

---

## استانداردسازی و ارزیابی کیفیت مراکز حرکات اصلاحی

سحر روشن دل ارباب

کارشناسی ارشد، رشته مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد بیرجند

---

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی و طراحی چارچوب استانداردسازی و ارزیابی کیفیت مراکز حرکات اصلاحی انجام شد. روش تحقیق کاربردی و توصیفی-تحلیلی بوده و داده‌ها از طریق پرسشنامه، مصاحبه و چک‌لیست‌های ارزیابی جمع‌آوری گردید. نتایج نشان داد که بین استانداردسازی، کیفیت خدمات و رضایت مراجعین رابطه معناداری وجود دارد و مراکز دارای ساختار استاندارد عملکرد بهتری نسبت به سایر مراکز دارند. همچنین شاخص‌هایی مانند کیفیت تجهیزات، مهارت نیروی انسانی و ایمنی خدمات از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت شناسایی شدند. در نهایت، مدل پیشنهادی تحقیق می‌تواند به‌عنوان چارچوبی کاربردی برای ارتقای کیفیت و نظام‌مند کردن مراکز حرکات اصلاحی مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی: استانداردسازی، کیفیت خدمات، مراکز حرکات اصلاحی، رضایت مراجعین، ارزیابی کیفیت

## مقدمه

در سال های اخیر با گسترش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت فعالیت بدنی و نقش آن در سلامت جسمی و روانی، مراکز حرکات اصلاحی به عنوان یکی از مهم ترین نهادهای ارائه دهنده خدمات ورزشی-درمانی رشد قابل توجهی داشته اند. این مراکز با هدف اصلاح ناهنجاری های اسکلتی عضلانی، بهبود الگوهای حرکتی و ارتقای کیفیت زندگی افراد فعالیت می کنند و نقش مهمی در پیشگیری و درمان غیرتهاجمی مشکلات حرکتی دارند. با این حال، توسعه سریع این مراکز بدون وجود چارچوب های مشخص استانداردسازی، باعث ایجاد تفاوت های چشمگیر در کیفیت خدمات ارائه شده شده است. این موضوع ضرورت توجه به نظام های ارزیابی کیفیت و تدوین استانداردهای جامع را بیش از پیش آشکار می سازد. در واقع، کیفیت خدمات در مراکز حرکات اصلاحی نه تنها بر اثربخشی درمان تأثیر مستقیم دارد، بلکه نقش مهمی در رضایت مراجعین و اعتماد عمومی ایفا می کند. با وجود اهمیت این مراکز، بررسی های اولیه نشان می دهد که هنوز استانداردهای یکپارچه و مدونی برای ارزیابی عملکرد آنها وجود ندارد و هر مرکز بر اساس توانمندی ها، تجربه کارکنان و امکانات موجود عمل می کند. این موضوع موجب تفاوت های قابل توجه در کیفیت خدمات بین مراکز مختلف شده است، به گونه ای که برخی مراکز از تجهیزات پیشرفته و نیروی متخصص بهره مند هستند، در حالی که برخی دیگر فاقد حداقل استانداردهای لازم می باشند. از سوی دیگر، ضعف نظارت علمی و مدیریتی بر این مراکز باعث شده است که کیفیت خدمات به صورت نظام مند پایش نشود و در بسیاری از موارد، تصمیم گیری ها بر اساس معیارهای غیرعلمی صورت گیرد. همچنین نبود شاخص های دقیق و قابل اندازه گیری برای سنجش کیفیت عملکرد، یکی از چالش های اساسی در این حوزه محسوب می شود که مانع از توسعه نظام مند این مراکز شده است.

اهمیت این مسئله زمانی بیشتر می شود که به افزایش روزافزون تعداد مراکز حرکات اصلاحی و نیاز جامعه به خدمات تخصصی در این حوزه توجه کنیم. افزایش تقاضا برای خدمات ورزشی-درمانی، ضرورت نظارت دقیق و علمی بر عملکرد این مراکز را دوچندان کرده است. از سوی دیگر، سلامت مراجعین به عنوان مهم ترین سرمایه انسانی جامعه، نیازمند ارائه خدمات استاندارد و علمی است تا از بروز آسیب های احتمالی ناشی از خدمات غیرحرفه ای جلوگیری شود. همچنین، ارتقای کیفیت خدمات می تواند به بهبود بهره وری مراکز، افزایش رضایت مراجعین و در نهایت افزایش اثربخشی فرآیندهای درمانی و اصلاحی منجر شود. در سطح کلان نیز، نتایج این پژوهش می تواند به سیاست گذاران حوزه ورزش و سلامت در تدوین قوانین و استانداردهای ملی کمک کند.

در همین راستا، هدف اصلی این پژوهش طراحی چارچوبی برای استانداردسازی و ارزیابی کیفیت مراکز حرکات اصلاحی است که بتواند به عنوان یک مدل جامع و کاربردی مورد استفاده قرار گیرد. این پژوهش تلاش می کند تا با شناسایی شاخص های کلیدی کیفیت خدمات، وضعیت موجود مراکز را بررسی کرده و در نهایت مدلی استاندارد برای ارزیابی عملکرد ارائه دهد. در این مسیر، توجه به ابعاد مختلف کیفیت شامل تجهیزات، نیروی انسانی، فرآیندهای درمانی و رضایت مراجعین از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر این اساس، این مطالعه در پی پاسخ به این پرسش است که شاخص های اصلی کیفیت در مراکز حرکات اصلاحی چیست، وضعیت فعلی این مراکز از نظر استانداردهای حرفه ای چگونه است و چگونه می توان یک مدل جامع برای ارزیابی کیفیت طراحی کرد. همچنین فرض بر این است که بین استانداردسازی مراکز و بهبود کیفیت خدمات رابطه ای معنادار وجود دارد و مراکزی که از ساختار استاندارد و نظام مند برخوردار هستند، عملکرد بهتری در ارائه خدمات و جلب رضایت مراجعین دارند. نوآوری این پژوهش در ارائه یک مدل بومی برای استانداردسازی مراکز حرکات اصلاحی نهفته است که با ترکیب شاخص های مدیریتی، درمانی و فنی، امکان ارزیابی جامع و دقیق کیفیت خدمات را فراهم می سازد. در نهایت، انتظار می رود نتایج این تحقیق بتواند گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت خدمات ورزشی-درمانی، بهبود نظارت علمی و توسعه استانداردهای ملی در حوزه حرکات اصلاحی باشد.

## ۲. مرور ادبیات و پیشینه تحقیق

### ۱-۲ مبانی نظری

مفهوم کیفیت خدمات در مراکز ورزشی و درمانی به میزان انطباق خدمات ارائه شده با نیازها و انتظارات مراجعین اشاره دارد و یکی از مهم ترین شاخص های ارزیابی عملکرد این مراکز محسوب می شود. کیفیت خدمات نه تنها شامل جنبه های فنی و تخصصی ارائه خدمات است، بلکه ابعاد انسانی، ارتباطی و مدیریتی را نیز در بر می گیرد. در مراکز حرکات اصلاحی، کیفیت خدمات به طور مستقیم با اثربخشی درمان، رضایت مراجعین و تداوم مراجعه آنها مرتبط است. مطالعات نشان داده اند که کیفیت خدمات بالا می تواند موجب افزایش اعتماد مراجعین و بهبود نتایج درمانی شود (پاراسورامان، زایتامل و بری، ۱۹۸۸؛ کاظمی، ۱۳۹۶). استانداردسازی در نظام سلامت و ورزش به معنای ایجاد چارچوبها، دستورالعملها و معیارهای مشخص برای ارائه خدمات یکنواخت و قابل ارزیابی است. این فرآیند باعث کاهش تفاوت های عملکردی بین مراکز مختلف شده و امکان نظارت علمی را فراهم می سازد. در حوزه ورزش، استانداردسازی به ویژه در مراکز درمانی و اصلاحی اهمیت زیادی دارد، زیرا عدم وجود استاندارد می تواند منجر به ارائه خدمات غیرعلمی و افزایش خطر آسیب شود. از سوی دیگر، نظریه های ارزیابی کیفیت مانند مدل SERVQUAL بر پنج بعد اصلی شامل ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اطمینان و همدلی تأکید دارند که می توانند به عنوان چارچوبی برای سنجش کیفیت خدمات در مراکز ورزشی مورد استفاده قرار گیرند (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۸).

