



The Impact of Design Thinking on the Sustainable Development of Entrepreneurial Processes in the Health Tourism Sector

Abolghasem Arabiun * 

*Corresponding Author, Associate Prof., Department of Technological Entrepreneurship, Faculty of Entrepreneurship, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: arabiun@ut.ac.ir

Leila Hamdollahi 

Ph.D. Candidate, Department of Entrepreneurship, Faculty of Entrepreneurship, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: l_hamdollahi@ut.ac.ir

Afshin Moghadasi 

Ph.D. Candidate, Department of Entrepreneurship, Faculty of Entrepreneurship, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: afshinmoghadasi@ut.ac.ir

Abstract

Objective

In recent years, design thinking has been recognized as an innovative, human-centered approach to solving complex problems and driving innovation. In the health tourism industry, it can contribute to addressing challenges and harnessing the potential of the industry by focusing on participatory and creative processes. This study examines the role of design thinking in promoting sustainable development, improving entrepreneurial processes, and business strategies in the health tourism industry. Additionally, it aims to identify the key elements of the industry that could benefit from the application of design thinking.

Methodology

This research provides a theoretical framework based on the design thinking model and the principles of sustainable development. To this end, articles and studies related to design thinking, health tourism, sustainable development, and entrepreneurship were collected from reputable databases such as Scopus, Web of Science, and Google Scholar.

Citation: Arabiun, Abolghasem; Hamdollahi, Leila & Moghadasi, Afshin (2026). The Impact of Design Thinking on the Sustainable Development of Entrepreneurial Processes in the Health Tourism Sector. *Journal of Business Management*, 18(2), 719-758. <https://doi.org/10.22059/JIBM.2025.391533.4938> (in Persian)



The selection criteria for the articles included their direct relevance to the research topic, their up-to-date nature, and their academic quality. After gathering the selected articles, the content was thoroughly reviewed, and the key concepts and main points of each article were extracted. This study is the first to comprehensively examine the impact of design thinking on Iranian health tourism. It also explores the potential of the industry, such as sustainable development, the role of innovative business models, and its impact on local culture and economy, as well as the challenges in integrating design thinking. The main innovation of this research is the proposal of a hybrid model combining design thinking and sustainable development principles. Based on data extracted from previous studies and case examples, a conceptual model was developed that shows how each stage of design thinking can contribute to improving entrepreneurial processes and ultimately achieving sustainable development in the field of health tourism. This conceptual model demonstrates how design thinking can be used to enhance service quality, increase tourist satisfaction, and improve entrepreneurial capabilities and the development of sustainable business models. Additionally, it offers strategies for sustainable development and service design based on collaboration among stakeholders.

Findings

This study identifies the five main stages of design thinking - empathy, problem definition, ideation, prototyping, and testing - and examines their impact on service quality and the tourist experience in the health tourism industry. The results show that applying design thinking can significantly improve entrepreneurial processes, foster innovation, and provide effective solutions to industry challenges. Furthermore, design thinking can strengthen business strategies, increase industry competitiveness, and promote sustainable growth.

Conclusion

This study offers valuable insights for entrepreneurs, policymakers, and stakeholders interested in expanding the health tourism industry. The proposed conceptual model illustrates how design thinking can be employed to improve service quality, enhance tourist satisfaction, strengthen entrepreneurial capabilities, foster new innovations, and develop sustainable business models within this sector. Finally, recommendations for the future of the industry are provided. These include broader collaboration among stakeholders, the development of innovative health tourism models, greater attention to environmental considerations, continuous learning, and the adoption of advanced technologies.

Keywords: Design thinking, Sustainable development, Health tourism, Entrepreneurial processes, Innovation.

تأثیر تفکر طراحی بر توسعه پایدار فرایندهای کارآفرینی در حوزه گردشگری سلامت

ابوالقاسم عربیون*

* نویسنده مسئول، دانشیار، گروه کارآفرینی فناورانه، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: arabiun@ut.ac.ir

لیلا حمداللهی

دانشجوی دکتری، گروه کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: l_hamdollahi@ut.ac.ir

افشین مقدسی

دانشجوی دکتری، گروه کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: afshinmoghadasi@ut.ac.ir

چکیده

هدف: در سال‌های اخیر، تفکر طراحی به عنوان رویکردی نوین و انسان‌محور برای حل مسائل پیچیده و نوآوری شناخته شده است و در صنعت گردشگری سلامت، می‌تواند با تأکید بر فرایندهای مشارکتی و خلاقانه، به حل چالش‌ها و بهره‌برداری از ظرفیت‌های این صنعت کمک کند. این مطالعه به بررسی نقش تفکر طراحی در ارتقای توسعه پایدار، بهبود فرایندهای کارآفرینی و استراتژی‌های کسب‌وکار در صنعت گردشگری سلامت می‌پردازد. همچنین هدف آن شناسایی عناصر کلیدی صنعت است که می‌توانند از به کارگیری تفکر طراحی بهره‌مند شوند.

روش: این پژوهش چارچوب نظری مبتنی بر مدل تفکر طراحی و اصول توسعه پایدار را ارائه می‌دهد. برای این منظور، مقاله‌ها و مطالعات مرتبط با تفکر طراحی، گردشگری سلامت، توسعه پایدار و کارآفرینی، از پایگاه‌های اطلاعاتی معتبری همچون اسکوپوس، وب‌آوساینس و گوگل اسکالر جمع‌آوری شدند. معیارهای انتخاب مقاله‌ها، عبارت بودند از: ارتباط مستقیم با موضوع تحقیق، به‌روز بودن و کیفیت علمی آن‌ها. پس از جمع‌آوری مقاله‌های منتخب، محتوا به دقت بررسی و مفهومی‌ها و نکته‌های مهم هر مقاله استخراج شد. تأثیر تفکر طراحی در گردشگری سلامت، برای نخستین بار به طور جامع در این مطالعه بررسی شده است. همچنین پتانسیل‌های این صنعت مانند توسعه پایدار، نقش مدل‌های نوآورانه کسب‌وکار و تأثیر آن بر فرهنگ و اقتصاد محلی و چالش‌های موجود در فرایند ادغام تفکر طراحی بررسی شده است. نوآوری اصلی این پژوهش، ارائه مدلی ترکیبی از تفکر طراحی و اصول توسعه پایدار است. بر مبنای داده‌های استخراج‌شده از مطالعات پیشین و نمونه‌های بررسی شده و تحلیل مفهومی، یک مدل نظری طراحی شد که نشان می‌دهد چگونه هر مرحله از تفکر طراحی، می‌تواند به بهبود فرایندهای کارآفرینی و در نهایت توسعه پایدار در حوزه گردشگری سلامت کمک کند. این مدل مفهومی نشان می‌دهد که چگونه می‌توان از تفکر طراحی برای بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت گردشگران و ارتقای قابلیت‌های کارآفرینانه و توسعه مدل‌های کسب‌وکار پایدار استفاده کرد. همچنین، این مدل راه کارهایی برای توسعه پایدار و طراحی خدمات مبتنی بر همکاری بین ذی‌نفعان ارائه می‌دهد.

استناد: عربیون، ابوالقاسم؛ حمداللهی، لیلا و مقدسی، افشین (۱۴۰۵). تأثیر تفکر طراحی بر توسعه پایدار فرایندهای کارآفرینی در حوزه گردشگری سلامت. مدیریت بازرگانی، ۱۸(۲)، ۷۱۹-۷۵۸.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۱۴

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۴/۰۴/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۰۵

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۳/۳۰

doi: <https://doi.org/10.22059/JIBM.2025.391533.4938>

مدیریت بازرگانی، ۱۴۰۵، دوره ۱۸، شماره ۲، صص. ۷۵۸-۷۱۹

ناشر: دانشکده‌گان مدیریت، دانشگاه تهران

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نویسندگان

یافته‌ها: این مطالعه، پنج مرحله اصلی تفکر طراحی، شامل همدلی، تعریف مشکل، ایده‌پردازی، نمونه‌سازی و آزمایش را شناسایی و تأثیر آن‌ها را بر کیفیت خدمات و تجربه گردشگر در صنعت گردشگری سلامت بررسی کرده است. نتایج نشان می‌دهد که استفاده از تفکر طراحی، می‌تواند فرایندهای کارآفرینی را به‌طور چشمگیری بهبود بخشد، نوآوری را تقویت کند و راه‌حل‌های مؤثری برای چالش‌های صنعت ارائه دهد. همچنین تفکر طراحی می‌تواند به تقویت استراتژی‌های کسب‌وکار، افزایش رقابت‌پذیری صنعت و ترویج رشد پایدار کمک کند.

نتیجه‌گیری: این مطالعه بینش‌های ارزشمندی برای کارآفرینان، سیاست‌گذاران و ذی‌نفعان علاقه‌مند به گسترش صنعت گردشگری سلامت ارائه می‌دهد. مدل مفهومی پیشنهادی نشان می‌دهد که چگونه تفکر طراحی می‌تواند برای بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت گردشگران و تقویت قابلیت‌های کارآفرینی، نوآوری‌های جدید و مدل‌های کسب‌وکار پایدار در این بخش به کار گرفته شود. در نهایت، پیشنهادهایی برای آینده این صنعت ارائه شده است. این پیشنهادها عبارت‌اند از: همکاری گسترده‌تر بین ذی‌نفعان، توسعه مدل‌های نوین گردشگری سلامت، توجه بیشتر به ملاحظات زیست‌محیطی، یادگیری مداوم و استفاده از فناوری‌های پیشرفته.

کلیدواژه‌ها: تفکر طراحی، توسعه پایدار، فرایندهای کارآفرینی، گردشگری سلامت، نوآوری.

مقدمه

در دنیای امروز، گردشگری سلامت به یکی از حوزه‌های کلیدی صنعت گردشگری تبدیل شده است. این صنعت با ترکیب خدمات درمانی و گردشگری، علاوه بر بهبود کیفیت زندگی افراد، به رشد اقتصادی و جذب سرمایه‌گذاری نیز کمک می‌کند. با این حال، چالش‌هایی مانند کمبود زیرساخت‌های استاندارد، رقابت جهانی و موانع قانونی، توسعه پایدار آن را دشوار کرده است. در مقابل، پیشرفت‌های فناوری و افزایش تقاضا در بازارهای نوظهور، فرصت‌هایی برای رشد این صنعت فراهم کرده‌اند. برای بهره‌گیری از این فرصت‌ها و غلبه بر چالش‌ها، استفاده از رویکردهای نوآورانه مانند تفکر طراحی ضروری است. تفکر طراحی، روشی انسان‌محور است که با تمرکز بر نیازهای انسانی، می‌تواند به حل چالش‌های پیچیده گردشگری سلامت کمک کند.

این پژوهش به بررسی نقش تفکر طراحی در بهبود کارآفرینی و توسعه پایدار گردشگری سلامت می‌پردازد. در این راستا، پرسش‌هایی مطرح می‌شود، از جمله اینکه تفکر طراحی چگونه می‌تواند فرایندهای کارآفرینی را در این صنعت بهبود بخشد؟ چه نقشی در پایداری گردشگری سلامت دارد؟ چالش‌های ادغام آن چیست و چگونه می‌توان بر آن‌ها غلبه کرد؟ برای پاسخ به این پرسش‌ها، پژوهش حاضر مدل پنج‌مرحله‌ای تفکر طراحی (ولکوت، مک‌لافلین، هابارد، رایدر و آمستد^۱، ۲۰۲۱) را در کنار مدل‌های توسعه پایدار (اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی) مورد بررسی قرار می‌دهد تا چالش‌ها و فرصت‌های موجود را تحلیل کرده و تأثیر این رویکرد را بر بهبود تجربه گردشگران، ارتقای کیفیت خدمات و توسعه کارآفرینی در این حوزه ارزیابی کند.

این مطالعه، یک بررسی نظری و مروری است که با ارائه یک مدل مفهومی ترکیبی از تفکر طراحی و اصول توسعه پایدار، به تحلیل عوامل تأثیرگذار، شناسایی نیازهای کلیدی و ارزیابی راه‌حل‌های نوین در این حوزه می‌پردازد. مدل پیشنهادی، راه‌کارهایی برای تقویت همکاری بین ذی‌نفعان، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و ارتقای نوآوری در صنعت گردشگری سلامت ارائه می‌دهد. این مدل که بر پایه تحلیل داده‌های مطالعات پیشین و نمونه‌های بررسی شده طراحی شده است، چارچوبی کاربردی برای سیاست‌گذاران، کارآفرینان و سایر ذی‌نفعان این صنعت فراهم می‌آورد تا از طریق آن بتوانند فرایندهای گردشگری سلامت را بهینه‌سازی کنند و رضایت ذی‌نفعان را افزایش دهند. مدل مفهومی این پژوهش، تفکر طراحی را به عنوان یک چارچوب محوری در نظر می‌گیرد. در این چارچوب تفکر طراحی در هسته قرار دارد و چالش‌ها، عوامل تأثیرگذار، راه‌کارها و خروجی‌ها، به ترتیب در چهار لایه داخلی، میانی و بیرونی مدل قرار گرفته‌اند تا مسیر ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت و تأثیر آن بر فرایندهای کارآفرینی به صورت نظام‌مند نمایش داده شود. همچنین، چالش‌هایی مانند مقاومت سازمانی، شکاف‌های دانشی و محدودیت‌های پایداری را شناسایی می‌کند و فرصت‌هایی همچون بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و تقاضای فزاینده برای خدمات سفارشی را تحلیل می‌کند. در نهایت، مدل مفهومی را برای تدوین استراتژی‌ها و راه‌کارهای غلبه بر این چالش‌ها ارائه می‌دهد. نتایج و دستاوردهای این پژوهش نشان می‌دهد که تفکر طراحی می‌تواند نه تنها کیفیت خدمات و تجربه گردشگران را بهبود بخشد، بلکه

موجب افزایش پایداری اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی، افزایش نوآوری، تعامل ذی‌نفعان و تقویت رقابت‌پذیری در این صنعت شود.

ساختار این مقاله به صورت گام‌به‌گام از مبانی نظری تا کاربردهای عملی و چالش‌ها و پیشنهادهای آتی را بررسی می‌کند. ابتدا تفکر طراحی و فرایندهای آن معرفی و چالش‌های گردشگری سلامت تحلیل می‌شود. در بخش بعدی، توسعه پایدار در گردشگری سلامت و نقش مدل‌های کسب‌وکار نوآورانه و رویکردهای مشارکتی برای دستیابی به توسعه پایدار بررسی شده است. به تأثیر ادغام تفکر طراحی در حل این چالش‌ها و تأثیر آن بر توسعه پایدار، مدل‌های کسب‌وکار نوآورانه و فرایندهای کارآفرینی پرداخته می‌شود. در نهایت، با توجه به ماهیت پیچیده و چندبعدی صنعت گردشگری سلامت، این مطالعه پیشنهاد می‌دهد که پژوهش‌های آینده می‌توانند به پیاده‌سازی تفکر طراحی در بخش‌های مختلف این صنعت، استفاده از فناوری‌های نوین، همکاری بین‌بخشی، مدیریت تجربه‌های مشتریان، تحلیل عوامل موفقیت و ارزیابی اثرات بلندمدت تفکر طراحی در بهبود عملکرد سازمان‌ها و تجربه گردشگران سلامت و ایجاد چارچوب‌های حمایتی برای تقویت رویکردهای انسان‌محور و نوآورانه و بهبود گردشگری سلامت بپردازند. امید است که یافته‌های این پژوهش، به توسعه راهبردهای مؤثر برای ارتقای این صنعت کمک کند و زمینه‌ساز دستیابی به اهداف پایداری در گردشگری سلامت باشد.

پیشینه پژوهش

مفهوم تفکر طراحی و فرایندهای آن

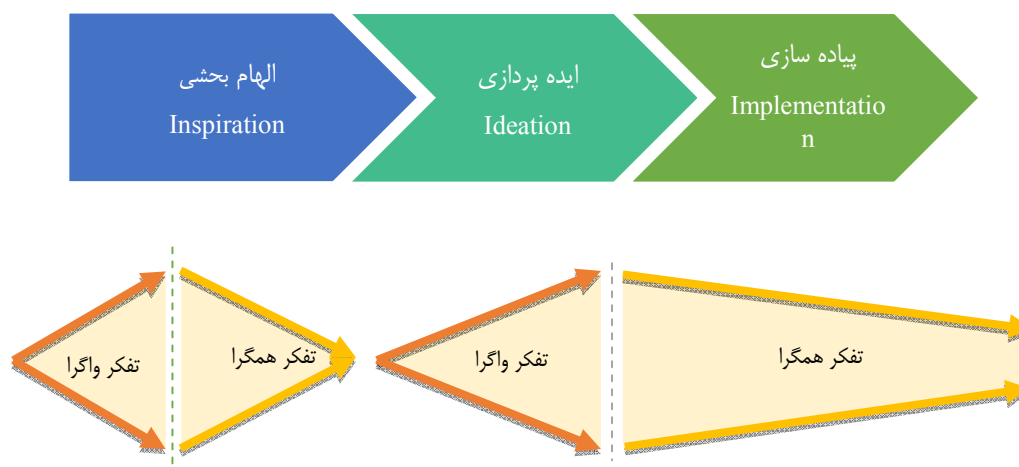
تفکر طراحی رویکردی خلاقانه و انسان‌محور برای حل مشکلات است که در آن، نیازهای کاربران در توسعه محصولات و خدمات اولویت دارند. این رویکرد به دلیل اثربخشی در حل مسائل پیچیده و تمرکز بر تجربه‌ها و دیدگاه‌های انسانی، محبوبیت زیادی پیدا کرده است (ولکوت و مک‌لافلین^۱، ۲۰۲۰). این روش نه تنها یک چارچوب برای نوآوری است، بلکه نوعی ذهنیت است که انعطاف‌پذیری لازم را برای ایجاد ایده‌های جدید فراهم می‌آورد و در عین حال به تقویت همکاری و درک متقابل بین اعضای تیم کمک می‌کند (ولکوت و همکاران، ۲۰۲۱).

