

بررسی و ارزیابی مهمترین عوامل مؤثر بر استقبال گردشگران درمانی غیربومی از شهر تاریخی یزد با استفاده از تکنیک دلفی

حمیدرضا فلاح تفتی^۱، احمد استقلال^{۲*}، سید علی المدرسی^۳،

زهره بهشتی پور^۴، سید مجید میرحسینی^۵

^۱ دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران
^۲ استادیار، گروه شهرسازی و معماری، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران
^۳ استاد، گروه سنجش از دور و GIS، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران
^۴ استادیار، گروه مهندسی برق- کنترل، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران
^۵ استادیار، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

* نویسنده مسؤل: احمد استقلال

ahmad.esteghlal@iau.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: گردشگری درمانی در شهر یزد به‌عنوان یکی از قطب‌های درمان کشور رونق فراوانی یافته و می‌توان گفت این صنعت به یکی از محورهای توسعه‌ای شهر یزد مبدل شده است. هدف این پژوهش شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر جذب گردشگران درمانی غیربومی به شهر تاریخی یزد بود.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کیفی بود که در پاییز سال ۱۴۰۱ انجام شد. برای گردآوری اطلاعات از روش مطالعات کتابخانه‌ای و دلفی استفاده گردید. نمونه آماری این مطالعه شامل ۴۱ خبره در حوزه‌های درمان، گردشگری و برنامه‌ریزی شهری بودند که این خبرگان بر اساس تخصص‌های مرتبط به شیوه گلوله‌برفی انتخاب شدند. در مطالعه مبانی نظری تحقیق، ۴۱ عامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی از متون پژوهش‌های مرتبط احصاء گردید و در طی مطالعه، دسته‌بندی و ویرایش، تعداد ۲۳ شاخص به‌صورت پرسشنامه‌ای در طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت در اختیار خبرگان قرار گرفت و در پایان پرسشنامه یک سؤال باز مطرح گردید. بعد از تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها، نتایج مثبت و پرسشنامه جدید برای مرحله بعد تشکیل گردید که این کار ۳ بار تکرار شد. با توجه به نتایج آزمون - اسمیرنوف در سطح معنی‌داری ۰/۰۵، همبستگی بین عوامل با استفاده از آزمون ناپارامتریک همبستگی دلبیوی کندال و با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 بررسی و برای دستیابی به اهداف تحقیق از تکنیک دلفی استفاده گردید.

یافته‌ها: در جریان تجزیه و تحلیل داده‌ها شاخص‌های با اختلاف میانگین کمتر از ۰/۱ تأیید نهایی شد، شاخص‌های با میانگین کمتر از ۴ حذف و سایر شاخص‌ها به مرحله بعد منتقل شد. پس از انجام ۳ مرحله آزمون، تعداد ۱۲ عامل به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر گردشگری درمانی شهر یزد مشخص گردید که این عوامل در ۵ دسته‌ی خصوصیات کادر درمان، ویژگی‌های بیمارستان، عوامل اقتصادی، اطلاع‌رسانی و ارتباطات و سایر عوامل مرتبط قرار گرفتند. با توجه به ضرایب همبستگی دلبیوی کندال به‌دست‌آمده در طی ۳ مرحله دلفی، همگرایی و تطابق نظرات خبرگان مورد تأیید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه شاخص‌های زیرساختی، مهارت پرسنل و عوامل اقتصادی از مهم‌ترین شاخص‌های جذب گردشگران درمانی به شهر تاریخی یزد می‌باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد به‌منظور توسعه گردشگری درمانی در شهر یزد این موارد به‌صورت خاص مورد توجه قرار گرفته در ساماندهی وضعیت موجود مراکز درمانی به‌کارگیری شوند و سرمایه‌گذاری بر توسعه زیرساخت‌های درمانی متمرکز گردد.

واژه‌های کلیدی: گردشگری درمانی، تکنیک دلفی، یزد

ارجاع: فلاح تفتی حمیدرضا، استقلال احمد، المدرسی سیدعلی، بهشتی پور زهره، میرحسینی سید مجید. بررسی و ارزیابی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استقبال گردشگران درمانی غیربومی از شهر تاریخی یزد با استفاده از تکنیک دلفی. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۲؛ ۸(۲): ۴۳-۱۳۰.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۴

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۲/۰۵/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۵



مقدمه

از خدمات پزشکی مانند درمان ناباروری و دیابت می‌تواند به‌عنوان یکی از مهم‌ترین دلایل مسافرت هم‌وطنان به شهر یزد برای دستیابی به سلامت کامل و درمان بیماری‌ها باشد (۸).

نیلاشی و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای به بررسی عوامل مؤثر بر گردشگری سلامت در کشور مالزی با استفاده از روش تاپسیس فازی پرداختند. نتایج آن‌ها نشان داد که عوامل انسانی و فناوری از مهم‌ترین عوامل مؤثر برای پذیرش گردشگری سلامت در مالزی می‌باشد (۹). نتایج مطالعه نعمتی و همکاران (۲۰۲۱) باهدف تأثیر گردشگری درمانی در ارتقاء رفاه اجتماعی جامعه میزبان در شهر سرعین اردبیل بر روی ۲۰۰ نفر از ساکنین این شهر نشان داد که عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گردشگری سلامت به ترتیب تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفاه اجتماعی جامعه میزبان داشتند (۱۰). قاسمی و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای به بررسی مهم‌ترین عوامل مؤثر در انتخاب مقصد برای گردشگران سلامت ایرانی پرداختند و با توجه به اوزان به‌دست‌آمده، معیارهای توانایی کارکنان ماهر، کاربرد تجهیزات پزشکی، قابلیت بازاریابی، نوع خدمات ارائه‌شده و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات را مهم‌ترین عوامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی برشمردند (۶). اسویوک و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای به بررسی عوامل مؤثر بر گردشگری سلامت در ترکیه طی سال‌های ۲۰۱۲ تا ۲۰۱۴ پرداختند. نتایج آن‌ها نشان داد که عوامل فاصله فرهنگی و اقتصادی تأثیر بسزایی در انتخاب مقصد گردشگری درمانی و حتی تیم تخصصی پزشکی داشته است (۱۱). تیموری و قانع‌زاده (۱۳۹۹) با بررسی عوامل مؤثر بر ارزش ویژه برند خدمات درمانی شهر تبریز به این نتیجه دست یافتند که عوامل متعددی در استقبال گردشگران درمانی از شهر تبریز نقش دارند و شاخص رضایت با ۳۱ درصد بیشترین تأثیر در استقبال گردشگران دارد (۱۲).

در زمینه گردشگری درمانی شهر یزد کارهای متفاوتی انجام شده است اما در زمینه تعیین علل استقبال گردشگران از شهر تاریخی یزد کار اساسی انجام نشده است. لذا این پژوهش به‌منظور بررسی مهم‌ترین دلایل استقبال گردشگرانی درمانی

گردشگری به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که در جریان مسافرت یک گردشگر اتفاق می‌افتد این فرآیند شامل هر فعالیتی از قبیل برنامه‌ریزی سفر، مسافرت به مقصد، اقامت، بازگشت و حتی یادآوری خاطرات آن نیز می‌شود (۱). گردشگری می‌تواند در زمینه‌های زمین‌شناسی، اقتصاد، تاریخ، مطالعات فرهنگی، بوم‌شناسی و سلامت؛ مبنایی برای برنامه‌ریزی صحیح، مدیریت پایدار گردشگری و توسعه اقتصادی باشد (۲).

افزایش سلامت و جهانی‌شدن آن باعث پیدایش مفهومی به‌عنوان گردشگری سلامت شده است که یکی از ارکان در حال رشد صنعت گردشگری محسوب می‌شود (۳). با توجه به حجم مالی وسیعی که در این صنعت وجود دارد امروزه بسیاری از کشورهای درحال توسعه در آسیا، آمریکای جنوبی و آفریقا در رقابت برای جذب گردشگران درمانی هستند (۴). در سطح جهان، سفرهای پزشکی به دلیل افزایش دسترسی‌ها در حال گسترش است (۵). امروزه گردشگری سلامت یکی از بخش‌های در حال رشد صنعت گردشگری در سراسر دنیا است که می‌تواند به توسعه پایدار اقتصادی و پویایی کشورها کمک کند (۶).

