

وانه لتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها فإنه يجب تحديدها والتعرف عليها ثم وضع الأسس والإجراءات التي تمكن من التغلب عليها، ومن بين أهم تلك المعوقات وأكثرها انتشارا في المنظمات: - الاختلافات وعدم التجانس بين الناس - عدم إدراك انه يمكن أن يتحول العملاء إلى التعامل مع المنافسين - التردد وعدم الرغبة في دفع ثمن تحسين جودة الخدمات - السطحية دون جوهر الوفاء بالتزامات الخدمات - صعوبة وضع تعريف محدد للجودة وبالتالي صعوبة قياس مستوياتها مقاومة التغيير لتطبيق برامج الجودة