تفکر طراحی یک فرایند تعاملی و تکرارشونده است که می‌تواند در چندین چرخه رخ دهد. این رویکرد به ما کمک می‌کند تا مشکلات پیچیده را به شیوه‌ای ساختاریافته و خلاقانه حل کنیم. با ترکیب پنج مرحله اصلی تفکر طراحی، مراحل همدلی، تعریف، ایده‌پردازی، نمونه‌سازی و آزمایش، می‌توانیم راه‌حلی ایجاد کنیم که واقعاً با نیازهای کاربران سازگار باشند و به نوآوری منجر شوند (ولکوت و مک‌لافلین، ۲۰۲۰). مفهوم تفکر طراحی بیش از ۵۰ سال پیش معرفی شد و پس از توصیف تیم براون در مجله هاروارد بیزینس ریویو^۲، در سال ۲۰۰۸، محبوبیت بیشتری یافت. براون فرایند تفکر طراحی را به عنوان یک چرخه سه مرحله‌ای شامل الهام‌بخشی، ایده‌پردازی و پیاده‌سازی ارائه کرد.

اولین و مهم‌ترین مرحله تفکر طراحی، مرحله الهام‌بخشی است که هدف آن شناسایی و توصیف دقیق مشکل است. این مرحله، شامل دو گام کلیدی همدلی و تعریف مسئله است. دومین مرحله تفکر طراحی، مرحله ایده‌پردازی است که هدف این مرحله تولید بیشترین تعداد ایده‌های ممکن، بدون توجه به کیفیت آن‌هاست. تفکر طراحی در این مرحله بین تفکر واگرا و تفکر همگرا تمایز قائل می‌شود. سومین مرحله تفکر طراحی، مرحله پیاده‌سازی است. هدف این مرحله ارزیابی و آزمایش راه‌حل‌های پیشنهادی برای بررسی میزان اثربخشی آن‌ها است. این مرحله شامل دو گام کلیدی نمونه‌سازی و آزمایش است.

در ادامه، به توضیحات هر یک از مراحل پرداخته شده است (شکل ۱). در مرحله همدلی، هدف درک تجربه‌ها، چالش‌ها و نیازهای کاربران است. در این مرحله، طراحان باید از طریق مشاهده، مصاحبه و سایر روش‌ها، با کاربران ارتباط برقرار کنند تا تجربه آن‌ها را درک کنند. در مرحله تعریف مسئله، پس از جمع‌آوری اطلاعات از مرحله همدلی، مشکل باید مشخص و تعریف شود. این مرحله مشخص می‌کند که دقیقاً چه نیازی باید برطرف شود. تعریف صحیح مسئله در این مرحله بسیار حیاتی است؛ زیرا در غیر این صورت، منابع و زمان برای راه‌حلی صرف خواهد شد که ممکن است نیازهای واقعی کاربران را برآورده نکند (ولکوت و مک‌لافلین، ۲۰۲۰).

در مرحله ایده‌پردازی، تیم‌ها دامنه وسیعی از ایده‌ها و راه‌حل‌ها را تولید می‌کنند و خلاقیت و ذهن باز را تشویق می‌کنند. این تلاش همکاری‌محور، امکان کاوش در گزینه‌ها و امکانات مختلف را بدون قضاوت یا محدودیت فوری فراهم می‌کند. تفکر طراحی در این مرحله بین تفکر واگرا و تفکر همگرا تمایز قائل می‌شود. تفکر واگرا، شامل تکنیک‌هایی مانند بارش فکری، تداعی کلمات و بازی‌های خلاقانه برای تولید حداکثری ایده‌ها است و تفکر همگرا، بررسی امکان‌پذیری ایده‌ها، ترکیب ایده‌های مختلف و رسیدن به یک اجماع را شامل می‌شود.



شکل ۱. فرایند کارآفرینی و تعریف و نمونه استراتژی آن اقتباس از مدل تفکر طراحی

منبع: (ولکوت و مک‌لافلین، ۲۰۲۰)

جدول ۱. فرایند کارآفرینی و تعریف و نمونه استراتژی آن با اقتباس از مدل تفکر طراحی

مرحله	تعریف	نمونه‌ای از استراتژی‌ها
همدلی ^۱	شناخت کاربر و نیازهای او؛ درک دیدگاه کاربر.	— نقشه‌های همدلی — مشاهده‌ها — مصاحبه‌ها
تعریف ^۲	ایجاد بیانیه مسئله که مشکل را در چارچوب نیازهای کاربر قرار می‌دهد.	— استفاده از عبارت «چگونه ممکن است ما» — روایت داستان — تأیید با کاربران
ایده‌پردازی ^۳	بررسی ایده‌ها و گزینه‌های مختلف برای حل مسئله و شروع به محدود کردن آن‌ها.	— طوفان فکری — نقشه سفر کاربر — قیاس اجباری
نمونه‌سازی ^۴	آزمایش ایده‌ها از طریق نمونه‌های فیزیکی یا اجرای فرایندهای شبیه‌سازی شده.	— نمونه اولیه کاغذی — استوری‌بورد — ایفای نقش
آزمایش ^۵	ارزیابی راه‌حل‌های پیشنهادی با کاربران، بررسی کارایی آن‌ها و انجام اصلاحات لازم.	— برنامه‌ریزی یک نقشه راه — ایجاد یک ارائه و معرفی — دریافت بازخورد

منبع: ولکوت و مک‌لافلین (۲۰۲۰)

در مرحله نمونه‌سازی کاربران باید با نمونه‌های اولیه تعامل داشته باشند تا بازخوردهای لازم را ارائه دهند. نمونه‌سازی ابزاری برای جمع‌آوری بازخورد درباره راه‌حل‌های بالقوه محسوب می‌شود. در مرحله آزمایش پس از نمونه‌سازی، راه‌حل‌ها در یک مقیاس وسیع‌تر اجرا می‌شوند و مورد آزمایش قرار می‌گیرند. هدف از این مرحله بررسی این است که آیا راه‌حل واقعاً به حل مشکل کمک کرده است یا خیر (ولکوت و مک‌لافلین، ۲۰۲۰).

گردشگری سلامت

گردشگری سلامت که یکی از بخش‌های رو به رشد صنعت سفر است، شامل سفرهایی می‌شود که با هدف بهبود سلامت و رفاه از طریق فعالیت‌های درمانی و سلامت‌محور انجام می‌شود. این بخش را می‌توان به دو دسته اصلی تقسیم کرد: گردشگری پزشکی و گردشگری سلامت (لی و کیم، ۲۰۱۵). گردشگری پزشکی شامل سفرهایی است که به منظور دریافت خدمات پزشکی مانند جراحی‌ها و درمان‌های توانبخشی صورت می‌گیرد و معمولاً در بیمارستان‌ها یا کلینیک‌های

1. Empathize
2. Define
3. Ideate
4. Prototype
5. Test
6. Lee & Kim

تخصصی ارائه می‌شود. گردشگری پزشکی به دلیل دسترسی به خدمات مراقبت‌های بهداشتی با کیفیت بالا و هزینه‌های کمتر در کشورهای مختلف محبوبیت یافته است (لوپس و رودریگوز لوپس^۱، ۲۰۲۲).

در مقابل، گردشگری سلامت بر فعالیت‌ها و تجربه‌های ارتقای سلامت تمرکز دارد، از جمله روش‌های سنتی مانند درمان‌های بخار با گیاهان دارویی و خدمات اسپا و خدمات آب‌درمانی که معمولاً در محیط‌های آرام و دلپذیر مناسب برای استراحت انجام می‌شود که آرامش و تجدید قوا را تسهیل می‌کند (آموزگار، مجردی، ایزانلو، بیک‌زاده و میلانی^۲، ۲۰۱۶).

حوزه گردشگری سلامت پتانسیل شایان توجهی برای توسعه دارد؛ به‌ویژه در مناطقی که منابع طبیعی مانند چشمه‌های آب گرم وجود دارند. این مکان‌ها می‌توانند به جاذبه‌های ارتقای سلامت تبدیل شوند که نه تنها بازدیدکنندگانی را که به دنبال مزایای سلامتی هستند، جذب می‌کنند، بلکه تعامل جامعه محلی با میراث فرهنگی و طبیعی را نیز افزایش می‌دهند (ویراماتیکا و سومردانی^۳، ۲۰۲۴). توسعه موفق گردشگری سلامت مستلزم همکاری میان ذی‌نفعان مختلف، از جمله جوامع محلی، ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی و نهادهای دولتی است. بنابراین، تدوین یک برنامه توسعه جامع که این بخش‌های کلیدی را به‌طور هماهنگ دربرگیرد، برای ایجاد استراتژی منسجمی که رشد اقتصادی را تقویت کند و استفاده پایدار از منابع طبیعی را ترویج دهد، ضروری است (چانگ، چین، چنگ و چن^۴، ۲۰۱۴).

توسعه پایدار در حوزه گردشگری سلامت

توسعه پایدار در گردشگری سلامت، مستلزم ادغام شیوه‌های نوآورانه‌ای است که علاوه بر بهبود قابلیت‌های اقتصادی، به ابعاد زیست‌محیطی و اجتماعی نیز توجه دارند. فعالان این حوزه با تطبیق فعالیت‌های خود با معیارهای پایداری، بر حمایت از جوامع و حفظ منابع تأکید می‌کنند (شرومک، پوچیاتو، مارکیوویچ پانتکوکوسکا و کولمکچی اوغلو^۵، ۲۰۲۳). سازمان‌های مدیریت مقصد نیز با اجرای برنامه‌های جامع پایداری، سیاست‌های زیست‌محیطی را در فرایندهای خود ادغام کرده و سیاست‌گذاری در گردشگری را بهبود می‌بخشند (آل، دادز، سیلنسمینده و برندهاگ^۶، ۲۰۱۵).

مدل‌های کسب‌وکار پایدار به‌عنوان راه‌کاری ضروری برای توسعه گردشگری سلامت معرفی شده‌اند، زیرا مدل‌های سنتی قادر به پاسخ‌گویی به چالش‌های خاص این حوزه نیستند (باتلر و شرومک^۷، ۲۰۱۹). نوآوری در مدل کسب‌وکار پایدار^۸، به‌ویژه از منظر پایداری، موجب تغییرات در خدمات، محصولات و عملیات می‌شود که هم‌سو با اهداف توسعه پایدار و بهبود نتایج اقتصادی و اجتماعی است (شرومک^۹، ۲۰۲۱). این رویکرد نوآوری در مدل کسب‌وکار پایدار شامل تغییرات در خدمات، محصولات و شیوه‌های عملیاتی است که به هم‌راستایی با اهداف توسعه پایدار و بهبود نتایج

1. Lopes & Rodríguez-López

2. Amouzaghar, Mojaradi, Izanloo, Beikzadeh & Milani

3. Wiramatika & Sumardani

4. Chang, Chien, Cheng & Chen

5. Szromek, Puciato, Markiewicz-Patkowska & Colmekcioglu

6. Aall, Dodds, Sælensminde & Brendehaug

7. Butler & Szromek

8. Innovation in Sustainable Business Models

9. Szromek

اقتصادی و اجتماعی منجر می‌شود (تریپ، سیموت و بادولسکو^۱، ۲۰۲۳). رویکردهای مشارکتی در گردشگری سلامت، ضمن ارتقای تصمیم‌گیری، به توزیع عادلانه مزایای پایداری میان ذی‌نفعان کمک می‌کنند. ادغام مشارکت ذی‌نفعان در برنامه‌ریزی گردشگری، علاوه بر تقویت نوآوری، حس اعتماد و مالکیت را در میان گردشگران و بیماران افزایش می‌دهد (ارکانلی، کیلیچ و اوزتورن^۲، ۲۰۲۴).

همکاری بین ذی‌نفعان، توانمندسازی جوامع و اثربخشی بیشتر، ابتکارهای گردشگری را تسهیل و روابط مبتنی بر اعتماد را تقویت می‌کند (ماژیکینه و گرو لایتینه^۳، ۲۰۲۲). همچنین، ادغام اصول پایداری در گردشگری سلامت، تاب‌آوری و رشد بلندمدت را به‌ویژه در مواجهه با بحران‌هایی مانند پاندمی کووید ۱۹ افزایش می‌دهد (ارکانلی و همکاران، ۲۰۲۴). در مجموع، توسعه پایدار در این صنعت از طریق همکاری، نوآوری و همدلی، به ایجاد بخشی عادلانه‌تر و پایدارتر برای ارائه‌دهندگان خدمات و جوامع محلی کمک می‌کند (تریپ و همکاران، ۲۰۲۳). این منابع، در مجموع، بر اهمیت همکاری، همدلی و بازخورد در اجرای شیوه‌های پایدار در گردشگری سلامت تأکید دارند.

ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت

تفکر طراحی، یک رویکرد انسان‌محور برای حل مسائل است که بر درک نیازها، انگیزه‌ها و رفتارهای کاربران تمرکز دارد. این رویکرد در گردشگری سلامت به ارائه‌دهندگان خدمات کمک می‌کند تا علاوه بر تأمین نیازهای درمانی بیماران، تجربه کلی آن‌ها را نیز بهبود بخشند و بهترین نتایج را برای آن‌ها به همراه داشته باشد. این روش باعث می‌شود که ذی‌نفعان با یکدیگر همکاری کنند تا نیازهای مراجعه‌کنندگان را بهتر بشناسند و به آن‌ها پاسخ دهند (ژینران و مارک^۴، ۲۰۱۹). علاوه بر این، به‌کارگیری تفکر طراحی در این بخش موجب تقویت نوآوری و بهبود ارائه خدمات می‌شود که در نهایت باعث افزایش رضایت و تعامل بیشتر گردشگران می‌شود (ساید، پروچز، کادر و تیلور^۵، ۲۰۲۴).

اولین گام در فرایند تفکر طراحی، همدلی با گردشگران سلامت برای درک نیازها و چالش‌های منحصر به فرد آن‌ها است. در این مرحله، از طریق مصاحبه، نظرسنجی و مشاهده، نیازهای گردشگران سلامت شناسایی می‌شود. این رویکرد، علاوه بر نیازهای درمانی، جنبه‌های فرهنگی و احساسی سفر را نیز در نظر می‌گیرد. در مرحله بعدی، خدمات گردشگری سلامت باید به‌گونه‌ای تعریف شوند که نیازهای بهداشتی خاص گردشگران را برآورده کنند و خدمات خود را به‌طور مناسب هم‌راستا کنند (تورک و آری^۶، ۲۰۲۴). با تعریف واضح این خدمات اصلی، ارائه‌دهندگان گردشگری سلامت می‌توانند امکان سفارشی‌سازی خدمات و بهبود تجربه مشتریان را فراهم و به خواسته‌های متنوع دریافت‌کنندگان سلامت‌محور پاسخ دهند (آپادیای دانگل^۷، ۲۰۲۴).

در مرحله ایده‌پردازی در گردشگری سلامت، ذی‌نفعان با استفاده از تکنیک‌هایی مانند طوفان فکری، برای خلق

1. Trip, Simut & Badulescu
2. Erkanli, Kilic & Ozturen
3. Mažeikienė & Gerulaitienė
4. Xinran & Mark
5. Sayed, Proches, Kader & Taylor
6. Түрк & Ари
7. Upadhyay-Dhungel

ایده‌های جدید استفاده می‌کنند. این ایده‌ها خدمات درمانی را با امکاناتی مانند مشاوره تغذیه، فعالیت‌های تفریحی و برنامه‌های رفاهی ترکیب می‌کنند تا تجربه‌ای جامع‌تر و جذاب‌تر برای گردشگران فراهم شود. ادغام این خدمات می‌تواند به طراحی بسته‌های نوآورانه‌ای منجر شود که نیازها و انتظارات مختلف گردشگران را برآورده کند (بورک، بوگایسکا و رانیشفسکی^۱، ۲۰۲۳). پس از مرحله ایده‌پردازی، ایده‌های منتخب به صورت نمونه‌های اولیه اجرا شده و از طریق بازخورد کاربران بهبود می‌یابند ایده‌های منتخب به صورت نمونه‌های اولیه اجرا شده و از طریق بازخورد کاربران بهبود می‌یابند (اسمیت^۲، ۲۰۱۲).

مرحله آزمایش در گردشگری سلامت برای دریافت بازخورد از گردشگران و بهبود خدمات بسیار مهم است. این بازخوردها کمک می‌کنند تا خدمات با نیازها و انتظارات کاربران هماهنگ شوند (مارکوویچ و لانچوویک^۳، ۲۰۱۴). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تعامل و رضایت گردشگران سلامت و تندرستی تا حد زیادی تحت تأثیر کیفیت تجربیات ارائه شده قرار دارد و این کیفیت از طریق دریافت و استفاده از بازخوردهای مستمر افزایش می‌یابد (بالجی اوغلو^۴، ۲۰۲۴). فرایند تفکر طراحی که شامل تکرار، اصلاح و بهبود مداوم است، نقش مهمی در ارتقای کیفیت تجربیات گردشگری سلامت خواهد داشت (جنینگ و نیکرسون^۵، ۲۰۰۶).

بنابراین، تفکر طراحی برای دستیابی به موفقیت بلندمدت در بازار گردشگری سلامت ضروری به نظر می‌رسد. براین اساس، در ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت، به دو جنبه کلیدی، ادغام خدمات اصلی و پشتیبانی در طراحی گردشگری سلامت و همچنین ادغام ملاحظات اخلاقی و فرهنگی توجه ویژه‌ای شده است.