گردشگری سلامت با توجه به سه عنصر زمان، مکان و هدف گردشگری به شاخه‌های مختلفی تقسیم می‌شود و با توجه به عنصر هدف به دو زیرشاخه گردشگری تندرستی و گردشگری پزشکی تقسیم می‌شود که مراد از گردشگری پزشکی همان گردشگری درمانی می‌باشد (۷). به‌عبارت‌دیگر آن دسته از مسافرت‌هایی که به خارج از محل سکونت شخص بیمار برای درمان زیر نظر پزشک انجام می‌شود گردشگری پزشکی یا درمانی اطلاق می‌گردد.

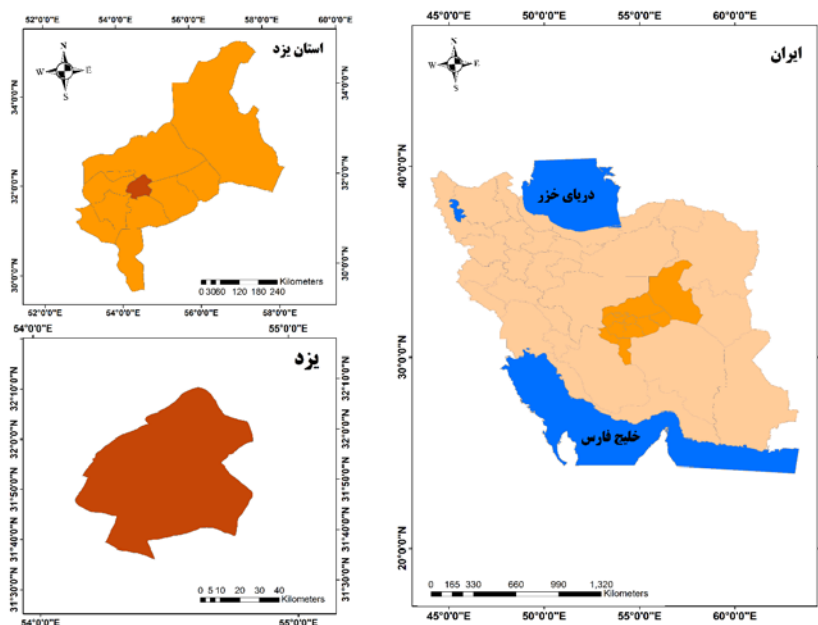
بر اساس آخرین سرشماری رسمی کشور در سال ۱۳۹۵، شهر یزد به‌عنوان مرکز استان یزد با جمعیت بالغ بر ۵۰۰ هزار نفر به جهت وجود زمینه‌های مساعد پزشکی و مرکزیت جغرافیایی می‌تواند به‌عنوان محور تشخیصی و درمانی منطقه جنوب، شرق و جنوب‌شرقی کشور باشد. وجود مراکز تخصصی و فوق تخصصی درمانی، تمرکز خدمات درمانی جنبی مناسب از قبیل درمانگاه‌های دولتی، خصوصی و خدمات پزشکی مانند مراکز تشخیص بیماری‌ها، رادیولوژی و همچنین تمرکز برخی

استفاده از روش دلفی، به منظور تعیین مهم‌ترین فاکتورهای مؤثر بر ورود گردشگران درمانی (بیماران) غیربومی به شهر یزد انجام شد. شهر یزد محدوده انجام این پژوهش می‌باشد (تصویر ۱).

غیربومی از امکانات درمانی شهر تاریخی یزد انجام شد و در نظر دارد تا بیشترین عوامل مؤثر را شناسایی و معرفی کند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کیفی در پاییز سال ۱۴۰۱ و با



تصویر ۱: موقعیت استان و شهر یزد

زمان کافی، برخی از پاسخ‌دهندگان حاضر به ادامه همکاری نشدند که به اجبار در مراحل بعدی تعداد پاسخ‌دهندگان کمتر شد به طوری که در مرحله اول ۴۱ نفر و در مراحل دوم و سوم تعداد پاسخ‌دهندگان به ۳۳ نفر رسید.

برای جمع‌بندی نظرات خبرگان، پرسشنامه‌ها به صورت مجازی برای آن‌ها ارسال گردید و از آن‌ها خواسته شد تا اهمیت هر یک از عوامل را تعیین کنند. در مرحله اول تعداد ۲۳ عامل از مهم‌ترین عوامل که طی فرآیند پیش‌گفته استخراج گردید در قالب یک پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد تا نظر خود را در طیف ۵ گانه لیکرت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم و بسیار کم) اعلام نمایند. سپس پاسخ‌های داده‌شده به سؤالات به مقدار عددی تبدیل گردید و میانگین پاسخ‌ها به عنوان پاسخ کلی در نظر گرفته شد. ابعاد پرسشنامه شامل ۵ عامل اصلی خصوصیات کادر درمان، ویژگی‌های بیمارستان، عوامل اقتصادی، اطلاع‌رسانی و ارتباطات و سایر عوامل مرتبط (زیرساختی، نیروی انسانی و

برای انجام پژوهش ابتدا به گردآوری داده‌ها با استفاده از روش مطالعات کتابخانه‌ای با ابزار فیش‌برداری پرداخته و سپس از روش دلفی برای رتبه‌بندی شاخص‌ها استفاده شد. در بازنگری ادبیات موضوع مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استقبال گردشگران درمانی غیربومی از شهر تاریخی یزد، تعداد ۴۱ عامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی از متون پژوهش‌های مرتبط احصاء و در طی مطالعه، دسته‌بندی و ویرایش، تعداد ۲۳ شاخص استخراج و سپس در قالب روش دلفی با استفاده از ابزار پرسشنامه دسته‌بندی گردید. نمونه آماری این مطالعه شامل ۴۱ خبره در حوزه‌های درمان، گردشگری و برنامه‌ریزی شهری بودند که این خبرگان بر اساس تخصص‌های مرتبط به شیوه گلوله‌برفی انتخاب شدند. شرایط ورود اولیه خبرگان به مطالعه شامل؛ دانش و تجربه در مورد موضوع، تمایل و زمان کافی برای شرکت در مطالعه و مهارت‌های ارتباطی مؤثر بود. در این پژوهش تعداد خبرگان در مرحله اول ۴۱ نفر بودند اما در ادامه و با توجه به عدم تمایل و

دیدگاه داوران قابل استفاده است (۱۵). برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد و داده‌ها به وسیله نرم افزار SPSS 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ضمناً این مطالعه با شناسه اخلاق IR.IAU.YAZD.REC.1401.034 توسط کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد مورد تأیید قرار گرفته است.

یافته‌ها

با توجه به اینکه اساس روش دلفی استفاده از نظرات خبرگان می‌باشد لذا انتخاب خبرگان برای دستیابی به نتیجه واقعی‌تر بسیار ضروری بود. برای انجام روش دلفی در پژوهش حاضر تعداد ۴۱ نفر از خبرگان در حوزه‌های درمانی، گردشگری و برنامه‌ریزی شهری به روش گلوله‌برفی انتخاب گردیدند. مشخصات خبرگان در جدول ۱ درج شده است.

آزمون دلفی

مرحله اول

پس از ارسال پرسشنامه به خبرگان در مرحله اول و تحلیل نتایج، پاسخ‌ها دسته‌بندی گردید که نتایج آن در جدول ۲ مشاهده می‌شود.

پرسنلی و غیره) بود. با توجه به محدودیت‌های دسترسی به خبرگان (از نظر زمانی و مسافت) از روش گلوله‌برفی برای جمع‌آوری اطلاعات در این بخش استفاده شد و در انتهای پرسشنامه یک سؤال باز مطرح گردید.

روش دلفی در اعتبار پژوهشی تأثیر بسزایی دارد زیرا در صورت انتخاب مشارکت‌کنندگانی با دانش و تخصص در حوزه پژوهش و تجربه کافی در این زمینه می‌توان به شاخص‌های معتبری دست پیدا کرد و انتخاب افراد خبره و متخصص در روش دلفی فازی باید بین ۱۰ تا ۵۰ نفر برای تکمیل مصاحبه و نهایت پرسشنامه باشد (۱۳). به کارگیری روش دلفی عمدتاً باهدف کشف ایده‌های خلاقانه و قابل اطمینان و یا تهیه اطلاعاتی مناسب به منظور تصمیم‌گیری است (۱۴).

