

مع التطور الحاصل في كل مناحي الحياة بوجود الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي أدى لسهولة التواصل بين الشركات والمستهلكين لقواعد التسوي والعلاقات العامة الجديدة (Wongsurawat & Long-Boon, 2015). وبرزت أهميته بشكل كبير لدى العديد من الشركات بعد تفشي جائحة covid-19 في أجزاء مختلفة من العالم وتأثيرها وأصبحت الشركات أكثر عرضة للخطر مقارنة بالعمال الأخرى بسبب انخفاض الطلب على السلع والخدمات وبات إنشاء صفحات على الوسائط الرقمية شرط إنفاذ هذه الشركات (Winarsih, 2020) كما أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي وسيطاً فاعلاً بين الكثير من الشركات والمستهلكين في هذه الحالة الوبائية و التطور التكنولوجي إذ في عام بينما تجاوز مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي 8. 2020, كما تشير الأبحاث الحديثة إلى أن الشخص يقضي حوالي 6 ساعات و52 دقيقة على الإنترنت كل يوم. لذلك استخدام هذه العوامل كمسوقين تعتبر فرصة عظيمة، يمكن التسويق الرقمي ذي الوصول إلى الجمهور أنهم يقضون معظم يومهم على الإنترنت كما يمكن من استهداف الجمهور الصحيح المهتم ومع هذا العدد الكبير لمستخدمي الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي أصبح من الضروري تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية لجذب عملاء جدد والحفاظ