در طراحی خدمات گردشگری سلامت، تمایز واضحی بین خدمات اصلی و پشتیبانی وجود دارد. خدمات اصلی به نیازهای بهداشتی و درمانی می‌پردازند، مانند درمان‌های پزشکی یا برنامه‌های توانبخشی، در حالی که خدمات پشتیبانی تجربه کلی گردشگر را بهبود می‌دهند، مانند اقامت یا تجربیات فرهنگی محلی و فعالیت‌های رفاهی (فانگ^۶، ۲۰۲۳). با درک اهمیت هر دو نوع خدمات اصلی و پشتیبانی، ارائه‌دهندگان گردشگری سلامت می‌توانند پیشنهادهای جامعی ایجاد کنند که به نیازهای متنوع مشتریان خود پاسخ دهد و در نهایت، تجربه گردشگری سلامت رضایت‌بخش و مؤثرتری را فراهم کنند (موروزو و موروزوا^۷، ۲۰۲۱).

همچنین، در فرایند تفکر طراحی، رعایت ملاحظات اخلاقی و حساسیت‌های فرهنگی بسیار مهم است. ملاحظات اخلاقی شامل اطمینان از رضایت آگاهانه، ترویج شفافیت در گزینه‌های درمانی و اولویت دادن به رفاه بیمار بر منافع مالی است. با پرداختن به این عوامل، سازمان‌های گردشگری سلامت می‌توانند ضمن ایجاد اعتماد، روابط مثبتی با مشتریان و جوامع محلی خود برقرار کنند (ویکن، هوکرت و گریم‌وود^۸، ۲۰۱۱). در نهایت، گنجاندن ملاحظات اخلاقی و فرهنگی در

1. Borek, Bugajska & Raniszewski

2. Smith

3. Marković & Lončarić

4. Balcioglu

5. Jennings & Nickerson

6. Fang

7. Morozov & Morozova

8. Viken, Höckert & Grimwood

فرایند تفکر طراحی می‌تواند به ارائه خدمات مؤثرتر و متناسب با نیازهای مختلف گردشگران منجر شود (موگاکا، موپارا و تسوکا گوگنی^۱، ۲۰۱۷). این روش‌ها نه تنها به بهبود تجربه گردشگران کمک می‌کنند بلکه به پایداری گردشگری سلامت کمک می‌کنند و آن را با ارزش‌ها و انتظارات جوامع محلی هم‌راستا می‌سازند (ویکن و همکاران، ۲۰۲۱).

ادغام تفکر طراحی بر فرایندهای کارآفرینی

تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی، به‌ویژه در صنعت گردشگری سلامت، در پیشبرد نوآوری پایدار نقشی اساسی ایفا می‌کند. ادغام این رویکرد در کسب‌وکارهای مرتبط با گردشگری سلامت، زمینه را برای توسعه راه‌حل‌های نوآورانه و منطبق با نیازهای گردشگران فراهم می‌آورد. این روش با ایجاد محیطی خلاقانه و تأکید بر راه‌حل‌های کاربرمحور، به حل چالش‌های منحصر به فرد این صنعت کمک می‌کند (تریپ و همکاران، ۲۰۲۳). علاوه بر این، ویژگی مشارکتی و تعامل محور تفکر طراحی، کارآفرینان را در مدیریت پیچیدگی‌های این حوزه یاری می‌دهد. این رویکرد نه تنها به موفقیت و پایداری بلندمدت سازمان‌ها کمک می‌کند، بلکه زمینه‌ای را برای ارتقای نوآوری پایدار در این صنعت فراهم می‌آورد (دولینسکا، شوروبورا و بینیتسکا^۲، ۲۰۲۳). از سوی دیگر، ماهیت تکرارشونده تفکر طراحی به کارآفرینان امکان می‌دهد تا تا پیشنهادهای خود را به‌طور مستمر بهبود بخشند و در بازار رقابتی گردشگری سلامت، همواره مرتبط باقی بمانند (منون، آوادانی، منون و داس^۳، ۲۰۲۳). در مجموع، تفکر طراحی نه تنها کیفیت خدمات و محصولات را ارتقا می‌دهد، بلکه با افزایش همکاری میان ذی‌نفعان، اکوسیستم کارآفرینی گردشگری سلامت را تقویت می‌کند (فتکونگتونگ و نولونگ^۴، ۲۰۲۲).

در این مطالعه، فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت، از طریق تفکر طراحی در جنبه‌های مختلفی مطرح شده است. این فرایندها شامل اهمیت همدلی و درک نیازهای گردشگران و بیماران، ایجاد و افزایش توانایی‌های لازم برای حل مسائل پیچیده و سازگاری با بازارهای پویا و تغییرات مصرف‌کنندگان، بهبود نوآوری پایدار، توسعه خدمات کاربرمحور، مدیریت ریسک و انطباق‌پذیری و مزیت رقابتی است.

درک همدلانه و نوآوری متمرکز بر کاربر در هسته تفکر طراحی قرار می‌گیرد و اهمیت زیادی در فرایندهای کارآفرینی، به‌ویژه در گردشگری سلامت دارد (مک‌دوناه^۵، ۲۰۱۰). کارآفرینان با استفاده از این رویکرد می‌توانند از طریق تعامل با ذی‌نفعان مختلف از جمله بیماران، پزشکان، متخصصان خدمات درمانی و آژانس‌های مسافرتی، بینش‌هایی به‌دست آورند که برای توسعه راه‌حل‌های مؤثر و متناسب با نیازهای واقعی گردشگران ضروری است (زلیخا، اندانسری و سوسنداری^۶، ۲۰۲۳). همچنین با اولویت‌دادن به همدلی، ارائه‌دهندگان گردشگری سلامت می‌توانند تجربه‌هایی متناسب با نیازهای مشتریان خود خلق کنند که باعث افزایش رضایت مشتری و ترویج شیوه‌های پایدار می‌شود (دوبروولسکی^۷،

1. Mogaka, Mupara & Tsoka-Gwegweni
2. Dolynska, Shorobura & Binytska
3. Menon, Avadhani, Menon & Das
4. Phetkongtong & Nulong
5. McDonagh
6. Zulaikha, Andansari & Susandari
7. Dobrovolschi

(۲۰۲۴). تفکر طراحی همچنین توانایی حل مسائل پیچیده را بهبود می‌بخشد. این رویکرد با ترویج همکاری میان بخش‌های مختلف سازمان، امکان ایجاد ایده‌های نوآورانه برای حل مسائل پیچیده در گردشگری سلامت را فراهم می‌آورد (ولکات و همکاران، ۲۰۲۱). این رویکرد موجب می‌شود که سازمان‌های گردشگری سلامت بتوانند با چالش‌ها بهتر مقابله کرده و نتایج کلی را برای مشتریان خود بهبود دهند. این رویکرد نه تنها باعث ارتقای کیفیت خدمات می‌شود بلکه به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با بهره‌گیری از ایده‌های نوآورانه، در بازار رقابتی پیشتاز باشند (آوجی و یل‌دیز دوراک^۱، ۲۰۲۴).

کارآفرینانی که از تفکر طراحی استفاده می‌کنند، قابلیت‌های پویا ایجاد می‌کنند که امکان سازگاری با بازارهای به سرعت در حال تغییر را فراهم می‌آورد. این قابلیت‌ها به کسب‌وکارها اجازه می‌دهند تا به تغییرات در رفتار مصرف‌کننده، پیشرفت‌های فناوری و تغییرات مقرراتی به‌طور مؤثر پاسخ دهند و مزیت رقابتی خود را تقویت کنند (گزایری، محمد و وان محمود^۲، ۲۰۲۴). در زمینه گردشگری سلامت، پذیرش مراحل نمونه‌سازی و آزمایش تکراری که از ویژگی‌های اصلی تفکر طراحی است، به کسب‌وکارها این امکان را می‌دهد تا بر اساس بازخورد مصرف‌کنندگان، خدمات خود را بهبود بخشند (ارکانلی و همکاران، ۲۰۲۴).

همچنین، تفکر طراحی مفهوم انطباق‌پذیری و مدیریت ریسک را در فرایند کارآفرینی گردشگری سلامت تقویت می‌کند. تحقیقات تأکید می‌کنند که روش تفکر طراحی ابزاری مؤثر برای حل مشکلات پیچیده در گردشگری مبتنی بر جامعه است و تفکر انتقادی و انطباق‌پذیری را در میان کارآفرینان ترویج می‌دهد (ایندریانتو و همکاران^۳، ۲۰۲۴). فرایند تکرارشونده کارآفرینی مبتنی بر تفکر طراحی بر ایده‌پردازی، نمونه‌سازی اولیه و تعامل با بازار تأکید دارد که این موارد برای مدیریت ریسک‌ها و به حداکثر رساندن قابلیت اجرایی در طرح‌های کارآفرینی حیاتی هستند (گلدزبای، کوراتکو، مارول و نلسون^۴، ۲۰۱۷). کارآفرینان با ادغام تفکر طراحی در استراتژی‌های خود، می‌توانند در بازار رقابتی موقعیت‌های منحصربه‌فردی ایجاد کرده و موفقیت بیشتری کسب کنند. تفکر طراحی با تمرکز بر نیازهای مشتری و بهبود تجربه کاربری، به نوآوری در خدمات و محصولات کمک می‌کند که برای حفظ مزیت رقابتی ضروری است (ورما، کومار، دایم و کومار شارما^۵، ۲۰۲۴).

ادغام تفکر طراحی به کسب‌وکارها و کارآفرینان اجازه می‌دهد تا راه‌حل‌های خلاقانه‌ای تولید کنند و به‌سرعت خود را با تغییرات بازار و تقاضاهای مشتریان تطبیق دهند و پیشنهادهای خود را به‌طور مداوم بهبود بخشند. این چابکی برای حفظ مزیت رقابتی در بازارهای پویا ضروری است (ابریان اسپینوزا و همکاران^۶، ۲۰۲۳). همچنین، تفکر طراحی ترویج‌دهنده همکاری میان اعضای تیم است که باعث تصمیم‌گیری مؤثرتر و ایجاد دیدگاه‌های مختلف می‌شود و به

1. Avci & Yıldız Durak

2. Guzairy, Mohamad & Wan Mahmood

3. Indrianto et al.

4. Goldsby, Kuratko, Marvel & Nelson

5. Verma, Kumar, Daim & Kumar Sharma

6. Obregón Espinoza et al.

تقویت موقعیت رقابتی سازمان کمک می‌کند (جورجه، استفان، استفان، تسالاپاتاس و هایدمن^۱، ۲۰۲۱). بنابراین، کسب‌وکارها با ادغام تفکر طراحی در استراتژی‌های خود، می‌توانند ارزش‌های پیشنهادی متمایزی ایجاد کنند که آن‌ها را از رقبای متمایز کرده و عملکرد آن‌ها در بازار را بهبود بخشد.

چالش‌ها و محدودیت‌های ادغام تفکر طراحی در کارآفرینی گردشگری سلامت

ادغام تفکر طراحی در کارآفرینی گردشگری سلامت با موانع متعددی مواجه است که اجرای مؤثر آن را دشوار می‌سازد و بر توسعه پایدار این صنعت تأثیر می‌گذارد. یکی از چالش‌های اصلی در پیاده‌سازی تفکر طراحی در گردشگری سلامت، مقاومت سازمانی در برابر تغییر است. اجرای تفکر طراحی در گردشگری سلامت با چالش‌های اصلی مانند «عدم استقلال سازمانی» و «عدم وجود ذهنیت نوآورانه» است که موانع حیاتی در ادغام مؤثر رویکردهای تفکر طراحی هستند (کابرا و موکرجی^۲، ۲۰۲۴). غلبه بر این موانع، به تغییر در فرهنگ سازمانی، تخصیص منابع اختصاصی و تقویت همکاری‌های بین‌رشته‌ای نیازمند است. علاوه بر این، تطبیق تفکر طراحی با قوانین حوزه سلامت برای اجرای موفقیت‌آمیز ضروری است (رامانوسکا و بانویسیوس^۳، ۲۰۲۱). سازمان‌ها باید ناسازگاری میان فرایندهای فعلی و چارچوب تفکر طراحی را برطرف و فرهنگی را تقویت کنند که نوآوری و آزمایش را تشویق کند (مقدم و همکاران، ۲۰۲۳). با تسهیل پذیرش تغییرات و بهبود ارتباطات میان ذی‌نفعان، می‌توان محیطی انعطاف‌پذیر و نوآورانه ایجاد کرد که اجرای تفکر طراحی در گردشگری سلامت را موفق‌تر سازد (وستیوزن، کنراد، داگلاس و موتسونگوا^۴، ۲۰۲۰).

محدودیت شایان توجهی که در صنعت گردشگری سلامت مشاهده می‌شود، رویکردهای فعلی به پایداری است (فیگئوردو، آبرانتس و کاستا^۵، ۲۰۲۴). با وجود ظرفیت تفکر طراحی در ارتقای پایداری، بسیاری از سازمان‌های مدیریت مقاصد در پذیرش رویکردهای پایدار با مشکل مواجهند (ارکانلی و همکاران، ۲۰۲۴). نبود یک استراتژی یکپارچه می‌تواند توانایی این حوزه را در مقابله مؤثر با چالش‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی محدود کند (هوفر، هونگر و هوبلی^۶، ۲۰۱۲). علاوه بر این، ماهیت پراکنده ادبیات موجود در مورد پایداری در گردشگری سلامت نشان می‌دهد که تحقیقات بیشتری برای توسعه درک جامع‌تری از شیوه‌های پایدار و پیاده‌سازی آن‌ها لازم است (بکن و لوئر^۷، ۲۰۲۳). با ترویج فرهنگ پایداری و استفاده از روش‌های تفکر طراحی، سازمان‌های مدیریت مقاصد می‌توانند پیشنهادهای گردشگری سلامت مقاوم‌تر و رقابت‌پذیرتری ایجاد کنند (گکورکی، فیسکا، نیکولوپولوس و کمپاتسیاریس^۸، ۲۰۲۴).

دسترسی به خدمات بهداشتی در جوامع روستایی و کم‌درآمد، به شدت تحت تأثیر عواملی مانند فاصله جغرافیایی، موانع اقتصادی و زیرساخت‌های محدود بهداشت و درمان قرار دارد (ماها، کولاوله و عبدل^۹، ۲۰۲۴). در این میان،

1. Gheorghe, Stefan, Stefan, Tsalapatas & Heidmann

2. Kabra & Mukerjee

3. Ramanauskas & Banevicius

4. Westhuizen, Conrad, Douglas & Mutsvangwa

5. Figueiredo, Abrantes & Costa

6. Hofer, Honegger & Hubeli

7. Becken & Loehr

8. Gkevreki, Fiska, Nikolopoulos & Kompatsiaris

9. Maha, Kolawole & Abdul

فناوری‌های سلامت دیجیتال، از جمله پزشکی از راه دور و کلینیک‌های بهداشت سیار سلامت، به عنوان راه‌حل‌های مؤثر برای کاهش این شکاف‌ها مطرح شده‌اند. این فناوری‌ها امکان مشاوره‌های از راه دور را فراهم کرده و اطلاعات بهداشتی ضروری را ارائه می‌دهند که در نتیجه می‌تواند سواد بهداشتی و نتایج بهداشتی در مناطق کمتر برخوردار را بهبود بخشند (سلواراج^۱، ۲۰۲۴). با این حال، اجرای این فناوری‌ها با چالش‌هایی مانند محدودیت در اتصال اینترنت، سطح پایین سواد دیجیتال و موانع فرهنگی مواجه است. مقابله با این چالش‌ها نیازمند یک رویکرد چندبُعدی است، از جمله بهبود زیرساخت‌های دیجیتال و تنظیم خدمات برای پاسخ‌گویی به نیازهای خاص جمعیت‌های مختلف (مونده^۲، ۲۰۲۴). تعهد مستمر و تخصیص منابع، برای اطمینان از دسترسی و عدالت در ارائه خدمات بهداشتی به همه جوامع ضروری است (آلن، بال و آلستون^۳، ۲۰۰۸).

مقاومت ذی‌نفعان بخش سلامت در برابر تفکر طراحی اغلب ناشی از تردید داشتن به روش‌های جدید است که می‌تواند باعث سوءتفاهم درباره این رویکرد شود (اولیوریا، زانکول و فلوری^۴، ۲۰۲۱). در نتیجه، چنین استفاده نادرستی می‌تواند منافع بالقوه تفکر طراحی را تضعیف کند؛ زیرا ذی‌نفعان ممکن است به‌طور کامل در فرایند دخیل نشوند یا تفاوت‌های آن را درک نکنند (اکمل، فوت، پودگورودنیچنکو، گریتنکس و گولد^۵، ۲۰۲۲). همچنین، پیچیدگی‌های سازمانی و مقاومت فرهنگی در برابر تغییر اجرای تفکر طراحی را دشوارتر می‌کند. برای رفع این چالش‌ها، ارتباطات مؤثر و همکاری میان ذی‌نفعان ضروری است تا محیطی حمایتی برای نوآوری ایجاد شود (کومان و هیلدرس^۶، ۲۰۱۶). در غیر این صورت، تحول در نظام سلامت ممکن است به‌شدت مختل شود و اثربخشی تفکر طراحی کاهش یابد (روبرتس، فیشر، تروبریج و بنت^۷، ۲۰۱۶).