برای اطمینان از هماهنگی پاسخ‌ها و تطابق قابل قبول نظرات در آزمون دلفی از آزمون ضریب همبستگی دلبیوی کندال استفاده گردید که در این آزمون سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. ضریب همبستگی دلبیوی کندال، یک آزمون ناپارامتریک است و برای تعیین میزان هماهنگی میان نظرات استفاده می‌شود همچنین این ضریب برای تعیین روایی

جدول ۱: آمار توصیفی خبرگان شرکت‌کننده در مرحله غربالگری به روش دلفی

| متغیر | رده | فراوانی | درصد فراوانی |
|----------------|--------------------------------|---------|--------------|
| جنسیت | مرد | ۲۰ | ۴۸/۸ |
| | زن | ۲۱ | ۵۱/۲ |
| اشتغال یا تخصص | پزشک | ۱۰ | ۲۴/۴ |
| | استاد دانشگاه یا عضو هیئت‌علمی | ۱۲ | ۲۹/۳ |
| | فعال گردشگری | ۵ | ۱۲/۲ |
| سطح تحصیلات | کادر درمان | ۴ | ۹/۷ |
| | برنامه‌ریزی شهری | ۱۰ | ۲۴/۴ |
| | کارشناسی | ۵ | ۱۲/۲ |
| رده سنی | کارشناسی ارشد | ۱۰ | ۲۴/۴ |
| | دکتری | ۲۶ | ۶۳/۴ |
| | ۲۵ - ۳۵ | ۱۱ | ۲۶/۸ |
| سابقه فعالیت | ۳۶ - ۴۵ | ۱۸ | ۴۳/۹ |
| | ۴۵ به بالا | ۱۲ | ۲۹/۳ |
| | کمتر از ۱۰ سال | ۷ | ۱۷/۱ |
| | ۲۰ - ۱۰ سال | ۲۱ | ۵۱/۲ |
| | بالای ۲۰ سال | ۱۳ | ۳۱/۷ |

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف پرسشنامه دور اول دلفی

| ردیف | مؤلفه‌ها | انحراف معیار \pm میانگین | آماره Z | مقدار p** |
|------|---|----------------------------|---------|-----------|
| ۱ | مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک) | ۴/۵۶ \pm ۰/۵۵ | ۰/۱۹ | ۰/۰۴۱ |
| ۲ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | ۴/۳۵ \pm ۰/۶۸ | ۰/۲۰ | ۰/۰۳ |
| ۳ | به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان | ۴/۴۴ \pm ۰/۷۹ | ۰/۲۱ | ۰/۰۱۶ |
| ۴ | به‌روز بودن امکانات و تجهیزات بیمارستانی | ۴/۴۴ \pm ۰/۷۵ | ۰/۳۵ | < ۰/۰۰۱ |
| ۵ | توانایی پزشکان در برقراری ارتباط مناسب با بیماران | ۴/۲۹ \pm ۰/۹۱ | ۰/۳۸ | < ۰/۰۰۱ |
| ۶ | رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی | ۴/۲۹ \pm ۰/۸۲ | ۰/۲۱ | ۰/۰۱۶ |
| ۷ | هزینه‌های پایین درمان | ۴/۲۷ \pm ۰/۸۵ | ۰/۲۲ | ۰/۰۰۴ |
| ۸ | وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان | ۴/۲۷ \pm ۰/۷۴ | ۰/۳ | ۰/۰۰۲ |
| ۹ | مهارت و برخورد مناسب افراد مسؤول در رسیدگی به بیمار | ۴/۲۷ \pm ۰/۸۷ | ۰/۲۴ | ۰/۰۰۳ |
| ۱۰ | سهولت امکان برقراری ارتباط الکترونیکی و اینترنتی بیمار با پزشک قبل و بعد از درمان | ۴/۲۰ \pm ۰/۹۰ | ۰/۲۴۲ | ۰/۰۰۲ |
| ۱۱ | به‌روز بودن و دسترسی به اطلاعات وبسایت‌های مرتبط با حوزه درمانی | ۴/۱۷ \pm ۱/۰۶ | ۰/۲۴۸ | ۰/۰۰۲ |
| ۱۲ | آرام بودن محیط بیمارستان | ۴/۱۲ \pm ۰/۸۵ | ۰/۲۱۰ | ۰/۰۱۶ |
| ۱۳ | در نظر گرفتن بیمارستان‌های مجهز و اختصاصی برای گردشگران درمانی | ۴/۱۲ \pm ۰/۹۶ | ۰/۲۰۱ | ۰/۰۳ |
| ۱۴ | امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار | ۴/۱۲ \pm ۱/۰۴ | ۰/۲۴ | ۰/۰۰۳ |
| ۱۵ | توجه کادر بیمارستان به نیازهای عاطفی بیماران | ۴/۱۰ \pm ۰/۹۴ | ۰/۲۴۶ | ۰/۰۰۲ |
| ۱۶ | پذیرفتن انواع بیمه‌ها | ۳/۹۸ \pm ۱/۰۲ | ۰/۲۰۴ | ۰/۰۲۸ |
| ۱۷ | کافی بودن تعداد پروازهای فرودگاهی یا قطارهای مسافری به مقصد یزد | ۴/۰۷ \pm ۰/۹۷ | ۰/۲۱۱ | ۰/۰۱۶ |
| ۱۸ | مدیریت بیمارستان و مشاوره و رسیدگی به درخواست‌ها و یا شکایات بیماران یا همراهان | ۴/۰۵ \pm ۰/۸۶ | ۰/۱۹ | ۰/۰۴۱ |
| ۱۹ | اطلاع‌رسانی مناسب در خصوص گردشگری درمانی شهر در رسانه‌های اجتماعی | ۴ \pm ۱/۲۱ | ۰/۱۸ | ۰/۰۴۸ |
| ۲۰ | مناسب بودن جاده‌های منتهی به مقصد | ۳/۹۳ \pm ۱/۸۶ | ۰/۱۸۲ | ۰/۰۴۹ |
| ۲۱ | هزینه‌های اسکان همراهان بیمار | ۳/۹۰ \pm ۰/۹۹ | ۰/۲۰۳ | ۰/۰۲۳ |
| ۲۲ | استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره | ۴ \pm ۰/۷۸ | ۰/۲۶۲ | ۰/۰۳۷ |
| ۲۳ | آب‌وهوای مناسب و یا قابل تحمل تقریباً در بیشتر روزهای سال | ۳/۲۰ \pm ۱/۰۲ | ۰/۲۲۱ | ۰/۰۲۵ |

* آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

 ** معنی‌دار در سطح $p < ۰/۰۵$

- احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت
 - فرهنگ‌سازی جامعه میزبان برای مواجهه با گردشگران درمانی
 - وجود انگیزه در کادر ارائه‌دهنده خدمت
 همچنین با توجه به نظرات خبرگان اصلاحاتی هم در تعدادی از سؤالات پرسشنامه انجام گرفت.
 با توجه به نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و مقدار شاخص معنی‌داری کمتر از $۰/۰۵$ ، از آزمون ضریب همبستگی دلبیوی کندال جهت تأیید همبستگی پاسخ‌ها در دور اول دلفی استفاده گردید (جدول ۳).

با بررسی میانگین پاسخ‌های دوره اول، ۴ شاخص ۱۶،۲۰،۲۱،۲۳ طبق جدول فوق به دلیل کسب پاسخ میانگین کمتر از ۴ از پرسشنامه حذف شدند و با بررسی نظرات خبرگان در پاسخ به سؤال باز، ۷ شاخص زیر به پرسشنامه دور دوم اضافه گردید.
 - قرارگیری یزد در مرکزیت کشور
 - امنیت اجتماعی (عمومی) شهر یزد و آسودگی خیال بیماران و همراهان
 - وجود شرکت‌های گردشگری سلامت فعال و شناسنامه‌دار
 - آشنایی جامعه پزشکی کشور با ظرفیت‌های درمانی یزد

جدول ۳: آزمون همبستگی دلبیوی کندال (دلفی دور اول)

| تعداد پاسخ‌دهندگان | ضریب همبستگی دلبیوی کندال | شاخص کای دو | درجه آزادی | مقدار p^* |
|--------------------|---------------------------|-------------|------------|-------------|
| ۴۱ | ۰/۵۱ | ۶۹/۳۶۶ | ۲۲ | ۰/۰۳۸ |

*معنی‌دار در سطح $p < ۰/۰۵$

مرحله دوم

در مرحله دوم تعداد ۲۶ عامل در قالب پرسشنامه جدید در اختیار خبرگان قرار گرفت که نتایج حاصل به همراه تحلیل آزمون‌های مرتبط مرحله دوم، در جدول ۴ مشاهده می‌شود.