## ۲-۲- شاخص های کیفیت خدمات

یکی از مهم ترین شاخص های کیفیت خدمات در مراکز حرکات اصلاحی، کیفیت تجهیزات است که نقش اساسی در دقت ارزیابی و اثربخشی درمان دارد. تجهیزات پیشرفته و استاندارد می توانند امکان تحلیل دقیق وضعیت بدنی مراجعین را فراهم کنند و به طراحی برنامه های اصلاحی مؤثر کمک نمایند. در مقابل، استفاده از تجهیزات قدیمی یا غیراستاندارد می تواند منجر به خطا در ارزیابی و کاهش کیفیت خدمات شود (بیتر، ۱۹۹۰).

مهارت نیروی انسانی نیز یکی دیگر از عوامل کلیدی در کیفیت خدمات است. متخصصان و مربیان دارای دانش علمی و تجربه کافی می توانند برنامه های اصلاحی مؤثرتری طراحی کنند و نقش مهمی در بهبود وضعیت مراجعین ایفا نمایند. علاوه بر این، رضایت مراجعین به عنوان شاخصی مهم در ارزیابی کیفیت خدمات شناخته می شود که تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند رفتار کارکنان، کیفیت تجهیزات و نتایج درمان قرار دارد. ایمنی خدمات نیز یکی از ابعاد حیاتی کیفیت در مراکز حرکات اصلاحی است که به میزان جلوگیری از آسیب های احتمالی در حین ارائه خدمات اشاره دارد. رعایت اصول ایمنی، استفاده صحیح از تجهیزات و طراحی مناسب برنامه های تمرینی از جمله عواملی هستند که می توانند خطر آسیب را کاهش دهند و کیفیت کلی خدمات را افزایش دهند (دونابدیان، ۲۰۰۳).

## ۲-۳- مدل های استانداردسازی

در سطح بین المللی، مدل های متعددی برای استانداردسازی مراکز درمانی و ورزشی توسعه یافته اند که هدف آن ها ایجاد چارچوب های یکپارچه برای ارزیابی کیفیت خدمات است. این مدل ها معمولاً شامل شاخص های ساختاری، فرآیندی و نتیجه ای هستند که به صورت جامع عملکرد مراکز را مورد بررسی قرار می دهند.

در نظام سلامت، مدل های اعتباربخشی نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات دارند و بر اساس معیارهای مشخص، مراکز را ارزیابی و رتبه بندی می کنند. در حوزه ورزش نیز برخی فدراسیون های بین المللی استانداردهایی برای مراکز درمانی و توان بخشی ارائه داده اند که شامل الزامات تجهیزاتی، نیروی انسانی و فرآیندهای درمانی است. این استانداردها به بهبود کیفیت خدمات و افزایش ایمنی ورزشکاران کمک کرده اند و به عنوان الگوهایی موفق در بسیاری از کشورها مورد استفاده قرار می گیرند (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۵).

## ۲-۴- مطالعات داخلی

در ایران، مطالعات متعددی در زمینه مراکز حرکات اصلاحی و کیفیت خدمات آن‌ها انجام شده است که نشان‌دهنده وضعیت نسبتاً نامتوازن این مراکز است. برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کیفیت خدمات در این مراکز به شدت وابسته به سطح دانش و تجربه کارکنان است و استانداردهای مشخصی برای ارزیابی آن‌ها وجود ندارد (احمدی، ۱۳۹۸). از جمله ضعف‌های مهم در مطالعات داخلی می‌توان به نبود چارچوب‌های جامع استانداردسازی، کمبود ابزارهای ارزیابی دقیق و عدم استفاده از مدل‌های بین‌المللی اشاره کرد. همچنین بسیاری از مراکز فاقد سیستم‌های نظارتی منظم هستند و کیفیت خدمات در آن‌ها به صورت تجربی و غیرسیستماتیک سنجیده می‌شود. این موضوع نشان‌دهنده نیاز جدی به توسعه مدل‌های بومی و کاربردی در این حوزه است.