اندازه‌گیری تأثیر تفکر طراحی در مراقبت‌های بهداشتی چالش‌های شایان توجهی را به همراه دارد؛ زیرا پروژه‌ها باید هم توجیه اقتصادی داشته باشند و هم بهبودهای ملموسی در خدمات و نتایج بیماران نشان دهند (آلتن، هوانگ و برلند^۸، ۲۰۱۸). توسعه یک چارچوب ارزیابی قوی برای اعتبارسنجی اثربخشی تفکر طراحی ضروری است؛ زیرا می‌تواند در شناسایی اجزای بحرانی مفید باشد که به نتایج موفق کمک می‌کنند (ساندر، ماهالینگام و کریشنا^۹، ۲۰۲۰). با این حال، پیچیدگی سیستم‌های بهداشتی و تنوع چالش‌های موجود، ارزیابی را پیچیده‌تر می‌کند. روش‌های ارزیابی سنتی ممکن است نتوانند نتایج واقعی تفکر طراحی را به‌خوبی ثبت کنند (ویلر، لانگلی و میلز^{۱۰}، ۲۰۱۹). بنابراین، نیاز به استراتژی‌های ارزیابی نوآورانه برای اثبات ارزش این رویکرد و جلب سرمایه‌گذاری بیشتر ضروری هستند (پتروسونیاک و

1. Selvaraj

2. Mwende

3. Allan, Ball & Alston

4. Oliveira, Zancul & Fleury

5. Akmal, Foote, Podgorodnichenko, Greatbanks & Gauld

6. Koomans & Hilders

7. Roberts, Fisher, Trowbridge & Bent

8. Altman, Huang & Breland

9. Sunder, Mahalingam & Krishna

10. Wheeler, Langley & Mills

همکاران^۱، ۲۰۲۰). پرداختن به این چالش‌های اندازه‌گیری، برای نشان دادن ارزش تفکر طراحی در تحول سیستم‌های ارائه خدمات بهداشتی حیاتی است.

اجرای موفق تفکر طراحی در گردشگری سلامت نیازمند نیروی کاری با مهارت‌ها و دانش مناسب است. بدون آموزش جامع و حمایت فرهنگی که آزمایشگری و رویکردهای کاربرمحور را تقویت کند، پتانسیل تفکر طراحی برای حل مسائل پیچیده در گردشگری سلامت محقق نمی‌شود (لین، هیوز، کاتیکا، داینینگ زوبر و پلسک^۲، ۲۰۱۱). علاوه بر این، استقلال بالای ارائه‌دهندگان خدمات، مانند متخصصان سلامت، می‌تواند مانعی ایجاد کند که نیازمند طراحی فرایندی است که حس مالکیت و مشارکت آن‌ها را افزایش دهد (مقدم، توکلی و فرزانه^۳، ۲۰۲۳). همچنین، چالش‌های بوروکراتیک و اداری، ممکن است همکاری میان ذی‌نفعان را مختل کند. بنابراین، آموزش هدفمند و فرهنگ نوآوری برای بهره‌گیری مؤثر از تفکر طراحی لازم است (پاسکا ال باهی^۴، ۲۰۲۳).

روش‌شناسی پژوهش

در این تحقیق، به بررسی تأثیر تفکر طراحی بر توسعه پایدار کارآفرینی در حوزه گردشگری سلامت پرداخته‌ایم. ابتدا مقالات و مطالعات موجود در حوزه‌های تفکر طراحی، گردشگری سلامت، توسعه پایدار و کارآفرینی از پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر مانند اسکوپوس، وب‌آوساینس و گوگل اسکالر گردآوری شد. معیار انتخاب مقاله‌ها، ارتباط موضوعی، به‌روز بودن و کیفیت علمی آن‌ها بود. پس از جمع‌آوری مقاله‌ها، محتوای آن‌ها به‌دقت بررسی و مفاهیم و نکات اصلی هر مقاله استخراج شد.

نکات استخراج‌شده در دسته‌هایی مانند تفکر طراحی و مراحل و روش‌های به‌کارگیری آن، توسعه پایدار مانند حفظ منابع و ارتقای کیفیت خدمات و پاسخ‌گویی به نیازهای جامعه، کارآفرینی در گردشگری سلامت و نوآوری در خدمات، جذب گردشگر و بهبود تجربه مشتری گروه‌بندی شدند. سپس با استفاده از روش تحلیل محتوا، روابط میان این دسته‌ها بررسی شد تا امکان ارائه مدل مفهومی فراهم شود.

دیدگاه‌ها و یافته‌ها از مطالعات پیشین درباره تأثیر تفکر طراحی و مفاهیم مرتبط بر گردشگری سلامت نشان می‌دهد که تفکر طراحی می‌تواند در بهبود خدمات درمانی و مراقبت‌های بهداشتی و افزایش تعامل با مشتریان و رضایت گردشگران، توسعه پایدار و رقابت‌پذیری نقش مهمی ایفا کند. این یافته‌ها در چهار گروه زیر دسته‌بندی شدند.

افزایش رضایت مشتری و تجربه گردشگران سلامت

مطالعه‌ای که توسط لوبائودر سال ۲۰۲۳ انجام شده است، به کاربرد تکنیک‌های تفکر طراحی در بهبود درک ارزش مشتری و رضایت او در یک مؤسسه تحقیق و توسعه در مانائوس پرداخته است. این تحقیق با استفاده از ترکیبی از تحقیقات میدانی، مطالعات موردی اکتشافی و تحلیل‌های آرشویی انجام شده و شامل روش‌های تحلیل کمی و کیفی

1. Petrosniak et al.

2. Lin, Hughes, Katika, Dining-Zuber & Plsek

3. Moghadam, Tavakoli & Farzaneh

4. Pasca Al Bahy

بوده است. درک ارزش مشتری^۱ از ۳/۳ در سال ۲۰۱۶ به ۴ در سال ۲۰۲۲ رسیده و در مقیاس ۱ تا ۵ افزایش یافته است. شاخص وفاداری مشتریان^۲ که میزان وفاداری مشتریان را اندازه‌گیری می‌کند، از ۵۰- که نشان‌دهنده نارضایتی شدید مشتریان است، به ۷۱/۴ که نشان‌دهنده رضایت قوی مشتریان است، افزایش یافته است. این نتایج نشان می‌دهد که به‌کارگیری تکنیک‌های تفکر طراحی، به‌طور شایان توجهی توانایی مؤسسه را در پاسخ‌گویی به نیازهای کاربران بهبود داده و به ارتقای معیارهای رضایت مشتری منجر شده است. در نتیجه، این مؤسسه یک آزمایشگاه ویژه جلسات مشارکتی و هم‌آفرینی راه‌اندازی کرده است تا ارتباط بهتری با مشتریان برقرار کرده و نوآوری در پروژه‌ها را تقویت کند (لوبائو و همکاران^۳، ۲۰۲۳).

تحقیقی که لیو در سال ۲۰۲۳ انجام شده است، تأثیر تجارب گردشگری سلامت بر رفاه و رضایت گردشگران را بررسی می‌کند. این مطالعه با استفاده از نظریه سرریز از پایین به بالا^۴، نمونه‌ای از ۴۴۵ گردشگر سلامت در چین را تحلیل کرده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که جنبه‌های سرگرمی، زیبایی‌شناسی و فرار از روزمرگی در گردشگری سلامت رفاه لذت‌گرایانه^۵ و رفاه معناگرایانه^۶ را بهبود می‌بخشند. همچنین، رضایت گردشگران به عنوان یک متغیر میانجی، این اثرهای مثبت را تقویت می‌کند. علاوه‌براین، جنسیت و سن به عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده در رابطه بین تجارب گردشگری سلامت، رضایت و رفاه تأثیر می‌گذارند. این نتایج به بهینه‌سازی تجربه گردشگران و ارائه راه‌کارهای مؤثر برای مدیران صنعت گردشگری سلامت کمک می‌کند (لیو، ژو و سان^۷، ۲۰۲۳).

مطالعه سندی در ۲۰۲۵ به بررسی رابطه بین برنامه‌های آموزشی و توسعه کارکنان و سطح رضایت مشتریان در بخش مهمان‌نوازی، به‌ویژه بر هتل‌های MaxOne در ماکاسار پرداخته است. این تحقیق از یک رویکرد ترکیبی استفاده کرده است و نظرسنجی‌های کارکنان، بازخورد مشتریان و معیارهای عملکردی را برای ارزیابی تأثیر آموزش بر کیفیت خدمات و تجربه مشتری ادغام کرده است. نتایج نشان می‌دهد که برنامه‌های آموزشی و توسعه کارکنان تنها ۱/۴ درصد از تغییرات در رضایت مشتریان را توضیح می‌دهند، اما تأثیر آن‌ها بر مهارت‌های کارکنان، مانند تفکر انتقادی، ارتباطات و حل مسئله، قابل توجه است. آموزش مبتنی بر فناوری نیز پتانسیل بالایی برای افزایش کارایی خدمات و تطبیق با نوآوری‌های عملیاتی دارد. تأثیر مستقیم آموزش بر رضایت مشتری نسبتاً اندک است؛ اما برنامه‌های آموزشی مؤثر برای بهبود کیفیت خدمات به مشتریان و حفظ رقابت‌پذیری در صنعت مهمان‌نوازی ضروری هستند. این مطالعه نشان می‌دهد که آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات و در نتیجه بر رضایت و وفاداری مشتریان تأثیر زیادی دارد که برای افزایش رقابت‌پذیری در این صنعت مهم است (سندی^۸، ۲۰۲۵).

مطالعه یونیسکو در ۲۰۲۴ به بررسی نقش فناوری‌های هوشمند در بهبود تجربه و رضایت گردشگران، به‌ویژه در

1. Customer Value Proposition

2. Net Promoter Score

3. Lobão et al.

4. Bottom-Up Spillover Theory

5. hedonic

6. eudaimonic

7. Liu, Zhou & Sun

8. Sandy

زمینه گردشگری سلامت پرداخته است. این پژوهش از روش‌های کمی و کیفی شامل نظرسنجی‌ها و نظرات کارشناسان برای ارزیابی تأثیر این فناوری‌ها بر تجربه کلی گردشگران استفاده کرده و نشان داده است که فناوری‌های هوشمند، بر تمامی مراحل سفر، از برنامه‌ریزی تا پس از بازدید تأثیر مثبتی دارند. ارتباط معناداری بین رضایت گردشگران و درک آن‌ها از ارزش ارائه‌شده توسط این فناوری‌ها وجود دارد. استفاده از این فناوری‌ها علاوه بر افزایش رضایت گردشگران، باعث بهبود بهره‌وری عملیاتی و پایداری مقاصد گردشگری می‌شود. مطالعه تأکید می‌کند که پیاده‌سازی فناوری‌های هوشمند می‌تواند به توسعه گردشگری هوشمند و پایدار و بهبود تجربه گردشگران کمک کند (یونیسکو و ساربو^۱، ۲۰۲۴).

توسعه پایدار

مطالعه ریتا در سال ۲۰۲۴ به بررسی تأثیر هم‌آفرینی^۲ بر بهبود تجربه گردشگران و ترویج شیوه‌های پایدار گردشگری می‌پردازد. این پژوهش نشان می‌دهد که مشارکت گردشگران در فرایند خلق تجربه خود می‌تواند رضایت آن‌ها را افزایش داده و تمایل آن‌ها به پرداخت برای خدمات گردشگری را تقویت کند. داده‌های پژوهش از یک نظرسنجی آنالین در اکتبر ۲۰۲۳ با ۲۲۰ گردشگر در جزیره سائو میگوئل در آזור به‌دست آمده است. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های هم‌آفرینی، به‌طور شایان توجهی تجربه گردشگران را ارتقا می‌دهد. گردشگرانی که در فرایند هم‌آفرینی مشارکت دارند، برای مسائل زیست‌محیطی نگران‌ترند و تمایل بیشتری برای حمایت از توسعه پایدار گردشگری دارند. توجه به اصول پایداری در طراحی خدمات گردشگری، می‌تواند مزیت رقابتی ایجاد کند و استراتژی‌های بازاریابی را بهینه‌سازی کند. این مطالعه، شواهد تجربی ارزشمندی در مورد ارتباط میان هم‌آفرینی، رضایت گردشگران و توسعه پایدار گردشگری ارائه می‌دهد. این یافته‌ها می‌توانند برای ذی‌نفعان صنعت گردشگری در جهت بهبود تجربیات گردشگری و استراتژی‌های پایدار مفید باشند (ریتا، تیگو و سوزا^۳، ۲۰۲۴).

همچنین، پژوهشی دیگری به بررسی تعادل بین رشد اقتصادی و پایداری اجتماعی/ زیست‌محیطی در گردشگری می‌پردازد و بر اهمیت این تعادل در گردشگری سلامت تأکید دارد. این مقاله بر لزوم برنامه‌ریزی هدفمند و پایدار در گردشگری که اهداف زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی را در نظر بگیرد، تأکید می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که مدیریت پایدار گردشگری باید سطوح بالای رضایت گردشگران و آگاهی گردشگران را در خصوص مسائل پایداری تضمین کند. گردشگری پایدار می‌تواند رقابت‌پذیری مقاصد گردشگری را افزایش دهد. این امر از طریق ادغام اهداف اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی امکان‌پذیر است. این مرور پژوهشی، ضمن تأکید بر اهمیت ادغام اصول پایداری در توسعه گردشگری، به‌ویژه در حوزه گردشگری سلامت، بر لزوم برنامه‌ریزی راهبردی برای تحقق هم‌زمان اهداف زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی در این صنعت نیز تأکید دارد (استریمیکین، سواگردین، یاسینسکاس و سیمانایویسوس^۴، ۲۰۲۱).

1. Ionescu & Sârbu

2. Co-creation

3. Rita, Tiago & Sousa

4. Streimikiene, Svagzdienė, Jasinskis & Simanavicius

تقویت رقابت‌پذیری

مطالعه بلازویچ در سال ۲۰۱۶ به بررسی نقش گردشگری سلامت در افزایش رقابت‌پذیری ملی از طریق نوآوری و شیوه‌های پایدار پرداخته است. این پژوهش با استراتژی رشد هوشمند اروپا ۲۰۲۰ هم‌سو است و نشان می‌دهد که گردشگری سلامت می‌تواند به‌عنوان یک مدل ایدئال برای تخصص‌گرایی هوشمند عمل کند و نه تنها به مناطق گردشگری، بلکه به کل کشورها سود برساند. یافته‌های نشان می‌دهند که تقویت ظرفیت نوآوری و تمرکز بر منابع سلامت می‌تواند به رقابت‌پذیری کشورها را ارتقا دهد. این مطالعه بر اهمیت سرمایه‌گذاری در نوآوری و خدمات سلامت برای بهبود جایگاه رقابتی و پیشرفت اقتصادی و اجتماعی کشورها تأکید دارد (بلازویچ^۱، ۲۰۱۶).

مطالعه^۲ راثو، نقش خدمات تفکر طراحی را به‌عنوان یک رویکرد استراتژیک در گردشگری سلامت بررسی کرده است. این رویکرد به فعالان گردشگری سلامت کمک می‌کند تا ارزش پیشنهادی خود را بازطراحی کرده، نیازهای مشتریان را بهتر درک کنند و خدمات نوآورانه و کاربرپسند ارائه دهند. این رویکرد برای حفظ مزیت رقابتی در صنعت گردشگری سلامت ضروری است. یافته‌ها نشان می‌دهد که خدمات تفکر طراحی بر شناخت کل مسیر مشتری و شناسایی نقاط ضعف و فرصت‌های بهبود در ارائه خدمات، همکاری میان ذی‌نفعان مختلف و ایجاد فرهنگ نوآوری تأکید دارد که به بهبود اثربخشی و پایداری شیوه‌های گردشگری سلامت کمک می‌کند. این مطالعه نشان می‌دهد که خدمات تفکر طراحی، یک ابزار اساسی برای سازمان‌های فعال در گردشگری سلامت است که به آن‌ها امکان می‌دهد رضایت و وفاداری مشتریان را افزایش دهند و در عین حال با تغییرات بازار سازگار شوند. تفکر طراحی برای حفظ مزیت رقابتی در گردشگری سلامت ضروری است (راو، زبیک و یوناس^۳، ۲۰۱۷).

مطالعه^۴ دیگری در زمینه بهبود رقابت‌پذیری در گردشگری سلامت از طریق استفاده از خوشه‌های گردشگری به‌خوبی بیان می‌کند که خوشه‌های گردشگری با ایجاد محیطی برای همکاری میان کسب‌وکارها، نوآوری را تقویت کرده و امکان به اشتراک‌گذاری منابع و دانش را فراهم می‌کنند. این همکاری به توسعه خدمات جدید و بهبود خدمات موجود در گردشگری سلامت منجر می‌شود. ایجاد خوشه‌های گردشگری به‌عنوان یک رویکرد استراتژیک در نظر گرفته می‌شود که می‌تواند توسعه اقتصادی مناطق دارای پتانسیل بالا در گردشگری سلامت را تقویت کند. با تجمع منابع، کسب‌وکارها، می‌توانند خدمات جذاب‌تر و رقابتی‌تری را برای گردشگران ارائه کنند. مطالعه تأکید می‌کند که اجرای برنامه‌هایی جهت تقویت همکاری میان ذی‌نفعان مختلف، می‌تواند به بهبود اثربخشی خدمات گردشگری منجر شود و رضایت مشتریان را افزایش دهد. به‌طور کلی، این مطالعه استدلال می‌کند که ایجاد خوشه‌های گردشگری می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی رقابت‌پذیری را از طریق تقویت نوآوری و همکاری بین کسب‌وکارها افزایش دهد. این رویکرد امکان به‌اشتراک‌گذاری منابع و دانش را فراهم می‌کند و به بهبود خدمات در گردشگری سلامت منجر می‌شود (ادینوکوا^۵، ۲۰۱۹).

1. Blažević

2. Rau, Zbiek & Jonas

3. Odínokova

مطالعه‌ای دیگر درباره مقاصد گردشگری سلامت در مجارستان نشان می‌دهد که نوآوری مستمر و تنوع محصولات می‌تواند ساختار بازار را بازآفرینی کند و رقابت‌پذیری را افزایش دهد. این رویکرد به مقاصد گردشگری اجازه می‌دهد تا با تغییرات در تقاضا و ترجیحات مصرف‌کنندگان سازگار شوند (یوناس برکی، کساپو، پالفی و اوبرت^۱، ۲۰۱۵).