جدول فوق نتایج آزمون همبستگی دلبیوی کندال را نشان می‌دهد، با توجه به آن مقدار همبستگی پاسخ‌ها تأیید شد. همچنین مقدار ضریب همبستگی ۰/۵۱ و بالاتر از ۰/۵ تطابق قابل قبول نظرات را در دوره اول دلفی نشان می‌دهد.

جدول ۴: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف پرسشنامه دور دوم دلفی

| ردیف | مؤلفه‌ها | انحراف معیار \pm میانگین | آماره Z | مقدار p^{**} |
|------|---|----------------------------|---------|----------------|
| ۱ | مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک) | ۴/۵۰ \pm ۰/۷۱ | ۰/۳۶ | ۰/۰۴ |
| ۲ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | ۴ \pm ۰/۸۸ | ۰/۴۲ | ۰/۰۳۹ |
| ۳ | به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان | ۴/۱۰ \pm ۰/۷۵ | ۰/۲۹ | ۰/۰۲۷ |
| ۴ | به‌روز بودن امکانات، تجهیزات بیمارستانی | ۴/۲۰ \pm ۰/۷۹ | ۰/۲۹ | ۰/۰۴۱ |
| ۵ | توانایی پزشکان در برقراری ارتباط مناسب با بیماران | ۴/۲۰ \pm ۰/۸۳ | ۰/۲۰ | ۰/۰۲ |
| ۶ | رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی | ۴/۳۰ \pm ۰/۵۹ | ۰/۴۱ | ۰/۰۰۶ |
| ۷ | هزینه‌های پایین درمان | ۴/۴۰ \pm ۰/۵۹ | ۰/۳۵ | < ۰/۰۰۱ |
| ۸ | وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان | ۴/۲۰ \pm ۰/۹۱ | ۰/۳۷ | < ۰/۰۰۱ |
| ۹ | مهارت و برخورد مناسب افراد مسؤل در رسیدگی به بیمار | ۴/۱۰ \pm ۰/۸۷ | ۰/۳۱ | ۰/۰۱۶ |
| ۱۰ | سهولت امکان برقراری ارتباط الکترونیکی و اینترنتی بیمار با پزشک قبل و بعد از درمان | ۴/۱۰ \pm ۰/۷۸ | ۰/۳۲ | ۰/۰۰۷ |
| ۱۱ | به‌روز بودن و دسترسی به اطلاعات وب سایت‌های مرتبط با حوزه درمانی | ۳/۷۰ \pm ۰/۹۹ | ۰/۳ | ۰/۰۰۴ |
| ۱۲ | آرام بودن محیط بیمارستان | ۳/۷۰ \pm ۰/۹۲ | ۰/۲۴ | ۰/۰۰۳ |
| ۱۳ | در نظر گرفتن بیمارستان‌های مجهز و اختصاصی برای گردشگران درمانی | ۴ \pm ۱/۰۷ | ۰/۲۵ | ۰/۰۰۲ |
| ۱۴ | امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار | ۴/۱۰ \pm ۰/۹۲ | ۰/۳۴ | ۰/۰۰۷ |
| ۱۵ | توجه کادر بیمارستان به نیازهای عاطفی بیماران | ۳/۹۰ \pm ۰/۸۵ | ۰/۵۱ | ۰/۰۴۱ |
| ۱۶ | کافی بودن تعداد پروازهای فرودگاهی یا قطارهای مسافری به مقصد یزد | ۳/۸۰ \pm ۱/۰۸ | ۰/۴۲ | ۰/۰۲۵ |
| ۱۷ | مدیریت بیمارستان و مشاوره و رسیدگی به درخواست‌ها و یا شکایات بیماران یا همراهان | ۳/۸۰ \pm ۱/۰۳ | ۰/۴۲ | ۰/۰۰۳ |
| ۱۸ | اطلاع‌رسانی مناسب در خصوص گردشگری درمانی شهر در رسانه‌های اجتماعی | ۴ \pm ۱/۰۹ | ۰/۳۴ | ۰/۰۰۲ |
| ۱۹ | استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره | ۴ \pm ۰/۷۹ | ۰/۴۰ | ۰/۰۲۸ |
| ۲۰ | قرارگیری یزد در مرکزیت کشور | ۳/۹۰ \pm ۰/۹۱ | ۰/۳۶ | ۰/۰۱۶ |
| ۲۱ | وجود شرکت‌های گردشگری سلامت فعال و شناسنامه‌دار | ۴ \pm ۱/۱۳ | ۰/۳۲ | ۰/۰۴۱ |
| ۲۲ | آشنایی جامعه پزشکی کشور با ظرفیت‌های درمانی یزد | ۴/۱۰ \pm ۰/۷۵ | ۰/۱۹ | ۰/۰۴۸ |
| ۲۳ | احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت | ۴ \pm ۱/۱۶ | ۰/۱۸ | ۰/۰۴۹ |
| ۲۴ | فرهنگ‌سازی جامعه میزبان برای مواجهه با گردشگران درمانی | ۳/۹۰ \pm ۰/۹۲ | ۰/۲۰ | ۰/۰۲۳ |
| ۲۵ | عدم وجود انگیزه در کادر ارائه‌دهنده خدمت | ۳/۸۰ \pm ۰/۸۳ | ۰/۲۶ | ۰/۰۳۷ |
| ۲۶ | امنیت اجتماعی شهر یزد برای بیماران و همراهان | ۴/۲۰ \pm ۰/۸۲ | ۰/۲۲ | ۰/۰۲۵ |

*آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

**معنی‌دار در سطح $p < ۰/۰۵$

دوم کمتر از ۰/۱ می‌باشد، لذا با توجه به این موضوع شاخص‌های ۱،۵،۶،۸،۱۰،۱۴،۱۹،۲۲ مورد تأیید نهایی قرار گرفتند. اختلاف میانگین پاسخ‌های مراحل اول و دوم در جدول ۵ ارائه شده است.

با بررسی میانگین پاسخ‌های دوره دوم، ۸ شاخص ۲۵،۲۴،۲۰،۱۷،۱۶،۱۵،۱۲،۱۱ طبق جدول فوق به دلیل کسب میانگین پاسخ کمتر از ۴ از پرسشنامه حذف شدند. با توجه به تحلیل داده‌ها در مرحله دوم دلفی مشخص گردید که در برخی از شاخص‌ها اختلاف موجود بین پاسخ خبرگان در مرحله اول و

