

ناحية العملية: تكمن هذه الأهمية من خلال أهمية القطاع التي تطبق عليها الدراسة وهو قطاع شركات الاتصالات الفلسطينية (شركة جوال)، حيث يسعى القطاع إلى كسب أكبر عدد من الزبائن من خلال تقديم أفضل الخدمات، بجودة عالية لتحقيق أكبر قدر من رضا العمالء، وإشباع حاجاتهم ورغباتهم الكامنة، ومواكبة التطورات