مقاله دیگر به بررسی فرایند نوآوری‌های سازمانی در گردشگری مبتنی بر استراحتگاه‌های درمانی ارائه شده است. این پژوهش مدل نظری فرایند نوآوری را ارائه می‌دهد و با استفاده از روش‌های نقشه‌برداری، روش دلفی و مصاحبه‌های استاندارد شده، معیارهای بهینه‌ای را برای ارزیابی نوآوری، مانند تخصیص بودجه‌های ویژه برای نوآوری و افزایش تعداد گردشگران به عنوان نتایج مثبت نوآوری شناسایی کرده است. این مطالعه نشان می‌دهد که اجرای نوآوری‌های سازمانی در گردشگری سلامت، می‌تواند خدمات را بهبود بخشد و بهره‌وری عملیاتی را افزایش دهد که به رضایت و وفاداری مشتریان و حفظ مزیت رقابتی منجر می‌شود (شیمانسک، ژیدزیچ و روتکوفسکی^۲، ۲۰۱۷).

بهبود خدمات بهداشتی و درمانی

در این زمینه مطالعه‌ای به بررسی کاربرد متدولوژی‌های تفکر طراحی در بهبود خدمات بهداشتی پرداخته و تأکید دارد که رابط کاربری مناسب، می‌تواند تجربه کاربری در پلتفرم‌های دیجیتال خدمات بهداشتی بهبود و رضایت بیماران را افزایش دهد. یافته‌های کلیدی مطالعه نشان می‌دهد که تطبیق رابط کاربری با نیازها و ویژگی‌های شخصیتی مختلف کاربران، می‌تواند احساس راحتی و رضایت در هنگام استفاده از اپلیکیشن‌های بهداشتی را به میزان چشمگیری افزایش دهد و تعامل کلی بیماران با خدمات بهداشتی را بهبود دهد و در نهایت به نتایج بهداشتی بهتر منجر شود (محمد، پرانا و نورالیزا^۳، ۲۰۲۴). پژوهش دیگری رابطه میان رضایت کارکنان و رضایت مشتریان را بررسی کرده است. نتایج نشان می‌دهد که آموزش و توسعه کارکنان می‌تواند کیفیت خدمات و پایداری را در صنعت گردشگری بهبود بخشد که این یافته‌ها در گردشگری سلامت نیز کاربرد دارد (انگست، هال و ولوین^۴، ۲۰۱۶).

مطالعه دیگر به بررسی این موضوع پرداخته است که چگونه تفکر طراحی، می‌تواند کارایی خدمات مشتری و رضایت مشتریان در خدمات گردشگری سلامت را افزایش دهد. مطالعه روی ایجاد یک نمونه اولیه مبتنی بر وب برای خودخدمت مشتری^۵ متمرکز است که به مشتریان این امکان را می‌دهد تا بدون واسطه از پلتفرم‌های دیجیتال خدمات خود را دریافت کنند. رویکرد پنج مرحله‌ای تفکر طراحی شامل همدلی، تعریف، ایده‌پردازی، نمونه‌سازی و آزمایش به کار گرفته شده تا راه‌حل‌های کاربرمحور و مؤثر برای حل مشکلات و نیازهای مشتری ارائه شود. این مطالعه نشان می‌دهد که روش‌های تفکر طراحی، توانسته‌اند تحویل خدمات بهداشتی را با بهبود رابط‌های کاربری و تجربه‌های بیماران ارتقا دهند که در نهایت به بهبود نتایج درمانی بیماران منجر شده‌اند (هاردیان‌تو و سورانی^۶، ۲۰۲۴).

1. Jónás-Berki, Csapó, Pálfi & Aubert
2. Szymański, Dziedzic & Rutkowski
3. Mohammad, Perdana & Nuraliza
4. Engeset, Hull & Velvin
5. customer self-service
6. Hardiyanto & Suryani

یافته‌های مطالعه دیگر بررسی می‌کند که بهبود کیفیت خدمات می‌تواند به افزایش رضایت مشتری منجر شود و در نتیجه، وفاداری مشتری را تقویت کند. این نکته به‌ویژه برای کسب‌وکارها در بخش‌های رقابتی مانند گردشگری سلامت اهمیت زیادی دارد (یام و یو^۱، ۲۰۲۳).

مقاله دیگر به بررسی تأثیر تحول‌آفرین فناوری‌های دیجیتال بر گردشگری سلامت پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهند که این فناوری‌ها تجربه‌های شخصی‌سازی‌شده‌ای برای گردشگران فراهم می‌کنند که باعث جذاب‌تر شدن گردشگری سلامت می‌شود. نوآوری‌های دیجیتال مانند ساده‌سازی فرایندهای رزرو و دسترسی به خدمات، رضایت کاربران را افزایش می‌دهند. بهبود رابط‌های دیجیتال و خدمات آنلاین، تجربه‌ای کارآمدتر و جذاب‌تر در گردشگری سلامت ایجاد می‌کند و به افزایش رضایت و وفاداری گردشگران منجر می‌شود (یین^۲، ۲۰۲۴).

همچنین نمونه‌هایی هم از کسب‌وکارهای موفق در گردشگری سلامت که از تفکر طراحی برای توسعه پایدار کارآفرینی در گردشگری سلامت برای پایداری و بهبود رضایت مشتری و افزایش رقابت‌پذیری و بهبود پیامدهای مراقبت‌های بهداشتی در گردشگری سلامت استفاده کرده‌اند، بررسی شده است.

پارک آب گرم وانگ‌هین^۳ در تایلند

مطالعه موردی پارک آب گرم وانگ‌هین در تایلند نشان می‌دهد که چگونه استفاده از تفکر طراحی و مشارکت ذی‌نفعان می‌تواند به بهبود زیرساخت‌ها و خدمات یک مرکز گردشگری سلامت کمک کند. با مشارکت جامعه محلی، امکانات این چشمه‌های آب گرم، بر اساس نیازهای کاربران توسعه یافت و به مقصدی پایدار برای گردشگری سلامت تبدیل شد. این پروژه با روش تحقیق عملی مشارکتی و تفکر طراحی، فضاهای عمومی و خصوصی را بهینه‌سازی کرد و مناطق سلامت را ارتقا داد. در نتیجه، هماهنگی میان نیازهای جامعه و ملاحظات زیست‌محیطی باعث تقویت گردشگری سلامت پایدار در این منطقه شد (فتکونگتونگ و نولونگ، ۲۰۲۲).

بوکیت لاوانگ^۴ در اندونزی

در زیوکیت لاوانگ در کشور اندونزی، از مدل تفکر طراحی برای ایجاد یک چارچوب کسب‌وکار پایدار و نوآورانه استفاده شده است. تمرکز بر بهبود امکانات، خدمات و سیستم‌های موجود، نه‌تنها جذابیت منطقه را به‌عنوان یک مقصد گردشگری بین‌المللی افزایش داده، بلکه به چالش‌های پایداری نیز پاسخ داده است. مطالعه‌ای که با مشارکت مدیران گردشگری و بازدیدکنندگان انجام شد، سه بُعد اصلی امکانات، خدمات و سیستم‌ها را مورد بررسی قرار داد. این رویکرد که با هدف ارتقای پایداری اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی اجرا شده است، تجربه مشتریان را بهبود بخشیده و به توسعه پایدار گردشگری سلامت در منطقه کمک کرده است (ریدو، هاراهاپ، لویپس و سوبارنا^۵، ۲۰۲۴).

1. Yum & Yoo

2. Yin

3. Wang Hin

4. Bukit Lawang

5. Ridho, Harahap, Loppies & Subarna

استارتاپ (PT-JGJ)^۱ در اندونزی

این استارتاپ از تفکر طراحی در فرایند توسعه خود در یک مرکز رشد کسب‌وکار استفاده کرد. تحقیقات نشان داد که به‌کارگیری مدل‌های تفکر طراحی در مراحل پیش‌شتاب‌دهی، شتاب‌دهی و پسا‌شتاب‌دهی، نوآوری محصول و تناسب آن با بازار را بهبود بخشیده است. توانایی این استارتاپ در تطبیق‌پذیری و نوآوری، به افزایش رقابت‌پذیری آن در بخش گردشگری سلامت منجر شد (هراوان^۲، ۲۰۱۹).

گردشگری سلامت در یوگیاکارتا^۳ در اندونزی

مطالعه موردی روی مرکز کسب‌وکار «پوتری کداتون»^۴ اهمیت اتحادهای استراتژیک در گردشگری سلامت را برجسته کرد. این کسب‌وکار با به‌کارگیری تفکر طراحی، بر هم‌آفرینی محصولات و خدمات سلامت متمرکز شد و اصول اخلاقی کسب‌وکار و حکمرانی مشارکتی را تقویت کرد و به بهبود تجربه مشتریان و ارتقای شیوه‌های پایدار در صنعت گردشگری سلامت منجر شد (واری و لانداری^۵، ۲۰۲۴).

گردشگری قایق‌های مسکونی در کراالا^۶ در هند

این طرح نمونه‌ای از کارآفرینی بومی است که در آن، جوامع محلی قایق‌های مسکونی را به‌عنوان جاذبه‌ای گردشگری مدیریت می‌کنند. با استفاده از تفکر طراحی، تجربه‌های منحصر به فردی ایجاد شد که هم به تقویت پایداری کمک کرد و هم منافع اقتصادی و اجتماعی جامعه را نیز به حداکثر رساند (کوکرانیکال و موریسون^۷، ۲۰۰۲).

استان یوننان^۸ در چین

این منطقه یک مدل نوآورانه برای گردشگری سلامت توسعه داده است که بر ترکیب شیوه‌های پزشکی سنتی و مدرن تمرکز دارد. این رویکرد، تجربه مشتری را بهبود می‌بخشد و به توسعه اقتصادی محلی کمک می‌کند (فانگ^۹، ۲۰۲۳).

گردشگری پزشکی در جاوای مرکزی^{۱۰} در اندونزی

در پژوهشی درباره گردشگری پزشکی در جاوای مرکزی در اندونزی، مشخص شد که تصویر مقصد و تبلیغات، تأثیر چشمگیری بر رضایت مشتریان دارند. این یافته‌ها نشان می‌دهند که به‌کارگیری رویکرد تفکر طراحی، می‌تواند نیازهای مشتریان را به‌طور مؤثرتری شناسایی و برآورده کند و موجب بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت بیماران شود (ساکما^{۱۱}، ۲۰۲۴).

1. PT. Jiwa Gelora Juara

2. Herawan

3. Yogyakarta

4. Putri Kadaton

5. Warih Wulandari

6. Kerala

7. Kokkranikal & Morrison

8. Yunnan

9. Fang

10. Jawa Tengah

11. Sukma

کوازولو- ناتال^۱ در آفریقای جنوبی

این مطالعه به بررسی قابلیت‌های تفکر طراحی در بخش گردشگری پرداخته و بر توانایی این رویکرد در تقویت تفکر استراتژیک و نوآوری تأکید کرده است. شرکت‌کنندگان در کارگاه‌های آموزشی تأیید کردند که تفکر طراحی می‌تواند به‌طور مؤثری به نیازهای در حال تغییر مصرف‌کنندگان پاسخ دهد و در نتیجه، نتایج کسب‌وکار را در صنعت گردشگری بهبود بخشد (ساید و همکاران، ۲۰۲۴).

گردشگری اسپا در جمهوری چک

این پژوهش، عوامل کلیدی مؤثر بر وفاداری مشتریان در گردشگری اسپا را شناسایی کرده است، از جمله اثرهای درمان‌ها، تجربه‌های شخصی و فضای کلی اسپا. این مطالعه برای استراتژی‌های بازاریابی توصیه‌های عملی ارائه داده است که می‌تواند به حفظ مشتریان و افزایش رضایت آن‌ها در محیط رقابتی کمک کند (کنترووا، ملازوفسکی و سووبودا^۲، ۲۰۲۳).

بیمارستان آیورودا آملّا^۳ در کراالا، هند

این مرکز بر آیورودا، سیستم پزشکی سنتی هند، تمرکز دارد. مطالعه‌ای درباره‌ی سطح رضایت مشتریان نشان داد که برنامه‌های درمانی شخصی‌سازی شده و مراقبت جامع، به‌طور چشمگیری تجربه‌ی بیماران را بهبود می‌بخشد. تعهد بیمارستان به پایداری از طریق استفاده از شیوه‌های سازگار با محیط‌زیست و تأمین مواد اولیه محلی، به شهرت مثبت آن در گردشگری سلامت کمک کرده است (بنی پائول^۴، ۲۰۱۹).

گردشگری سلامت در ترکیه

نظرسنجی از ۱۸۰ بیمار در آنکارا نشان داد که عواملی مانند کیفیت خدمات، ملاحظات مالی و امکانات پزشکی، بر رضایت مشتریان تأثیر زیادی دارند. این مطالعه بر اهمیت درک نیازها و انتظارات بیماران برای بهبود استراتژی‌های بازاریابی و ارتقای تجربه‌ی گردشگری سلامت تأکید کرده است (تنگلیم اوغلو، تاش، سونمز، بیرکان و گوزل^۵، ۲۰۱۴).

کارآفرینی دیجیتال در اوکراین

در اوکراین، ادغام تفکر طراحی در کارآفرینی دیجیتال، به بهبود برنامه‌ریزی کسب‌وکار و تعامل با مشتریان کمک کرده است. تمرکز بر نیازهای کاربران و اجرای آزمایش‌های تدریجی، به کسب‌وکارهای فعال در گردشگری سلامت این امکان را داده است تا خدمات رقابتی‌تری ارائه دهند و کیفیت خدمات درمانی و تجربه بیماران را ارتقا بخشند (تاچینکو، پلینکوس و زاپوریزه‌زیا^۶، ۲۰۲۱).

1. KwaZulu-Natal

2. Kantorová, Mlázovský & Svoboda

3. Amla Ayurveda Hospital

4. Beny Paul

5. Tengilimoğlu, Taş, Sönmez, Bircan & Güzel

6. Tkachenko, Plinokos & Zaporizhzhya

این نمونه‌ها نشان می‌دهند که به‌کارگیری تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی می‌تواند به توسعه پایدار گردشگری سلامت کمک کند. از طریق نوآوری و توجه به نیازهای جامعه، تجربیات منحصربه‌فرد و ارزشمندی ارائه می‌شود که زمینه‌های توسعه پایدار را فراهم می‌آورد. همچنین، این رویکرد با بهبود تجربه مشتری، ارتقای خدمات و تقویت همکاری‌های محلی، کسب‌وکارهای گردشگری سلامت را در برابر چالش‌های محیطی و اقتصادی مقاوم‌تر می‌سازد و تعامل جامعه را افزایش می‌دهد. در نتیجه، تفکر طراحی می‌تواند به افزایش رضایت گردشگران و رقابت‌پذیری و بهبود نتایج خدمات در مراقبت‌های بهداشتی و گردشگری سلامت کمک کند.

بر اساس داده‌های استخراج‌شده از مطالعات پیشین و بررسی نمونه‌های موفق از کشورهای مختلف (تایلند، اندونزی، لهستان، کرواسی، چین، اوکراین، هند و...)، یک مدل نظری طراحی شد که نشان می‌دهد چگونه هر مرحله از تفکر طراحی، می‌تواند به بهبود فرایندهای کارآفرینی و در نهایت توسعه پایدار در حوزه گردشگری سلامت کمک کند. این مدل بر اهمیت همکاری میان ذی‌نفعان، نوآوری در ارائه خدمات و توجه به نیازهای جامعه تأکید دارد.

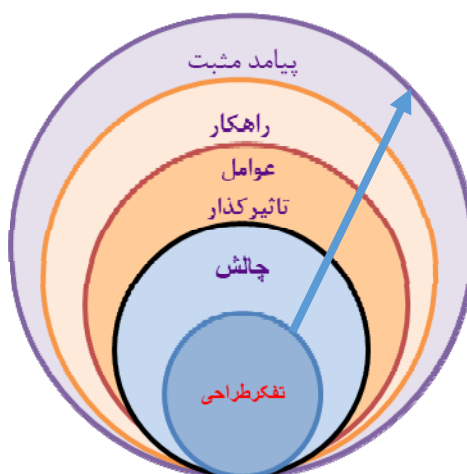
این رویکرد مفهومی، با تکیه بر داده‌های مطالعات پیشین، پایه‌ای علمی برای بررسی و تبیین نقش تفکر طراحی در ارتقای پایداری کارآفرینی در گردشگری سلامت فراهم آورده و پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی ارائه می‌دهد. در این بخش از پژوهش، به تحلیل چالش‌های پیش‌روی صنعت گردشگری سلامت که به طراحی استراتژی‌های آموزشی و فرهنگی برای افزایش پذیرش و درک رویکرد تفکر طراحی نیاز دارند، پرداخته شده است. برای تقویت تحلیل داده‌ها، از جدول ۲ استفاده شده است.

جدول ۲. چالش‌ها و محدودیت‌ها و راهکارهای ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت

چالش/محدودیت	توضیحات	راهکارهای پیشنهادی	ابزارهای مورد نیاز
موانع سازمانی	عدم استقلال سازمانی و ذهنیت نوآورانه، ناسازگاری فرایندهای موجود با چارچوب تفکر طراحی	تغییر فرهنگ سازمانی، تقویت فرهنگ نوآوری، تخصیص منابع اختصاصی، تقویت همکاری‌های بین‌رشته‌ای، تطبیق با مقررات حوزه سلامت	آموزش، تیم‌سازی
محدودیت‌های پایداری	نبود چارچوب‌های جامع برای پایداری، نبود استراتژی یکپارچه	ترویج فرهنگ پایداری، تدوین استراتژی‌های جامع پایداری استفاده از متدولوژی‌های تفکر طراحی، توسعه تحقیقات بیشتر در زمینه پایداری	سیاست‌گذاری، فناوری سبز
دسترسی نابرابر به خدمات بهداشتی	فاصله جغرافیایی، موانع اقتصادی، زیرساخت‌های محدود، محدودیت در اتصال اینترنت، سواد دیجیتال پایین	بهبود زیرساخت‌های دیجیتال، گسترش فناوری‌های سلامت دیجیتال، تنظیم خدمات برای پاسخ‌گویی به نیازهای خاص، تخصیص منابع برای دسترسی عادلانه	زیرساخت‌های دیجیتال، سیاست‌گذاری
مقاومت در برابر تغییر	شک کردن به روش‌های جدید، سوءتفاهم درباره تفکر طراحی، مقاومت فرهنگی در برابر تغییر	استراتژی‌های مؤثر ارتباطی و همکاری، ایجاد محیط حمایتی برای نوآوری، آموزش و آگاهی‌بخشی	کمپین‌های آگاهی‌بخشی

چالش/محدودیت	توضیحات	راه کارهای پیشنهادی	ابزارهای مورد نیاز
اعتبارسنجی تأثیر مداخلات	چالش های اندازه گیری تأثیر، نیاز به چارچوب ارزیابی قوی، پیچیدگی سیستم های بهداشتی	ایجاد چارچوب ارزیابی جامع، توسعه استراتژی های ارزیابی نوآورانه، استفاده از معیارهای فراتر از روش های سنتی، شناسایی اجزای بحرانی موفقیت	ابزارهای تحلیل داده
شکاف های دانش و مهارت ها	فاصله درک نحوه اجرای تفکر طراحی، استقلال قوی ارائه دهندگان خدمات، چالش های بوروکراتیک و اداری	برنامه های آموزشی و کارگاه های تخصصی، آموزش هدفمند، پرورش فرهنگ نوآوری، تقویت حس مالکیت و مشارکت شخصی، بهبود ارتباط و همکاری میان ذی نفعان	آموزش جامع، ابزارهای دیجیتال

به منظور بررسی و تحلیل چالش ها و موانع موجود در ادغام تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت و ارائه راه کارهای مقابله با این چالش ها، مدلی مفهومی طراحی شده است که در شکل ۲ به طور بصری نمایش داده شده است.

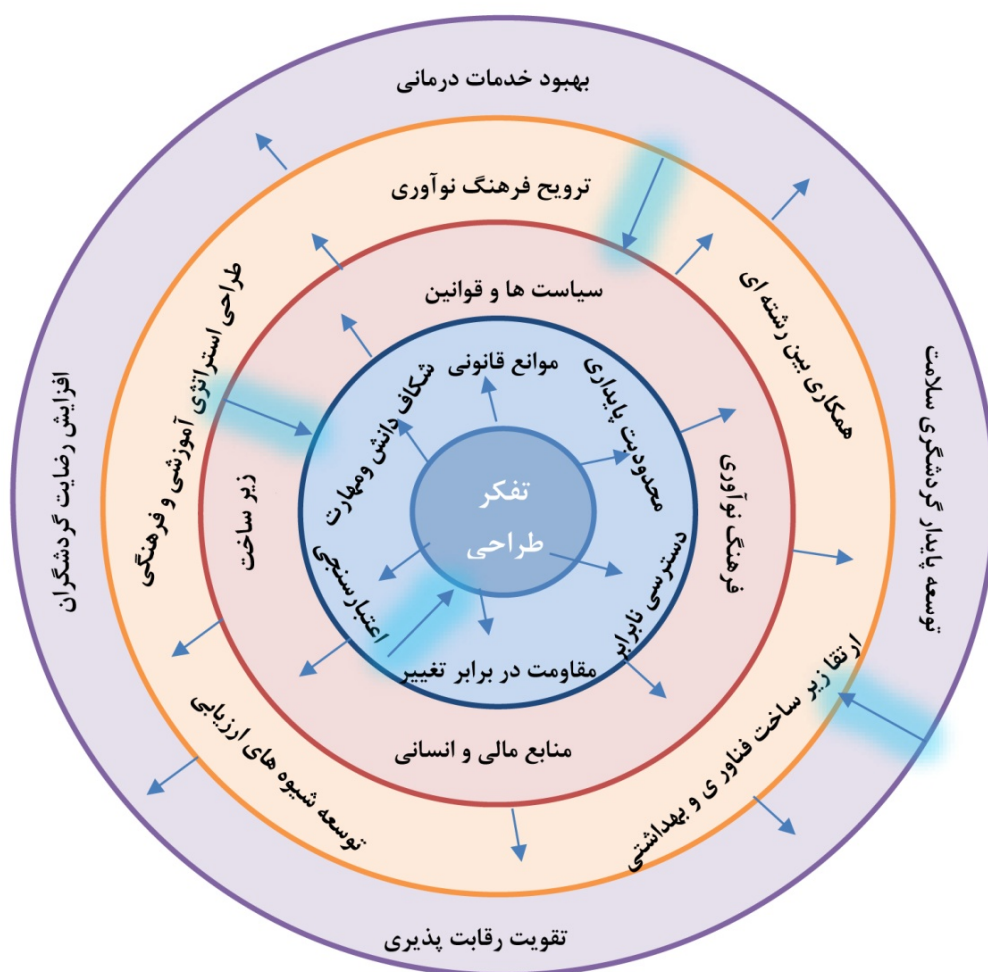


شکل ۲. چهار لایه اصلی مدل مفهومی

این مدل با هدف شفاف سازی روابط میان چالش ها، عوامل تأثیرگذار، راه کارها و پیامدهای حاصل از ادغام تفکر طراحی، در فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت طراحی شده است. مدل مفهومی پیشنهادی، چهار لایه اصلی را دربرمی گیرد که هریک نقش مشخصی در تبیین رابطه بین تفکر طراحی و توسعه پایدار در گردشگری سلامت ایفا می کنند. در ادامه، به طور دقیق تر به تحلیل این لایه ها و تأثیر آن ها در بهبود ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت پرداخته خواهد شد (شکل ۳). این چالش ها بر اساس یافته های مطالعات قبلی، شامل موانع سازمانی، محدودیت های پایداری، دسترسی نابرابر به خدمات بهداشتی، مقاومت در برابر تغییرات، اعتبارسنجی تأثیر مداخلات و شکاف های دانش و مهارت است. این مسائل می توانند مانع از پیاده سازی مؤثر تفکر طراحی در گردشگری سلامت شوند. مدل از چهار بخش اصلی تشکیل شده است که هر یک نقش مشخصی در تحلیل و بهینه سازی فرایندها دارد.

در لایه اول، چالش هایی که ممکن است در مسیر ادغام تفکر طراحی به وجود آید، شناسایی شده اند. این لایه به

موانعی می‌پردازد که فرایند ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت را با دشواری مواجه می‌کنند. چالش‌ها شامل مسائل سازمانی، فرهنگی، مالی و تکنولوژیکی هستند و می‌توانند از ساختارهای داخلی تا عوامل بیرونی متغیر باشند که مانع از اجرای مؤثر تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی این حوزه می‌شوند. چالش‌های اجرای تفکر طراحی در گردشگری سلامت عبارت‌اند از: نبود هماهنگی میان ذی‌نفعان، ساختارهای سنتی مدیریتی، کمبود منابع، عدم انعطاف‌پذیری در تغییرات، تفاوت‌های جغرافیایی و اقتصادی در دسترسی به خدمات، مقاومت و بی‌اعتمادی به نوآوری و نبود معیارهای سنجش موفقیت. همچنین، کمبود متخصصان آشنا با هر دو حوزه تفکر طراحی و گردشگری سلامت، از دیگر موانع کلیدی است. این چالش‌ها باید شناسایی و مدیریت شوند تا ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت به‌طور مؤثر انجام شود و موانع کارآفرینی در این حوزه کاهش یابد. در واقع، لایه اول (چالش‌ها) مشخص می‌کند که چرا فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت دچار مشکل هستند. مجموعه‌ای از مسائل و موانعی که مانع از اجرای صحیح رویکردهای نوآورانه می‌شوند، بررسی شده‌اند.



شکل ۳. مدل مفهومی ادغام تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت

در لایه دوم، عواملی بررسی شده‌اند که می‌توانند بر چالش‌های ذکرشده در لایه اول تأثیر بگذارند. این عوامل می‌توانند به تسهیل یا تشدید روند ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت کمک کنند. در این بخش، عوامل مختلفی می‌توانند بر روند اجرای این رویکرد تأثیر بگذارند. از جمله سیاست‌ها و قوانین حاکم که می‌توانند حمایت‌کننده یا محدودکننده نوآوری در گردشگری سلامت باشند. فرهنگ سازمانی موجود که میزان پذیرش تغییر و نوآوری در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات گردشگری سلامت را نشان می‌دهند. منابع مالی و انسانی در دسترس که میزان سرمایه‌گذاری در آموزش، تحقیق و توسعه و استخدام متخصصان را شامل می‌شود و زیرساخت‌های فناوری که شامل استفاده از سیستم‌های دیجیتال، هوش مصنوعی و ابزارهای داده‌محور برای بهینه‌سازی خدمات و تجربه مشتری می‌باشند. که این عوامل می‌توانند به طور مثبت یا منفی بر روند اجرای تفکر طراحی در گردشگری سلامت تأثیرگذار باشند. در واقع، لایه دوم (عوامل تأثیرگذار) مشخص می‌کند که چه متغیرهایی می‌توانند این چالش‌ها را تشدید یا کاهش دهند. برخی از این عوامل ممکن است با عملکرد کاتالیزور گونه، مسیر بهبود را تسهیل کنند، در حالی که برخی دیگر می‌توانند موانع موجود را تشدید کنند. شناخت دقیق این متغیرها، به تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا مداخلات مناسب‌تری را برای بهبود شرایط طراحی کنند.

لایه سوم مدل به راه‌کارهایی اختصاص دارد که می‌توانند چالش‌ها را کاهش دهند و عوامل تأثیرگذار را تقویت کنند. این راه‌کارها عبارت‌اند از: طراحی استراتژی‌های آموزشی و فرهنگی با هدف افزایش آگاهی و مهارت‌های لازم، مرتبط با تفکر طراحی به کارآفرینان، مدیران بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات. ارتقای زیرساخت‌های دیجیتال و بهداشتی و استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای بهبود دسترسی به اطلاعات، کاهش هزینه‌ها و افزایش شفافیت در خدمات، توسعه شیوه‌های نوآورانه برای ارزیابی و طراحی معیارهای مشخص برای سنجش کیفیت خدمات و میزان تأثیر تفکر طراحی بر تجربه گردشگران سلامت و ترویج فرهنگ نوآوری و همکاری بین‌رشته‌ای و ایجاد بستری برای همکاری بین متخصصان حوزه‌های مختلف مانند طراحی، سلامت و مدیریت گردشگری هستند که می‌توانند به موفقیت فرایند ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت کمک کنند. در واقع، لایه سوم (راه‌کارها) پیشنهاد می‌دهد که چگونه می‌توان این چالش‌ها را از طریق استراتژی‌های مناسب حل کرد. اجرای این راه‌کارها، مسیر را برای کاهش مشکلات و ایجاد تغییرات مثبت در صنعت گردشگری سلامت هموارتر می‌کند.

در نهایت، لایه چهارم مدل، پیامدها و نتایج مثبت حاصل از اجرای راه‌کارها و ادغام تفکر طراحی را نشان می‌دهد. لایه چهارم (پیامدها) نشان می‌دهد که اجرای موفق این مدل، بر توسعه پایدار و رقابت‌پذیری و افزایش رضایت گردشگران در گردشگری سلامت چه تأثیرهایی خواهد داشت.

مدل پیشنهادی نشان می‌دهد که اجرای صحیح تفکر طراحی در کارآفرینی گردشگری سلامت، می‌تواند پیامدهای مثبتی همچون افزایش رضایت بیماران و گردشگران، بهبود کیفیت خدمات درمانی، ارتقای استانداردهای پزشکی، افزایش بهره‌وری و تسهیل مسیر توسعه پایدار را به همراه داشته باشد. همچنین، این مدل امکان شکل‌گیری کسب‌وکارهای پایدار و رقابت‌پذیر را فراهم می‌آورد و از طریق ارائه خدمات نوآورانه، ظرفیت‌های موجود را بهینه‌سازی می‌کند.

مدل مفهومی به صورت یک فرایند علت و معلولی سازمان دهی شده است که به افراد و سازمان ها کمک می کند تا با اتخاذ یک رویکرد جامع، مشکلات را شناسایی و راه کارهای بهبود را تدوین کنند. در این مدل، فلش ها در نمایش روابط بین بخش های مختلف نقش کلیدی دارند و مسیر حرکت اطلاعات، تأثیر گذاری و فرایندهای تصمیم گیری را نشان می دهند.

فلش های بین چالش ها و عوامل تأثیر گذار نشان می دهند که شدت و میزان اثر گذاری چالش ها، بسته به شرایط محیطی، سیاست ها و منابع متغیر است. این ارتباط به درک بهتر از چگونگی شکل گیری و تشدید مشکلات کمک می کند.

فلش های بین عوامل تأثیر گذار و راه کارها، مسیر مداخله را مشخص می کنند و نشان می دهند که چگونه می توان با شناخت متغیرهای تأثیر گذار، راه کارهای مناسبی برای کاهش اثرهای منفی آن ها ارائه کرد. به طور مثال، اگر منابع مالی کافی به عنوان یک عامل تأثیر گذار شناخته شود، می توان از طریق سیاست های حمایتی و تخصیص بودجه، این مشکل را کاهش داد.

فلش های بین راه کارها و پیامدها، بیانگر ارتباط مستقیم بین اجرای راه کارهای پیشنهادی و نتایج مثبت آن، مانند بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مندی، بهینه سازی فرایندها و توسعه پایدار نیز بیشتر خواهد بود.

فلش های بین راه کارها و پیامدها، نشان می دهد که اجرای موفق راه کارهای پیشنهادی، چگونه می تواند به ایجاد نتایج مثبت منجر شود. مسیر این فلش ها معمولاً یک رابطه مستقیم است؛ به این معنا که هرچه میزان اجرای راه کارها دقیق تر و مؤثرتر باشد، به تأثیرهای مثبتی می انجامد.

فلش های بازخوردی بر اصلاح و یادگیری مداوم تأکید دارند و نشان می دهند که پیامدهای به دست آمده مورد ارزیابی قرار گرفته و در صورت نیاز، اصلاحاتی برای بهبود فرایندهای آینده اعمال می شود.

تفکر طراحی در مرکز این مدل قرار دارد؛ زیرا به عنوان یک رویکرد محوری، فرایندهای کارآفرینی در گردشگری سلامت را هدایت می کند. قرارگیری تفکر طراحی در مرکز مدل و حرکت فلش ها به بیرون نشان می دهد که این رویکرد، بر تمامی چالش ها، راه کارها و پیامدها تأثیر گذار است. این مدل چارچوبی جامع برای تصمیم گیری آگاهانه، تدوین راه کارهای عملیاتی و ارتقای رقابت پذیری گردشگری سلامت ارائه می دهد.

مدل پیشنهادی نشان می دهد که ادغام تفکر طراحی در کارآفرینی گردشگری سلامت می تواند تجربه کاربران را بهبود بخشد، کیفیت خدمات را ارتقا دهد و پایداری و رقابت پذیری صنعت را تقویت کند. این مدل علاوه بر تحلیل چالش ها، به طراحی استراتژی های نوآورانه، بهینه سازی خدمات و افزایش کارایی فرایندهای کارآفرینی کمک می کند. خروجی های کلیدی آن شامل افزایش کیفیت درمان، بهبود رضایت گردشگران، توسعه پایدار و تقویت رقابت پذیری است. این چارچوب به تصمیم گیرندگان، سیاست گذاران، مدیران بیمارستان ها، کارآفرینان در تصمیم گیری آگاهانه، شناسایی چالش ها و اجرای راه کارهای عملیاتی برای بهبود عملکرد و رقابت پذیری صنعت و مسیر دستیابی به نتایج مطلوب تر کمک می کند.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این مطالعه نشان داد که اجرای تفکر طراحی در کارآفرینی گردشگری سلامت با موانعی نظیر مقاومت سازمانی، کمبود منابع مالی، عدم دسترسی برابر به خدمات بهداشتی، چالش‌های فرهنگی و اخلاقی و محدودیت‌های زیرساختی پایداری مواجه است. برای غلبه بر این موانع، پیشنهاد می‌شود که سیاست‌گذاران، کارآفرینان و ذی‌نفعان کلیدی برای بهره‌گیری بهتر از این رویکرد، از طریق آموزش تفکر طراحی، تعامل بین نهادهای مرتبط، آموزش نیروی انسانی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین دیجیتال، آموزش کارآفرینان و تدوین سیاست‌های حمایتی و ایجاد همکاری‌های بین‌المللی، بستر مناسبی را برای پیاده‌سازی این رویکرد فراهم آورند. همچنین، ادغام فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، واقعیت افزوده و ابزارهای دیجیتال در فرایندهای گردشگری سلامت، امکان شخصی‌سازی خدمات و ارتقای تجربه مشتریان را فراهم می‌کند. ایجاد بسترهای تبادل دانش از طریق پلتفرم‌های آنلاین و برگزاری کارگاه‌های آموزشی نیز می‌تواند فرهنگ نوآوری و همکاری میان ذی‌نفعان را تقویت کند.