جدول ۵: اختلاف پاسخ خبرگان در مراحل اول و دوم دلفی

| ردیف | نام شاخص | میانگین دور اول | میانگین دور دوم | اختلاف دور اول و دوم | نتیجه بررسی |
|------|--|-----------------|-----------------|----------------------|------------------------|
| ۱ | مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک) | ۴/۵۶ | ۴/۵۰ | -۰/۰۶ | تأیید نهایی |
| ۲ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | ۴/۳۵ | ۴/۰۰ | -۰/۳۵ | ارسال به مرحله سوم |
| ۳ | به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان | ۴/۴۴ | ۴/۱۰ | -۰/۳۴ | ارسال به مرحله سوم |
| ۴ | به‌روز بودن امکانات، تجهیزات بیمارستانی | ۴/۴۴ | ۴/۲۰ | -۰/۲۴ | ارسال به مرحله سوم |
| ۵ | توانایی پزشکان در برقراری ارتباط مناسب با بیماران | ۴/۲۹ | ۴/۲۰ | -۰/۰۹ | تأیید نهایی |
| ۶ | رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی | ۴/۲۹ | ۴/۳۰ | ۰/۰۱ | تأیید نهایی |
| ۷ | هزینه‌های پایین درمان | ۴/۲۷ | ۴/۴۰ | ۰/۱۳ | ارسال به مرحله سوم |
| ۸ | وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان | ۴/۲۷ | ۴/۲۰ | -۰/۰۷ | تأیید نهایی |
| ۹ | مهارت و برخورد مناسب افراد مسؤول در رسیدگی به بیمار | ۴/۲۷ | ۴/۱۰ | -۰/۱۷ | ارسال به مرحله سوم |
| ۱۰ | سهولت امکان برقراری ارتباط الکترونیکی و اینترنتی بیمار با پزشک قبل و بعد از درمان | ۴/۲۰ | ۴/۱۰ | -۰/۱۰ | تأیید نهایی |
| ۱۱ | به‌روز بودن و دسترسی به اطلاعات وبسایت‌های مرتبط با حوزه درمانی | ۴/۱۷ | ۳/۷۰ | -۰/۴۷ | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۱۲ | آرام بودن محیط بیمارستان | ۴/۱۲ | ۳/۷۰ | -۰/۴۲ | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۱۳ | در نظر گرفتن بیمارستان‌های مجهز و اختصاصی برای گردشگران درمانی | ۴/۱۲ | ۴ | -۰/۱۲ | ارسال به مرحله سوم |
| ۱۴ | امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار | ۴/۱۲ | ۴/۱۰ | -۰/۰۲ | تأیید نهایی |
| ۱۵ | توجه کادر بیمارستان به نیازهای عاطفی بیماران | ۴/۱۰ | ۳/۹۰ | -۰/۲۰ | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۱۶ | پذیرفتن انواع بیمه‌ها | ۳/۹۸ | - | -۳/۹۸ | حذف در تحلیل مرحله اول |
| ۱۷ | کافی بودن تعداد پروازهای فرودگاهی یا قطارهای مسافربری به مقصد یزد | ۴/۰۷ | ۳/۸۰ | -۰/۲۷ | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۱۸ | مدیریت بیمارستان و مشاوره و رسیدگی به درخواست‌ها و یا شکایات بیماران یا همراهان | ۴/۰۵ | ۳/۸۰ | -۰/۲۵ | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۱۹ | اطلاع‌رسانی به‌روز و مناسب در خصوص گردشگری درمانی شهر در رسانه‌های اجتماعی و وبسایت‌ها | ۴ | ۴ | ۰ | تأیید نهایی |
| ۲۰ | مناسب بودن جاده‌های منتهی به مقصد | ۳/۹۳ | - | - | حذف در تحلیل مرحله اول |
| ۲۱ | هزینه‌های اسکان همراهان بیمار | ۳/۹۰ | - | - | حذف در تحلیل مرحله اول |
| ۲۲ | استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره | ۴ | ۴ | ۰ | تأیید نهایی |
| ۲۳ | آب‌وهوای مناسب و یا قابل تحمل تقریباً در بیشتر روزهای سال | ۳/۲۰ | - | - | حذف در تحلیل مرحله اول |
| ۲۴ | قرارگیری یزد در مرکزیت کشور و امنیت شهر | - | ۳/۹۰ | - | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۲۵ | وجود شرکت‌های گردشگری سلامت فعال و شناسنامه‌دار | - | ۴ | - | ارسال به مرحله سوم |
| ۲۶ | آشنایی جامعه پزشکی کشور با ظرفیت‌های درمانی یزد | - | ۴/۱۰ | - | ارسال به مرحله سوم |
| ۲۷ | احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت | - | ۴ | - | ارسال به مرحله سوم |
| ۲۸ | فرهنگ‌سازی جامعه میزبان برای مواجهه با گردشگران درمانی | - | ۳/۹۰ | - | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۲۹ | عدم وجود انگیزه در کادر ارائه‌دهنده خدمت | - | ۳/۸۰ | - | حذف در تحلیل مرحله دوم |
| ۳۰ | امنیت اجتماعی شهر یزد برای بیماران و همراهان | - | ۴/۲۰ | - | ارسال به مرحله سوم |

پاسخ‌ها در دور دوم از آزمون ناپارامتریک ضریب همبستگی دلبلیوی کندال استفاده گردید (جدول ۶).

با توجه به نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و مقدار شاخص معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵، به‌منظور تعیین همبستگی

جدول ۶: آزمون همبستگی دلبلیوی کندال (دلفی دور دوم)

| مقدار * p | درجه آزادی | شاخص کای دو | ضریب همبستگی دلبلیوی کندال | تعداد پاسخ‌دهندگان |
|-----------|------------|-------------|----------------------------|--------------------|
| ۰/۰۴۱ | ۲۹ | ۶۹/۳۶۶ | ۰/۸۵ | ۳۳ |

* معنی‌دار در سطح $p < 0/05$

خبرگان در مرحله سوم در قالب یک پرسشنامه جدید تنظیم گردید (جدول ۷).

در مرحله سوم شاخص‌های باقی‌مانده برای اعلام نظر به خبرگان ارسال گردید و در تحلیل مرحله سوم پس از بررسی نظرات خبرگان با توجه به میانگین پاسخ‌ها ۴ شاخص ۲۷،۷،۴،۲ مورد تأیید نهایی قرار گرفتند. نتایج تحلیل سه مرحله در جدول ۸ ارائه شده است.

با توجه به نتایج جدول فوق مقدار همبستگی پاسخ‌ها تأیید می‌شود. همچنین مقدار ضریب همبستگی ۰/۸۵ و بالاتر از ۰/۵ تطابق قابل قبول نظرات را در دوره دوم دلفی نشان می‌دهد.

مرحله سوم

پس از اعلام نظر خبرگان در مرحله دوم، شاخص‌هایی که میانگین پاسخ کمتر از ۴ کسب کرده بودند حذف شده و سایر عوامل باقی‌مانده شامل ۱۰ شاخص برای بررسی و اخذ نظر

جدول ۷: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف پرسشنامه دور سوم دلفی

| مقدار ** p | آماره Z | انحراف معیار \pm میانگین | مؤلفه‌ها | ردیف |
|------------|---------|----------------------------|--|------|
| ۰/۰۳۶ | ۰/۳۹ | ۴/۰۸ \pm ۰/۸۶ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | ۱ |
| ۰/۰۲۱ | ۰/۳۲ | ۴/۳۱ \pm ۰/۷۱ | به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان | ۲ |
| ۰/۰۲۹ | ۰/۴۱ | ۴/۲۷ \pm ۰/۸۲ | به‌روز بودن امکانات، تجهیزات بیمارستانی | ۳ |
| < ۰/۰۰۱ | ۰/۲۹ | ۰/۶۱ \pm ۴/۳۱ | هزینه‌های پایین درمان | ۴ |
| ۰/۰۲۱ | ۰/۲۷ | ۰/۷۱ \pm ۴/۴۲ | مهارت و برخورد مناسب افراد مسؤول در رسیدگی به بیمار | ۵ |
| ۰/۰۰۳ | ۰/۳۶ | ۴/۲۳ \pm ۱/۱۸ | در نظر گرفتن بیمارستان‌های مجهز و اختصاصی برای گردشگران درمانی | ۶ |
| ۰/۰۳۱ | ۰/۳۱ | ۳/۷۷ \pm ۱/۱۵ | وجود شرکت‌های گردشگری سلامت فعال و شناسنامه‌دار | ۷ |
| ۰/۰۴۱ | ۰/۲۷ | ۴/۳۱ \pm ۰/۶۸ | آشنایی جامعه پزشکی کشور با ظرفیت‌های درمانی یزد | ۸ |
| ۰/۰۳۹ | ۰/۱۹ | ۴/۰۸ \pm ۱/۱۵ | احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت | ۹ |
| ۰/۰۳۱ | ۰/۲۶ | ۴/۴۲ \pm ۰/۷۹ | امنیت اجتماعی شهر یزد برای بیماران و همراهان | ۱۰ |

* آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

** معنی‌دار در سطح $p < 0/05$

جدول ۸: خلاصه بررسی شاخص‌های مورد ارزیابی قرار گرفته از نگاه خبرگان در سه مرحله

| ردیف | نام شاخص | میانگین دور اول | میانگین دور دوم | اختلاف دور اول و دوم | میانگین دور سوم | اختلاف دور دوم و سوم | نتیجه بررسی |
|------|---|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|-------------|
| ۱ | مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک) | ۴/۵۶ | ۴/۵۰ | -۰/۰۶ | - | - | تائید نهایی |
| ۲ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | ۴/۳۵ | ۴/۰۰ | -۰/۳۵ | ۴/۰۸ | ۰/۰۸ | تائید نهایی |
| ۳ | به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان | ۴/۴۴ | ۴/۱۰ | -۰/۳۴ | ۴/۳۱ | ۰/۲۱ | رد |
| ۴ | به‌روز بودن امکانات، تجهیزات بیمارستانی | ۴/۴۴ | ۴/۲۰ | -۰/۲۴ | ۴/۲۷ | ۰/۰۷ | تائید نهایی |
| ۵ | توانایی پزشکان در برقراری ارتباط مناسب با بیماران | ۴/۲۹ | ۴/۲۰ | -۰/۰۹ | - | - | تائید نهایی |
| ۶ | رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی | ۴/۲۹ | ۴/۳۰ | ۰/۰۱ | - | - | تائید نهایی |
| ۷ | هزینه‌های پایین درمان | ۴/۲۷ | ۴/۴۰ | ۰/۱۳ | ۴/۳۱ | -۰/۰۹ | تائید نهایی |
| ۸ | وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان | ۴/۲۷ | ۴/۲۰ | -۰/۰۷ | - | - | تائید نهایی |
| ۹ | مهارت و برخورد مناسب افراد مسئول در رسیدگی به بیمار | ۴/۲۷ | ۴/۱۰ | -۰/۱۷ | ۴/۴۲ | ۰/۳۲ | رد |
| ۱۰ | سهولت امکان برقراری ارتباط الکترونیکی و اینترنتی بیمار با پزشک قبل و بعد از درمان | ۴/۲۰ | ۴/۱۰ | -۰/۱۰ | - | - | تائید نهایی |
| ۱۱ | به‌روز بودن و دسترسی به اطلاعات وب سایت‌های مرتبط با حوزه درمانی | ۴/۱۷ | ۳/۷۰ | -۰/۴۷ | - | - | رد |
| ۱۲ | آرام بودن محیط بیمارستان | ۴/۱۲ | ۳/۷۰ | -۰/۴۲ | - | - | رد |
| ۱۳ | در نظر گرفتن بیمارستان‌های مجهز و اختصاصی برای گردشگران درمانی | ۴/۱۲ | ۴ | -۰/۱۲ | ۴/۲۳ | ۰/۲۳ | رد |
| ۱۴ | امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار | ۴/۱۲ | ۴/۱۰ | -۰/۰۲ | - | - | تائید نهایی |
| ۱۵ | توجه کادر بیمارستان به نیازهای عاطفی بیماران | ۴/۱۰ | ۳/۹۰ | -۰/۲۰ | - | - | رد |
| ۱۶ | پذیرفتن انواع بیمه‌ها | ۳/۹۸ | - | -۳/۹۸ | - | - | رد |
| ۱۷ | کافی بودن تعداد پروازهای فرودگاهی یا قطارهای مسافری به مقصد یزد | ۴/۰۷ | ۳/۸۰ | -۰/۲۷ | - | - | رد |
| ۱۸ | مدیریت بیمارستان، مشاوره و رسیدگی به درخواست‌ها و یا شکایات بیماران یا همراهان | ۴/۰۵ | ۳/۸۰ | -۰/۲۵ | - | - | رد |
| ۱۹ | اطلاع‌رسانی و ارتباط مناسب در حوزه گردشگری درمانی در فضای مجازی توسط شرکت‌ها | ۴ | ۴ | ۰ | - | - | تائید نهایی |
| ۲۰ | مناسب بودن جاده‌های منتهی به مقصد | ۳/۹۳ | - | - | - | - | رد |
| ۲۱ | هزینه‌های اسکان همراهان بیمار | ۳/۹۰ | - | - | - | - | رد |
| ۲۲ | استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره | ۴ | ۴ | ۰ | - | - | تائید نهایی |
| ۲۳ | آب‌وهوای مناسب و یا قابل تحمل تقریباً در بیشتر روزهای سال | ۳/۲۰ | - | - | - | - | رد |
| ۲۴ | قرارگیری یزد در مرکزیت کشور و امنیت شهر | - | ۳/۹۰ | - | - | - | رد |
| ۲۵ | وجود شرکت‌های گردشگری سلامت فعال و شناسنامه‌دار | - | ۴ | - | ۳/۷۷ | -۰/۲۳ | رد |
| ۲۶ | آشنایی جامعه پزشکی کشور با ظرفیت‌های درمانی یزد | - | ۴/۱۰ | - | ۴/۳۱ | ۰/۲۱ | رد |
| ۲۷ | احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت | - | ۴ | - | ۴/۰۸ | ۰/۰۸ | تائید نهایی |
| ۲۸ | فرهنگ‌سازی جامعه میزبان برای مواجهه با گردشگران درمانی | - | ۳/۹۰ | - | - | - | رد |
| ۲۹ | عدم وجود انگیزه در کادر ارائه‌دهنده خدمت | - | ۳/۸۰ | - | - | - | رد |
| ۳۰ | امنیت اجتماعی شهر یزد برای بیماران و همراهان | - | ۴/۲۰ | - | ۴/۴۲ | ۰/۲۲ | رد |

جدول ۹: آزمون همبستگی دلبیوی کندال (دلفی دور سوم)

| تعداد پاسخ‌دهندگان | ضریب همبستگی دلبیوی کندال | شاخص کای دو | درجه آزادی | مقدار* p |
|--------------------|---------------------------|-------------|------------|----------|
| ۳۳ | ۰/۹۱ | ۶۹/۳۷۴ | ۲۹ | ۰/۰۱ |

 *معنی‌دار در سطح $p < 0/05$

در متغیرهای تعریف‌شده می‌باشد. در پایان بررسی و تحلیل ۳ مرحله تکنیک دلفی با استفاده از نظرات خبرگان حوزه گردشگری، درمان و برنامه‌ریزی شهری تعداد ۱۲ عامل به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر جذب گردشگران درمانی شهر یزد در ۵ دسته‌ی خصوصیات کادر درمان، ویژگی‌های بیمارستان، عوامل اقتصادی، اطلاع‌رسانی و ارتباطات و سایر عوامل مرتبط قرار گرفتند (جدول ۱۰).

با توجه به نتایج جدول ۹ مقدار همبستگی پاسخ‌ها در مرحله سوم تأیید می‌شود. همچنین مقدار ضریب همبستگی ۰/۹۱ و بالاتر از ۰/۵ تطابق قابل‌قبول نظرات را در دوره سوم دلفی نشان می‌دهد. همچنان که مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی در طی ۳ مرحله دلفی رو به افزایش است که این امر ضمن تأیید همگرایی و همسو شدن نظرات خبرگان در طول فرآیند آزمون، بیانگر میزان بالای اجماع نظر ۷۶ درصدی

جدول ۱۰: دسته‌بندی شاخص‌ها

| ضریب امتیاز | ابعاد شاخص‌ها | دسته‌بندی شاخص‌ها |
|-------------|---|------------------------|
| ۱ | مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک) | خصوصیات کادر درمان |
| ۳ | تعداد کافی عوامل بیمارستانی | |
| ۴ | توانایی پزشکان در برقراری ارتباط مناسب با بیماران | |
| ۲ | به‌روز بودن امکانات، تجهیزات بیمارستانی | ویژگی‌های بیمارستان |
| ۶ | وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان | |
| ۵ | رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی | عوامل اقتصادی |
| ۷ | هزینه‌های پایین درمان | |
| ۸ | امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار | اطلاع‌رسانی و ارتباطات |
| ۱۰ | سهولت امکان برقراری ارتباط الکترونیکی و اینترنتی بیمار با پزشک قبل و بعد از درمان | |
| ۹ | اطلاع‌رسانی و ارتباط مناسب در حوزه گردشگری درمانی در فضای مجازی توسط شرکت‌ها | سایر عوامل مرتبط |
| ۱۲ | استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره | |
| ۱۱ | احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت | |

بحث

در برقراری ارتباط مناسب با بیماران بود. ویژگی‌های بیمارستانی عبارت است از کلیه امکانات و تجهیزات بیمارستانی اعم از درمانی و یا بهداشتی که به‌منظور ارتقای سلامت بیماران از آن‌ها استفاده می‌گردد که این امکانات شامل تجهیزات، ساختمان‌های تخصصی، بخش‌های ویژه و غیره می‌باشد، ابعاد این شاخص شامل به‌روز بودن امکانات و تجهیزات بیمارستان، وضعیت بهداشت و سلامت بیمارستان و رسیدگی کامل به بیماران در زمینه‌های مختلف پزشکی است. عوامل اقتصادی شامل مواردی می‌گردد که با هزینه‌های بیماران و همراهان

این پژوهش باهدف تعیین عوامل مؤثر در جذب گردشگران درمانی به شهر یزد با استفاده از روش دلفی انجام شد. به‌منظور درک بیشتر عوامل و شاخص‌های تأثیرگذار بر موضوع مورد مطالعه، به‌صورت کلی این عوامل در ۵ شاخص کلی دسته‌بندی شدند. بر اساس یافته‌های این پژوهش خصوصیات کادر درمان به معنی کلیه شرایط نیروی انسانی که در جهت خدمت‌رسانی به بیماران فعالیت دارند، می‌باشد و شامل ۳ بعد مرتبط بودن تخصص پزشکان با وظایف آن‌ها (شهرت و برند بودن پزشک)، تعداد کافی عوامل بیمارستانی و توانایی پزشکان

آنان اعم از هزینه‌های درمان، اسکان بیمار و همراهان ارتباط دارد که این شاخص دارای ابعاد هزینه‌های پایین درمان، امکانات و (زیرساخت) هزینه‌های مناسب برای اسکان همراهان بیمار است. در این دسته‌بندی شاخص‌های خصوصیات کادر درمان، ویژگی‌های بیمارستان و عوامل اقتصادی از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و در مقابل ۲ شاخص اطلاع‌رسانی و ارتباطات و سایر عوامل مرتبط شامل استفاده از ظرفیت‌های غیر بیمارستانی شهر مقصد اعم از فرهنگی، تاریخی و غیره و احداث مجموعه‌های تخصصی درمانی و شهرک سلامت از اهمیت کمتری برخوردار بودند.

در مطالعات مرتبط مروتی و اسدیان (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای به ارائه مدل توسعه گردشگری سلامت در استان یزد پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد که به‌روز بودن اطلاعات کادر بیمارستان و تخصص پزشکان از اساسی‌ترین عوامل مؤثر در مدل توسعه گردشگری سلامت می‌باشد (۱۶) که این نتایج با نتایج مطالعه حاضر با توجه به اینکه به تعیین عوامل مؤثر در جذب گردشگران پرداخته شده است، همخوانی دارد اما از نظر ابعاد و شاخص‌ها، تفاوت‌هایی دارند. عزیززی و زاهدی (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به بررسی موانع توسعه گردشگری سلامت در استان یزد پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد که بالا بودن هزینه‌ها مهم‌ترین مانع توسعه گردشگری سلامت در این استان می‌باشد (۱۷) که این نتایج با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد، زیرا بر اساس نظر خبرگان در پژوهش حاضر هزینه‌های پایین یکی از دلایل استقبال بیماران از شهر یزد بود. نیلی پور و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در توسعه گردشگری سلامت در ۲ مرحله با تدوین پرسشنامه‌های جداگانه پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد که هزینه‌ها (عوامل اقتصادی)، مهم‌ترین شاخص در توسعه گردشگری سلامت می‌باشد و بعد از آن شاخص‌های کادر درمانی آموزش‌دیده، محیط فرهنگی مناسب و امنیت اجتماعی مطرح می‌باشد (۱۸). اهداف این مطالعه با پژوهش حاضر همخوانی دارد اما از آنجاکه مطالعه حاضر تنها به گردشگری داخلی پرداخته است، بنابراین از نظر روش کار تفاوت‌های قابل‌ملاحظه‌ای با مطالعه مذکور دارد. رضایی و طاهرزاده (۱۳۹۶) در پژوهشی به تأثیر ظرفیت‌های خدماتی- فضایی مراکز درمانی بر میزان گردشگران درمانی در شهر یزد

پرداختند (۱۹) که نتایج آن با پژوهش حاضر از لحاظ استفاده از نظرات خبرگان حوزه گردشگری و درمان و استفاده از تکنیک دلفی همخوانی ندارد و اشاره‌ای به عوامل جذب گردشگران درمانی ننموده‌اند. پلویی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه صنعت گردشگری سلامت ایران در اقیانوس ۱۴۱۴ پس از شناسایی معیارهای اولیه از طریق ادبیات پژوهش و مصاحبه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و سپس مدل‌سازی ساختاری تفسیری، ۱۳ عامل را در توسعه گردشگری سلامت کشور در اقیانوس ۱۴۱۴ تشخیص و معرفی نمودند (۲۰). هرچند مطالعه مذکور با پژوهش حاضر از نظر روش کار تفاوت دارد اما از نظر اهداف پژوهش همخوانی دارد.

رحیمی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی اقدام به بررسی وضعیت بازاریابی گردشگری سلامت بیمارستان‌های منتخب دولتی و خصوصی شهر یزد پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد که اغلب بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر شاخص‌های بازاریابی از حد قابل قبولی برخوردار بوده و با سرمایه‌گذاری بیشتر روی مزیت‌های هر بیمارستان می‌توان در جهت جذب گردشگران درمانی گام برداشت. (۲۱). پژوهش فوق از این منظر که به شاخص‌های مورد اعتماد گردشگران درمانی پرداخته است با پژوهش حاضر همخوانی دارد ولی از نظر ماهیت و اهداف دارای تفاوت می‌باشد.

تاکنون پژوهشی باهدف شناسایی عوامل مؤثر بر جذب بیماران به شهر یزد انجام نشده و این پژوهش اولین مورد می‌باشد که از نقاط قوت مطالعه حاضر می‌باشد. از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به مواردی مانند عدم امکان تفکیک تعداد گردشگران درمانی مراجعه‌کننده به بخش‌های دولتی و خصوصی، عدم وجود آمار تفکیکی مراجعه‌کنندگان به مراکز تشخیصی و مطب‌ها و فقدان سیستم جامع جمع‌آوری اطلاعات مربوط به گردشگران درمانی در مراکز درمانی اشاره کرد.

نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر ۳ فاکتور اصلی خصوصیات کادر درمان، ویژگی‌های بیمارستانی و عوامل اقتصادی بیشترین تأثیر را به‌صورت مستقیم در جذب بیماران گردشگری درمانی به شهر یزد دارند که توجه به این عوامل می‌تواند آینده روشن‌تر گردشگری سلامت شهر یزد را رقم‌زده و موجب ارتقای صنعت

گردشگری و بازار کار تخصصی شود.

لذا پیشنهاد می‌گردد سرمایه‌گذاری در زمینه گسترش خدمات بیمارستانی موجود، تربیت نیروی انسانی ماهر به‌روز، راه‌اندازی مراکز ویژه گردشگران درمانی مانند شهرک‌های سلامت با استفاده از ظرفیت‌های بخش خصوصی به‌عنوان روش‌های کاربردی مورد توجه دست‌اندرکاران قرار گیرد.

سپاسگزاری

نویسندگان برخود لازم می‌دانند از همه اساتید محترم، کادر درمان و کارشناسانی که در انجام این پژوهش مشارکت داشته‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: ح. ر. ف. ت، الف. الف، س. ع. الف

جمع‌آوری داده‌ها: ح. ر. ف. ت، س. م. م

تحلیل داده‌ها: ح. ر. ف. ت، الف. الف، ز. ب

نگارش و اصلاح داده‌ها: ح. ر. ف. ت، الف. الف، س. ع. الف، ز.

ب، س. م. م

سازمان حمایت‌کننده

مطالعه حاضر برگرفته از رساله مقطع دکتری رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری تحت عنوان «برنامه‌ریزی توسعه گردشگری درمانی شهر یزد با تأکید بر ارائه مدل پیش‌بینی تقاضای گردشگران داخلی» از گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد می‌باشد و از سوی هیچ سازمانی مورد حمایت مالی قرار نگرفته است.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

- 1) Farzi R. Health tourism. 1st ed. Isfahan: Kashef Elm; 2020: 79-80. [persian]
- 2) Raeisi R, Dincă I, Almodaresi SA, Swart MP, Boloor A. An assessment of geosites and geomorphosites in the Lut desert of Shahdad region for potential geotourism development. Land 2022; 11(5): 736. doi: 10.3390/land11050736.
- 3) Maleki S, Rakhshani Moghadam H, Zadvali Khajeh Sh. Identifying and developing health tourism development strategies (case study: Tabriz metropolis). Urban Social Geography 2016; 3(2): 113-30. [persian]
- 4) Maboodi M, Hakimi H. Determinants of medical tourism; case example of Iran. Tourism Planning and Development 2016; 4(15): 80-106. [persian]
- 5) NajafiNasab M, Agheli L, Viegas Andrade M, Sadeghi H. Determinants of medical tourism expansion in Iran: structural equation modeling approach. Iranian Journal of Economic Studies 2018; 7(2): 169-89.
- 6) Ghasemi P, Mehdiabadi A, Spulbar C, Birau R. Ranking of sustainable medical tourism destinations in Iran: an integrated approach using fuzzy SWARA-PROMETHEE. Sustainability 2021; 13(2): 683. doi: 10.3390/su13020683.
- 7) Shalbfafian AA. Health tourism in a comprehensive approach. 1st ed. Tehran: Mahkame Publications; 2016: 56. [persian]
- 8) Statistical center of Iran. Available from URL: <https://www.amar.org.ir/Portals/0/PropertyAgent/3909/Files/27149/400-21-03>. Last access: mar 3, 2021.
- 9) Nilashi M, Samad S, Manaf AA, Ahmadi H, Rashid TA, Munshi A, et al. Factors influencing medical tourism adoption in Malaysia: a DEMATEL-Fuzzy TOPSIS approach. Computers & Industrial Engineering 2019; 137: 106005.
- 10) Nemati V, Babaei Y, Ferdowsi S, Aghandeh M, Abbasgholizadeh N. Impact of the health tourism on promoting social well-being of the host community. Journal of Health 2021; 12(2): 208-21.
- 11) Esiyok B, Cakar M, Feride B. The effect of cultural distance on medical tourism. Journal of Destination Marketing & Management 2017; 6(1): 66-75.
- 12) Timoori I, Qanezadeh S. Investigating factors affecting the special value of Tabriz health service brand and its effect on the loyalty of health tourists. Urban Tourism 2019; 7(1): 161-71. [persian]
- 13) Ali Nejad H, Ziaaddini M, Rajabi Behjat A, Hosseinipour MR. The outsourcing model in the ministry of health and medical education with Fuzzy Delphi technique in order to improve the quality of health services with emphasis on hospitals. Manage Strat Health Syst 2021; 6(1): 40-53. doi: 10.18502/mshsj.v6i1.6507. [persian]
- 14) Farzin M, Afsar A, Dabir A, Zandi E. Hybrid modeling for forecasting domestic medical tourism demand in Tehran. Journal of Health Administration 2019; 21(74): 51-64. [persian]
- 15) Chehrai A, Haqdoost AA, Farishtehnejad SM, Bayat A. Statistical analysis in medical science research using SPSS software. Tehran: Pajhwok Elm Arya; 2011: 211-13. [persian]
- 16) Morovati Sharif Abadi A, Asadian Ardakani F. A model for health tourism development using Fuzzy Topsis and interpretive structural modeling in Yazd province. Health Management 2014; 17(55): 73-88.



- [persian]
- 17) Azizi F, Zahedi S. Assessment of the barriers to the development of health tourism in Yazd province, Iran. *Health Information Management* 2016; 12(6): 799-806. [persian]
- 18) Nilipour SAA, Taqvai M, Nasr Isfahani MH, Isfahani koochi M. Identifying and prioritizing effective factors in the development of health tourism. *Scientific and Research Quarterly of New Attitudes in Human Geography* 2015; 7(4): 45-60.
- 19) Rezaei M, Taherzadeh Z. Evaluation of the impact of service-spatial capacities of medical centers on the amount of medical tourists, case study: Yazd city. *Urban Tourism Magazine* 2015; 2(3): 291-303. [persian]
- 20) Poloie K, Fazli S, Darvish F, Baiat R, Ghaderi E. Prioritizing factors affecting the development of health tourism industry in Iran in the 1414 horizons with the approach of interpretive structural modeling. *Journal of Tourism and Development* 2019; 8(3): 1-29. doi: 10.22034/jtd.2019.173793.1663. [persian]
- 21) Rahimi MK, Shafaghat T, Beiginia A, Jafari H. Investigating the marketing status of healthcare tourism of selected public and private hospitals in Yazd in 2021. *Journal of Health Research in Community* 2022; 8(1): 60-8. [persian]

Research Article

Investigation and Evaluation of the Most Important Factors Affecting Non-Native Medical Tourists' Reception of the Historical City of Yazd Using Delphi Technique

Hamidreza Fallah Tafti ¹ , Ahmad Esteghlal ^{2*} , Seyed Ali Al-Modaresi ³ ,
Zohrah Beheshtipour ⁴ , Seyed Majid Mirhosseini ⁵ 

¹ Ph.D. student in Geography and Urban Planning, Department of Geography and Urban Planning, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

² Assistant Professor, Department of Architecture and Urban Planning, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

³ Professor, Department of Remote Sensing and GIS, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

⁴ Assistant Professor, Department of Electrical-Control Engineering, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

⁵ Assistant Professor, Department of Management, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

* **Corresponding Author:** Ahmad Esteghlal

ahmad.esteghlal@iau.ac.ir

ABSTRACT

Citation: Fallah Tafti H, Esteghlal A, Al-Modaresi SA, Beheshtipour Z, Mirhosseini SM. Investigation and Evaluation of the Most Important Factors Affecting Non-Native Medical Tourists' Reception of the Historical City of Yazd Using Delphi Technique. *Manage Strat Health Syst* 2023; 8(2): 130-43.

Received: May 04, 2023

Revised: August 03, 2023

Accepted: August 06, 2023

Funding: The authors have no support or funding to report.

Competing Interests: The authors have declared that no competing interest exist.

Background: Medical tourism in Yazd city has been greatly developed as one of the treatment poles of the country and can be said that this industry has become one of the development axes of Yazd city. The purpose of this research is to identify the most important factors influencing the attraction of non-native medical tourists to the historical city of Yazd.

Methods: The current research was of a qualitative type conducted in the fall of 1401. Desk research and Delphi method were used to collect data. The statistical sample of this study included 41 experts in the fields of treatment, tourism, and urban planning, and these experts were selected based on their related specialties using a snowball method. After studying the theoretical foundations of the research, 41 effective factors in attracting medical tourists were specified from related research texts, and during studying, categorization and editing, 23 indicators were provided to the experts in the form of a questionnaire on a 5-point Likert scale, and at the end of the questionnaire, an open question was provided. After analyzing the answers, the results were recorded and a new questionnaire was created for the next stage, which was repeated 3 times. According to the results of the Kolmogorov-Smirnov test at a significance level of 0.05, the correlation between the factors was analyzed using the W. Kendall non-parametric correlation test and the SPSS 18 software, and the Delphi technique was used to achieve the research objectives.

Results: In the course of data analysis, indicators with an average difference of less than 0.1 were confirmed, indicators with an average of less than 4 were removed, and other indicators were moved to the next stage. After completing 3 stages of the test, 12 factors were identified as the most important factors affecting medical tourism in Yazd city, and these factors were placed in 5 categories: characteristics of the treatment staff, characteristics of the hospital, economic factors, giving information and communication, and other related factors. According to W. Kendall's correlation coefficients obtained during the 3 Delphi steps, the convergence and agreement of experts' opinions were confirmed.

Conclusion: Considering that infrastructure indicators, personnel skills and economic factors are among the most important indicators of attracting medical tourists to the historical city of Yazd, it is suggested that to develop medical tourism in Yazd city, these items should be taken into consideration in managing the current situation of medical centers; Furthermore, investment should focus on the development of medical infrastructure.

Keywords: Medical tourism, Delphi technique, Yazd