manag.* 2011, 32, 443–451.