یافته‌های تحقیق نشان داد که ادغام تفکر طراحی در فرایندهای کارآفرینی گردشگری سلامت، می‌تواند تأثیرهای مثبتی در چهار بُعد کلیدی، بر موفقیت کارآفرینان در این صنعت داشته باشد که افزایش رضایت مشتری و تجربه گردشگران سلامت، توسعه پایداری، تقویت رقابت‌پذیری و بهبود کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، بهره‌وری اقتصادی و زیست‌محیطی و تعاملات اجتماعی و فرهنگی را شامل می‌شود. این تأثیرها در چهار حوزه کلیدی زیر تحلیل شدند:

- نقش تفکر طراحی در ارتقای تجربه و رضایت گردشگران سلامت: همدلی و درک نیازهای و دغدغه‌های واقعی بیماران و گردشگران سلامت، امکان طراحی خدماتی را فراهم می‌کند که متناسب با انتظارات و شرایط خاص آن‌ها باشد. این امر باعث افزایش اعتماد، وفاداری و ارتقای تجربه کاربری می‌شود.
- افزایش پایداری و توسعه مسئولانه گردشگری سلامت: رویکردهای خلاقانه تفکر طراحی امکان بهینه‌سازی منابع، ایجاد راهکارهای نوآورانه برای کاهش اثرات منفی زیست‌محیطی را ایجاد می‌کند؛ ضمن آن که این فرایند باعث می‌شود تعاملات اجتماعی و فرهنگی میان بیماران، ارائه‌دهندگان خدمات و جوامع محلی به شیوه‌ای پایداری و سازگارتر صورت گیرد.
- تقویت رقابت‌پذیری و ارتقای مزیت‌های رقابتی کسب‌وکارهای گردشگری سلامت: بهره‌گیری از تفکر طراحی در تعریف و ارائه خدمات، امکان ارائه ارزش‌های متمایز را برای کسب‌وکارها فراهم می‌آورد و موجب افزایش مزیت رقابتی در سطح بین‌المللی می‌شود. همچنین انعطاف‌پذیری ناشی از تفکر طراحی، امکان سازگاری سریع با تغییرات بازار و نیازهای بیماران را فراهم می‌کند.
- بهبود نتایج خدمات درمانی و بهداشتی: از طریق نمونه‌سازی و آزمایش روش‌های مختلف، ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی می‌توانند روش‌های نوینی را برای بهینه‌سازی فرایندهای درمانی و مراقبتی بیابند که به افزایش اثربخشی خدمات و کاهش هزینه‌های درمان منجر می‌شود و بهره‌وری سیستم‌های بهداشتی را ارتقا می‌بخشد.

ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت، به‌ویژه برای حل چالش‌های پیچیده‌ای که ذی‌نفعان با آن روبه‌رو هستند،

فرصتی ویژه فراهم می‌آورد. با استفاده از متدولوژی‌های تفکر طراحی، ذی‌نفعان می‌توانند به‌طور مشترک چالش‌های پیچیده در گردشگری سلامت را کاوش و به آن‌ها رسیدگی کنند و در نهایت، بخش پایداری و پاسخ‌گوتر ایجاد کنند. این ادغام می‌تواند به بهبود تجربیات بیماران و نتایج بهداشتی کمک کند و با اهداف گسترده‌تر توسعه پایدار در حوزه سلامت هماهنگ و هم‌راستا شود (دورست^۱، ۲۰۱۱).

برای موفقیت در گردشگری سلامت، همکاری میان ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی، اپراتورهای گردشگری و جامعه ضروری است. این همکاری‌ها به توسعه پایدار گردشگری کمک می‌کند و باعث طراحی راه‌حل‌های مؤثرتری می‌شود. مشارکت ذی‌نفعان در مراحل اولیه طراحی، درک بهتری از نیازهای جامعه ایجاد می‌کند و پذیرش نوآوری‌ها را افزایش می‌دهد (سواردانا، آستوتی، جایا و توافیک^۲، ۲۰۲۴). همچنین، تشکیل تیم‌های چندرشته‌ای از بخش‌های دولتی، خصوصی و سازمان‌های غیردولتی، می‌تواند به خلق ایده‌های نوآورانه و متناسب با چالش‌های خاص صنعت گردشگری سلامت کمک کند (کیوان حسینی، آریاکیان و آریاکیان^۳، ۲۰۲۴).

یکی دیگر از راه‌کارهای آینده، توسعه مدل‌هایی است که گردشگری درمانی و سلامت را به‌صورت یکپارچه در نظر بگیرند. این مدل‌ها باید علاوه بر درمان پزشکی، به جنبه‌های جسمی، روانی و عاطفی گردشگران نیز توجه داشته باشند. ترکیب خدمات پزشکی با فعالیت‌های سلامت و درمان‌های سنتی، هم‌راستا با روند سفرهای تجربی، می‌تواند تجربه گردشگران را تقویت کند (رایت و زاسرینسکا^۴، ۲۰۲۳).

توجه به پایداری زیست‌محیطی در برنامه‌ریزی گردشگری سلامت نیز از دیگر راه‌کارهای ضروری است. مطالعات نشان می‌دهند که برنامه‌ریزی در این حوزه باید به مسائل زیست‌محیطی توجه داشته باشد تا از آسیب به اکوسیستم‌ها جلوگیری شود و اثرهای منفی زیست‌محیطی کاهش یابد (جیانگ^۵، ۲۰۰۹). همچنین، گردشگری سلامت باید آگاهی گردشگران را در خصوص منابع طبیعی و اقدامات زیست‌محیطی افزایش دهد تا از طریق مشارکت آن‌ها، پایداری محیطی بهبود یابد (آنجلکوویچ، واپا تانکوسیچ، پتروویچ و لیبراکوس^۶، ۲۰۲۴). تأکید بر این مسئله نه تنها تجربه گردشگران را ارتقا می‌دهد، بلکه باعث افزایش رضایت آن‌ها و توسعه گردشگری مسئولانه می‌شود. این رویکرد به اکوسیستم‌های محلی احترام می‌گذارد و از حفاظت محیط‌های طبیعی حمایت می‌کند و در راستای اهداف توسعه پایدار حرکت می‌کند (گی و چن^۷، ۲۰۲۴).

انعطاف‌پذیری و یادگیری مداوم نیز در آینده گردشگری سلامت نقش مهمی دارد. استفاده از تفکر طراحی به ذی‌نفعان کمک می‌کند تا به‌صورت مداوم برنامه‌های خود را ارزیابی کنند و بر اساس تجربه‌های گذشته، آن‌ها را بهبود دهند. این انعطاف‌پذیری برای سازگاری با تغییرات سریع در ترجیحات مصرف‌کنندگان و شرایط محیطی ضروری است (ایندریانتو و همکاران، ۲۰۲۴).

1. Dorst

2. Suardana, Astuti, Jaya & Taufik

3. Keivan Hosseiny, Aryakian & Aryakian

4. Wright & Zascerinska, 2023

5. Jiang

6. Anđelković, Vapa-Tankosić, Petrović & Liberakos

7. Ge & Chen

همچنین، به کارگیری تفکر طراحی می‌تواند با تمرکز بر نیازها و چالش‌های ذی‌نفعان، پایداری پروژه‌های گردشگری را افزایش دهد و زمینه‌ساز بهبود و تطبیق مداوم باشد (شارپنتیر آلسیوار، هراندز گوتیرز، کنتراس ولاسکز و پروانو وارا^۱، ۲۰۲۴).

فناوری‌های نوین نیز می‌توانند نقش مؤثری در بهبود گردشگری سلامت ایفا کنند. استفاده از اپلیکیشن‌های سلامت موبایل، سیستم‌های امن تبادل داده و فناوری‌های هوشمند، علاوه بر افزایش راحتی گردشگران، باعث بهبود کیفیت خدمات می‌شود. این فناوری‌ها امکان شخصی‌سازی تجربه سفرهای درمانی را فراهم می‌آورند و با افزایش رضایت، وفاداری گردشگران را تقویت می‌کنند (بین، ۲۰۲۴). همچنین، به کارگیری فناوری‌های هوشمند در حوزه گردشگری سلامت امکان ارزش‌آفرینی مشترک بین ذی‌نفعان مختلف را تسهیل می‌کند و با انتظارات در حال تحول گردشگران تطبیق می‌یابد و بهبود کلی خدمات در گردشگری سلامت را به همراه دارد (پانیادی، کرایانگچوم، سانگاکورن و اینتاوونگ^۲، ۲۰۲۳). در مجموع، ادغام تفکر طراحی در گردشگری سلامت می‌تواند با افزایش همکاری میان ذی‌نفعان، توجه به پایداری زیست‌محیطی، ایجاد مدل‌های یکپارچه درمانی، انعطاف‌پذیری در برنامه‌ریزی و استفاده از فناوری‌های نوین، به توسعه پایدار این صنعت کمک کند و تجربه‌ای بهتر برای گردشگران فراهم آورد.

نتیجه‌گیری

این مطالعه با هدف بررسی تأثیر تفکر طراحی بر توسعه پایدار کارآفرینی در حوزه گردشگری سلامت انجام شد. با تکیه بر مبانی نظری و بررسی ادبیات موجود در حوزه‌های گردشگری سلامت، کارآفرینی، توسعه پایدار و تفکر طراحی، مدلی مفهومی ارائه شد که نشان می‌دهد چگونه مراحل مختلف تفکر طراحی (همدلی، تعریف مشکل، ایده‌پردازی، نمونه‌سازی و آزمایش) به عنوان یک رویکرد خلاقانه و کاربرمحور، در ایجاد خدمات نوآورانه و بهبود مستمر کیفیت خدمات درمانی و مراقبت‌های بهداشتی نقش کلیدی ایفا می‌کنند و می‌توانند به بهبود کیفیت خدمات، افزایش تجربه مثبت گردشگران و ایجاد کسب‌وکارهای پایدار و افزایش رقابت‌پذیری در صنعت گردشگری سلامت کمک کنند.

مدل مفهومی ارائه شده نشان داد که تفکر طراحی در مرکز فرایندهای کارآفرینی گردشگری سلامت قرار دارد و چالش‌های مرتبط مانند موانع سازمانی، محدودیت‌های پایداری و مقاومت در برابر تغییر، دسترسی نابرابر به خدمات بهداشتی، محدودیت‌های ساختاری و شکاف‌های مهارتی را می‌توان از طریق این رویکرد حل کرد.

در مجموع، این پژوهش تأیید می‌کند که تفکر طراحی می‌تواند به عنوان یک ابزار استراتژیک در کارآفرینی گردشگری سلامت استفاده شود و از طریق نوآوری، ارزش‌آفرینی و توسعه پایدار، مسیر پیشرفت این صنعت را هموار کند. بنابراین، تفکر طراحی باید به عنوان یک رویکرد اساسی در تدوین استراتژی‌های توسعه و نوآوری در گردشگری سلامت مورد توجه قرار گیرد.

این پژوهش با بررسی مطالعات موردی موفق در کشورهای مختلف مانند تایلند، اندونزی، لهستان، کرواسی، چین،

1. Charpentier-Alcivar, Hernández-Gutiérrez, Contreras-Velázquez & Proaño-Varela
2. Panyadee, Krajangchom, Sangkakorn & Intawong

اوکراین، هند و رومانی و... نشان می‌دهد که بهره‌گیری از تفکر طراحی در کسب‌وکارهای گردشگری سلامت، به خلق راه‌حل‌های نوآورانه، افزایش تعاملات اجتماعی و اقتصادی و تضمین بقا و رشد کسب‌وکارها در محیط‌های پویای امروزی منجر می‌شود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که کسب‌وکارها، نهادهای سیاست‌گذار، دانشگاه‌ها و مدیران این حوزه با اتخاذ یک رویکرد نظام‌مند و جامع، تفکر طراحی را در سیاست‌گذاری‌ها، فرایندهای برنامه‌ریزی، طراحی و توسعه خدمات و مدل‌های کسب‌وکار خود نهادینه کنند تا بتوانند پتانسیل‌های موجود در این صنعت را به حداکثر برسانند.

در نهایت، این پژوهش زمینه‌ای را برای مطالعات آینده فراهم می‌کند تا تأثیر تفکر طراحی بر عملکرد سازمانی و مالی کسب‌وکارهای گردشگری سلامت، چگونگی پیاده‌سازی آن در کشورهای در حال توسعه و بررسی مدل‌های موفق در کشورهای پیشرو مورد مطالعه قرار گیرد. این یافته‌ها می‌توانند به توسعه سیاست‌ها و برنامه‌هایی کمک کنند که به ارتقای کیفیت خدمات، افزایش دسترسی بیماران بین‌المللی و بهبود جایگاه کشورها در صنعت گردشگری سلامت منجر می‌شوند.

References

- Aall, C., Dodds, R., Sælensminde, I. & Brendehaug, E. (2015). Introducing the concept of environmental policy integration into the discourse on sustainable tourism: A way to improve policy-making and implementation? *Journal of Sustainable Tourism*, 23(7), 977–989. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1032300>
- Akmal, A., Foote, J., Podgorodnichenko, N., Greatbanks, R. & Gauld, R. (2022). Understanding resistance in lean implementation in healthcare environments: An institutional logics perspective. *Production Planning & Control*, 33(4), 356–370. <https://doi.org/10.1080/09537287.2020.1823510>
- Allan, J., Ball, P. & Alston, M. (2008). You have to face your mistakes in the street: The contextual keys that shape health service access and health workers' experiences in rural areas. *Rural and Remote Health*. <https://doi.org/10.22605/RRH835>
- Altman, M., Huang, T. T. K. & Breland, J. Y. (2018a). Design Thinking in Health Care. *Preventing Chronic Disease*, 15, 180128. <https://doi.org/10.5888/pcd15.180128>
- Amouzagar, S., Mojaradi, Z., Izanloo, A., Beikzadeh, S. & Milani, M. (2016). Qualitative Examination of Health Tourism and Its Challenges. *International Journal of Travel Medicine and Global Health*, 4(3), 88–91. <https://doi.org/10.21859/ijtmgh-040304>
- Andelković, D., Vapa-Tankosić, J., Petrović, V. & Liberakos, A. (2024). The multidimensional role of health tourism as a part of the green economy in the function of sustainable development of the Republic Serbia. *Ekonomija: Teorija i Praksa*, 17(2), 43–58. <https://doi.org/10.5937/etp2402043A>
- Avcı, Ü. & Yıldız Durak, H. (2024). Pair or Group-Design Activities: The Effect of Design Activities on Problem-Solving, Design Thinking Disposition, and Design Thinking Traits. *Psychology in the Schools*, 62(3), 834–852. <https://doi.org/10.1002/pits.23356>

- Balcioglu, Y. S. (2024). Exploring consumer engagement and satisfaction in health and wellness tourism through text-mining. *Kybernetes*, 54(11), 6886-6910. <https://doi.org/10.1108/K-12-2023-2721>
- Becken, S. & Loehr, J. (2023). Asia-Pacific tourism futures emerging from COVID-19 recovery responses and implications for sustainability. *Journal of Tourism Futures*, 9(1), 35–48. <https://doi.org/10.1108/JTF-05-2021-0131>
- Beny Paul, E. (2019). Health Tourism: Customer Satisfaction with Reference to Amala Ayurvedic Hospital and Research Centre, Thrissur, Kerala. *Asian Review of Social Sciences*, 8(S1), 84–87. <https://doi.org/10.51983/arss-2019.8.S1.1487>
- Blažević, O. (2016). Health Tourism and “Smart Specialisation.” *Utms Journal of Economics*, 7, 85-95.
- Borek, D., Bugajska, M. & Raniszewski, S. (2023). Innovative trends in health tourism – medical, legal and organizational aspects. *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management Series*, 2023(172). <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2023.172.2>
- Butler, R. W. & Szromek, A. R. (2019). Incorporating the Value Proposition for Society with Business Models of Health Tourism Enterprises. *Sustainability*, 11(23), 6711. <https://doi.org/10.3390/su11236711>
- Chang, K. G., Chien, H., Cheng, H. & Chen, H. (2018). The Impacts of Tourism Development in Rural Indigenous Destinations: An Investigation of the Local Residents' Perception Using Choice Modeling. *Sustainability*, 10(12), 4766. <https://doi.org/10.3390/su10124766>
- Charpentier-Alcívar, A., Hernández-Gutiérrez, D. N., Contreras-Velázquez, L. M. & Proaño-Varela, J. (2024). Contribución a la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos, utilizando la metodología Desing Thinking. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(2), 100–109. <https://doi.org/10.62452/w2c0n996>
- Dobrovolschi, M. (2024). Entrepreneurial Behavior in the Health Tourism Market. In *Development through Research and Innovation*. 242–255. <https://doi.org/10.53486/dri2023.18>
- Dolynska, O., Shorobura, I. & Binytska, O. (2023). Innovations in Tourism. *The Scientific Issues of Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University. Series: Geography*, 55(2), 58–64. <https://doi.org/10.25128/2519-4577.23.2.7>
- Dorst, K. (2011). The core of ‘design thinking’ and its application. *Design Studies*, 32(6), 521–532. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2011.07.006>
- Engeset, M. G., Hull, J. S. & Velvin, J. (2016). Promoting service excellence for tourist destinations. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 440–454. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-08-2015-0097>