#### ۵-۲ مطالعات خارجی

در سطح بین‌المللی، مراکز ورزشی و کلینیک‌های حرکات اصلاحی از مدل‌های پیشرفته استانداردسازی و ارزیابی کیفیت استفاده می‌کنند. این مدل‌ها معمولاً بر پایه سیستم‌های اعتباربخشی طراحی شده‌اند که در آن‌ها مراکز بر اساس معیارهای دقیق ارزیابی و رتبه‌بندی می‌شوند. مطالعات نشان داده‌اند که استفاده از سیستم‌های استانداردسازی موجب افزایش کیفیت خدمات، بهبود رضایت مراجعین و کاهش خطاهای درمانی شده است. همچنین در بسیاری از کشورها، کلینیک‌های ورزشی از سیستم‌های دیجیتال برای پایش کیفیت خدمات استفاده می‌کنند که امکان تحلیل داده‌ها و بهبود مستمر عملکرد را فراهم می‌سازد (گابوتا و همکاران، ۲۰۱۷).

#### ۶-۲ شکاف پژوهشی

با وجود پیشرفت‌های قابل توجه در زمینه استانداردسازی خدمات ورزشی و درمانی، هنوز شکاف‌های مهمی در این حوزه وجود دارد. یکی از مهم‌ترین این شکاف‌ها، نبود مدل بومی و جامع برای استانداردسازی مراکز حرکات اصلاحی است که بتواند شرایط خاص کشورها و نظام‌های ورزشی مختلف را در نظر بگیرد. همچنین، عدم وجود سیستم‌های ارزیابی جامع و کاربردی که بتوانند تمامی ابعاد کیفیت خدمات را به صورت همزمان بررسی کنند، یکی دیگر از چالش‌های مهم محسوب می‌شود. بسیاری از مدل‌های موجود یا بیش از حد عمومی هستند یا تنها بر یک بعد خاص تمرکز دارند. بنابراین، نیاز به توسعه مدل‌های یکپارچه و کاربردی که بتوانند کیفیت خدمات را به صورت دقیق و عملیاتی ارزیابی کنند، بیش از پیش احساس می‌شود و این موضوع می‌تواند زمینه‌ساز تحقیقات آینده در این حوزه باشد.

#### ۳. روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-تحلیلی است که با هدف بررسی و تدوین چارچوب استانداردسازی و ارزیابی کیفیت مراکز حرکات اصلاحی انجام شده است. جامعه آماری شامل مراکز حرکات اصلاحی، متخصصان، مربیان و مراجعین

این مراکز بوده و نمونه تحقیق با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی یا هدفمند انتخاب گردید. داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات، مصاحبه با متخصصان و چک‌لیست ارزیابی مراکز جمع‌آوری شد تا ابعاد مختلف کیفیت به‌صورت جامع مورد بررسی قرار گیرد. برای سنجش روایی ابزارها از روایی محتوا و نظر خبرگان حوزه علوم ورزشی و مدیریت خدمات استفاده گردید تا اطمینان حاصل شود ابزارها قابلیت اندازه‌گیری دقیق متغیرها را دارند. همچنین پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که نتایج آن نشان‌دهنده ثبات و قابلیت اعتماد مناسب ابزارهای تحقیق بود. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آمار توصیفی برای توصیف وضعیت موجود و از تحلیل‌های استنباطی مانند همبستگی و رگرسیون برای بررسی روابط بین متغیرها تحلیل شدند. علاوه بر این، تحلیل عاملی برای شناسایی ابعاد اصلی کیفیت خدمات در مراکز به‌کار گرفته شد. نرم‌افزارهای آماری برای پردازش دقیق داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. مدل مفهومی تحقیق بر اساس ارتباط بین استانداردسازی، کیفیت خدمات و رضایت مراجعین طراحی شد. این مدل نشان می‌دهد که استانداردسازی می‌تواند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق بهبود کیفیت خدمات، موجب افزایش رضایت مراجعین شود.

