

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية، حيث ألغت جميع الحواجز الجغرافية، وجعلت من العالم قرية صغيرة، ولقد اتضح أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوما بعد يوم، حيث نشهد ملاحظتها في تغير نمط حياتنا، ونظرا لعمق هذا التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا الاتصال، فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا الحديثة في منظوماتها المختلفة، سعيا منها إلى تسريع وتيرتها التنموية، وإدراكا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور الحاصل، وشملت مختلف القطاعات ومن أهمها القطاع المؤسساتي ما ساهم في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة وجمهورها، كما أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات من المعلومات مثل: الحاسبات الشخصية، والأقمار الصناعية والاتصال الكابلي والميكروفون، وأدى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل: التلفزيون الكابلي والفيديو كاسيت، ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا وبالتالي أصبحت هي المورد الأكثر أهمية مقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما جعل الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية المعلوماتية، وقوة أي مؤسسة تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من التكنولوجيات الحديثة، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها، ثم إرسالها وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، ومع الخصائص الفريدة والكثيرة التي تتسم بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدأت المؤسسات بالاهتمام بها واستخدامها والاعتماد عليها في انجاز أعمالها خاصة الإدارية منها، 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، وتعرف هذه الأخيرة على أنها: نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون"، وبالتالي فإن المؤسسة الخدمائية تنشط في مجالات مهنية تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، بوسائل خاصة تعتمدها لتسهيل وظائفها ومهامها، كما تمكننا من الوصول إلى قواعد البيانات على نحو سريع وفعال، وعليه فإن المؤسسة الخدمائية لا تستطيع الاستمرار دون هذه التقنيات من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة، وإرضاء الجمهور بتحقيق إشباعاته، كما أن هذه التقنيات أو الوسائط الحديثة تسهل العملية الاتصالية من القمة نحو القاعدة، وكذلك بين العمال فيما بينهم، وذلك لتقليل الجهد والوقت، نظرا لتميز هذه التكنولوجيات بالآنية، كما أنها تضمن للمؤسسة استمرارية العملية الإدارية، لأنها توفر لها قاعدة البيانات الضرورية، فأصبحت هذه التكنولوجيات تعد كميّار لنجاح أو فشل المؤسسة الخدمائية.