- Erkanli, E., Kilic, H. & Ozturen, A. (2024a). Sustainable Recovery in Health Tourism: Managerial Insights from a Mediterranean Destination during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 16(18), 8171. <https://doi.org/10.3390/su16188171>
- Fang, J. (2023). Innovation of Development Model for Health-Preserving Tourism in Yunnan Province, China. *Asia Social Science Academy*, 10(2), 93–101. <https://doi.org/10.51600/jass.2023.10.2.93>
- Figueiredo, N., Abrantes, J. L. & Costa, S. (2024). Mapping the Sustainable Development in Health Tourism: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 16(5), 1901. <https://doi.org/10.3390/su16051901>
- Ge, H. & Chen, X. (2024) Research on Tourist Satisfaction and Behavioral Intention in Ecological Health Tourism Activities in Bama, Guangxi Based on Structural Equation Model. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 221–230. <https://doi.org/10.30892/gtg.52121-1198>
- Gheorghe, A. F., Stefan, I. A., Stefan, A., Tsalapatas, H. & Heidmann, O. (2021). Design Thinking for Business Innovation, *eLearning & Software for Education*, 392–399. <https://doi.org/10.12753/2066-026X-21-049>
- Gkevreki, S., Fiska, V., Nikolopoulos, S. & Kompatsiaris, I. (2024). Enhancing Sustainability in Health Tourism through an Ontology-Based Booking Application for Personalized Packages. *Sustainability*, 16(15), 6505. <https://doi.org/10.3390/su16156505>
- Goldsby, M. G., Kuratko, D. F., Marvel, M. R. & Nelson, T. (2017). Design-Centered Entrepreneurship: A Four Stage Iterative Process for Opportunity Development. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 29(6), 477–490. <https://doi.org/10.1080/08276331.2017.1377396>
- Guzairy, M., Mohamad, N. & Wan Mahmood, W. H. (2024). Dynamic Capabilities and Technology Competence: A Study on Firm Performance in Groom Big Programs. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(10), 3110–3116. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i10/23168>
- Hardiyanto, A. & Suryani, E. (2024). The Development of Customer Self-Service Prototype for Readymix Concrete After Sales Service Using Design Thinking Method. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(12), 6192–6205. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i12.8859>
- Herawan, D. (2019). Design Thinking Approaches in Development of Indonesia Higher Education Startup. *Jurnal of Business Studies*, 5(2), 103. <https://doi.org/10.32497/jobs.v5i2.1711>
- Hofer, S., Honegger, F. & Hubeli, J. (2012). Health tourism: Definition focused on the Swiss market and conceptualisation of health(i)ness. *Journal of Health Organization and Management*, 26(1), 60–80. <https://doi.org/10.1108/14777261211211098>
- Indrianto, A. T. L., Oktavio, A., Azmi, A., Abdullah, A., Isa, N. M., Adityaji, R. & Cahyana Subadi, L. (2024a). Exploration of The Teaching and Learning Model Using the Design

- Thinking Method in Developing Community-Based Tourism. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(1), e04740. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n1-061>
- Ionescu, A.-M. & Sârbu, F. A. (2024). Exploring the Impact of Smart Technologies on the Tourism Industry. *Sustainability*, 16(8), 3318. <https://doi.org/10.3390/su16083318>
- Jennings, G. & Nickerson, N. (Eds.). (2006). *Quality Tourism Experiences* (0 ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080455778>
- Jiang, Y. (2009). Evaluating eco-sustainability and its spatial variability in tourism areas: A case study in Lijiang County, China. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 16(2), 117–126. <https://doi.org/10.1080/13504500902808628>
- Jónás-Berki, M., Csapó, J., Pálfi, A. & Aubert, A. (2015). A Market and Spatial Perspective of Health Tourism Destinations: The Hungarian Experience. *International Journal of Tourism Research*, 17(6), 602–612. <https://doi.org/10.1002/jtr.2027>
- Kabra, G. & Mukerjee, H. S. (2024). Analyzing barriers to design thinking adoption within organizations: A DEMATEL approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 74(3), 915-939. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2023-0670>
- Kantorová, K., Mlázovský, M. & Svoboda, O. (2023). Customer Loyalty in Spa Tourism: A Case Study. *International Conference on Tourism Research*, 6(1), 123–130. <https://doi.org/10.34190/ictr.6.1.1213>
- Keivan Hosseiny, A., Aryakian, Z. & Aryakian, Z. (2024). Study of Effective Factors and Policies on the Development of Health Tourism in Iran as a Developing Country. *Shiraz E-Medical Journal*, 26(1). <https://doi.org/10.5812/semj-154350>
- Kokkranikal, J. & Morrison, A. (2002). Entrepreneurship and Sustainable Tourism: The Houseboats of Kerala. *Tourism and Hospitality Research*, 4(1), 7–20. <https://doi.org/10.1177/146735840200400102>
- Koomans, M. & Hilders, C. (2016). Design-Driven Leadership for Value Innovation in Healthcare. *Design Management Journal*, 11(1), 43–57. <https://doi.org/10.1111/dmj.12031>
- Lee, J. & Kim, H. (2015). Success factors of health tourism: Cases of Asian tourism cities. *International Journal of Tourism Cities*, 1(3), 216–233. <https://doi.org/10.1108/IJTC-08-2014-0014>
- Lin, M. C., Hughes, B. L., Katica, M. K., Dining-Zuber, C., & Plsek, P. E. (2011). Service design and change of systems: Human-centered approaches to implementing and spreading service design. *International Journal of Design*, 5(2).
- Liu, L., Zhou, Y. & Sun, X. (2023). The Impact of the Wellness Tourism Experience on Tourist Well-Being: The Mediating Role of Tourist Satisfaction. *Sustainability*, 15(3), 1872. <https://doi.org/10.3390/su15031872>
- Lobão, L., Vieira Rabaioli, B. T., Gauthier, E., Lobão De Araújo, L. & Costa Meireles, M. A. (2023). The use of Design Thinking in creating projects and improving customer value

- perception: An experience report on software projects at a Research and Development Institute in Amazonas. *Proceedings of the XXII Brazilian Symposium on Software Quality*, 264–273. <https://doi.org/10.1145/3629479.3629506>
- Lopes, A. P. & Rodríguez-López, N. (2022). Application of a Decision-Making Tool for Ranking Wellness Tourism Destinations. *Sustainability*, 14(23), 15498. <https://doi.org/10.3390/su142315498>
- Maha, C. C., Kolawole, T. O. & Abdul, S. (2024). Revolutionizing community health literacy: The power of digital health tools in rural areas of the US and Africa. *GSC Advanced Research and Reviews*, 19(2), 286–296. <https://doi.org/10.30574/gscarr.2024.19.2.0189>
- Marković, S., Lončarić, D., & Lončarić, D. (2014). Service quality and customer satisfaction in the health care industry-towards health tourism market. *Tourism and hospitality management*, 20(2), 155-170.
- Mažeikienė, N. & Gerulaitienė, E. (2022). Negotiating post-nuclear identities through tourism development in the ‘atomic town’ Visaginas. *Journal of Baltic Studies*, 53(3), 437–457. <https://doi.org/10.1080/01629778.2022.2092163>
- McDonagh, D. (2010). Rethinking Design Thinking: Empathy Supporting Innovation. *Australasian Medical Journal*, 458–464. <https://doi.org/10.4066/AMJ.2010.391>
- Menon, R. B., Avadhani, V. D., Menon, P. B. & Das, D. (2023). Development of an entrepreneurship model using the design thinking approach and emotional intelligence for sustainable wellness among the young generation. *Cogent Business & Management*, 10(3), 2271243. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2271243>
- Mogaka, J. J. O., Mupara, L. & Tsoka-Gwegweni, J. M. (2017). Ethical issues associated with medical tourism in Africa. *Journal of Market Access & Health Policy*, 5(1), 1309770. <https://doi.org/10.1080/20016689.2017.1309770>
- Moghadam, F. N. P., Tavakoli, N. & Farzaneh, H. (2023). Investigating the Challenges of Medical tourism Development in Affiliated Centers of Iran University of Medical Sciences (IUMS). *Evidence Based Health Policy, Management and Economics*. <https://doi.org/10.18502/jebhpme.v7i2.13142>
- Mohamad, I. S. R., Perdana, I., & Nuraliza, H. (2024). Pengembangan aplikasi mobile untuk pasien Telkomedika dengan tipe kepribadian influence menggunakan metode design thinking. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(3), 2840-2853. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.963>
- Morozov, M. A., Morozova, N. S. & Russian New University, Moscow, Russia. (2021). Digital provision of medical and health tourism in a new reality. The Professors’ Magazine. *Recreation and Tourism Series*, 3(11), 14–20. <https://doi.org/10.18572/2686-858X-2021-11-3-14-20>
- Mwende, W. G. (2024). The Role of Telehealth in Rural Healthcare Access. *Research Output Journal of Public Health and Medicine*, 3(2), 18–21. <https://doi.org/10.59298/ROJPHM/2024/321821>

- Obregón Espinoza, E. L., Neri Ayala, A. C., Ramos Y Yovera, S. E., Caro Soto, F. G. & Muñoz Vilela, A. J. (2023). Design Thinking as a tool for fostering innovation and entrepreneurship. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3, 368. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023368>
- Odinokova, T. (2019). Tourism cluster as a form of innovation activity. *Economics Ecology Socium*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.31520/2616-7107/2019.3.2-1>
- Oliveira, M., Zancul, E. & Fleury, A. L. (2021). Design thinking as an approach for innovation in healthcare: Systematic review and research avenues. *BMJ Innovations*, 7(2), 491–498. <https://doi.org/10.1136/bmjinnov-2020-000428>
- Panyadee, C., Krajangchom, S., Sangkakorn, K. & Intawong, K. (2023). Smart Wellness Technology for Tourism Destination Based-on Evolving Tourist Expectation Model. *TEM Journal*, 1218–1226. <https://doi.org/10.18421/TEM122-68>
- Pasca Al Bahy, M. (2023). Development Possibilities of ECO-Medical Tourism in Azerbaijan. *Tourism and Hospitality Studies*, 12(2). <https://doi.org/10.61226/12.2.2023.3>
- Petrosoniak, A., Hicks, C., Barratt, L., Gascon, D., Kokoski, C., Campbell, D., White, K., Bandiera, G., Lum-Kwong, M. M., Nemoy, L. & Brydges, R. (2020). Design Thinking–Informed Simulation: An Innovative Framework to Test, Evaluate, and Modify New Clinical Infrastructure. *Simulation in Healthcare: The Journal of the Society for Simulation in Healthcare*, 15(3), 205–213. <https://doi.org/10.1097/SIH.0000000000000408>
- Phetkongtong, N. & Nulong, N. (2022). Design Guidelines for the Hot Spring Renovation by Participatory Action Research (PAR) and Design Thinking for Sustainable Health Tourism Promotion. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(5), 1489–1498. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170513>
- Ramanauskas, J. & Banevicius, S. (2021). Principles of Organizational Wisdom in the Health Tourism Industry. *Baltic Journal of Economic Studies*, 7(4), 1–7. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-4-1-7>
- Rau, C., Zbiek, A. & Jonas, J. M. (2017). Creating Competitive Advantage from Services: A Design Thinking Case Study from the Commodities Industry Service design thinking can provide the tools to help companies design value propositions that meet customer needs and sustain competitive advantage. *Research-Technology Management*, 60(3), 48–56. <https://doi.org/10.1080/08956308.2017.1301003>
- Ridho, H., Harahap, K., Loppies, Y. & Subarna, D. (2024). Innovative sustainable business model: A case study of eco-tourism in Bukit Lawang. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1352(1), 012026. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1352/1/012026>
- Rita, P., Tiago, M. T.B. & Sousa, N. (2024). Empirical Insights into Co-Creation, Satisfaction, and Willingness to Pay in Sustainable Tourism. *Journal of Tourism and Services*, 15(29), 133–152. <https://doi.org/10.29036/jots.v15i29.804>

- Roberts, J. P., Fisher, T. R., Trowbridge, M. J. & Bent, C. (2016). A design thinking framework for healthcare management and innovation. *Healthcare*, 4(1), 11–14. <https://doi.org/10.1016/j.hjdsi.2015.12.002>
- Sandy, M. Y. (2025). Linking Employee Training and Development to Enhanced Customer Satisfaction in Hotels. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 3(1), 56–70. <https://doi.org/10.62504/jimr1151>
- Sayed, Z., Proches, C. N. G., Kader, A. & Taylor, S. (2024a). The Applicability of Design Thinking in the Tourism Sector, Kwazulu-Natal, South Africa. *Qeios*. <https://doi.org/10.32388/ARJMSR>
- Selvaraj, S. (2024). Enhancing Healthcare Access in Rural Communities: Assessing the Influence of Telehealth Services and Information Technology. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 13(7), 1141–1145. <https://doi.org/10.21275/SR24723160704>
- Smith, M. K. (2021). Creating wellness tourism experiences. In R. Sharpley, *Routledge Handbook of the Tourist Experience (1st ed., pp. 364–377)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003219866-30>
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E. & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. *Sustainable Development*, 29(1), 259–271. <https://doi.org/10.1002/sd.2133>
- Suardana, W., Astuti, P. P., Jaya, R. & Taufik, M. (2024). Building Sustainable Tourism and Strengthening Local Economies in Tourism Villages through Homestay and Stakeholder Participation. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(3), 502–516. <https://doi.org/10.62794/je3s.v5i3.4373>
- Sukma, A. (2024). Medical tourism in central Java: Influences of image and promotion. *Tourism and Hospitality Research*, 14673584241311283. <https://doi.org/10.1177/14673584241311283>
- Sunder, M. V., Mahalingam, S. & Krishna, M. S. N. (2020). Improving patients' satisfaction in a mobile hospital using Lean Six Sigma – a design-thinking intervention. *Production Planning & Control*, 31(6), 512–526. <https://doi.org/10.1080/09537287.2019.1654628>
- Szromek, A. R. (2021). Transformation of Business Models in Spa Enterprises for Medical Purposes in Situations of Epidemic Threats. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 143. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020143>
- Szromek, A. R., Puciato, D., Markiewicz-Patkowska, J. I. & Colmekcioglu, N. (2023a). Health tourism enterprises and adaptation for sustainable development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 1–25. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2022-0060>
- Szymański, E., Dziedzic, E. & Rutkowski, A. (2017). Organisational Innovations in Health Resort-based Tourism. *Business: Theory and Practice*, 18(0), 54–63. <https://doi.org/10.3846/btp.2017.006>

- Tengilimoğlu, D., Taş, D., Sönmez, E., Bircan, İ. & Güzel, A. (2014). Health Tourism and Patient Satisfaction in Turkey: The Ankara Example. *International Journal of Economic*
- Tkachenko, A. & Plinokos, D. (2021). Design Thinking as a New Paradigm of Startup Development. *Central Ukrainian Scientific Bulletin. Economic Sciences*, 6(39), 238–246. <https://doi.org/10.32515/2663-1636.2021>.
- Trip, D.T., Simut, R. & Badulescu, D. (2023a). Do Size and Ownership Determine the Willingness for Sustainable Innovations in Spa and Health Tourism? A Case Study on Baile Felix Spa Resort, Romania. *Sustainability*, 15(19), 14501. <https://doi.org/10.3390/su151914501>
- Upadhyay-Dhungel, K. (2024). Health Tourism and Grey Tourism: A Virgin Opportunity for Economical growth of Nepal. *Journal of Karnali Academy of Health Sciences*, 7(3). <https://doi.org/10.61814/jkahs.v7i3.967>
- Verma, P., Kumar, V., Daim, T. & Kumar Sharma, N. (2024). Design Thinking Framework Toward Management Control System in Environmental Dynamism: An Innovation Perspective. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 71, 4955–4970. <https://doi.org/10.1109/TEM.2023.3238665>
- Viken, A., Höckert, E. & Grimwood, B. S. R. (2021). Cultural sensitivity: Engaging difference in tourism. *Annals of Tourism Research*, 89, 103223. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103223>
- Warih Wulandari, L. (2024). Strategic Alliance Implementation In the Development of Wellness Tourism Trends (Case Study of Putri Kedaton Yogyakarta Indonesia). *Asian Journal of Social and Humanities*, 3(3), 573–582. <https://doi.org/10.59888/ajosh.v3i3.462>
- Westhuizen, D., Conrad, N., Douglas, T. S. & Mutsvangwa, T. (2020). Engaging Communities on Health Innovation: Experiences in Implementing Design Thinking. *International Quarterly of Community Health Education*, 41(1), 101–114. <https://doi.org/10.1177/0272684X19900880>
- Wheeler, G., Langley, J. & Mills, N. (2019). Risk & Reward. Exploring Design's role in measuring outcomes in health. *The Design Journal*, 22(sup1), 2231–2234. <https://doi.org/10.1080/14606925.2019.1595017>
- Wiramatika, I. G. & Sumardani, R. (2024). Local Community Participation in Management of Batur Natural Hot Spring as a Tirta Tourist Attraction in Kintamani, Bangli Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(1), 386. <https://doi.org/10.37484/080123>
- Wolcott, M. D. & McLaughlin, J. E. (2020). Promoting Creative Problem-Solving in Schools of Pharmacy With the Use of Design Thinking. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(10), ajpe8065. <https://doi.org/10.5688/ajpe8065>
- Wolcott, M. D., McLaughlin, J. E., Hubbard, D. K., Rider, T. R. & Umstead, K. (2021a). Twelve tips to stimulate creative problem-solving with design thinking. *Medical Teacher*, 43(5), 501–508. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1807483>

- Wright, D. W. M. & Zascerinska, S. (2023). Becoming immortal: Future wellness and medical tourism markets. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 168–195. <https://doi.org/10.1108/JTF-05-2021-0119>
- Xinran, X. Y. & Mark, M. R. (2019). Vacation as a Public Health Resource: Toward a Wellness-Centered Tourism Design Approach. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(7), 935–960. <https://doi.org/10.1177/1096348019849684>
- Yin, X. (2024). Health Tourism Experience in the Digital Era: Intelligent Technology and User Satisfaction. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 12(3), 175–177. <https://doi.org/10.54097/9x394wl6>
- Yum, K. & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15(14), 11214. <https://doi.org/10.3390/su151411214>
- Zulaikha, E., Andansari, D. & Susandari, H. (2023). Empathy-Driven Innovation: Analysis of Five User-Centered Design Thinking Case Studies. *Asian HCI Symposium*, 23, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3604571.3604572>
- Турк, Е. & Ари, Я. (2024). The Role of Health Tourism Travel Agencies in Health Tourism. *Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality*, 5(3), 6–14. <https://doi.org/10.62867/3007-0848.2024-3/5.01>