#### ۴. یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت مراکز حرکات اصلاحی از نظر سطح تجهیزات تفاوت قابل توجهی دارد و برخی مراکز از امکانات پیشرفته و استاندارد برخوردار هستند، در حالی که برخی دیگر با کمبود تجهیزات تخصصی مواجه‌اند. بررسی وضعیت نیروی انسانی نیز نشان داد که سطح دانش و مهارت متخصصان نقش مهمی در کیفیت خدمات ارائه‌شده دارد و مراکز دارای نیروهای آموزش‌دیده عملکرد بهتری دارند. نتایج تحلیل آماری بیانگر آن بود که بین استانداردسازی مراکز و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد و سطح معناداری در آزمون‌های استنباطی کمتر از ۰.۰۵ به دست آمد. همچنین مشخص شد که کیفیت خدمات به‌طور مستقیم بر رضایت مراجعین تأثیرگذار است. در تحلیل شاخص‌های کلیدی کیفیت، عواملی مانند مهارت نیروی انسانی، کیفیت تجهیزات و ایمنی خدمات به‌عنوان مهم‌ترین متغیرها شناسایی شدند. مقایسه بین مراکز استاندارد و غیر استاندارد نشان داد که مراکز استاندارد دارای عملکرد بهتر، رضایت بیشتر مراجعین و خطای کمتر هستند. تحلیل تفاوت‌ها بیانگر شکاف قابل توجه در کیفیت خدمات بین دو گروه بود. در مجموع، یافته‌ها نشان داد که استانداردسازی نقش اساسی در ارتقای کیفیت دارد.

#### ۵. بحث و بررسی

تفسیر یافته‌ها نشان می‌دهد که کیفیت خدمات در مراکز حرکات اصلاحی به‌طور مستقیم تحت تأثیر میزان استانداردسازی ساختار، تجهیزات و نیروی انسانی قرار دارد. این موضوع بیانگر آن است که نبود استانداردهای مشخص می‌تواند موجب کاهش کیفیت و افزایش ناراضی‌مندی مراجعین شود. مقایسه نتایج با مطالعات قبلی نشان می‌دهد که یافته‌های این پژوهش با تحقیقات داخلی و خارجی

در زمینه اهمیت کیفیت خدمات و نقش استانداردسازی همخوانی دارد، هرچند در برخی مطالعات خارجی تأکید بیشتری بر سیستم‌های اعتباربخشی و نظارت دیجیتال مشاهده می‌شود. تحلیل کاربردی نتایج نشان می‌دهد که این یافته‌ها می‌توانند در سیاست‌گذاری‌های حوزه ورزش و سلامت مورد استفاده قرار گیرند و به بهبود نظام نظارتی مراکز کمک کنند. همچنین مدیران مراکز می‌توانند با استفاده از این نتایج، ساختار خدمات خود را بهبود بخشند و کیفیت ارائه خدمات را افزایش دهند. مدل پیشنهادی تحقیق یک چارچوب چندبعدی ارائه می‌دهد که شامل شاخص‌های ساختاری، فرآیندی و نتیجه‌ای است و می‌تواند به عنوان ابزار ارزیابی جامع کیفیت مراکز حرکات اصلاحی مورد استفاده قرار گیرد. این مدل امکان شناسایی نقاط ضعف و ارائه راهکارهای بهبود را فراهم می‌سازد. در نهایت، نتایج نشان می‌دهد که استانداردسازی یک ضرورت اساسی برای ارتقای کیفیت خدمات است.

#### ۶. نتیجه‌گیری

نتایج کلی تحقیق نشان می‌دهد که استانداردسازی نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات مراکز حرکات اصلاحی دارد و می‌تواند موجب افزایش رضایت مراجعین شود. مهم‌ترین یافته‌ها بیانگر آن است که مراکز دارای ساختار استاندارد، عملکرد بهتری در ارائه خدمات تخصصی دارند و از نظر کیفیت تجهیزات و نیروی انسانی در سطح بالاتری قرار دارند. پاسخ به سوالات تحقیق نشان داد که شاخص‌های اصلی کیفیت شامل تجهیزات، مهارت نیروی انسانی، ایمنی خدمات و رضایت مراجعین هستند. همچنین وضعیت فعلی مراکز نشان‌دهنده تفاوت‌های قابل توجه در سطح استانداردها است. در بررسی فرضیات تحقیق مشخص شد که تمامی فرضیات تأیید شده‌اند و بین استانداردسازی، کیفیت خدمات و رضایت مراجعین رابطه معنادار وجود دارد. این نتایج تأکید می‌کند که بدون استانداردسازی، دستیابی به کیفیت پایدار در مراکز امکان‌پذیر نیست. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که ایجاد نظام استانداردسازی برای مراکز حرکات اصلاحی یک ضرورت اساسی است.

#### ۷. پیشنهادها

بر اساس نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز حرکات اصلاحی نسبت به بهبود زیرساخت‌ها و ارتقای کیفیت تجهیزات اقدام کنند تا سطح خدمات افزایش یابد. همچنین آموزش مستمر نیروی انسانی و به‌روزرسانی دانش تخصصی کارکنان باید در اولویت قرار گیرد. برای سیاست‌گذاران ورزشی نیز پیشنهاد می‌شود که نظام استانداردسازی ملی برای مراکز حرکات اصلاحی تدوین و اجرا شود تا نظارت علمی بر این مراکز افزایش یابد. ایجاد سیستم‌های ارزیابی دوره‌ای می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات کمک کند. در بخش تحقیقات آینده پیشنهاد می‌شود شاخص‌های دقیق‌تر و جامع‌تری برای استانداردسازی طراحی شود. همچنین استفاده از مدل‌های هوشمند و مبتنی بر داده برای ارزیابی کیفیت می‌تواند دقت تحلیل‌ها را افزایش دهد. انجام مطالعات تطبیقی بین‌المللی نیز می‌تواند

به توسعه مدل های بومی کمک کند. بررسی نقش فناوری های دیجیتال در استانداردسازی مراکز نیز از دیگر مسیرهای مهم تحقیقاتی آینده است.

#### ۸. محدودیت های تحقیق

یکی از مهم ترین محدودیت های این پژوهش، دسترسی محدود به برخی مراکز حرکت اصلاحی بود که باعث کاهش گستردگی نمونه شد. همچنین محدودیت در حجم نمونه می تواند بر قابلیت تعمیم پذیری نتایج تأثیرگذار باشد. ابزارهای ارزیابی مورد استفاده نیز ممکن است تحت تأثیر خطای انسانی در تکمیل پرسشنامه ها قرار گرفته باشند. نبود داده های یکپارچه و منسجم در سطح ملی یکی دیگر از چالش های مهم تحقیق بود. تفاوت در شرایط مراکز از نظر امکانات و ساختار مدیریتی نیز می تواند بر نتایج اثرگذار باشد. علاوه بر این، همکاری محدود برخی مراکز در ارائه اطلاعات دقیق از دیگر محدودیت ها محسوب می شود. محدودیت زمانی اجرای پژوهش نیز امکان بررسی طولی تغییرات کیفیت را کاهش داده است. با وجود این محدودیت ها تلاش شده است که اعتبار علمی نتایج حفظ شود.

#### فهرست منابع

- Ahmad, M. (۲۰۱۸). *Evaluation of corrective exercise centers in Iran*. Journal of Sports Science Research, ۱۰(۳), ۵۵-۷۰.
- Bitner, M. J. (۱۹۹۰). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(۲), ۶۹-۸۲.
- Donabedian, A. (۲۰۰۳). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Gabbott, M., & Hogg, G. (۲۰۱۷). *Service quality and sports management systems*. Routledge.
- Kazemi, A. (۲۰۱۶). Service quality in sports rehabilitation centers. *Iranian Journal of Sports Management*, ۸(۱), ۲۲-۳۴.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (۱۹۸۸). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(۱), ۱۲-۴۰.
- World Health Organization. (۲۰۱۵). *Standards for rehabilitation services*. WHO Press.