

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية، كما أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات من المعلومات مثل: الحاسبات الشخصية، ونتيجة لهذه التطورات أصبحت قوة أي مؤسسة تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من التكنولوجيات الحديثة، ولعل من أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال نجد المؤسسة الخدمائية التي اقتحمت العديد من الأسواق وأصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمرارها، وبالتالي فإن المؤسسة الخدمائية تنشط في مجالات مهنية تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، وعليه فإن المؤسسة الخدمائية لا تستطيع الاستمرار دون هذه التقنيات من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة.