

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ
& ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Της Γκερμελί Μαρσίλντα, ΔΝ 10825

**«ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΤΗΣ
ΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟΝ COVID-19»**



**Επιβλ. Καθηγητής
Δρ. Σερδάρης Π.
Καθηγητής**

Κοζάνη 2022

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πρόσφατη υγειονομική κρίση επηρέασε όλους τους κλάδους της οικονομίας, άλλους περισσότερο και άλλους λιγότερο και ιδιαίτερα τη ψυχολογία και την κοινωνικότητα των πολιτών. Η παρούσα μελέτη προσπαθεί να αναδείξει τις απόψεις των πολιτών για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής στον Covid-19. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την ικανοποίηση των πολιτών γενικά, ενώ στο δεύτερο για την επίδραση της πανδημίας στην ικανοποίησή τους. Επίσης, το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στην επίδραση της πανδημίας καθώς και στη λήψη των μέτρων στήριξης. Τέλος, στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο πραγματοποιείται ερευνητική μελέτη για το θέμα, καθώς υπάρχει ερωτηματολόγιο, τα αποτελέσματα του οποίου συνδράμουν στην εμπειριστατωμένη και καλύτερη άποψη του θέματος.

Λέξεις Κλειδιά: Ικανοποίηση, Πολίτης, Πανδημία, Όργανα της τάξης, Τήρηση των Νόμων, Μέτρα στήριξης

SUMMARY

The recent health crisis has affected all sectors of the economy, some more and some less and especially the psychology and sociability of citizens. The present study seeks to highlight citizens' views on the role of law enforcement agencies in complying with hygiene laws in Covid-19. The first chapter discusses the satisfaction of citizens in general, while the second discusses the effect of the pandemic on their satisfaction. Also, the third chapter refers to the impact of the pandemic as well as the taking of support measures. Finally, in the fourth and last chapter, a research study is carried out on the subject, as there is a questionnaire, the results of which contribute to a thorough and better view of the subject.

Keywords: Satisfaction, Citizen, Pandemic, Law Enforcement, Law Enforcement, Support Measures

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα βεβαιώνεται πως είμαι η συγγραφέας της παρούσας πτυχιακής εργασίας, η οποία συντάχθηκε αποκλειστικά και μόνο για την απόκτηση του πτυχίου μου στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Βεβαιώνω, ακόμα, ότι οποιαδήποτε πηγή που χρησιμοποιήθηκε αναφέρεται στην αντίστοιχη βιβλιογραφία

Η Δηλούσα

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή.....	5
ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	6
Ικανοποίηση πολιτών.....	6
1.1 Εννοιολογική προσέγγιση ικανοποίησης.....	6
1.2 Ικανοποίηση πολιτών.....	6
1.3 Προσδιοριστικοί παράγοντες ικανοποίησης.....	9
1.4 Ικανοποίηση πολιτών και μερίδιο αγοράς.....	10
1.5 Ποσότητα και ικανοποίηση.....	11
1.6 Ικανοποίηση και διατήρηση πολιτών.....	12
1.7 Συνέπειες ικανοποίησης.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ.....	19
Η επίδραση της πανδημίας στην ικανοποίηση των πολιτών.....	19
2.1 Γενικά στοιχεία για τον Covid-19.....	19
2.2 Η επίδραση των μέτρων κατά του Covid-19 στην καταναλωτική συμπεριφορά των πολιτών.....	20
2.3 Στατιστικά στοιχεία.....	20
2.4 Ικανοποίηση των πολιτών εν μέσω πανδημίας.....	21
2.5 Η επίδραση της πανδημίας στην παγκόσμια οικονομία.....	23
2.6 Η αγοραστική συμπεριφορά των πολιτών την περίοδο της πανδημίας.....	24
ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	26
Η επίδραση της πανδημίας και η λήψη μέτρων στήριξης.....	26
3.1 Εφαρμογή μέτρων περιορισμού σε παγκόσμια κλίμακα.....	26
3.2 Ιστορική αναδρομή και εφαρμογή μέτρων περιορισμού στην Ελλάδα.....	27
3.3 Οι κυβερνήσεις απέναντι στις επιπτώσεις της πανδημίας.....	28
3.4 Ο περιορισμός της ελευθερίας κίνησης και η συζήτηση περί αντισυνταγματικότητας.....	31
3.5 Τα προσωπικά δεδομένα στην εποχή της πανδημίας.....	34
3.6 Το δίλλημα ελευθερία ή ασφάλεια.....	37
ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	39
Έρευνα.....	39
4.1 Μεθοδολογία έρευνας.....	39

4.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων	40
Συμπεράσματα	52
Βιβλιογραφία	53
Παράρτημα.....	54
<i>Ερωτηματολόγιο</i>	54
<i>Διαγράμματα</i>	57

Εισαγωγή

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται τις απόψεις των πελατών για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής στον Covid-19. Για την καλύτερη ανάλυση του θέματος και τη διεξαγωγή ορθότερων συμπερασμάτων αναλύθηκαν τέσσερα κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την ικανοποίηση των πολιτών. Συγκεκριμένα, αναφέρεται η εννοιολογική προσέγγιση της ικανοποίησης, η ικανοποίηση των πολιτών και οι προσδιοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης. Επιπλέον, αναλύονται η ικανοποίηση των πολιτών και το μερίδιο αγοράς, η ποσότητα και η ικανοποίηση, όπως και η ικανοποίηση και η διατήρηση των πολιτών. Τέλος, αναφέρονται οι συνέπειες της ικανοποίησης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με την επίδραση της πανδημίας στην ικανοποίηση των πολιτών. Πρώτα από όλα, υπάρχουν γενικές πληροφορίες για τη νόσο και τις επιπτώσεις των μέτρων κατά της πανδημίας στην καταναλωτική συμπεριφορά των πολιτών. Εν συνεχεία, παρατίθενται ορισμένα στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες για την ικανοποίηση των πολιτών εν μέσω της πανδημίας. Τέλος, αναλύεται η επίδραση της πανδημίας στην παγκόσμια οικονομία, καθώς και η αγοραστική συμπεριφορά των πολιτών στην περίοδο της πανδημίας.

Το τρίτο κεφάλαιο αναλύει την επίδραση της πανδημίας και τη λήψη των μέτρων στήριξης. Αρχικά, παρουσιάζεται η εφαρμογή των μέτρων περιορισμού σε παγκόσμια κλίμακα και μια ιστορική αναδρομή για την εφαρμογή των μέτρων περιορισμού στην Ελλάδα. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στις κυβερνήσεις απέναντι στις επιπτώσεις της πανδημίας, στον περιορισμό της ελευθερίας κίνησης, στα προσωπικά δεδομένα την εποχή της πανδημίας και τέλος στο δίλημμα ελευθερία ή ασφάλεια.

Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο διεξάγεται έρευνα με τη δημιουργία ερωτηματολογίων, τα οποία και απάντησαν 100 πολίτες. Μέσα από το ερωτηματολόγιο αντλούμε πληροφορίες για το δημογραφικό προφίλ των πολιτών και τις απόψεις τους σχετικά με το ρόλο που έχουν τα όργανα της τάξης στην τήρηση των νόμων κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Τέλος, στο σημείο αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Σερδάρη Παναγιώτη, για την πολύτιμη βοήθεια που μου παρείχε κατά τη διάρκεια της συγγραφής της πτυχιακής μου εργασίας.

ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Ικανοποίηση πολιτών

1.1 Εννοιολογική προσέγγιση ικανοποίησης

Η ικανοποίηση των πολιτών συνδέεται άρρηκτα με την αντίδραση του συναισθήματος, της γνώσης και της βούλησης, η οποία αφορά:

- ο την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών του προϊόντος, της καταναλωτικής εμπειρίας και των ιδιοτήτων της αγοράς
- ο και τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή, δηλαδή πριν ή μετά την επιλογή, μετά την κατανάλωση, μετά την αγοραστική εμπειρία ή σε κάποια άλλη χρονική στιγμή

1.2 Ικανοποίηση πολιτών

Σύμφωνα με τον Hunt, «*Η ικανοποίηση του πολίτη με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία αναφέρεται στην ευνοϊκή αξιολόγηση, από πλευράς της υποκειμενικότητας του πελάτη, των διάφορων αποτελεσμάτων και εμπειριών που συνδέονται με τη χρήση ή την κατανάλωση προϊόντων ή υπηρεσιών.*» Επίσης, σύμφωνα με τη θεωρία της συμπεριφοράς του αγοραστή των Engel, Kollat, Blackwell, Howard και Sheth, «*Η αξιολόγηση βασίζεται σε μια γνωστική διαδικασία στην οποία οι πολίτες συγκρίνουν τις προηγούμενες προσδοκίες τους για το προϊόν, παραδείγματος χάρη τη λειτουργία του προϊόντος και άλλες σημαντικές αποδόσεις, με αυτές που πραγματικά λαμβάνουν από το προϊόν. Η έκταση στην οποία οι προσδοκίες πραγματοποιούνται θεωρείται πως είναι άμεσα συνδεδεμένη με το επίπεδο της ικανοποίησης που βιώνει ο πολίτης.*»

Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα των πραγματικών προϊόντων ξεπερνούν τις προσδοκίες των πολιτών, τότε έχουμε ικανοποίηση. Εν αντιθέσει, σε περίπτωση που τα αποτελέσματα των πραγματικών προϊόντων είναι αρκετά χαμηλότερα από τις προσδοκίες των πολιτών, τότε έχουμε μη ικανοποίηση.

Επιβεβαίωση/Διάψευση προσδοκιών

Όταν επιλέγεται μια συγκεκριμένη μάρκα ενός προϊόντος μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή βασίζεται στις προσδοκίες, στη συμπεριφορά και στην πρόθεση των πολιτών. Η αξιολόγηση σχετίζεται με τη σύγκριση της πραγματικής απόδοσης με τις προσδοκίες. Έτσι, λοιπόν, έχουμε την επιβεβαίωση, που προκύπτει όταν η απόδοση συμπίπτει με τις προσδοκίες έχοντας ένα ουδέτερο αποτέλεσμα. Όταν η απόδοση είναι καλύτερη από τις προσδοκίες, υπάρχει θετική διάψευση και επομένως έχουμε

ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση. Όταν η απόδοση είναι χαμηλότερη από τις προσδοκίες, υπάρχει αρνητική διάψευση και έχουμε ως αποτέλεσμα τη μη ικανοποίηση.

Η ικανοποίηση των πολιτών λέγεται πως είναι μια μονοδιάστατη έννοια. Παρά το γεγονός ότι μοιάζει με τη στάση απέναντι σε ένα προϊόν ή μια μάρκα, διαφέρει από την έννοια αυτή διότι αντιπροσωπεύει τη γενική αξιολόγηση μιας ομάδας αγορασθέντων προϊόντων.

Επίσης, να αναφέρουμε πως οι ορισμοί της ικανοποίησης διαφέρουν όσον αφορά το ποσοστό συγκεκριμενοποίησης τους. Συνεπώς έχουμε την ικανοποίηση «με ένα προϊόν» (*Churchill, Surprenant*), «με μια καταναλωτική εμπειρία», «με μια αγοραστική απόφαση» (*Kourilsky, Murray*), «με τον πωλητή» (*Swan, Oliver*), «με ένα κατάστημα» (*Oliver*), «με μια απόδοση» (*Bettman*) και «με την εμπειρία προ της πώλησης» (*Westbrook*).

Δομή των παραγόντων της ικανοποίησης πολιτών

Είναι ευρέως αποδεκτό πως η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών είναι πολυμεταβλητή και συγκεκριμένα δύο παραγόντων. Σύμφωνα με τη θεωρία των δύο παραγόντων, η ικανοποίηση και μη των πολιτών είναι δύο έννοιες εντελώς διαφορετικές και προκαλούνται από διαφορετικά γεγονότα συναλλαγής μεταξύ των πολιτών και των προϊόντων. Επομένως, αφού οι έννοιες δε συνδέονται μεταξύ τους, το επίπεδο της ικανοποίησης δύναται να είναι ανεξάρτητο από το επίπεδο της μη ικανοποίησης. Η προσέγγιση αυτή συγκρίνεται με τη θεωρία του ενός παράγοντα που υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση και η μη ικανοποίηση είναι δυο αντίθετες έννοιες σε μια διπολική συνέχεια.

Επιρροές στην ικανοποίηση πολιτών

Η ικανοποίηση εμπεριέχει το συναίσθημα της επιρροής ή του συναισθήματος καθώς οι πολίτες αισθάνονται όμορφα με την ικανοποίηση και άσχημα με τη μη ικανοποίηση. Να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο πως η έννοια της ικανοποίησης εμπεριέχει και την έννοια της παρόρμησης, δηλαδή τα υψηλά επίπεδα συνδέονται με την πρόθεση της επανάληψης της αγοράς ενός προϊόντος, αν ο πολίτης βρεθεί σε παρόμοια αγοραστική κατάσταση και τα χαμηλά επίπεδα που συνδέονται με την πρόθεση διαφορετικών αγορών.

Ο Westbrook υποστήριξε ότι «αφού η ικανοποίηση είναι μια ανταπόκριση αξιολόγησης που αποτελείται από ένα μοντέλο επιρροής, θα πρέπει να επηρεάζεται και από άλλες πιο γενικές περιπτώσεις επιρροών που βιώνει ο πολίτης. Η ύπαρξη μιας αξιολογημένης θετικής ή αρνητικής επιρροής, που δεν σχετίζεται με το προϊόν, μπορεί να δώσει μια ορισμένη μορφή στην επιρροή που προκαλείται στην έννοια της ικανοποίησης από τη διαδικασία αξιολόγησης, παραδείγματος χάρη ήδη υπάρχοντα αισθήματα χαράς, λύπης.»

Συνεπώς, διακρίνουμε τους παρακάτω τέσσερις διαφορετικούς τύπους επιρροών:

- Σταθερές/γενικευμένες επιρροές, οι οποίες βασίζονται σε προσωπικές πεποιθήσεις, όπως για παράδειγμα η αισιοδοξία ή ο πεσιμισμός
- Προσωρινές/γενικευμένες επιρροές, οι οποίες βασίζονται σε χαρακτηριστικά διάθεσης, όπως είναι λόγου χάρη η κατάθλιψη, η ηρεμία, η αγωνία ή ο θυμός
- Σταθερές / καταναλωτικού τομέας επιρροές, οι οποίες βασίζονται συγκεκριμένα σε έννοιες της κατανάλωσης, δηλαδή στα αγαθά που προσφέρονται στην αγορά, στους παραγωγούς και στους εμπόρους που τα διακινούν
- Προσωρινές/καταναλωτικού τομέα επιρροές, οι οποίες βασίζονται σε προσωρινά ευνοϊκά ή μη συναισθήματα συνδυαστικά με στοιχεία του καταναλωτικού τομέα, όπως για παράδειγμα προσφορές ή πρακτικές marketing

Συναίσθημα κατανάλωσης και ικανοποίηση/ Μη ικανοποίηση

Είναι αλήθεια πως η κατανάλωση συνδέεται άμεσα με τα συναισθήματα που δημιουργούνται όταν αγοράζεται ή χρησιμοποιείται το προϊόν. Υπάρχουν ξεχωριστές κατηγορίες συναισθημάτων, όπως χαρά, φόβος, θυμός, ευχαρίστηση ή μη.

Ο Westbrook υποστήριξε ότι «η ικανοποίηση σίγουρα περιλαμβάνει μια αξιολόγηση των συναισθηματικών πλευρών των παραγόντων των συναισθημάτων κατανάλωσης από τη χρήση του προϊόντος.» Σύμφωνα με τη μελέτη του επίσης,

- «ξεχωριστές και ανεξάρτητες διαστάσεις της θετικής και αρνητικής επιρροής βρίσκονται κάτω από ξεχωριστές συναισθηματικές ανταποκρίσεις εξάγονται κατά τη διάρκεια της κατανάλωσης, όπως χαρά, ενδιαφέρον, έκπληξη, θυμός, αηδία και περιφρόνηση
- και οι δύο αυτές οι διαστάσεις συνεισφέρουν σημαντικά στην ικανοποίηση και πέρα από τα πιστεύω της αναμενόμενης διάψευσης υποστηρίζουν ότι τα συναισθήματα που εξάγονται κατά τη στιγμή κατανάλωσης αφήνουν μεγαλύτερα και εντονότερα «σημάδια» στη μνήμη.»

Ενσωματώνοντας τις επιθυμίες στην κατανάλωση των πελατών

Σύμφωνα με τους MacKenzieandOlshavsky«η έρευνα για την ικανοποίηση έχει πρωτίστως επικεντρωθεί στην διάψευση των προσδοκιών, παρά των επιθυμιών, ως το στοιχείο-κλειδί της ικανοποίησης.» Συνεπώς υπάρχει η πεποίθηση πως η έκταση που ένα προϊόν ή μια υπηρεσία εκπληρώνει τις επιθυμίες ενός

ατόμου έχει καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία των συναισθημάτων του για ικανοποίηση.

Για αυτό το λόγο, λοιπόν, προτείνεται ένα μοντέλο ικανοποίησης ή μη ικανοποίησης πολιτών, το οποίο υποστηρίζει πως τα συναισθήματα της ικανοποίησης προκύπτουν όταν οι πολίτες συγκρίνουν τις αντιλήψεις τους για την απόδοση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας με τις επιθυμίες και τις προσδοκίες τους. Με τη διαδικασία αυτή, παράγεται αφενός συναισθήματα ικανοποίησης με το προϊόν και την υπηρεσία και αφετέρου ικανοποίηση με την πληροφορία, όπου βασίζονται και οι προσδοκίες τους.

Η ικανοποίηση στο επίπεδο της αγοράς

Σύμφωνα με τους Fornell, JohnsonandFornell, η ικανοποίηση στο επίπεδο της αγοράς ορίζεται ως η ολοκληρωμένη αξιολόγηση που βασίζεται στην εμπειρία της συνολικής αγοράς και κατανάλωσης ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας.

1.3 Προσδιοριστικοί παράγοντες ικανοποίησης

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί, αποδεικνύεται πως η ικανοποίηση των πολιτών αυξάνεται με την ηλικία και την προσωπική ικανότητα και μειώνεται με τη μόρφωση και το συνολικό οικογενειακό εισόδημα. Επιπρόσθετα, από τις έρευνες φαίνεται πως η ικανοποίηση των πολιτών συνδέεται άρρηκτα τόσο με τη φυλή όσο και με την οικογενειακή κατάσταση.

Άλλες μελέτες δείχνουν πως η αξιολόγηση της απόδοσης του προϊόντος μετά την αγορά συνδέονται άμεσα με τη γνωστική διαδικασία, όπως για παράδειγμα με την επιβεβαίωση ή τη διάψευση των προσδοκιών. Η αξιολόγηση των προϊόντων επηρεάζεται σημαντικά από την προσδοκία και την επιβεβαίωση ή διάψευση.

Αντικειμενική εναντίον αντιλαμβανόμενης απόδοσης

Πολλοί από τους παράγοντες που αφορούν την ικανοποίηση των πολιτών έχουν να κάνουν με τη διαφορά που υπάρχει ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη απόδοση του προϊόντος και την αντικειμενική απόδοση του προϊόντος. Όσον αφορά την αντικειμενική απόδοση ενός προϊόντος, ορίζεται ως το πραγματικό επίπεδο της απόδοσης του προϊόντος που θεωρείται ότι παραμένει σταθερό για όλους τους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, υπάρχει μόνο ένα επίπεδο αντικειμενικής απόδοσης για κάθε ένα προϊόν.

Εντούτοις, αξίζει να αναφέρουμε πως η αντιλαμβανόμενη απόδοση του προϊόντος διαφέρει από πολίτη σε πολίτη, αφού αυτή εξαρτάται από τις προσδοκίες τους. Επομένως, διακρίνουμε δύο τύπους διάψευσης, οι οποίοι

ορίζονται ως η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και της απόδοσης, πράγμα που εξαρτάται από τον τύπο της απόδοσης. Η διαφοροποίηση μεταξύ των προσδοκιών και της αντικειμενικής απόδοσης αναφέρεται στην «αντικειμενική διάψευση», ενώ η διαφοροποίηση μεταξύ των προσδοκιών και της αντιληπτής απόδοσης αναφέρεται στην «υποκειμενική διάψευση».

Αντιφατικά ευρήματα

Έρευνες έχουν δείξει πως η ικανοποίηση των πολιτών κάποιες φορές επηρεάζεται από τις προσδοκίες ενώ άλλες φορές όχι. Παράλληλα, η ικανοποίηση επηρεάζεται από την προσδοκία, τη διάψευση, την αντιλαμβανόμενη έννοια της απόδοσης και την προηγούμενη συμπεριφορά (Bearden, Teel).

Επιπλέον, υποστηρίζεται πως η διάψευση είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της ικανοποίησης των πολιτών. Ωστόσο οι Churchill και Surprenant θεωρούν πως ούτε η διάψευση ούτε η προσδοκία επηρεάζουν ιδιαίτερα την ικανοποίηση των πολιτών, αλλά ότι μόνο η αντιλαμβανόμενη απόδοση μπορεί να επιφέρει ένα σημαντικό αποτέλεσμα.

1.4 Ικανοποίηση πολιτών και μερίδιο αγοράς

Η ικανοποίηση των πολιτών βασίζεται κατά κύριο λόγο στη σχέση της επιλογής και του μεριδίου αγοράς. Η σχέση αυτή ανήκει στο «αμυντικό μάρκετινγκ», το οποίο αυξάνει το «δυσάρεστο μάρκετινγκ», το οποίο είναι και παραδοσιακά επικρατέστερο.

Η παραδοσιακή άποψη του μεριδίου αγοράς εξετάζει τις πωλήσεις και το μερίδιο αγοράς που προκύπτει αρχικά από τις δυσάρεστες ενέργειες του μάρκετινγκ (Aaker 1982, Bass 1969, Bass,Clarke 1972, Bass,Leone 1983, Blattberg,Jeuland,1981), η οποία βλέπει τις πωλήσεις να είναι ένα αποτέλεσμα των επιπέδων της διαφήμισης και άλλων δυσάρεστων μεταβλητών μάρκετινγκ και προώθησης πωλήσεων (Guadagni,Little,1983, Lattin,Bucklin,1989, Neslin, 1990, Fader,McAlister,1990), αυτή η άποψη βλέπει τις πωλήσεις να είναι αποτέλεσμα της προωθητικής δραστηριότητας καθώς και άλλων μεταβλητών.

Αυτή η άποψη του μάρκετινγκ δεν είναι «λάθος». Βέβαια, τα αποτελέσματα της ικανοποίησης του πελάτη και της διατήρησης πελατών στο μερίδιο αγοράς και την αποδοτικότητα γενικά δεν υπογραμμίζονται σε αυτά τα πρότυπα, εκτός από τους όρους ρύθμισης για «την πίστη» ή «την αδράνεια» (Guadagni,Little,1983). Επίσης, το αμυντικό μάρκετινγκ (Fornell,Wernerfelt, 1987, 1988) αναγνωρίζει αυτά τα αποτελέσματα υπογραμμίζοντας ότι οι πόροι του μάρκετινγκ μπορούν να ξοδευτούν καλύτερα κρατώντας τους υπάρχοντες πελάτες από ότι με την προσέλκυση νέων. Τα συμπεράσματα της διεθυντικής έρευνας για το αμερικανικό

γραφείο των καταναλωτικών υποθέσεων καταλήγουν στο ότι μπορεί να είναι πέντε φορές πιο δαπανηρό για να προσελκύσουν έναν νέο πελάτη από ότι για να κρατήσουν έναν παλιό (Peters,1988) παρέχοντας κάποια υποστήριξη για τη νέα θέση.

1.5 Ποσότητα και ικανοποίηση

Γενικότερα, η ικανοποίηση επέρχεται της κατανάλωσης και αναπτύσσεται εφόσον πραγματοποιηθεί η σύγκριση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας με την αναμενόμενη, με την ποιότητα των υπηρεσιών να σχετίζεται σε μια συνολική αξιολόγηση του συστήματος (Anderson,Fornell).

Οι Iacobucci et al (1995) συμπέραναν ότι *«η διαφορά κλειδί μεταξύ της ποιότητας εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης του πολίτη είναι ότι η ποιότητα σχετίζεται με τη διοικητική απόδοση της υπηρεσίας ενώ η ικανοποίηση αντανακλά τις εμπειρίες του πολίτη από αυτή την υπηρεσία.»*

Επιπλέον, οι Botton και Drew υπογραμμίζουν ότι *«η ικανοποίηση του πολίτη εξαρτάται από τις προϋπάρχουσες ή τις ταυτόχρονες στάσεις σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας», καθώς και ότι «η βελτιωμένη ποιότητα των υπηρεσιών οδηγεί σε ικανοποιημένο πολίτη και μάλιστα αυτή η σχέση είναι σε μεγάλο βαθμό διαισθητική.»*

Αξίζει να αναφέρουμε πως η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση είναι αλληλένδετες έννοιες. *«Η ικανοποίηση του πολίτη είναι το άθροισμα μιας εμπειρικής και συναισθηματικής αντίδρασης σε μια περιστασιακή υπηρεσία, μερικές φορές και μακρόχρονη. Η ικανοποίηση ή μη απορρέει από τη σύγκριση του αποτελέσματος με το αναμενόμενο»,* υπογραμμίζουν οι Bitner,Hubbert,Patterson και Gohnson.

Ο Oliver, από την άλλη πλευρά, υποστηρίζει πως η ικανοποίηση:

- Εμπεριέχει εκδηλώσεις, οι οποίες δεν περιορίζονται μόνο στην ικανοποίηση
- Καταγράφεται ως διαδικασία, παρουσιάζοντας και επικυρώνοντας ένα μοντέλο ικανοποίησης πολιτών, το οποίο περιλαμβάνει το γενικό ορισμό της έννοιας της ικανοποίησης στη σύγχρονη θεωρία. Η ικανοποίηση επηρεάζεται από:
 - Θετικά και αρνητικά στοιχεία, όπως είναι για παράδειγμα οι συναισθηματικοί λόγοι
 - Εμπειρική διάψευση

Η ποιότητα των υπηρεσιών ξεχωρίζει από την ικανοποίηση του πολίτη βάσει των παρακάτω στοιχείων:

- Η έννοια της ποιότητας προέρχεται από συγκεκριμένες διαστάσεις, ενώ αντίθετα η ικανοποίηση προέρχεται από οποιαδήποτε διάσταση, είτε συνδέεται με την ποιότητα είτε όχι.
- Οι προσδοκίες για την ποιότητα βασίζονται στην αντιλαμβανόμενη τελειότητα, ενώ πολλοί παράγοντες μη-ποιότητας μπορεί να βοηθούν στη δημιουργία της έννοιας της ικανοποίησης, όπως στην ισότητα των αναγκών ή στην αντιλαμβανόμενη δικαιοσύνη.
- Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα δε χρειάζεται εμπειρία με την υπηρεσία ή τον παροχέα της υπηρεσίας, ενώ αντίθετα η έννοια της ικανοποίησης χρειάζεται.
- Η ποιότητα θεωρείται πως έχει λιγότερους θεμελιώδεις «παράγοντες από ότι η ικανοποίηση.

(Patterson,Johnson,Taylor)

Έτσι, λοιπόν, κατανοούμε πως σύμφωνα με τη θεωρία των υπηρεσιών, η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση του πολίτη μελετώνται καλύτερα ως δυο ξεχωριστές έννοιες στα μοντέλα λήψης αποφάσεων των πολιτών.

1.6 Ικανοποίηση και διατήρηση πολιτών

Πρόγραμμα πελατειακής πίστης(Customer Loyalty)

Οι επιχειρήσεις στις μέρες μας αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τόσο τη διατήρηση των πελατών τους όσο και την ανεύρεση νέων, παρουσιάζοντας αυξημένες πιθανότητες επιβίωσης και εξέλιξης στο σύγχρονο ανταγωνιστικό οικονομικό περιβάλλον. Με την εφαρμογή της συγκεκριμένης στρατηγικής, δύνανται να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν ειδικά προγράμματα πελατειακής πίστης προκειμένου να επιβραβεύουν την προτίμηση των πελατών τους, να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη τους και να προσελκύσουν νέους πελάτες.

Το πρόγραμμα πελατειακής πίστης έχει σχέση με το μάρκετινγκ και τα προγράμματα επιβράβευσης της πιστότητας των πολιτών, δηλαδή της επανάληψης των αγορών τους, με απώτερο σκοπό να ανταμείβουν μακροχρόνια τους πολίτες για τις αγορές που πραγματοποιούν σε προϊόντα και υπηρεσίες. Με τα συγκεκριμένα προγράμματα, οι πολίτες αποκτούν αισθήματα αναγνώρισης και προνομιακής μεταχείρισης. Η «φανατική» χρήση καρτών πελατειακής πίστης για την εξασφάλιση επιβραβεύσεων και οικονομικών πλεονεκτημάτων επιβεβαιώνει συνεχώς τη διάδοση, αποδοχή και υψηλή δημοτικότητα των προγραμμάτων πελατειακής πίστης.

Επιπλέον, τα προγράμματα πελατειακής πίστης υποστηρίζονται από κατάλληλα διαμορφωμένο λογισμικό και παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για τους υπάρχοντες και τους δυνητικούς πελάτες. Η επιχειρηματική και τεχνολογική

υποδομή που στηρίζει τα συγκεκριμένα προγράμματα εξασφαλίζει πλήθος δεδομένων, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν όχι μόνο για την κατανόηση της συμπεριφοράς του πελατειακού κοινού, αλλά και για την οργάνωση και εκτέλεση ενεργειών που θα διασφαλίσουν τη διατήρηση και διερεύνηση της πελατειακής βάσης.

Όσον αφορά τη λειτουργία των προγραμμάτων πελατειακής πίστης, αυτή εξασφαλίζει τη συγκέντρωση πληροφοριών για τις αγοραστικές συνήθειες του κοινού, τη συχνότητα πραγματοποίησης αγορών, την αγοραστική του δύναμη και το μέσο όρο των δαπανών.

Τέλος, για να είναι επιτυχημένα τα προγράμματα πελατειακής πίστης θα πρέπει να συνδυάζονται με τη σωστή λειτουργία της στρατηγικής μάρκετινγκ, των ενεργειών επικοινωνίας και της τεχνολογικής υποδομής.

CRM (Customer Relationship Management)

Με τον όρο CustomerRelationshipManagement νοείται μια πλατφόρμα ή ένα λογισμικό, το οποίο βασίζεται σε μια βάση δεδομένων που διαχειρίζεται κάθε είδους επαφές. Η κάθε εγγραφή είναι ένας πελάτης, ένας προμηθευτής ή ακόμα και ένα στέλεχος που χρησιμοποιούν το CRM προκειμένου να αυξήσουν τις πωλήσεις τους. Με αυτόν τον τρόπο καταγράφονται και ανανεώνονται συνεχώς οι πληροφορίες σχετικά με τους υποψηφίους και τους υφιστάμενους πελάτες. Όταν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για τους πελάτες, αυτοί διαχειρίζονται ευκολότερα. Καλύτερος χειρισμός σημαίνει να δημιουργούνται ιδανικές προσφορές στα ειδικά χαρακτηριστικά των πολιτών, όπως επίσης και να δημιουργούνται διάφορες τεχνικές για να αυξήσουν την εμπιστοσύνη τους στα προϊόντα.

Υφιστάμενοι πελάτες

Απώτερος σκοπός κάθε επιχείρησης είναι να αυξάνει το πελατολόγιο της, δηλαδή να διατηρεί τους υπάρχοντες πελάτες και να προσελκύει νέους. Για να το καταφέρει αυτό μια επιχείρηση κάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- Στέλνει στις ονομαστικές εορτές ή στα γενέθλια των πελατών ευχετήριες επιστολές που τις συνοδεύουν δωροεπιταγές ή εκπτώτικα κουπόνια.
- Επιβραβεύει τους συχνούς πελάτες για να τους παροτρύνει να επαναλάβουν την επίσκεψη τους δίνοντας τους παράλληλα κίνητρα και προνόμια για εμπιστοσύνη και προτίμηση.
- Διατηρεί ολοκληρωμένο φάκελο πληροφοριών με τα στοιχεία του πελάτη και το ιστορικό των παραγγελιών του. Έτσι, αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά κάθε αίτημα του.
- Γνωρίζουν τις καταναλωτικές συνήθειες και προτιμήσεις του κάθε ένα πελάτη και έτσι τον προλαβαίνουν μέσω προσωποποιημένων προσφορών

ωθώντας τους στο κατάστημα τους πριν ακόμα ξεκινήσει ο πελάτης την έρευνα αγοράς.

Εν κατακλείδι, με το πρόγραμμα CRM συγκεντρώνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για την ανάλυση και αξιοποίηση τους ούτως ώστε το μάρκετινγκ να είναι σε θέση να αποδείξει στον πελάτη ότι είναι μοναδικός και να του προτείνει αγορές τις οποίες θα έχει άμεσα ανάγκη.

Υποψήφιοι πελάτες

Σε περίπτωση που γνωρίζουμε λίγα στοιχεία για τους υποψήφιους πελάτες, το πρόγραμμα CRM δίνει τη δυνατότητα να συγκεντρωθούν ακόμα περισσότερα, είτε μέσω telemarketing είτε μέσω διαγωνισμών, και να τους ομαδοποιηθούν για να τους διαχειριστούν καλύτερα. Ένας αποτελεσματικός τρόπος χειρισμού είναι οι προσφορές προϊόντων σε προϊόντα που χρειάζονται ή σκέφτονται να αγοράσουν. Επίσης, καλός τρόπος θεωρούνται τα πελατολόγια, τα οποία μελετούν τις δυνάμεις και τις αδυναμίες του ανταγωνισμού προγραμματίζοντας παράλληλα ενέργειες και προσπάθειες επαφών για το μέλλον.

Οργάνωση πωλήσεων

Στις περισσότερες των επιχειρήσεων υπάρχουν τυποποιημένες προσφορές, ποικίλα templates, μέσα επικοινωνίας, ηλεκτρονική διαχείριση συναντήσεων, υπενθυμίσεις για τηλέφωνα που πρέπει να γίνουν, ιστορικό τηλεφώνων, συναντήσεων, τα οποία δημιουργούν μια ηλεκτρονική ατζέντα που διαχειρίζεται από ολόκληρη την ομάδα ταυτόχρονα. Στη χώρα μας, οι επιτυχημένες εφαρμογές CRM έχουν να κάνουν με αυτή τη δυνατότητα που παρέχουν το ύψιστο βαθμό οργάνωσης και αύξησης της αποτελεσματικότητας και του ελέγχου των τμημάτων πωλήσεων.

1.7 Συνέπειες ικανοποίησης

Ικανοποίηση και κερδοφορία

Σύμφωνα με τον Anderson, η αυξανόμενη προσοχή και η συνεχής ικανοποίηση του πολίτη οδηγούν με βεβαιότητα στην οικονομική βελτίωση της απόδοσης των επιχειρήσεων.

Οι παράγοντες για την υψηλότερη ικανοποίηση των πολιτών σε μια επιχείρηση είναι τα κάτωθι, σύμφωνα με τον Fornell:

- Αυξημένη αφοσίωση: η υψηλότερη ικανοποίηση των πολιτών θα πρέπει απαραίτητα να δείχνει υψηλότερη αφοσίωση για τους υπάρχοντες πολίτες.

- Έτσι, οι περισσότεροι πολίτες θα αγοράσουν ξανά στο μέλλον και η επιχείρηση θα εξασφαλίσει μια σταθερή ροή εσόδων.
- Μειωμένη ελαστικότητα τιμών: *«Η ικανοποίηση πολιτών πρέπει να μειώνει τις ελαστικότητες των τιμών για τους υπάρχοντες πολίτες»* (Garvin). *«Οι ικανοποιημένοι πολίτες είναι περισσότερο πρόθυμοι να πληρώσουν για τα οφέλη που λαμβάνουν και είναι περισσότερο πιθανό να είναι πιο ανεκτικοί σε μια αύξηση τιμών. Αυτό υπονοεί υψηλά περιθώρια και αφοσίωση πολιτών»* (Reichheld and Sasser). Στον αντίποδα, η χαμηλή ικανοποίηση των πολιτών προκαλεί μεγαλύτερη αλλαγή στην πελατειακή βάση, υψηλότερα κόστη αντικατάστασης και λόγω της δυσκολίας της προσέλκυσης πολιτών που είναι ικανοποιημένοι κάνοντας δουλειές με τους ανταγωνιστές, υψηλότερα κόστη απόκτησης τους. Ακόμη, η μειωμένη ελαστικότητα των τιμών προκαλεί αυξημένα κέρδη για την επιχείρηση, η οποία έχει ικανοποιημένους πολίτες.
 - Χαμηλότερο κόστος συναλλαγών: σύμφωνα με τους Reichheld και Sasser, *«Η υψηλή ικανοποίηση πολιτών πρέπει να μειώνει τα κόστη συναλλαγών στο μέλλον. Αν μια εταιρεία έχει υψηλή ικανοποίηση πολιτών, δεν χρειάζεται να ξοδέψει μεγάλα ποσά για να αποκτήσει καινούργιους πολίτες σε κάθε περίοδο. Οι ικανοποιημένοι πολίτες είναι πιθανό να αγοράζουν περισσότερο συχνά και με μεγαλύτερη ένταση, καθώς και να αγοράζουν διάφορα άλλα αγαθά που προσφέρει η εταιρεία.»*
 - Μειωμένα κόστη αποτυχίας: οι Crosby και Tarp υποστηρίζουν ότι *«το να παρέχει μια εταιρεία συνεχώς προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν τους πολίτες θα πρέπει να αυξάνει την κερδοφορία της, μειώνοντας τα κόστη αποτυχίας. Μια εταιρεία που παρέχει συνεχώς υψηλή ικανοποίηση πολιτών θα πρέπει να έχει λιγότερους πόρους για τη διαχείριση επιστροφών, την βελτίωση ελαττωματικών προϊόντων και τη διαχείριση των παραπόνων.»*
 - Νέοι πελάτες: το κόστος προσέλκυσης των νέων πελατών θα ήταν καλό να είναι χαμηλότερο για τις επιχειρήσεις που επιτυγχάνουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης πελατών. Επίσης, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης πολλές φορές μπορεί να δώσουν θετικές πληροφορίες στους πιθανούς μελλοντικούς αγοραστές. Η απαίτηση για την ικανοποίηση των πελατών μπορεί να κάνει και τη διαφήμιση ακόμα πιο αποτελεσματική.
 - Αυξημένη φήμη: *«Μια αύξηση στην ικανοποίηση πολιτών πρέπει να βελτιώνει την συνολική φήμη μιας εταιρείας. Μια βελτιωμένη φήμη μπορεί να βοηθήσει στην εισαγωγή νέων προϊόντων μέσω της παροχής άμεσης ενημέρωσης και μειώνοντας το ρίσκο που παίρνουν οι πολίτες αγοράζοντας τα νέα αυτά προϊόντα»*, αναφέρουν οι Robertson και Gatignon). Επίσης, *«η φήμη μπορεί ακόμη να είναι χρήσιμη στη δημιουργία και διατήρηση σχέσεων με προμηθευτές-κλειδιά, διανομείς-κλειδιά και πιθανούς συνεργάτες»*, υποστηρίζουν οι Anderson, Weitz και Montgomery. Τέλος, «η

ικανοποίηση πολιτών παίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία σημαντικών πλεονεκτημάτων της εταιρίας», υπογραμμίζουν οι Aaker και Keller.

Παρόλο την γενική πεποίθηση που επικρατεί ότι η υψηλότερη ικανοποίηση των πολιτών οδηγεί σε υψηλότερα κέρδη, αυτό δε συμβαίνει πάντα στην πραγματικότητα. Αν αναλογιστούμε ότι η αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των πρώτων υλών, η αύξηση του επιπέδου της προσωπικής εξυπηρέτησης και η παροχή μεγαλύτερης ποικιλίας διαφοροποιούν το προϊόν προκειμένου να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πολιτών και να αυξήσει τα κόστη με αυξανόμενο ρυθμό μειώνοντας το κέρδος της ικανοποίησης τους.

Ακόμη, αξίζει να τονίσουμε πως η ικανοποίηση του πολίτη αποτελεί ένα κρίσιμο μέγεθος για τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων, το οποίο βέβαια δύναται να αποδειχθεί πολύτιμο εργαλείο στην ανάπτυξη κατάλληλων στρατηγικών και μακροπρόθεσμων οφειλών.

Θεωρία απόδοσης προϊόντος και ικανοποίηση καταναλωτή

«Η έκφραση ικανοποίησης ή μη των πολιτών με προϊόντα μπορεί να οφείλονται μερικώς στους πελάτες, και όχι σε παράγοντες που ελέγχονται από τους marketers και δεδομένων των υποθέσεων της υποκινούμενης αιτιότητας στα θεμελιώδη μοντέλα ικανοποίησης ή μη ικανοποίησης των πελατών», αναφέρουν οι Westbrook και Newman (2002). Επιπρόσθετα, οι Settle και Golden (2004), υποστηρίζουν ότι «οι πολίτες μπορεί να αποδώσουν την εικόνα της απόδοσης του προϊόντος που διαφημίζεται στην επιθυμία των marketers να πουλήσουν το προϊόν, παρά στο ίδιο το προϊόν. Τα αποτελέσματα τέτοιων αποδόσεων θα είναι ποιο αδύναμες και λιγότερες ρεαλιστικές προσδοκίες, που είναι λιγότερο πιθανό να επιβεβαιωθούν από τις πραγματικές αποδόσεις των προϊόντων, μειώνοντας έτσι την ικανοποίηση από τα προϊόντα.»

Σε γενικές γραμμές, η θεωρία της απόδοσης έχει σχέση με την αξιολόγηση της ικανοποίησης ή μη των πολιτών, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί. Βέβαια, η ικανοποίηση ενός προϊόντος αποδίδεται στα κίνητρα του πωλητή, στη φύση του προϊόντος, στην ικανότητα του αγοραστή να επιλέξει ή να καταναλώσει το προϊόν σωστά, στις συνθήκες που χαρακτηρίζουν την επιλογή του, καθώς και στις διαθέσιμες πληροφορίες. Έρευνα των Landon και Emery (2005), «οι πολίτες είναι περισσότερο πιθανό να αποδώσουν την μη ικανοποίηση τους στο προϊόν ή στον αγοραστή, παρά στους εαυτούς τους, και ότι οι αποδόσεις συνδέονται με την συμπεριφορά παραπόνων».

Η αντίδραση των πολιτών στην ικανοποίηση ή στη μη ικανοποίηση

Διακρίνουμε διάφορους τύπους αντιδράσεων των πολιτών στην ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση. Κύρια αντίδραση της μη ικανοποίησης θεωρείται η στρατηγική των παραπόνων. Περαιτέρω, να αναφέρουμε πως οι πολίτες έχουν διάφορους τύπους αντίδρασης στη μη ικανοποίηση, όπως:

- Να μην κάνουν τίποτα
- Να αλλάζουν μάρκα προϊόντος ή να μειώνουν τις αγορές
- Να κάνουν παράπονα στον πωλητή
- Να κάνουν παράπονα σε τρίτους
- Να κάνουν αρνητικά σχόλια για το προϊόν

Η αντίδραση των καταναλωτών στην ικανοποίηση ή στη μη ικανοποίηση

Τα παράπονα ως αντίδραση στη μη ικανοποίηση διαφέρει σημαντικά. Δεν είναι λίγες οι φορές που οι καταναλωτές δεν κάνουν κάτι για να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα αντιμετωπίζουν στις αγορές τους. Συνεπώς, σύμφωνα με τους Day (2001), Singh και Howell (1999), «η συμπεριφορά παραπόνων δεν είναι απλώς μια λειτουργία της μη ικανοποίησης, αλλά αφορά πολλούς παράγοντες όπως τα χαρακτηριστικά των καταναλωτών, την αντιλαμβανόμενη έννοια της απόδοσης της μη ικανοποίησης των καταναλωτών, την προσδοκία αποτελεσμάτων, οικονομικά κόστη και το είδος του προϊόντος». Για αυτό το λόγο ένα μεγάλο ποσοστό μη ικανοποιημένων καταναλωτών δεν εκφράζουν παράπονα κατά τις αγορές τους.

Τα αποτελέσματα των ερευνών έδειξαν πως:

- Η αποτυχία στην έκφραση παραπόνων εμποδίζει τον καταναλωτή να πετύχει επανόρθωση από μια αγορά που δεν τον ικανοποίησε
- Οι περιορισμένες ενέργειες από πλευράς των καταναλωτών μπορούν να συγκαλύψουν τα προβλήματα του καταστήματος που η επιχείρηση πρέπει και μπορεί να διορθώσει
- Τα παράπονα θεωρούνται ως δωρεά πληροφορίες που ενδέχεται να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν ανταγωνιστικά προϊόντα

Η ικανοποίηση του πολίτη ως ένα μέσο αλλαγής συμπεριφοράς

Ο ρόλος της ικανοποίησης των πολιτών είναι ιδιαίτερα σημαντικός στην αλλαγή της συμπεριφοράς. Όταν οι πολίτες συνδέονται με ένα προϊόν, δημιουργούν μια συμπεριφορά που βασίζεται σε δυο δυνάμεις. Από τη μια πλευρά υπάρχουν οι νέες εμπειρίες και πληροφορίες που παράγουν νέες δυνάμεις για την αλλαγή. Είναι αλήθεια, πως μια συμπεριφορά μπορεί να αλλάξει με την εμπειρία του προϊόντος, διότι κάποιοι πολίτες μαθαίνουν από την εμπειρία. Συνεπώς, η συμπεριφορά θα επηρεαστεί από την ικανοποίηση του πολίτη.

Εν αντιθέσει, η υπάρχουσα συμπεριφορά δημιουργεί δυνάμεις προς τη σταθερότητα, η οποία ως εκ τούτου επηρεάζεται από την προηγούμενη συμπεριφορά. Τέλος, σύμφωνα με τον Oliver, *«το φαινόμενο της προηγούμενης συμπεριφοράς δείχνει την προσωρινή σταθερότητα μιας συμπεριφοράς, ενώ το φαινόμενο της ικανοποίησης πολιτών αντανακλά την συνέπεια από την γνώση που παίρνει ο πολίτης από της εμπειρία του προϊόντος»*.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

Η επίδραση της πανδημίας στην ικανοποίηση των πολιτών

2.1 Γενικά στοιχεία για τον Covid-19

Στις αρχές του Ιανουαρίου 2020, στην πόλη Wuhan, στην επαρχία Hubei στην Κίνα παρουσιάστηκε συρροή κρουσμάτων πνευμονίας και λίγες μέρες αργότερα, στις 9 Ιανουαρίου, οι υγειονομικές αρχές της Κίνας ανέφεραν ότι πρόκειται για νέο στέλεχος κορωνοϊού (2019-nCoV). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι περίπου το 1/3 των λοιμώξεων του ανώτερου αναπνευστικού συστήματος προκαλείται από ιούς της μορφής αυτής (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, 2020).

Όσον αφορά τα συμπτώματα του Covid-19, τα πιο συνηθισμένα είναι ο πυρετός, ο ξηρός βήχας και η κόπωση. Οι ασθενείς εμφανίζουν, ωστόσο, λιγότερο συχνά και άλλα συμπτώματα όπως οι πόνοι, η ρινική συμφόρηση, η κεφαλαλγία, η επιπεφυκίτιδα, ο πονόλαιμος, η διάρροια, η απώλεια γεύσης, η απώλεια όσμης, τα εξανθήματα στο δέρμα, ο αποχρωματισμός των δακτύλων ή των ποδιών. Τις περισσότερες φορές τα συμπτώματα είναι ήπια και αρχίζουν σταδιακά, ενώ ενδέχεται κάποιος να έχει ήπια συμπτώματα και να μολυνθεί μετέπειτα. Ένα μεγάλο ποσοστό, της τάξης του 80%, αυτών που νοσοούν, αναρρώνουν από την ασθένεια δίχως να χρειαστεί να νοσηλευτούν, ενώ μόνο ένας στους πέντε από αυτούς που πάσχουν από Covid-19, νοσεί σοβαρά και αντιμετωπίζει δυσκολίες με την αναπνοή. Τέλος, οι ηλικιωμένοι και τα άτομα που αντιμετωπίζουν υποκείμενα νοσήματα, όπως είναι για παράδειγμα η υψηλή αρτηριακή πίεση, τα καρδιακά και πνευμονικά προβλήματα, ο διαβήτης ή ο καρκίνος, διαθέτουν υψηλότερο κίνδυνο για επιπλοκές της νόσου (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, 2020).

Η εξάπλωση της νόσου γίνεται κατά κύριο λόγο με τα αναπνευστικά σταγονίδια όταν κάποιος βήχει ή έχει άλλα συμπτώματα, όπως λόγου χάρη πυρετό ή κόπωση. Παρόλα αυτά, φαίνεται πως και τα άτομα που δεν παρουσιάζουν συμπτώματα, μεταδίδουν το ίδιο τον ιό. Επομένως, για να προφυλαχθεί κάποιος από τον Covid-19 είναι σημαντικό να τηρεί τους κανόνες υγιεινής των χεριών, του αναπνευστικού συστήματος και να τηρούνται οι προαπαιτούμενες αποστάσεις (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, 2020).

Αναμφισβήτητα, η υγειονομική κρίση που βιώνουμε έχει επηρεάσει σημαντικά τη συμπεριφορά των ανθρώπων αναφορικά με τις επιλογές τους για τον τουρισμό. Έρευνες που διεξήχθησαν δείχνουν πως η υγειονομική κρίση πρόκειται να επηρεάσει το 60% του πληθυσμού ως προς το εισόδημα του, το οποίο θα υποστεί

μια ακόμη μείωση, ενώ αντίθετα σε κάποιες χώρες και επιμέρους κλάδους της οικονομίας, το ποσοστό αυτό μπορεί και να αυξηθεί.

2.2 Η επίδραση των μέτρων κατά του Covid-19 στην καταναλωτική συμπεριφορά των πολιτών

Η πρόσφατη παγκόσμια υγειονομική κρίση που βιώνουμε είναι ένα φαινόμενο το οποίο δεν περίμενε κανένας ότι θα συμβεί. Έτσι, οι άνθρωποι θα πρέπει να προσαρμοστούν στη νέα πραγματικότητα και να τηρούν τα μέτρα πρόληψης κατά της πανδημίας.

Παρατηρήθηκε ότι στις χώρες που πλήττονται έντονα από την πανδημία, οι πολίτες αποθηκεύουν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης από τα σούπερ μάρκετ. Διακρίνουμε τις ακόλουθες στάσεις συμπεριφοράς για την εξάπλωση της πανδημίας στις κοινότητες τους με βάση την ευαισθητοποίησή τους:

- Προληπτική αγορά με γνώμονα την υγεία, η οποία παρουσιάζει έντονο ενδιαφέρον για την απόκτηση προϊόντων που διατηρούν την ευημερία ή την υγεία.
- Αντιδραστική διαχείριση της υγείας, όπου υπάρχει προτεραιότητα των προϊόντων για περιορισμό της λοίμωξης, όπως είναι οι μάσκες προσώπου.
- Προετοιμασία ντουλαπιών, με υψηλότερες αγορές προϊόντων που είναι ασφαλή στο ράφι και αυξημένες επισκέψεις στο κατάστημα.
- Προετοιμασία διαβίωσης, όπου αυξημένες αγορές μέσω διαδικτύου, μειωμένες επισκέψεις στο κατάστημα και πρώτα σημάδια πίεσης στην αλυσίδα εφοδιασμού.
- Περιορισμένη διαβίωση, όπου υπάρχει πιθανή διόγκωση τιμών λόγω των περιορισμένων προμηθειών.
- Μια νέα κανονικότητα, όπου υπάρχει αυξημένη ευαισθητοποίηση για την υγεία ακόμη και όταν οι άνθρωποι επιστρέφουν στις τυπικές καθημερινές τους δραστηριότητες.

Σύμφωνα με τον Nielsen (2020), «Όταν οι πολίτες αντιμετωπίζουν περιορισμούς αγορών, βρίσκουν και υιοθετούν νεότερους τρόπους για ψώνια μέσω της τεχνολογίας. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα όσον αφορά την υγεία και τα βασικά είδη.

2.3 Στατιστικά στοιχεία

Με τριψήφια ποσοστά αυξάνονται οι πωλήσεις σε απορρυπαντικά, απολυμαντικά και αντιβακτηριακά μαντηλάκια, ενώ οι πολίτες αγοράζουν σε

χονδρική ρύζι, μακαρόνια, όσπρια και γάλα, όπως προκύπτει από τα στατιστικά στοιχεία εταιρειών ερευνών.

Εξετάζοντας τις επιμέρους περιοχές της Ελλάδας το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης το παρουσίασε, όπως ήταν και αναμενόμενο η Θεσσαλονίκη, με 36,4%, καθώς εκεί εμφανίστηκε και το πρώτο κρούσμα του κορονοϊού, ενώ ακολουθεί η ευρύτερη περιοχή της Μακεδονίας-Θράκης με 29,4%, καθώς και η Αττική με 29,1%.

Όσον αφορά στις επιμέρους κατηγορίες των ταχυκίνητων καταναλωτικών προϊόντων, τις πιο θετικές τάσεις παρουσίασαν οι κατηγορίες που αφορούν στα προϊόντα οικιακής χρήσης, καθώς και τα προϊόντα προσωπικής περιποίησης, οι οποίες κινήθηκαν στο +44,2% και 40,4% αντίστοιχα. Τα τρόφιμα και τα ποτά στο σύνολο τους αναπτύχθηκαν κατά 23,9%, τα φρέσκα και επί ζυγίω προϊόντα παρουσίασαν επίσης διψήφια τάση στο +15,2%, όπως επίσης και το σύνολο των κατηγοριών Bazaar, δηλαδή ένδυση, ηλεκτρικές συσκευές, βιβλία, εργαλεία, είδη κήπου, είδη αυτοκινήτου, οικιακός εξοπλισμός, στο +17%.

Σε επί μέρους προϊόντα, στο αλεύρι σημειώνεται αύξηση 141,9%, στα ζυμαρικά 140%, στα όσπρια 136%, στο ρύζι 126% και πάνω από 90% στο εβαπορέ. Επίσης, στα υγρά καθαριστικά και απολυμαντικά η αύξηση είναι 721%, στα αντιβακτηριακά μαντηλάκια 709,3%, στα αντισηπτικά υγρά 495,5% στα σαπούνια 204% και στις χλωρίνες 85,5%. Πηγή: <https://www.naftemporiki.gr/finance/story/1571842/i-epidراسι-tou-covid-19-sto-rafi-tou-souper-market> ,ανακτήθηκε 14/3/2022

2.4 Ικανοποίηση των πολιτών εν μέσω πανδημίας

Είναι αλήθεια πως το τελευταίο διάστημα ζούμε στιγμές που είναι πρωτόγνωρες για όλους μας. Εντούτοις, κανείς δεν μπορεί να προβλέψει με βεβαιότητα τις επιπτώσεις που θα έχει η εξάπλωση της πανδημίας στις ζωές μας, συμπεριλαμβανομένου και του οικονομικού αντίκτυπου αυτού.

Η μεγάλη πλειοψηφία των καταστημάτων στη χώρα μας είχαν αναστείλει τη λειτουργία τους, ενώ όλο και περισσότερες εταιρείες ξεκινούν ή συνεχίζουν τις δραστηριότητες τους μέσω εξ αποστάσεως εργασίας ή και μέσω παράδοσης κατ' οίκων. Παρόλα αυτά, οι πελάτες συνεχίζουν να είναι ενεργοί με την καταναλωτική τους συμπεριφορά όμως να έχει αλλάξει ως φυσικό επόμενο του φόβου και του άγχους τους. Οι επιχειρήσεις για να συνεχίσουν να ικανοποιούν τους πολίτες εν μέσω της πανδημίας θα πρέπει:

- Να είναι κοντά στον πελάτη: Το πρώτο βήμα που πρέπει να γίνει ώστε οι επιχειρήσεις να ικανοποιήσουν τους πελάτες τους είναι να καταλάβουν τα συναισθήματα και τις ανάγκες τους. Η κατανόηση αυτών παίζει έναν από

τους σημαντικότερους ρόλους στη δημιουργία διαχρονικά αφοσιωμένων πελατών.

- Να δίνουν έμφαση στην ασφάλεια: Ενώ το άγχος και ο φόβος των πολιτών μεγαλώνει μέρα με τη μέρα, στόχος των επιχειρήσεων πρέπει να είναι η δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος για τους πελάτες. Οι πολίτες χρειάζονται πληροφορίες και οι επιχειρήσεις οφείλουν να τους τις παρέχουν, ανάλογα με τις ανάγκες τους.
- Να πλησιάσουν τον πελάτη: Η διάθεση των προϊόντων και των υπηρεσιών μπορεί και πρέπει να γίνει και μέσω άλλων καναλιών εξυπηρέτησης. Με αυτόν τον τρόπο ο καταναλωτής θα αποφεύγει τον συνωστισμό σε συγκεκριμένα καταστήματα καθώς και την μετακίνηση προς αυτά.
- Να μειώσουν τις αποστάσεις Η ζήτηση για παράδοση προϊόντων κατ' οίκον ασφαλώς και αυξάνεται κατακόρυφα αυτή την περίοδο. Συνεπώς, και οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες ή να προχωρήσουν όπου αυτό είναι δυνατό σε συνεργασίες που θα βελτιώσουν την εμπειρία του πελάτη τους. Επιπλέον, η χρήση ανέπαφων συναλλαγών υιοθετείται σε τέτοιες περιπτώσεις αν και δεν φαινόταν μέχρι πρόσφατα να λειτουργεί αποτελεσματικά.
- Να ενισχύονται τα ψηφιακά κανάλια: Όπως βλέπουμε από πολλά παραδείγματα εντός των συνόρων, ακόμα και επιχειρήσεις που δεν είχαν αναπτύξει ηλεκτρονικές πλατφόρμες αναγκάζονται πλέον να το κάνουν, εξαιτίας όχι μόνο της αναστολής λειτουργίας των καταστημάτων τους αλλά και λόγω της επιβολής μέτρων προσωρινής απαγόρευσης λειτουργίας ιδιωτικών επιχειρήσεων και περιορισμού κυκλοφορίας.
- Να δίνεται έμφαση στις αξίες: Σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των πολιτών ασφαλώς και παίζει και η τήρηση των αξιών που θέλει η κάθε εταιρεία να προβάλλει. Πολλές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό έχουν ήδη πραγματοποιήσει ενέργειες που είναι εξαιρετικά σημαντικές για την δημόσια υγεία, ακολουθώντας πιστά το όραμα και τις αξίες τους. Επιπλέον, σημαντική είναι και η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων. Η υιοθέτηση της τηλε-εργασίας και όπου αυτό δεν είναι δυνατό η παροχή όλων των απαραίτητων μέτρων προφύλαξης, προστατεύει από διασπορά της νόσου, δημιουργεί στους εργαζόμενους το αίσθημα της ασφάλειας και τους κάνει να νιώθουν σημαντικοί για την επιχείρηση, χαρακτηριστικά που έχουν αποδειχθεί ότι δημιουργούν και μεγαλύτερη ικανοποίηση στον τελικό καταναλωτή.

Εν κατακλείδι, είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι επιχειρήσεις να επενδύουν στη συνεχή ικανοποίηση των πελατών τους, ειδικά σε περιόδους όπως αυτή που διανύουμε τώρα. Οι μεγάλες προκλήσεις αποτελούν πάντα αφετηρία για μεγάλους μετασχηματισμούς και αλλαγές που οι επιχειρήσεις οφείλουν να τις ακολουθούν βάσει των αναγκών των πελατών τους.

Πηγή:<https://home.kpmg/gr/el/home/insights/2020/04/customer-satisfaction-amidst-pandemic.html> ,ανακτήθηκε 14/3/2022

2.5 Η επίδραση της πανδημίας στην παγκόσμια οικονομία

Είναι γεγονός πως ο σημαντικότερος παράγοντας που προσδιορίζει τις οικονομικές εξελίξεις παγκοσμίως το 2020 είναι η πανδημία του κορωνοϊού, η οποία μέσα σε διάστημα μερικών μηνών επηρέασε όλες τις χώρες, με το επίκεντρο να μεταφέρεται από την Ασία αρχικά στην Ευρώπη, στη συνέχεια στην Βόρεια Αμερική και τέλος και όλο τον κόσμο.

Το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) σε μελέτη του, λαμβάνοντας υπόψη το πλήγμα που επέφερε η πανδημία του κορωνοϊού, παρουσιάζει τις εξελίξεις στην παγκόσμια οικονομία και στις χώρες προέλευσης των εισερχόμενων τουριστών στην Ελλάδα.

Είναι χαρακτηριστικό ότι, ενώ τον Ιανουάριο το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) προέβλεπε ανάπτυξη της παγκόσμιας οικονομίας κατά 3,3% για το 2020 και του παγκόσμιου εμπορίου κατά 2,9%, πέντε μήνες αργότερα, τον Ιούνιο, οι αντίστοιχες προβλέψεις ήταν -4,9% και -8%. Παράλληλα, στις εκτιμήσεις του Ιουνίου για το 2020 το ΔΝΤ προβλέπει μείωση του ΑΕΠ κατά 8% στις ΗΠΑ, κατά 10,2% στην Ευρωζώνη και κατά 3% στις αναδυόμενες και αναπτυσσόμενες οικονομίες. Από τις μεγάλες οικονομίες, η μόνη για την οποία ακόμα προβλέπει θετική μεταβολή του ΑΕΠ είναι η Κίνα, με +1% - έναντι +6% που προέβλεπε τον Ιανουάριο.

Από την άλλη πλευρά, οι επεκτατικές πολιτικές των τραπεζών και των κυβερνήσεων διεθνώς, έχουν συμβάλει σημαντικά στον περιορισμό των επιπτώσεων, σε βαθμό ώστε οι χρηματοπιστωτικές αγορές να μην συρρικνώνονται την απαισιοδοξία αυτή. Οι περισσότεροι χρηματιστηριακοί δείκτες έχουν ανακτήσει μεγάλο μέρος των απωλειών τους μετά τον Φεβρουάριο.

Έτσι, στις μέρες μας, η παγκόσμια οικονομία λειτουργεί σε ένα ιστορικά πρωτοφανές μακροοικονομικό, δημοσιονομικό, νομισματικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον, με αντικρουόμενες καταστάσεις και τάσεις.

Επιπρόσθετα, η ασύμμετρη εξέλιξη της πανδημίας, δηλαδή το ότι βρίσκεται σε διαφορετική φάση εξέλιξης στις διάφορες χώρες, δυσκολεύει την ανάταξη της παγκόσμιας οικονομίας και του διεθνούς εμπορίου και, ιδιαίτερα, του παγκόσμιου τουρισμού. Πόσο μάλλον όταν η πανδημία βρισκόταν σε έξαρση στις ΗΠΑ, την μεγαλύτερη οικονομία του κόσμου, αλλά και σε άλλες μεγάλες περιοχές του πλανήτη.

Εξαιτίας της ύφεσης, οι περισσότεροι διεθνείς οργανισμοί προβλέπουν σημαντική ανάκαμψη για το 2021. Συγκεκριμένα το ΔΝΤ τον Ιούνιο προέβλεψε αύξηση του ΑΕΠ κατά 4,5% στις ΗΠΑ, κατά 6% στην Κίνα και στην Ευρωζώνη και

κατά 5,9% στις αναδυόμενες και αναπτυσσόμενες οικονομίες. Για το παγκόσμιο ΑΕΠ η πρόβλεψη ανέρχεται σε 5,4% και για το παγκόσμιο εμπόριο σε 8%. Για την Ευρώπη και τις ΗΠΑ η ανάπτυξη αυτή, αν και σημαντική, δεν θα είναι επαρκής για να καλυφθούν οι απώλειες στο ΑΕΠ το 2020. Αντίθετα, για τις αναπτυσσόμενες και αναδυόμενες Χώρες, περιλαμβανομένης Κίνας και Ινδίας, εκτιμάται ότι στο τέλος του 2021 το ΑΕΠ θα υπερβαίνει αυτό του 2019. Για το παγκόσμιο ΑΕΠ, αναμένεται ότι το 2021 θα έχει ανακάμψει στα επίπεδα του 2019.

Εν κατακλείδι, σύμφωνα με τους ειδικούς επιστήμονες, η κορύφωση του φαινομένου δεν έχει ακόμη φτάσει, δημιουργώντας μεγάλη αβεβαιότητα για την τελική έκβαση της κρίσης. Οι δείκτες που αναφέραμε φαίνεται να έχουν έντονες υφεσιακές επιπτώσεις παγκοσμίως, με την Ευρωζώνη, όπου ο ρυθμός ανάπτυξης ήδη επιβραδυνόταν πριν από την πανδημία.

2.6 Η αγοραστική συμπεριφορά των πολιτών την περίοδο της πανδημίας

Δεδομένης της απαγόρευσης κυκλοφορίας, όπως προκύπτει τόσο από τα στοιχεία επισκεψιμότητας όσο και τα στοιχεία αγορών, το ηλεκτρονικό εμπόριο αυξήθηκε το τελευταίο διάστημα κατά 41%.

Παρόλο που οι πολίτες δεν σταμάτησαν τις ηλεκτρονικές αγορές τους, τροποποίησαν κατά πολύ το τι αγοράζουν. Οι πωλήσεις των προϊόντων μόδας σε ανδρικά και γυναικεία παπούτσια, ρούχα, παπούτσια και αρώματα, καθώς και αυτοκινήτου μειώθηκαν αισθητά. Εν αντιθέσει, ανοδικές τάσεις συνέχισαν να παρουσιάζουν αντισηπτικά, καθαριστικά σπιτιού και ιατρικά αναλώσιμα, όπως γάντια και μάσκες, ενώ στράφηκαν και σε αγορές που έχουν να κάνουν με την εργασία από το σπίτι, όπως laptops, webcams, πληκτρολόγια και ποντίκια, την γυμναστική από το σπίτι αλλά και τρόπους να περάσουν δημιουργικά τον χρόνο σπίτι τους, όπως ruzzle και παιχνίδια.

Ειδικότερα να αναφέρουμε πως η κατηγορία «Hobby - Αθλητισμός» σημείωσε αύξηση +70,40%, η κατηγορία «Υγεία - Ομορφιά» αυξήθηκε κατά +54,30%, η κατηγορία της τεχνολογίας κατέγραψε αύξηση +43,70%, ενώ η κατηγορία «Σπίτι - Κήπος» σημείωσε αύξηση +35,60%. Από την άλλη πλευρά, μεγάλη μείωση της τάξεως του -35% με -40%, που δέχθηκαν τα προϊόντα της κατηγορίας «Μόδα», ενώ μείωση -8,6% σημείωσε και η κατηγορία «Auto – Moto».

Οι κατηγορίες με τις περισσότερες πωλήσεις και τα αντίστοιχα ποσοστά εν μέσω πανδημίας είναι οι εξής:

- Συμπληρώματα Διατροφής: 54,30%
- Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές: 90,70%
- Φαρμακευτικά: 86,40%

- Περιποίηση Προσώπου: 41,50%
- Εργαλεία: 120,50%
- Παιδικά & Βρεφικά Παιχνίδια: 224,00%
- Περιφερειακά: 175,80%
- Παιδικά Παιχνίδια: 242,10%
- Φροντίδα Μαλλιών: 84,20%
- Προσωπική Υγιεινή: 38,50%
- Περιποίηση Σώματος: 86,10%
- Οικιακές Συσκευές: 52,20%
- Όργανα Γυμναστικής: 625,60%
- Ρούχα Εργασίας: 231,50%
- Μακιγιάζ: 34,80%
- Μικρές Οικιακές Συσκευές: 75,20%
- Κρέμες Προσώπου: 28,30%
- Αναλώσιμα Εκτυπωτών: 143,30%
- Μάσκες Εργασίας: 327,30%
- Ιατρικά Αναλώσιμα: 304,70%

ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Η επίδραση της πανδημίας και η λήψη μέτρων στήριξης

3.1 Εφαρμογή μέτρων περιορισμού σε παγκόσμια κλίμακα

Η ταχεία εξάπλωση της πανδημίας έχει δημιουργήσει παγκοσμίως ένα ευρύ φάσμα αντιδράσεων σε επίπεδο πολιτικών αποφάσεων ως προς τη λήψη μέτρων περιορισμού της μετάδοσης του ιού. Στα κοινά μέτρα που έχουν υιοθετηθεί στις περισσότερες χώρες συμπεριλαμβάνονται:

- ο το κλείσιμο των σχολείων,
- ο η απαγόρευση δημόσιων συναθροίσεων,
- ο ο περιορισμός στις μετακινήσεις,
- ο η ανάπτυξη των υποδομών περίθαλψης,
- ο η ανάπτυξη τεχνικών εντοπισμού κρουσμάτων,
- ο η εφαρμογή μέτρων κοινωνικής πρόνοιας,
- ο η διαχείριση των οικονομικών συνεπειών του ελέγχου της πανδημίας

(Hale et al., 2020).

Οι διάφορες κυβερνήσεις επέλεξαν την εφαρμογή των μέτρων σε διαφορετικό χρόνο, καθώς πολύ γρήγορα έπρεπε να πάρουν σημαντικές αποφάσεις, χωρίς να έχει αποκτηθεί η απαιτούμενη γνώση και πληροφόρηση. Συγκεκριμένα, για τους λειτουργούς δημόσιας υγείας η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων περιορισμού πολύ συχνά δεν ήταν εφικτή πριν την επιβολή των μέτρων. Στο πρώτο κύμα εξάπλωσης της πανδημίας, παράλληλα με την προσπάθεια να ανακαλυφθεί η φαρμακευτική θεραπεία και να αναπτυχθεί το εμβόλιο, επιχειρήθηκε ο έλεγχος της διασποράς με την εφαρμογή μέτρων καθολικού περιορισμού της κυκλοφορίας, το λεγόμενο lockdown, σε πολλά κράτη. Εντούτοις, ο περιορισμός δεν επετεύχθη στον αναμενόμενο βαθμό (Hsianget al., 2020).

Το δεύτερο κύμα της πανδημίας αποδείχθηκε αρκετά επιθετικό, παρά το γεγονός ότι στο προηγούμενο διάστημα αποκτήθηκε πολύτιμη εμπειρία στον τρόπο διαχείρισης των ασθενών και σημαντική επιστημονική γνώση σχετικά με τους μηχανισμούς του ιού και της μετάδοσής του. Από τα περισσότερα κράτη επιβλήθηκαν νέα μέτρα περιορισμού, που έπειτα επηρέασαν σημαντικά την οικονομία και την παραγωγή. Τα μέτρα αυτά ήταν τα εξής:

- ο περιορισμός των ωρών κυκλοφορίας,
- ο υποχρεωτική χρήση μάσκας σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους,
- ο κοινωνική αποστασιοποίηση,
- ο αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων,
- ο αναστολή λειτουργίας εστιατορίων,
- ο μετακίνηση εντός συγκεκριμένων περιοχών,

- ο κλείσιμο συνόρων,
- ο καθολική απαγόρευση κυκλοφορίας,
- ο επιβολή προστίμων στους παραβάτες των μέτρων

Σύμφωνα με έρευνες, οι πολιτικές εφαρμογής μέτρων ενάντια στη μετάδοση σε μεγάλη κλίμακα είναι αποτελεσματικές (Hsianget al.,2020).

Είναι σαφές, λοιπόν, ότι σε αναμονή της πλήρους μελέτης του ιού, στο βαθμό που θα μπορεί να αντιμετωπιστεί ικανοποιητικά, φαρμακευτικά καθώς και σε επίπεδο ανοσίας με τον εμβολιασμό του πληθυσμού, η βαρύτητα δόθηκε στην πρόληψη της μόλυνσης του πληθυσμού. Ομοίως στη χώρα μας υιοθετήθηκαν μέτρα πρόληψης που δεν έχουν επιβληθεί ξανά στο πρόσφατο παρελθόν για υγειονομικούς λόγους. Η πληροφόρηση και η ευαισθητοποίηση του πληθυσμού για τη δημόσια υγεία κρίνεται μείζονος σημασίας, καθώς ένα μεγάλο κύμα των λεγόμενων «αρνητών του κορωνοϊού» αναπτύσσεται και στη χώρα μας όπως και παγκόσμιο επίπεδο.

3.2 Ιστορική αναδρομή και εφαρμογή μέτρων περιορισμού στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, ο εντοπισμός του πρώτου επιβεβαιωμένου κρούσματος κορωνοϊού έγινε στις 26 Φεβρουαρίου 2020. Μέχρι τις 21 Μαρτίου είχαν επιβεβαιωθεί εργαστηριακά 530 κρούσματα και είχαν σημειωθεί 13 θάνατοι (ΕΟΔΥ Ημερήσια έκθεση, 2020). Στις 23 Μαρτίου αποφασίζεται η εφαρμογή καθολικής απαγόρευσης κυκλοφορίας (ΦΕΚ 986/Β/22-3-2020), η οποία διαρκεί έως τις 4 Μαΐου 2020 με σκοπό την αποτροπή μετάδοσης του ιού και τον έλεγχο της διασποράς, ενώ ταυτόχρονα αναστέλλεται η λειτουργία σχολείων, καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, γυμναστηρίων, θεάτρων και κινηματογράφων, δημόσιων υπηρεσιών και εμπορικών καταστημάτων.

Λήφθηκαν επίσης μέτρα προστασίας, όπως:

- ο η απαγόρευση της διέλευσης των συνόρων της χώρας,
- ο η απαγόρευση συναθροίσεων άνω των 9 ατόμων,
- ο οι συστάσεις τήρησης κανόνων υγιεινής,
- ο η είσοδος στα σουπερμάρκετ με τη χρήση κάρτας εισόδου και την παραμονή ενός πελάτη ανά 10 τ.μ.,
- ο η βεβαίωση μετακίνησης με sms αυστηρά για λόγους ανάγκης.

Στο διάστημα αυτό ψηφιοποιήθηκε, επίσης, ένα πλήθος δημόσιων υπηρεσιών για τις ανάγκες των πολιτών, ενώ ταυτόχρονα ο ΕΟΔΥ σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας και την Επιτροπή Λοιμωξιολόγων δημιούργησαν ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, οδηγιών και υπηρεσιών για την ενημέρωση και τη στήριξη των πολιτών.

Να προσθέσουμε πως μεσολάβησε ένα διάστημα κατά το οποίο η πανδημία φαινόταν να έχει αναχαιτιστεί, κάτι που οδήγησε στο άνοιγμα των συνόρων, την έναρξη της τουριστικής περιόδου και την άρση της αναστολής λειτουργίας των περισσότερων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Ωστόσο από το Σεπτέμβριο, η μετάδοση του ιού στη χώρα αρχίζει να παίρνει ανεξέλεγκτες διαστάσεις, με τη Βόρεια Ελλάδα να κατέχει τα μεγαλύτερα ποσοστά κρουσμάτων και θανάτων από τον νέο κορωνοϊό (ΕΟΔΥ Ημερήσια έκθεση, 2020). Ακόμα, τα κρούσματα και οι θάνατοι ασθενών συνεχώς αυξάνονται και επικρατεί ασφυκτική πίεση του συστήματος υγείας και των ΜΕΘ, αφού όλο και περισσότεροι ασθενείς χρήζουν διασωλήνωσης και εντατικής φροντίδας. Παράλληλα, αποφασίζεται η επιβολή του δεύτερου lockdown στη χώρα από τις 7/11/20 (ΦΕΚ Β' 4899/06.11.2020). Τέλος, μέχρι τις 20/2/21 έχουν καταγραφεί συνολικά 178.918 κρούσματα και 6.272 θάνατοι (ΕΟΔΥ, 2021).

3.3 Οι κυβερνήσεις απέναντι στις επιπτώσεις της πανδημίας

Οι κυβερνήσεις λαμβάνουν μέτρα για την στήριξη της οικονομίας, ως αντιστάθμισμα απέναντι στις επιπτώσεις που επέφεραν, το γενικό απαγορευτικό lockdown, ο περιορισμός των μετακινήσεων και η παύση λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Η πανδημία του κορωνοϊού Covid-19, συνεχίζει να επηρεάζει με πρωτοφανείς τρόπους την καθημερινότητα των πολιτών και τη λειτουργία των επιχειρήσεων, ειδικότερα στο δεύτερο κύμα της πανδημίας, όπου αρκετές χώρες εφαρμόζουν εκ νέου αυστηρά περιοριστικά μέτρα για τον περιορισμό εξάπλωσης του ιού.

Οι κυβερνήσεις παράλληλα λαμβάνουν οικονομικά μέτρα έναντι της πανδημίας, αντιμετωπίζοντας την απειλή ως κατάσταση έκτακτης ανάγκης, με αντίστοιχες ενέργειες που λαμβάνονται σε περίοδο έκτακτης ανάγκης και πολέμων.

Για παράδειγμα, η Γαλλία δεσμεύει ένα πακέτο βοήθειας ως «ταμείο αλληλεγγύης» ύψους 50 δις. ευρώ για τις μικρές επιχειρήσεις και επιπλέον δεκάδες δισεκατομμύρια για την υποστήριξη όσων σταμάτησαν να εργάζονται εν μέσω της πανδημίας και των αυστηρών μέτρων απομόνωσης, ενώ 300 δις. ευρώ προβλέπονται για εγγυήσεις δανείων.

Στις ΗΠΑ, η έκκληση του Προέδρου για κήρυξη εθνικής κατάστασης έκτακτης ανάγκης και η δυνατότητα θέσπισης διατάξεων βάσει πολλαπλών νομοθετικών πράξεων, επεκτείνει τις εξουσίες που μπορεί να ασκήσει ο Πρόεδρος. Η Γερουσία των ΗΠΑ απαίτησε ένα ομοσπονδιακό βοήθημα ύψους 104 δις. δολαρίων.

Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ αντίστοιχα ανακοίνωσε τρεις νέους χρηματοδοτικούς μηχανισμούς για την καταπολέμηση των οικονομικών ζημιών που

απευθύνεται τόσο σε νοικοκυριά και μικρές επιχειρήσεις όσο και στα μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και αεροπορικές εταιρείες.

Στη Γερμανία, η κρατική τράπεζα ανάπτυξης (KfW) πρόκειται να χορηγήσει δάνεια ύψους 500 δις. ευρώ σε εταιρείες ως στήριξη απέναντι στην πανδημία, που αναφέρεται ως «το μεγαλύτερο πακέτο βοήθειας μετά τον πόλεμο». Η κυβέρνηση παρέχει μέσω της κρατικής τράπεζας επενδύσεων πιστώσεις και εγγυήσεις δανείων για επιχειρήσεις όλων των μεγεθών. Το Kurzarbeitergeld, ένα επιδοτούμενο καθεστώς από το γερμανικό ομοσπονδιακό κοινοβούλιο, το Bundestag, θα προσπαθήσει να αποζημιώσει υπαλλήλους που νοσηλεύονται ή δεν μπορούν να εργαστούν λόγω του ιού. Η KfW μπορεί να υποστηρίξει ένα οικονομικό σταθεροποιητικό ταμείο έως 800 δις. ευρώ, ως υποστήριξη ενάντια στις επιπτώσεις της πανδημίας.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η κυβέρνηση θα θέσει στη διάθεση των επιχειρήσεων εγγυημένα δάνεια ύψους 330 δις. λιρών στερλινών. Δηλαδή το 15% του ΑΕΠ του Ηνωμένου Βασιλείου. Παράλληλα ο υπουργός Οικονομικών ανακοίνωσε ένα πακέτο έκτακτων δημοσιονομικών μέτρων ύψους 12 δις. λιρών για την αντιμετώπιση όσων πλήττονται άμεσα από την πανδημία του κορωνοϊού Covid-19.

Η Ισπανία είναι μία από τις χώρες της Ευρώπης που πλήττεται εκτενώς από την πανδημία του covid-19. Ο πρωθυπουργός της χώρας ανακοίνωσε σχέδια έκτακτης ανάγκης και μέτρα ύψους 200 δις. ευρώ, δηλαδή το 20% του ΑΕΠ της, προς τις επιχειρήσεις μέσω κρατικών εγγυήσεων, δάνεια και οικονομικές ενισχύσεις, ώστε να στηρίξουν τους εργαζόμενους και τις υπόλοιπες ευάλωτες κοινωνικές ομάδες που πλήττονται από την κλιμάκωση του κορωνοϊού Covid-19.

Η Ιταλία ανακοίνωσε συνολικό πακέτο υποστήριξης ύψους 400 δις. ευρώ για να βοηθήσει τις επιχειρήσεις που έχουν πληγεί σε μεγάλο βαθμό και ειδικά τις μικρομεσαίες και ατομικές οντότητες. Το μισό του πακέτου θα διατεθεί για εταιρείες με εξαγωγικό προσανατολισμό, των οποίων ο κύκλος εργασιών έχει καταρρεύσει καθώς και όσες πλήττονται από τον διεθνή ανταγωνισμό.

Ο πρωθυπουργός του Καναδά, παρουσίασε ένα πακέτο κινήτρων βοήθειας αξίας 51,4 δις. ευρώ. Το πακέτο θα χρησιμοποιηθεί για την υποστήριξη των επιχειρήσεων και την παροχή προσωρινής φορολογικής ελάφρυνσης. Το πακέτο ανέρχεται σε 3% του ΑΕΠ του Καναδά. Η δέσμη κινήτρων θα υποστηρίξει, επίσης, τις πληρωμές επιδομάτων τέκνων και θα παράσχει έκτακτη περίθαλψη σε εργαζόμενους που δεν έχουν πρόσβαση σε αμειβόμενη άδεια ασθενείας.

Η Αυστραλία ανακοίνωσε ένα πακέτο δημοσιονομικών κινήτρων αξίας 11 δις. δολαρίων για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Το πακέτο περιλαμβάνει εφάπαξ πληρωμή βοηθήματος για την στήριξη των χαμηλών εισοδημάτων και στήριξης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Τα μέτρα στήριξης αντιπροσωπεύουν περίπου 1% του ΑΕΠ της Αυστραλίας.

Η Κίνα και η Ιαπωνία ανέλαβαν παρόμοια δράση με τη Λαϊκή Τράπεζα της Κίνας (PBoC) και την Τράπεζα της Ιαπωνίας (BoJ) να παρέχουν το ισοδύναμο των 240 δις. δολαρίων και 43 δις. δολαρίων αντίστοιχα για τη διατήρηση της ρευστότητας των τραπεζών.

Η Ευρώπη έχει δεσμευτεί ένα πακέτο διάσωσης 1,7 τρις. ευρώ σε μια προσπάθεια να μετριάσει τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στην ευρωζώνη με συνεισφορές από όλα τα κράτη μέλη, το Ηνωμένο Βασίλειο, καθώς και χώρες της περιοχής που δεν συμμετέχουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) ανακοίνωσε ένα πρόγραμμα αγοράς περιουσιακών στοιχείων 750 δις. ευρώ με στόχο τη σταθεροποίηση και την ενίσχυση του νομίσματος εν μέσω πανδημίας. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συγκέντρωσε ένα επενδυτικό ταμείο 25 δις. ευρώ για το σκοπό και συμφώνησε σε μια πιο «χαλαρή» πολιτική σχετικά με τους κανόνες του προϋπολογισμού για να ενθαρρύνει τις δημόσιες δαπάνες και την υποστήριξη των επηρεαζόμενων και των επιχειρήσεων από την αντίστοιχη κυβέρνησή τους.

Στο πλαίσιο της κοινής αντίδρασης της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά της εξάπλωσης του κορονοϊού Covid-19, οι ευρωβουλευτές υιοθέτησαν σχεδόν ομόφωνα τρεις επείγουσες προτάσεις. Τα έκτακτα μέτρα για τη στήριξη των ανθρώπων και των επιχειρήσεων που βρίσκονται αντιμέτωποι με την κρίση ψηφίστηκαν στην ολομέλεια του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου μετά την υποβολή και έγκριση των σχετικών προτάσεων από την Επιτροπή.

Πρωτοβουλία Επενδύσεων για την Αντιμετώπιση του Κορονοϊού Covid-19

Τα μέτρα αυτά αποσκοπούν στη διοχέτευση 37 δις. ευρώ από τους διαθέσιμους πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης το συντομότερο δυνατό στους πολίτες, τις περιφέρειες και τις χώρες που πλήττονται περισσότερο από την πανδημία. Τα κονδύλια αυτά θα εκταμιευθούν για τη στήριξη των συστημάτων Υγείας, των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, των θέσεων εργασίας και άλλων ευάλωτων τομέων των οικονομιών των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επέκταση του πεδίου κάλυψης του Ταμείου Αλληλεγγύης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης στον τομέα της δημόσιας υγείας

Το μέτρο αυτό θα καταστήσει διαθέσιμα 800 εκ. ευρώ για τις χώρες της Ευρώπης μέσα στο 2020. Οι επιχειρησιακές δράσεις που καλύπτει το Ταμείο θα συμπεριλαμβάνουν τη στήριξη σε μεγάλης κλίμακας έκτακτα περιστατικά που αφορούν τη δημόσια υγεία, συμπεριλαμβανομένης της παροχής ιατροφαρμακευτικής κάλυψης, καθώς και των μέτρων για την πρόληψη, την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εξάπλωσης ασθενειών.

Προσωρινή αναστολή των κανόνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις χρονοθέσεις «slots» των αεροδρομίων

Με τον τρόπο αυτό θα σταματήσουν οι αεροπορικές εταιρείες να πραγματοποιούν πτήσεις με άδεια αεροπλάνα όσο διαρκεί η πανδημία. Η προσωρινή αναστολή σημαίνει ότι οι εταιρείες δεν είναι πλέον υποχρεωμένες να χρησιμοποιήσουν τις προγραμματισμένες χρονοθυρίδες απογείωσης και προσγείωσης για να μπορέσουν να τις διατηρήσουν για την επόμενη αντίστοιχη περίοδο.

3.4 Ο περιορισμός της ελευθερίας κίνησης και η συζήτηση περί αντισυνταγματικότητας

«Για επιτακτικούς λόγους αντιμετώπισης σοβαρού κινδύνου δημόσιας υγείας που συνίστανται στη μείωση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, είναι δυνατόν να επιβάλλονται ως μέτρα πρόληψης και για το απολύτως αναγκαίο χρονικό διάστημα, περιορισμοί ή απαγόρευση της κυκλοφορίας των πολιτών εν όλο ή εν μέρει στην Επικράτεια. Από τα μέτρα του προηγούμενου εδαφίου εξαιρούνται μετακινήσεις των πολιτών για την εξυπηρέτηση ζωτικών, προσωπικών ή επαγγελματικών αναγκών τους που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν με άλλον τρόπο [...]».

Οι εν λόγω περιορισμοί στην ελευθερία κίνησης θεσπίζονται στο άρθρο 68 παρ. 3 ΠΝΠ «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19» (ΦΕΚ Α 68/20.03.20). Επειδή όμως, όπως ήταν αναμενόμενο, γίνεται πολύ συζήτηση για την αντισυνταγματικότητα ή μη των εν λόγω μέτρων, μένει να διερευνηθεί αν η σχετική κριτική πράγματι ισχύει. Πριν από αυτό, όμως, ας διευκρινιστεί ότι δεν πρόκειται για μέτρα που επιβάλλουν καθολική απαγόρευση των μετακινήσεων, καθώς όπως διαπιστώνεται από το ίδιο το περιεχόμενό τους, ουσιαστικά απαγορεύουν μόνο τις άσκοπες μετακινήσεις, κανονικοποιώντας σε επίπεδο επιτακτικού κανόνα δικαίου τις ήδη υπάρχουσες, βασιζόμενες στα πορίσματα και τις συστάσεις της ιατρικής επιστήμης, και αφήνοντας εκτός απαγόρευσης σωρεία περιπτώσεων επιτρεπτής μετακίνησης. Έχει σημασία, επίσης, να τονίσουμε ότι τα μέτρα δεν προβλέπουν λήψη ειδικής προηγούμενης άδειας από την αστυνομία ή από κάποια άλλη αρχή, αλλά αρκεί η δήλωση του ίδιου του ενδιαφερόμενου.

Η παρ. 3 του άρθρου 5 Σ. ορίζει ότι: «*Η προσωπική ελευθερία είναι απαραβίαστη. Κανένας δεν καταδιώκεται [...] ούτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο περιορίζεται, παρά μόνο όταν και όπως ορίζει ο νόμος*». Το Σύνταγμα, όμως, δεν περιορίζεται σε αυτή τη γενική προστασία της ελευθερίας κίνησης και εγκατάστασης, η οποία περιλαμβάνεται στην προσωπική ελευθερία, διευρύνοντάς

την στην παρ. 4 του ίδιου άρθρου, σύμφωνα με την οποία: «Απαγορεύονται ατομικά διοικητικά μέτρα που περιορίζουν σε οποιονδήποτε Έλληνα την ελεύθερη κίνηση ή εγκατάσταση στη Χώρα, καθώς και την ελεύθερη έξοδο και είσοδο σε αυτήν. Τέτοιου περιεχομένου περιοριστικά μέτρα είναι δυνατόν να επιβληθούν μόνο ως παρεπόμενη ποινή με απόφαση ποινικού δικαστηρίου, σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανάγκης και μόνο για την πρόληψη αξιόποινων πράξεων».

Από τα ανωτέρω προκύπτει, λοιπόν, ο θεμελιώδης χαρακτήρας και η ευρύτατη προστασία της ελευθερίας κίνησης των πολιτών εντός της ελληνικής επικράτειας. Η εν λόγω ελευθερία δεν συμβιβάζεται καταρχήν με την ανάγκη προηγούμενης διοικητικής άδειας ή δήλωσης προς τη διοίκηση. Προκύπτει, όμως, από την επιφύλαξη του νόμου, η οποία αφενός πρέπει να μην προσβάλλει τον πυρήνα του συνταγματικού δικαιώματος και αφετέρου πρέπει οι περιορισμοί που θέτει στο δικαίωμα να προβλέπονται με γενικές και αφηρημένες διατάξεις και να είναι σύμφωνοι με την αρχή της αναλογικότητας, κατά το άρθρο 25 παρ. 1 Σ. Η ως άνω απαγόρευση των ατομικών διοικητικών μέτρων δεν αφορά μόνο τη διοίκηση, αλλά και το νομοθέτη, στο μέτρο που ο νόμος πρέπει να περιορίζει στενά τη διοίκηση, να μην της αφήνει ευρεία διακριτική ευχέρεια, αλλά να ορίζει ο ίδιος τις πραγματικές προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες η διοίκηση θα δράσει στις ατομικές περιπτώσεις, αναφορικά με την ελευθερία κίνησης των πολιτών, καθώς υπάρχει μεγάλος κίνδυνος υψηλού βαθμού διοικητικής αυθαιρεσίας, κατά την επιβολή ατομικών διοικητικών μέτρων. Εξάλλου, οι παρ. 3 και 4 του άρθρου 5 Σ. αφορούν και τη σχέση του νομοθέτη, της διοίκησης και της δικαιοσύνης, οργανώνοντας τις συνταγματικές εγγυήσεις της ελευθερίας κίνησης.

Συνεπώς, υπάρχει πρόδηλη και στενή συστηματική, εννοιολογική και κανονιστική συνάφεια μεταξύ της επιφύλαξης του νόμου, ο οποίος μπορεί να προβλέπει περιορισμούς της ελευθερίας κίνησης (παρ. 3), και της απαγόρευσης επιβολής ατομικών διοικητικών μέτρων που περιορίζουν την ελευθερία κίνησης (παρ. 4) του άρθρου 5 Σ. Ακόμη και αν θεωρηθούν τα μέτρα ως ατομικά διοικητικά και αγνοηθεί και η ρητή επιφύλαξη του Συντάγματος υπέρ του νόμου, σε κάθε περίπτωση η ερμηνευτική δήλωση του άρθρου 5 εξαιρείται από την απαγόρευση των ατομικών διοικητικών μέτρων αναφορικά με τη «λήψη μέτρων που επιβάλλονται για την προστασία της δημόσιας υγείας ή της υγείας ασθενών, όπως νόμος ορίζει».

Στην προκείμενη περίπτωση, η ερμηνευτική αυτή δήλωση φωτογραφίζει τα μέτρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας και συνεπώς, όχι μόνο δεν είναι αντίθετη η λήψη τους προς το Σύνταγμα, αλλά, αντίθετα, προβλέπεται ρητώς σε αυτό. Μάλιστα, προβλέπεται στο πλαίσιο της συστηματικής ερμηνείας του και της ορθής συνολικά εφαρμογής του, καθώς η παρ. 5 του άρθρου 5, κατοχυρώνει το δικαίωμα του καθενός στην προστασία της υγείας του, δικαίωμα βεβαίως το οποίο, επίσης, οφείλει να σέβεται και να προστατεύει η Πολιτεία, σε συνδυασμό μάλιστα με τη ρητή αντίστοιχη θετική υποχρέωσή της εκ του άρθρου 21 παρ. 3 Σ.:

«Το Κράτος μεριμνά για την υγεία των πολιτών και παίρνει ειδικά μέτρα για την προστασία της νεότητας, του γήρατος, της αναπηρίας και για την περίθαλψη των απόρων».

Σύμφωνα με τον καθηγητή Τασόπουλο, τα μέτρα που επιβάλλονται για την προστασία της δημόσιας υγείας πρέπει να κριθούν με βάση την αρχή της αναλογικότητας (άρθρο 25 Σ.), λαμβάνοντας υπόψη αφενός το θεμελιώδη χαρακτήρα της ελευθερίας κίνησης, την οποία το Σύνταγμα προστατεύει έντονα και κατηγορηματικά ως περιεχόμενο της προσωπικής ελευθερίας που είναι απαραβίαστη, και αφετέρου τη στάθμιση του συντακτικού νομοθέτη υπέρ της δημόσιας υγείας, το δικαίωμα στην προστασία της υγείας, τη θετική υποχρέωση του κράτους να μεριμνά για την υγεία των πολιτών, αλλά και την εκπλήρωση από τους ίδιους του χρέους της κοινωνικής αλληλεγγύης. Συνεπώς, σύμφωνα με τα παραπάνω, δεν μπορεί να θεωρηθεί αντίθετη στην αρχή της αναλογικότητας η επιβολή των απαγορεύσεων και περιορισμών της ελευθερίας κίνησης με ΠΝΠ για ένα σχετικά περιορισμένο χρονικό διάστημα επειδή υπό τις συνθήκες διαπιστωμένης γεωμετρικής αύξησης των κρουσμάτων και θανάτων λόγω της πανδημίας, η διασπορά του απειλεί άμεσα και σοβαρά την υγεία του πληθυσμού, δηλαδή τη δημόσια υγεία, όχι ως αφηρημένο αγαθό, αλλά ως κατάσταση καθενός ατομικά, από την οποία εξαρτάται η πραγματική δυνατότητα άσκησης των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Ωστόσο, όπως υποστηρίζεται από ορισμένους, η αρχή της αναλογικότητας δεν μπορεί να δικαιολογήσει πλήρως την περιστολή της ελευθερίας κίνησης, βάσει της ενδεχόμενης δυνατότητας λήψης, στη θέση των υφισταμένων, κάποιου άλλου ηπιότερου μέτρου. Η άποψη αυτή όμως φαίνεται να προσκρούει στο γεγονός ότι, όπως προαναφέρθηκε, δεν πρόκειται για απόλυτη απαγόρευση των μετακινήσεων, αλλά στην πραγματικότητα, μόνο των άσκοπων. Επιπροσθέτως, άλλο μέσο που να υπηρετεί τον ίδιο σκοπό τον οποίο υπηρετούν τα υφιστάμενα μέτρα, όπως η επιβολή περιορισμού κατ' οίκον μεταξύ άλλων, πλέον δεν υπάρχει, τη στιγμή μάλιστα που έχουν προηγηθεί άλλα μέτρα για τον ίδιο σκοπό, όπως για παράδειγμα το υποχρεωτικό κλείσιμο υπηρεσιών, χώρων εστίασης και διασκέδασης, ενώ τα κρούσματα και τα θύματα συνεχίζουν να αυξάνονται και οι εκκλήσεις των ειδικών να γίνονται εντονότερες.

Συνοψίζοντας, τα μέτρα δεν είναι αντίθετα στο Σύνταγμά μας. Αντιθέτως, οι περιορισμοί που επιβάλλονται είναι εύλογοι, πρόσφοροι, δικαιολογημένοι και αναγκαίοι. Και το συμπέρασμα αυτό δεν αποτελεί προϊόν κάποιας προσωπικής στάθμισης ή πολιτικής τοποθέτησης. Προκύπτει, αποκλειστικά, από την ερμηνεία του Συντάγματος. Τέλος, επιτακτική είναι η ανάγκη να συνδυαστεί η λογική με την απαραίτητη επαγρύπνηση, προκειμένου να μην καταλυθούν οι συνταγματικές εγγυήσεις για τα κεκτημένα και τις ελευθερίες μας.

3.5 Τα προσωπικά δεδομένα στην εποχή της πανδημίας

Η παγκόσμια πανδημία του κορωνοϊού δοκιμάζει τις αντοχές του κρατικού μηχανισμού, της κοινωνίας, του συστήματος υγείας και της ετοιμότητάς μας να ανταποκριθούμε σε καταστάσεις κρίσεως. Προκειμένου να σταματήσει η εξάπλωση του ιού, ο κόσμος καλείται να συμμορφωθεί σε πολύ αυστηρά μέτρα. Ένας δραστικός τρόπος για την επίτευξη του στόχου της καταπολέμησης του ιού είναι η παρακολούθηση των πολιτών από τις κρατικές αρχές προκειμένου να ελεγχθεί και να αποτραπεί η διασπορά του, καθώς και η επιβολή αυστηρών κυρώσεων σε περίπτωση μη συμμορφώσεως. Η υφιστάμενη κατάσταση θέτει ως θέμα συζήτησης τη στάθμιση ανάμεσα στην προστασία του δημοσίου συμφέροντος, δηλαδή της δημόσιας υγείας και της ιδιωτικότητας.

Τα προβλήματα που σχετίζονται με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αναδεικνύει η αντιμετώπιση του κορωνοϊού είναι πολλά. Αρχικά, ο έλεγχος της διάδοσης του ιού απαιτεί, τουλάχιστον σε ορισμένα στάδια, τη λεγόμενη ιχνηλάτηση των κρουσμάτων και των επαφών τους, με τρόπο που μπορεί να προσδιορίσει ή και να εκθέσει την ιδιωτική τους ζωή. Έτσι, η ανίχνευση κρουσμάτων ή ο έλεγχος της τήρησης οδηγιών και απαγορεύσεων μπορεί να οδηγήσει σε πρακτικές ευρείας προληπτικής επιτήρησης ή εκτεταμένων κατασταλτικών ελέγχων.

Το πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων στην ελληνική έννομη τάξη οριοθετείται από τρεις πηγές δικαίου, που συγκροτούν ένα πυκνό πλέγμα αλληλοσυμπληρούμενων διατάξεων. Το Σύνταγμα, πρώτα από όλα, με το άρθρο 9Α, θεσπίζει γενικό δικαίωμα *«προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών δεδομένων»*, παραπέμπει για εξειδικεύσεις κοινό νομοθέτη και αναθέτει τη διασφάλιση της προστασίας σε Ανεξάρτητη Αρχή. Επιπλέον, κεντρικό νομοθέτημα είναι ο ΓΚΠΔ (2016/679) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Κοινοβουλίου *«για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων»*. Τέλος, σε επίπεδο εθνικής νομοθεσίας, υπάρχει και εφαρμόζεται ο νόμος 4624/2019, ο οποίος ρυθμίζει ζητήματα για τα οποία υπήρχε εξουσιοδότηση στον Κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η προσπάθεια ελέγχου της διάδοσης του κορωνοϊού αναδεικνύει μια φαινομενική σύγκρουση, μεταξύ αφενός του δικαιώματος προστασίας της αυτοδιάθεσης, της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων και αφετέρου του δημοσίου συμφέροντος, κυρίως υπό την ειδικότερη εκδοχή της δημόσιας υγείας, αλλά και των δικαιωμάτων των άλλων. Στο σημείο αυτό, υπογραμμίζεται το συνταγματικά αυτονόητο, ότι η προστασία που παρέχεται στα προσωπικά δεδομένα παρουσιάζει πληρότητα και μεγάλη εξειδίκευση, χωρίς όμως να είναι απόλυτη. Συνεπώς, σε περίπτωση συγκρούσεως του δικαιώματος αυτού με άλλα έννομα αγαθά θα πρέπει να λάβει χώρα η στάθμιση αυτών με βάση τη

συνταγματική αρχή της αναλογικότητας, ώστε να οριστούν τελικά τα κανονιστικά προαπαιτούμενα και τα όρια της συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ωστόσο, ο νομοθέτης δεν περιορίζεται σε μια γενική και αόριστη διάταξη προστασίας του δημοσίου συμφέροντος, αλλά την κάνει συγκεκριμένη εισάγοντας ειδική νομοθεσία, ώστε να καθοριστούν εγγύτερα προϋποθέσεις, όροι και όρια επεξεργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η πρόσφατη ΠΝΠ «*Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19*» (ΦΕΚ Α 64/14.03.20) και συγκεκριμένα το άρθρο 5 αυτής, περιλαμβάνει ειδικές ρυθμίσεις για τη διαβίβαση δεδομένων από τον ΕΟΔΥ προς τη ΓΓΠΠ, ενώ ακόμα προσδιορίζει ρητά τις κατηγορίες προσωπικών δεδομένων που επιτρέπεται να κοινοποιούνται, τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας των δεδομένων και ορίζει το διάστημα τήρησής τους.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την παρ. 1 του παραπάνω άρθρου, ο ΕΟΔΥ παρέχει προς τη ΓΓΠΠ δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πολιτών επιδημιολογικού χαρακτήρα. Σκοπός της συγκεκριμένης επεξεργασίας είναι η επιχειρησιακή προετοιμασία και ο συντονισμός μεταξύ των δύο αρχών για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας και την καταγραφή της διασποράς των κρουσμάτων για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα φαίνεται πως υπάρχει ένα ασφαλές νομικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων. Στηριζόμενοι σε βασικές αρχές επεξεργασίας δεδομένων, όπως είναι η αρχή της νομιμότητας, της διαφάνειας, της αναλογικότητας, του σκοπού της επεξεργασίας, του χρονικού περιορισμού, της ακρίβειας και της ακεραιότητας μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα πως η νομοθεσία για την προάσπιση των προσωπικών δεδομένων δεν είναι εμπόδιο για τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας, καθώς τα δύο αυτά συγκρουόμενα, εκ πρώτης όψευς, αγαθά μπορούν τελικά να συνυπάρξουν αρμονικά, ακόμα και σε περιόδους έντονων κρίσεων.

Η προσπάθεια αναχαίτισης του ιού στο εργασιακό περιβάλλον

Αναφορικά με τη μετάδοση της πανδημίας, αυτή είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε χώρους εργασίας, στους οποίους αναγκαστικά συγχρωτίζονται οι εργαζόμενοι. Με σκοπό την αναχαίτιση της εξάπλωσης της πανδημίας, οι δημόσιες και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις έχουν λάβει μια σειρά από μέτρα. Ανάμεσα σε αυτά συγκαταλέγεται η τηλεργασία, η οποία οδηγεί στην εξ αποστάσεως επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, και ο έλεγχος εισερχομένων με θερμικές κάμερες. Υπό το πρίσμα αυτό, σημαντικά ζητήματα που χρήζουν αποτελεσματικής αλλά και σταθμισμένης αντιμετώπισης προκύπτουν αναφορικά με τον έλεγχο των εργαζομένων. Το βασικό ερώτημα αφορά την έκταση και τη φύση της συλλογής δεδομένων από τους

εργοδότες. Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί πως όχι μόνο είναι θεμιτό και αποδεκτό να λαμβάνονται μέτρα προκειμένου να προστατεύεται η υγεία όλων των εργαζομένων αλλά, επιπλέον, επιβάλλεται νομοθετικά από το πνεύμα των διατάξεων του ν. 4578/18.

Επιπλέον, πρέπει να υποδειχθεί στους εργαζόμενους η υποχρέωσή τους να ενημερώνουν τον εργοδότη για τυχόν αδιαθεσία ή ασθένεια, τυχόν παραμονή ή τον σκοπό τους να μεταφερθούν σε περιοχές εκτεθειμένες στον ιό. Στην κατεύθυνση αυτή κινείται και το άρθρο 285 παρ. 1 ΠΚ, σύμφωνα με το οποίο, όποιος παραβιάζει τα μέτρα που έχει διατάξει ο νόμος ή η αρμόδια αρχή για να αποτραπεί η εισβολή ή η διάδοση μιας μεταδοτικής ασθένειας τιμωρείται με φυλάκιση και χρηματική ποινή αν από την πράξη μπορεί να προκύψει κίνδυνος μεταδόσεως της ασθένειας σε αόριστοαριθμό ανθρώπων. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σύμφωνα με πολλές ευρωπαϊκές αρχές προστασίας δεδομένων, η συλλογή και επεξεργασία ακόμη και ευαίσθητων δεδομένων των εργαζομένων επιτρέπεται κατ' εξαίρεση από την έννομη τάξη, εφόσον συντρέχουν σοβαροί λόγοι, τόσο για να διαπιστωθεί η καταλληλότητα για εργασία όσο και στο πλαίσιο υποχρεώσεων που απορρέουν από το εργατικό δίκαιο. Αυτό που απορρίπτεται, βεβαίως, είναι η συστηματική και γενικευμένη συλλογή δεδομένων από όλους τους εργαζόμενους και ιδίως η διείσδυση στην ιδιωτική τους ζωή.

Από τα δεδομένα που έχουν παρουσιαστεί γίνεται κατανοητό πως οι αρμόδιες δημόσιες αρχές νομιμοποιούνται σε αναζήτηση, συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων που είναι αναγκαία για την αντιμετώπιση των διάφορων αναγκών καταπολέμησης της διάδοσης του νέου ιού. Είναι σαφές πως ο πολίτης έχει ένα εύλογο ενδιαφέρον, όπως και το δικαίωμα σύμφωνα με το άρθρο 5Α Σ., να ενημερωθεί, αλλά δεν χρειάζεται η ενημέρωση να οδηγεί στην ταυτοποίηση του ασθενούς και στο μετέπειτα στιγματισμό του. Ως εκ τούτου, θα πρέπει τα ΜΜΕ να περιορίζονται σε πληροφορίες γεωγραφικού προσδιορισμού, χωρίς να αναφέρεται ο τόπος εργασίας ή κατοικίας και χωρίς να γίνεται αναφορά σε συναφή κρούσματα. Συνεπώς, η ευρεία δημοσιοποίηση πρέπει κατά κανόνα να κριθεί μη αποδεκτή. Με άλλα λόγια, ο ασθενής δεν πρέπει να φωτογραφίζεται μέσα από την ενημέρωση, καθώς μια τέτοιου είδους ενημέρωση δεν είναι βέβαιο ότι θα ήταν η κατάλληλη να διασφαλίσει τον επιδιωκόμενο σκοπό που είναι η προστασία και η καλλιέργεια αισθήματος ευθύνης ως προς την αυτοπροστασία και τη μέριμνα για τους άλλους.

Ο μεγάλος κίνδυνος για την υγεία του πληθυσμού, την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος υγείας, την αρμονική κοινωνική συνύπαρξη και την οικονομία της χώρας πρέπει να αντιμετωπιστεί με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Στα δημοκρατικά καθεστώτα κάθε υπεύθυνη Πολιτεία καλείται να ανταποκριθεί στις έκτακτες ανάγκες και συνθήκες διαφυλάττοντας τη ζωή και ταυτόχρονα τον πυρήνα της δημοκρατίας, δηλαδή την ελευθερία. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση ένας αγώνας υπέρ της δημόσιας υγείας, και τελικά υπέρ της αλληλεγγύης μεταξύ των ανθρώπων και των λαών, δεν μπορεί να παρουσιαστεί ως πρόσχημα για την εγκαθίδρυση ενός

εθνικού ή και παγκόσμιου «μεγάλου αδελφού». Δεν πρέπει η πανδημία να αποτελέσει τη θρυαλλίδα νέων μορφών κοινωνικού ελέγχου ή μίας γενικευμένης εισβολής στην ιδιωτική ζωή των πολιτών, μέσω της ανάπτυξης εργαλείων μαζικής επιτηρήσεως και της μετάβασης από την επιδερμική στην αέναη και λεπτομερή παρακολούθηση.

Είναι δηλαδή στην κρίση μας να μην προσδώσουμε στα προσωρινά μέτρα το στίγμα της κανονικότητας. Αν θέλουμε να προασπίσουμε την ιδιωτικότητά μας και ταυτόχρονα την ποιότητα της σύγχρονης Δημοκρατίας, θα πρέπει να τοποθετηθούμε με κριτική σκέψη απέναντι στις εκφάνσεις της τεχνολογίας, αλλά και με ανιδιοτελή προσήλωση στα δημοκρατικά ιδεώδη και την αξία του ανθρώπου. Αυτή ακριβώς η συμμόρφωση με βάση την ατομική ευθύνη δεν αποτρέπει μόνο την εξάπλωση του κορωνοϊού αλλά προστατεύει παράλληλα και τις ατομικές ελευθερίες. Είναι, λοιπόν, σαφές πώς η προστασία της δημόσιας υγείας μπορεί με σωστό σχεδιασμό να συμβαδίζει ειρηνικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ακόμα και σε περιόδους έντονων κρίσεων.

3.6 Το δίλλημα ελευθερία ή ασφάλεια

Στη συγκυρία της πανδημίας το δίκαιο επιτελεί τον εξαιρετικό του ρόλο, αυτόν της υποδοχής της έκτακτης συνθήκης, του απρόβλεπτου και ζημιογόνου γεγονότος που μοιραία εισέρχεται και μορφοποιείται στο νομικό τύπο. Στο πλαίσιο αυτό, δεν πρέπει να ξεχνάμε ποιοι είναι οι σκοποί του κράτους, το οποίο πρέπει να παρέχει στους πολίτες του ασφάλεια και ελευθερία.

Σημαντική είναι, επίσης, η εμπιστοσύνη στην προοπτική των ελευθεριών μέσα στο χρόνο. Για να ασκήσει κάποιος πραγματικά τα δικαιώματά του πρέπει να είναι αρκετά σίγουρος ότι αυτά θα ισχύουν και στο μέλλον. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη σταθερότητα του νομικού συστήματος, όπως η αρχή της ασφάλειας του δικαίου ή η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης. Υπό αυτήν την έννοια ασφάλεια είναι η εξασφάλιση των ελευθεριών.

Η ανθεκτικότητα των συνταγματικών δικαιωμάτων σε περιόδους κρίσεων εξαρτάται από την προσαρμοστικότητα τους στην πραγματικότητα, που διασφαλίζει και την επανατακτικότητα τους, τη δυνατότητα, δηλαδή, επαναφοράς όταν η κρίση παρέλθει. Η ανθεκτικότητα των δικαιωμάτων αυτών αποτελεί πυρήνα της ανθεκτικότητας του Συντάγματος, της δυνατότητάς του να υποδέχεται απρόβλεπτες κρίσεις συνεχίζοντας να επιτελεί τις βασικές του λειτουργίες. Ίσως η κρίση του κορωνοϊού φανερώσει τελικά τη σύνδεση ανάμεσα στην ανθεκτικότητα των πολιτών και της κοινωνίας με την ανθεκτικότητα του Συντάγματος. Πέρα, όμως, από αυτές τις έμμεσες προϋποθέσεις εξασφάλισης των ελευθεριών, αυτές πρέπει να προστατεύονται και από τις άμεσες απειλές, είτε από το κράτος είτε από τους άλλους γύρω μας.

Το κρίσιμο είναι, πάντως, να κατανοήσουμε την ασφάλεια ως ασφάλεια του συστήματος των ελευθεριών παρά ως ένα στόχο έξω και πέρα από αυτό. Η ιδέα του ίσου σεβασμού του καθενός ως ηθικού και πολιτικού υποκειμένου οδηγεί στη συνειδητοποίηση των υποχρεώσεών μας απέναντι στους άλλους και στο ότι οι ελευθερίες δεν είναι εγωιστικές αξιώσεις που εκτοξεύονται κατά της ολότητας. Το μείζον ερώτημα δεν είναι, επομένως, τι μας οφείλουν οι άλλοι, αλλά ποιο σεβασμό οφείλουμε οι ίδιοι στους άλλους ως ίσα και ελεύθερα υποκείμενα.

Επιπροσθέτως, η υποχρέωση ίσου σεβασμού ισχύει και έναντι όσων παραβιάζουν τους νόμους, οι οποίοι δεν επιτρέπεται υπό οποιαδήποτε συνθήκη να υποστούν απάνθρωπη και εξευτελιστική μεταχείριση. Αυτή η αυτοσυγκράτηση της κρατικής καταστολής είναι συστατικό στοιχείο μίας φιλελεύθερης, δημοκρατικής κοινωνίας και συνιστά εκδήλωση του σεβασμού ακόμη και προς αυτόν που εγκληματεί ή, εν τέλει, εκδήλωση του σεβασμού της δημοκρατικής κοινωνίας προς τον ίδιο της το ρόλο. Με άλλα λόγια, το κράτος λαμβάνει εύλογα και αναγκαία μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης μιας κρίσης, όχι όμως κάθε μέτρο, αποδεχόμενο ότι στόχος είναι το να συνεχίσουμε να ζούμε σε μια κοινωνία ελεύθερων και ίσων πολιτών.

Συνεπώς, η φιλελεύθερη δημοκρατία πετυχαίνει να παραμένει σταθερή, γιατί, εν τέλει, οι πολίτες προτιμούν ένα πολιτικό πλαίσιο που σέβεται όλους το ίδιο. Ίσως, λοιπόν, η ιδέα ότι η σταθερότητα της δημοκρατικής κοινωνίας στηρίζεται πάνω στον ίσο σεβασμό της ελευθερίας του καθενός είναι ένας νέος τρόπος νοηματοδότησης της σχέσης ασφάλειας και ελευθερίας. Η φιλελεύθερη αυτή επιταγή απομακρύνει από ακρότητες, καλλιεργεί την αφοσίωση και των διαφωνούντων, ενώ η εξεύρεση λύσεων μέσα από δημοκρατικά μέσα, που υπόκεινται σε δημόσιο έλεγχο, αποτελεί μια εγγύηση ότι θα αξιοποιηθεί καλύτερα το πνευματικό κεφάλαιο μίας κοινωνίας.

Εν κατακλείδι, ο βασικός κανόνας θέσπισης των πολιτευμάτων της νεωτερικότητας, δηλαδή το αξίωμα του ότι δεν απαγορεύεται, επιτρέπεται, αναστέλλεται και απαγορεύονται όσα δεν επιτρέπονται. Με άλλα λόγια, η σχέση μεταξύ της ελευθερίας και των περιορισμών της αντιστράφηκε. Ο περιορισμός αποτελεί τον κανόνα και η ελευθερία την εξαίρεση, μια εξέλιξη που κάμπει το φιλελεύθερο χαρακτήρα του πολιτεύματος. Πραγματικά, ζούμε σε μια εποχή που το απρόβλεπτο τείνει να γίνει κανόνας. Έτσι, ο κανόνας αυτός μπορεί για ένα διάστημα, όπου απειλείται η ζωή όλων μας, να περιλαμβάνει περισσότερες υποχρεώσεις και λιγότερα δικαιώματα. Η σπάνια αυτή συνθήκη όμως αξίζει, όσο η ίδια η ζωή.

ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Έρευνα

4.1 Μεθοδολογία έρευνας

Η παρούσα μελέτη αποτελεί περιγραφική ποσοτική έρευνα, με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για τις απόψεις των πολιτών για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής στον Covid-19.

Η μέθοδος συλλογής αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων. Τα ερωτηματολόγια αποτελούν μια από τις θεμελιώδεις πρακτικές έρευνας και μέσω αυτών συλλέγονται στοιχεία τα οποία εν συνεχεία επεξεργάζονται με τις κατάλληλες μεθόδους και εξάγονται αποτελέσματα ανάλογα με το αντικείμενο του ενδιαφέροντος της έρευνας. Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο, τηρώντας γενικές αρχές και τεχνικές που αφορούν το θεματολογικό περιεχόμενο του ερωτηματολογίου, καθώς και τη σειρά και το είδος των ερωτήσεων.

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί βασικό εργαλείο της έρευνας. Για αυτόν ακριβώς το λόγο ο προσεκτικός σχεδιασμός του κρίνεται απαραίτητος, καθώς διασφαλίζει σε σημαντικό βαθμό την αξιοπιστία της έρευνας. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου έγινε με στόχο τη δημιουργία ενός απλού και κατανοητού ερωτηματολογίου με συγκεκριμένες ερωτήσεις ώστε, να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα δημιουργίας σύγχυσης. Επιδίωξη ήταν ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου να περιλαμβάνει κατά το δυνατόν όλους τους άξονες διερεύνησης που περιέχονται στην ανάλογη διεθνή ερευνητική βιβλιογραφία.

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο περιλαμβάνει γενικές ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, όπως το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα τους. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από διάφορες ερωτήσεις που σκοπό έχουν τη διερεύνηση των απόψεων των πολιτών για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής στον Covid-19.

Για τη σωστή και ομαλή διεξαγωγή της έρευνας, το ερωτηματολόγιο, η δομή και η διατύπωση των ερωτήσεων πραγματοποιήθηκε με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να είναι σαφές και κατανοητό. Για την ακρίβεια, χρησιμοποιήθηκαν απλές λέξεις και αποφεύχθηκαν οι συντομογραφίες εξειδικευμένων και επαγγελματικών φρασεολογιών ώστε να ελαχιστοποιηθεί η οποιαδήποτε πιθανότητα σύγχυσης του ερωτώμενου. Οι ερωτήσεις είχαν ξεκάθαρη έννοια και ερμηνεία χωρίς χρήση υποθέσεων και εννοιών που απαιτούν ιδιαίτερη προσπάθεια από τον ερωτώμενο να κατανοήσει το νόημα του.

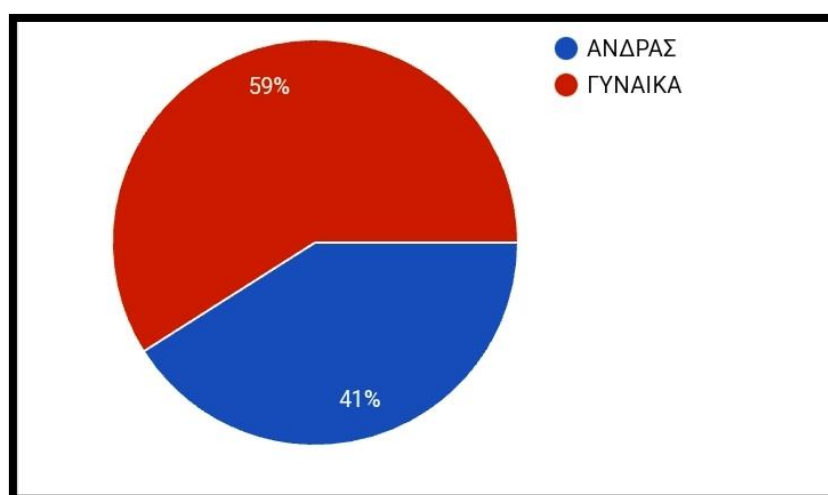
Στο ερωτηματολόγιο απάντησαν συνολικά 100 πολίτες Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναλυθούν τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου με την κάθε ερώτηση αυτού ξεχωριστά.

4.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων

Δημογραφικά Στοιχεία:

1. Φύλο

Στο ερωτηματολόγιο απάντησαν συνολικά 100 άτομα εκ των οποίων το 59% ήταν γυναίκες και το 41% ήταν άνδρες. Είναι σημαντικό για τις στάσεις των πολιτών να υπάρχουν απαντήσεις τόσο από γυναίκες όσο και από άνδρες ούτως ώστε η έρευνα να είναι εμπειριστατωμένη. Τα αποτελέσματα φαίνονται ξεκάθαρα και στο ακόλουθο διάγραμμα:

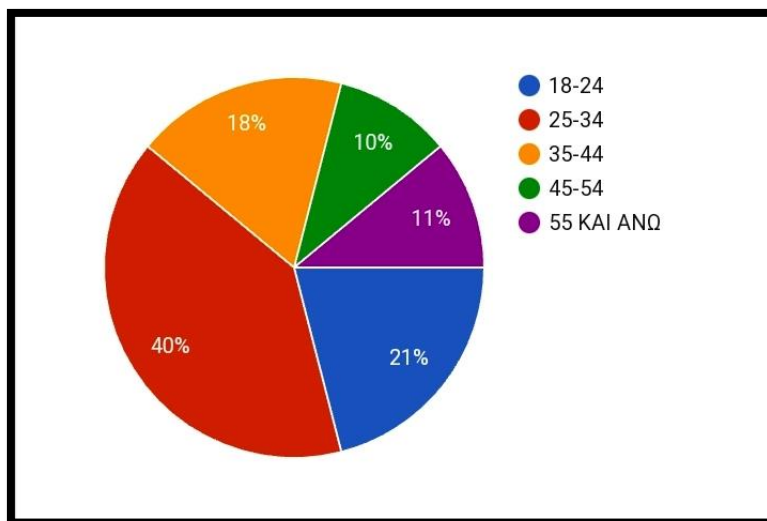


Διάγραμμα 1:Φύλο

2. Ηλικία

Όσον αφορά την ηλικία των ερωτώμενων, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 40% που απάντησε είχε ηλικία μεταξύ 25-34 ετών, το 21% είχε ηλικία μεταξύ 18-24 ετών, το 10% είχε ηλικία μεταξύ 45-54 ετών, το 18% είχε ηλικία μεταξύ 35-44 ετών και το 11% είχε ηλικία από 55 ετών και πάνω. Παρατηρούμε πως οι μικρότεροι σε ηλικία είναι αυτοί που εκφράζουν την άποψη τους σχετικά με το μείζον θέμα της εποχής μας που δεν είναι άλλο από την πανδημία του Covid-19 και ειδικότερα για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής.

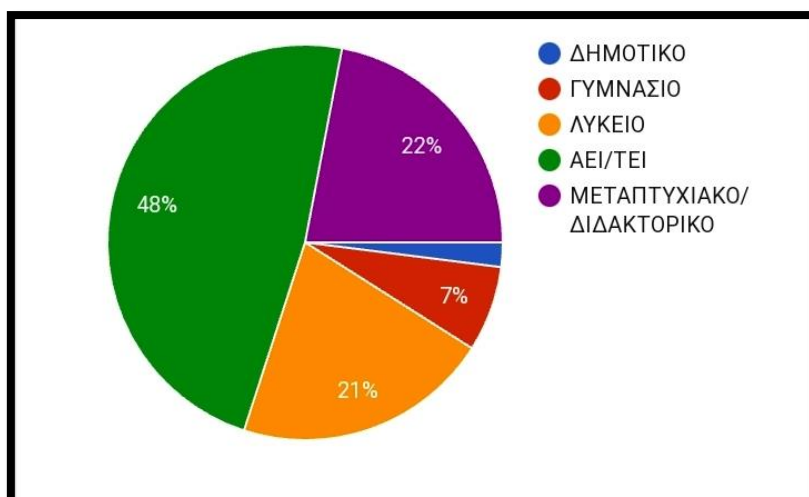
Είναι πολύ ενθαρρυντικό που οι νέοι άνθρωποι παίρνουν θέση σε σημαντικά κοινωνικά θέματα καθώς αυτοί είναι το μέλλον του τόπου.



Διάγραμμα 2: Ηλικία

3. Μορφωτικό επίπεδο

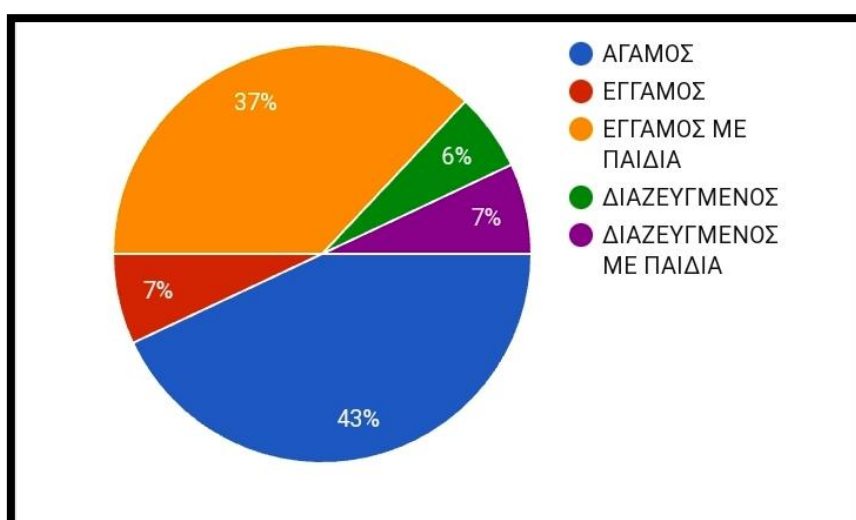
Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο όσων απάντησαν το ερωτηματολόγιο, παρατηρούμε πως το 48% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 21% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 7% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου, ενώ το 22% είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Διπλώματος. Το γεγονός ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων κατέχει κάποιο διακριτό τίτλο και γενικότερα διαθέτει μια στοιχειώδη μόρφωση σημαίνει πως έχει την απαραίτητη γνώση πάνω στο θέμα και είναι σε θέση να εκφράσει την άποψη του έχοντας ισχυρά επιχειρήματα. Αναλυτικά, παρατίθενται τα αποτελέσματα στο παρακάτω διάγραμμα:



Διάγραμμα 3:Μορφωτικό Επίπεδο

4.Οικογενειακή κατάσταση

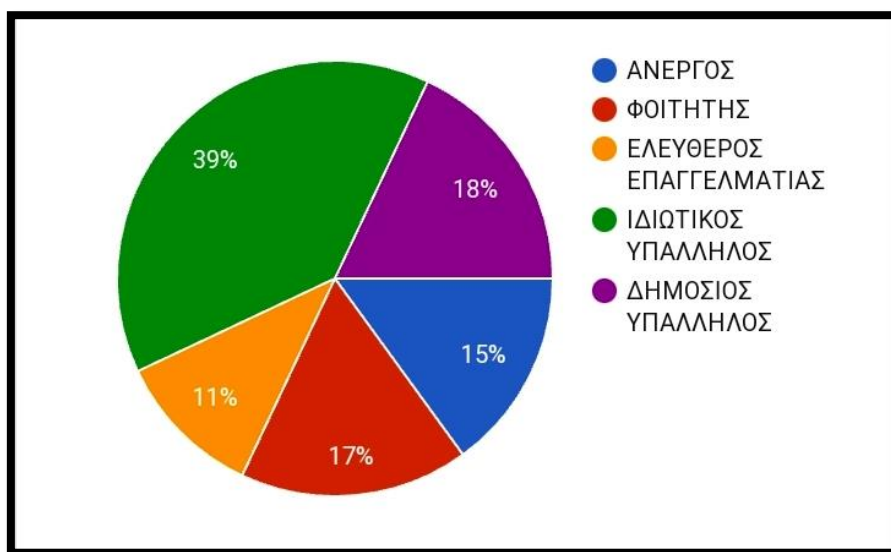
Από το διάγραμμα φαίνεται πως το 43% όσων απάντησαν στο ερωτηματολόγιο είναι άγαμοι, το 37% είναι έγγαμοι με παιδιά, το 7% είναι είτε έγγαμοι είτε διαζευγμένοι με παιδιά ενώ το 6% διαζευγμένοι. Συμπεραίνουμε, ωστόσο, πως δεν έχει τόσο μεγάλη σημασία η οικογενειακή κατάσταση σχετικά με τις απόψεις των πολιτών για το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής στον Covid-19, αφού το δείγμα μας αποτελείται τόσο από άγαμους όσο και από έγγαμους με παιδιά. Έτσι, διαγραμματικά έχουμε:



Διάγραμμα 4:Οικογενειακή Κατάσταση

5.Επάγγελμα

Όσον αφορά το επάγγελμα όσων απάντησαν το παρόν ερωτηματολόγιο διαπιστώνουμε πως το 39% είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 17% φοιτητές, το 18% δημόσιοι υπάλληλοι, το 11% ελεύθεροι επαγγελματίες και το 15% άνεργοι. Η ποικιλομορφία των αποτελεσμάτων μας οδηγεί σε ορθότερα συμπεράσματα πάνω στο θέμα που εξετάζουμε.

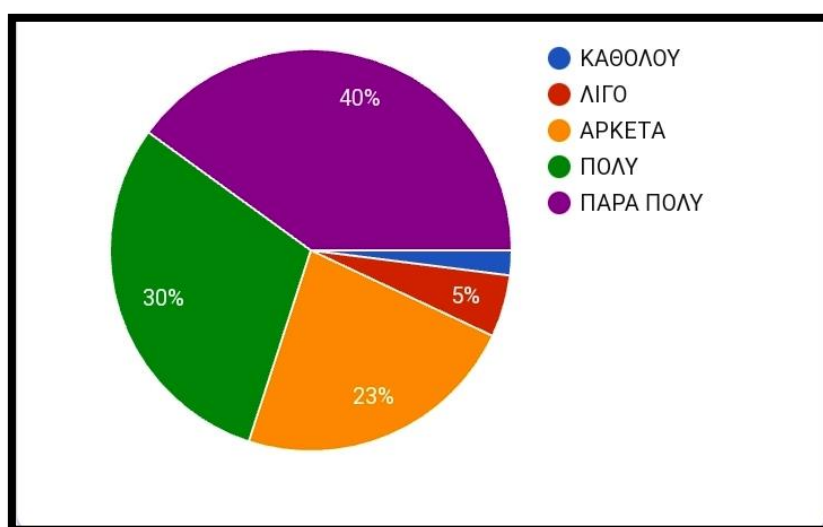


Διάγραμμα 5:Επάγγελμα

Ερωτήσεις

1. Η πανδημία του Covid-19 έχει επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά και την ικανοποίηση των πολιτών;

Από το διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται ξεκάθαρα ότι οι περισσότεροι πολίτες απάντησαν πως η πανδημία του Covid-19 έχει επηρεάσει σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό την καταναλωτική συμπεριφορά και την ικανοποίηση των πολιτών, σε ποσοστό μάλιστα της τάξης του 40%. Επίσης, σε ποσοστό 30%, η κατάσταση αυτή έχει επηρεάσει πολύ τους πολίτες, σε 23% αρκετά, ενώ σε 5% λίγο. Από τις απαντήσεις διαπιστώνουμε πως η πλειοψηφία των πολιτών έχει επηρεαστεί σημαντικά όσον αφορά την καταναλωτική του συμπεριφορά και την ικανοποίηση του γενικότερα. Τα αποτελέσματα είναι φυσικά αναμενόμενα καθώς όλη η κατάσταση της πανδημίας επηρέασε τους καταναλωτές και τις συνήθειες τους αφενός λόγω του κινδύνου της υγείας τους και αφετέρου λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν από την ελληνική κυβέρνηση για τον περιορισμό της πανδημίας. Οι καταναλωτές περιόρισαν τις αγορές τους από τα φυσικά καταστήματα, το ηλεκτρονικό εμπόριο άνηψε και οι προτιμήσεις των πολιτών άλλαξαν ριζικά.

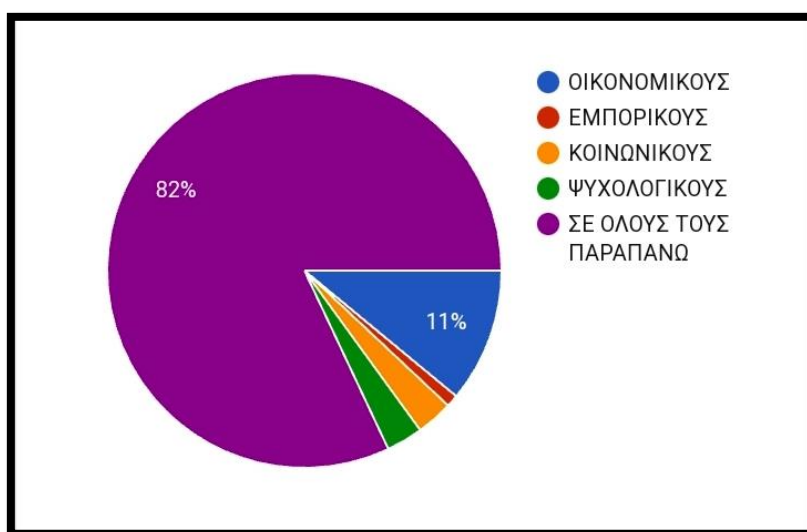


Διάγραμμα 6: Η πανδημία του Covid-19 έχει επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά και την ικανοποίηση των πολιτών;

2. Σε ποιους παράγοντες επηρέασε η πανδημία τους πολίτες;

Αδιαμφισβήτητα, η επιδημία επηρέασε εξίσου πολλούς τομείς, όπως την οικονομία, το εμπόριο, την κοινωνία, καθώς και την ψυχολογία του κάθε πολίτη. Όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα, η συντριπτική πλειοψηφία, σε ποσοστό μάλιστα 82%, απάντησε πως η πανδημία επηρέασε σε όλους τους τομείς

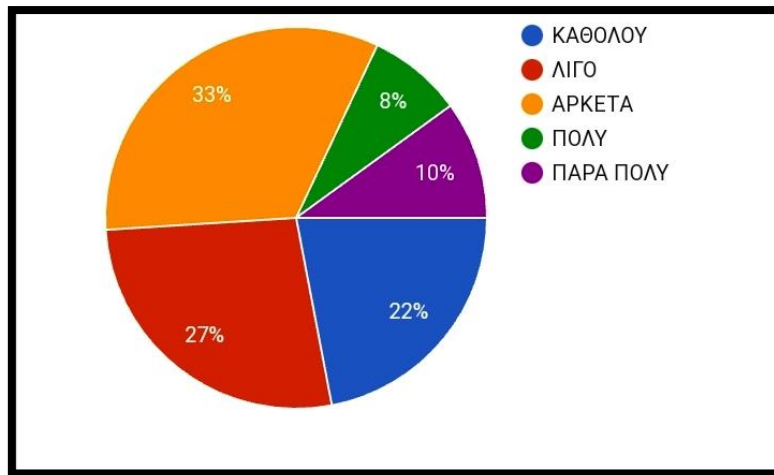
που προαναφέραμε είτε σε μεγάλο είτε σε μικρό βαθμό. Επιπλέον, το 11% απάντησε πως η πανδημία επηρέασε μόνο την οικονομία και ακολουθούν με μικρότερα έως μηδαμινά ποσοστά οι υπόλοιποι τομείς. Τα αποτελέσματα, κατά τη γνώμη μου, είναι αναμενόμενα διότι η κατάσταση της πανδημίας είναι τόσο έντονη που επιδρά άμεσα σε όλους τους κλάδους της οικονομίας και σε όλους τους τομείς. Μπορεί, αρχικά, η υγειονομική κρίση να επηρέασε την οικονομία και το εμπόριο με το κλείσιμο των περισσότερων επιχειρήσεων, όμως ο γενικός περιορισμός(lockdown)είχε έντονη επίπτωση στη ψυχολογία και τη κοινωνικότητα του ατόμου.



Διάγραμμα 7: Σε ποιους παράγοντες επηρέασε η πανδημία τους πολίτες;

3. Θεωρείται ότι τα μέτρα που λήφθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας ήταν επαρκή;

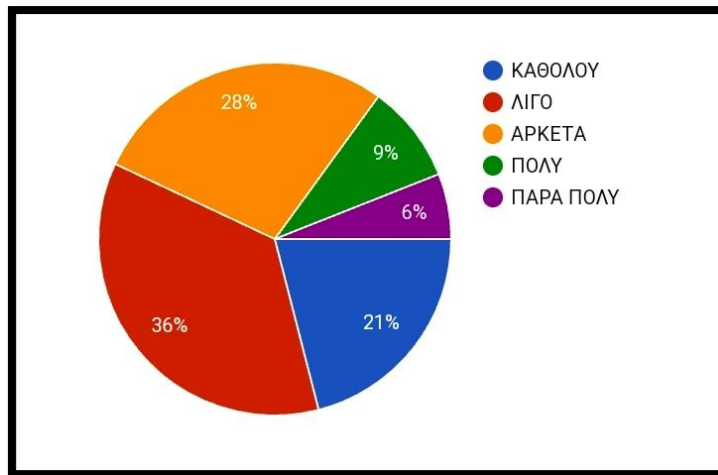
Οι απόψεις σχετικά με τα μέτρα που λήφθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας διίστανται. Σύμφωνα με το διάγραμμα που ακολουθεί, το 33% πιστεύει πως τα μέτρα κατά της πανδημίας ήταν αρκετά επαρκή, το 27% θεωρεί πως ήταν λίγο ικανοποιητικά, το 22% καθόλου ικανοποιητικά, το 10% πάρα πολύ ικανοποιητικά, ενώ το 8% πιστεύει πως τα μέτρα ήταν πολύ ικανοποιητικά. Παρατηρείται μια σύγχυση γύρω από τη συγκεκριμένη απάντηση διότι πολλοί πολίτες ήταν είτε αντίθετοι είτε δυσαρεστημένοι με τα μέτρα που λήφθηκαν. Η αλήθεια είναι πως υπήρχαν μεγάλες αντιφάσεις από την ελληνική κυβέρνηση σχετικά με την αντιμετώπιση της πανδημίας για αυτό και οι περισσότεροι δεν ήταν και πόσο ευχαριστημένοι.



Διάγραμμα 8: Θεωρείτε ότι τα μέτρα που λήφθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας ήταν επαρκή;

4. Θεωρείτε πως ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν επαρκής για την τήρηση των μέτρων;

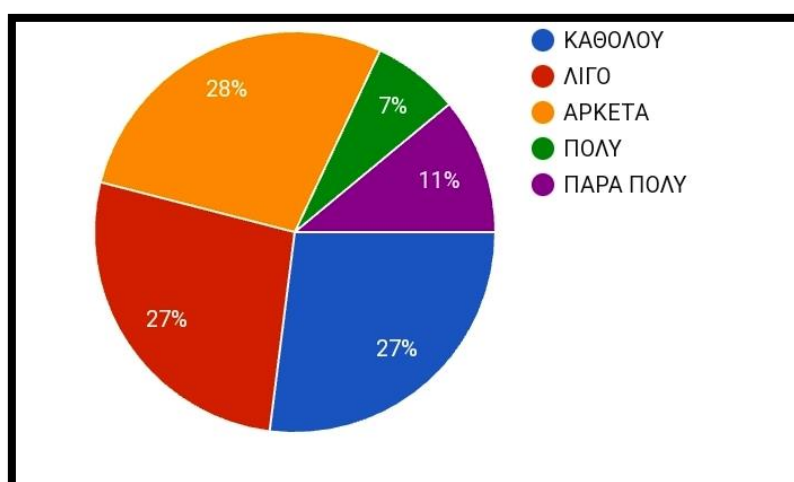
Όμοια είναι και τα αποτελέσματα αναφορικά με το εάν ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν επαρκής για την τήρηση των μέτρων ή όχι. Συγκεκριμένα, να αναφέρουμε πως το 36% δήλωσε πως ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν λίγο αποτελεσματικός, το 28% ήταν αρκετά αποτελεσματικός, το 21% καθόλου αποτελεσματικός, το 9% πολύ αποτελεσματικός και τέλος το 6% πάρα πολύ αποτελεσματικός. Όπως και με τα μέτρα έτσι και με τα όργανα της τάξης δεν υπάρχει ξεκάθαρη απάντηση και στάση των πολιτών, απλά επικρατεί η πλειοψηφία, δηλαδή ότι ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν λίγο επαρκής σε σχέση με την τήρηση των μέτρων. Ωστόσο, αξίζει να σημειώσουμε πως τα όργανα της τάξης λειτουργούσαν και συνεχίζουν να λειτουργούν μέχρι και τώρα σύμφωνα με τους νόμους και τις εκάστοτε κυβερνήσεις, δεν είναι δηλαδή αυτοί που λαμβάνουν τις αποφάσεις αλλά αυτοί που απλά τις εκτελούν και προσπαθούν να επιβάλλουν την τάξη. Διαγραμματικά έχουμε:



Διάγραμμα 9: Θεωρείτε πως ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν επαρκής στην τήρηση των μέτρων;

5. Πιστεύετε πως η ελληνική κυβέρνηση αντιμετώπισε αποτελεσματικά την πανδημία;

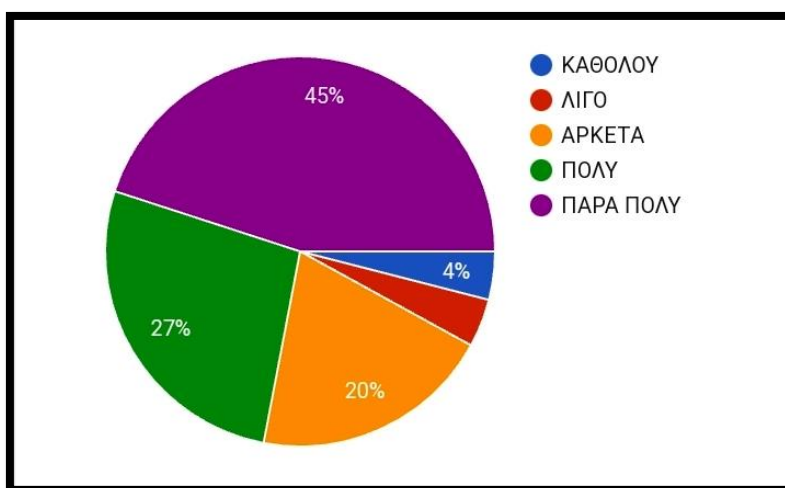
Μελετώντας το διάγραμμα που ακολουθεί, συμπεραίνουμε πως το 28% θεωρεί πως η ελληνική κυβέρνηση αντιμετώπισε αρκετά αποτελεσματικά την πανδημία, το 27% πως είτε δεν την αντιμετώπισε καθόλου είτε την αντιμετώπισε λίγο, το 11% την αντιμετώπισε πάρα πολύ και το 7% αντιμετώπισε πολύ αποτελεσματικά την πανδημία. Όπως προαναφέραμε, οι Έλληνες πολίτες σε γενικές γραμμές είναι δυσαρεστημένοι από τον τρόπο που αντιμετώπισε η ελληνική κυβέρνηση την πανδημία, πράγμα που οφείλεται κατά τη γνώμη μου κυρίως στον αυστηρό περιορισμό των μετακινήσεων και στην αναστολή λειτουργίας πολλών επιχειρήσεων.



Διάγραμμα 10: Πιστεύετε πως η ελληνική κυβέρνηση αντιμετώπισε αποτελεσματικά την πανδημία;

6. Κατά πόσο οι νόμοι υγιεινής και ο περιορισμός της ελευθερίας επηρέασαν τους πολίτες;

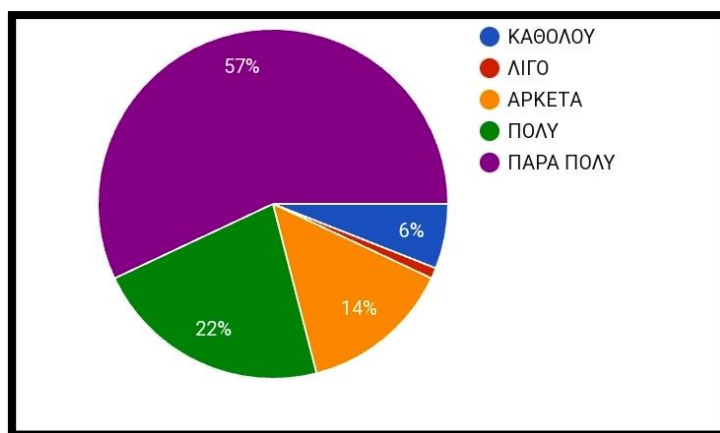
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, δηλαδή το 45%, απάντησε πως τόσο οι νόμοι υγιεινής όσο και ο περιορισμός της ελευθερίας επηρέασαν σε πολύ μεγάλο βαθμό τους πολίτες. Επίσης, το 27% απάντησε πως οι πολίτες επηρεάστηκαν πολύ, το 20% αρκετά και μόλις το 4% απάντησε πως δεν επηρεάστηκε καθόλου. Είναι γεγονός πως τα νέα μέτρα πρόληψης της πανδημίας επηρέασαν σημαντικά τους πολίτες, αν αναλογιστούμε πως εκτός από την απαγόρευση κυκλοφορίας και τον περιορισμό των κοινωνικών εκδηλώσεων πολλοί πολίτες δεν μπορούσαν να πάνε ούτε στη δουλειά τους λόγω της αναστολής λειτουργίας των καταστημάτων και των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα φαίνονται αναλυτικά στο παρακάτω διάγραμμα:



Διάγραμμα 11: Κατά πόσο οι νόμοι υγιεινής και ο περιορισμός της ελευθερίας επηρέασαν τους πολίτες;

7. Πιστεύετε ότι τα μέτρα που λήφθηκαν περιορίσαν την ελευθερία του ατόμου;

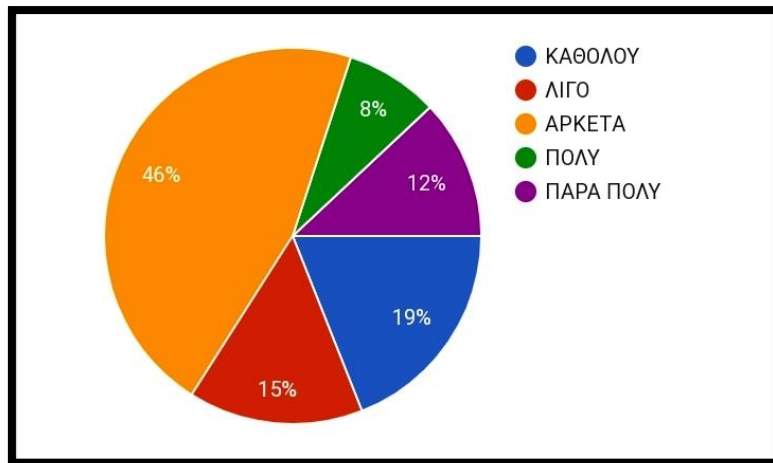
Όσον αφορά τα μέτρα που λήφθηκαν και πόσο αυτά επηρέασαν την ελευθερία του ατόμου, τα αποτελέσματα ήταν όμοια με την προηγούμενη ερώτηση. Ειδικότερα, το 57% απάντησε πως τα μέτρα που λήφθηκαν περιορίσαν πάρα πολύ την ελευθερία του ατόμου, το 22% απάντησε πως την περιορίσαν πολύ, το 14% αρκετά, ενώ το 6% καθόλου. Διαγραμματικά, έχουμε τα εξής αποτελέσματα:



Διάγραμμα 12: Πιστεύετε ότι τα μέτρα που λήφθηκαν περιορίσαν την ελευθερία του ατόμου;

8. Πιστεύετε ότι τα όργανα της τάξης αντιμετώπισαν δυσκολίες προκειμένου να τηρηθούν τα μέτρα υγιεινής;

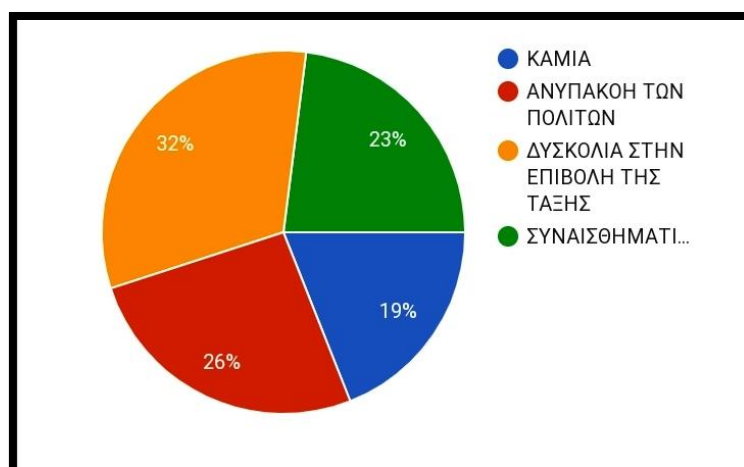
Τα όργανα της τάξης ήταν τα άτομα τα οποία έπρεπε να εφαρμόζουν τα νέα έκτακτα μέτρα κατά της πανδημίας και να είναι υπεύθυνα για την τήρηση της τάξης. Σύμφωνα με την έρευνα μας, κατά το έργο τους, τα όργανα της τάξης αντιμετώπισαν αρκετές δυσκολίες, σε ποσοστό 46%. Άλλη άποψη ήταν πως δεν αντιμετώπισαν καθόλου δυσκολίες, σε ποσοστό 19%. Ακόμα, σε ποσοστό 15% και 12% αντίστοιχα εκτιμάται πως αντιμετώπισαν λίγες ή πάρα πολλές δυσκολίες αντίστοιχα. Τέλος, το 8% αναφέρει πως αντιμετώπισαν πολλές δυσκολίες. Παρόμοια, και σε αυτήν την περίπτωση παρατηρούμε μια ποικιλομορφία στις απαντήσεις με την επικρατέστερη ότι αντιμετωπίζουν αρκετές δυσκολίες. Κατά τη γνώμη μου, αυτή είναι και η πιο δημοφιλής απάντηση, καθώς τα όργανα της τάξης έρχονταν αντιμέτωποι με τους πολίτες, άκουγαν τα παράπονα τους για τα μέτρα και έπρεπε να επιβάλλουν τη τάξη πιστεύοντας ή όχι ότι τα μέτρα που εφαρμόζονται είναι σωστά. Αναλυτικά, οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο ακόλουθο διάγραμμα:



Διάγραμμα 13: Πιστεύετε ότι τα όργανα της τάξης αντιμετώπισαν δυσκολίες προκειμένου να τηρηθούν τα μέτρα υγιεινής;

9. Ποιες δυσκολίες πιστεύετε ότι αντιμετώπισαν τα όργανα της τάξης;

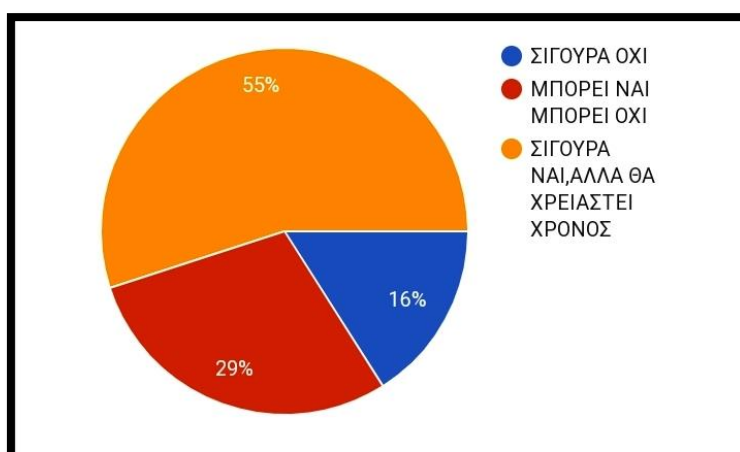
Αναφορικά με τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν τα όργανα της τάξης την περίοδο της πανδημίας, οι ερωτώμενοι είχαν να επιλέξουν ανάμεσα στις εξής επιλογές, ότι δεν αντιμετώπισαν καμία δυσκολία, την ανυπακοή των πολιτών, τη δυσκολία στην επιβολή της τάξης, καθώς και τις συναισθηματικές σχέσεις με τους εμπλεκόμενους. Συγκεκριμένα, να αναφέρουμε πως το 32% απάντησε πως αντιμετώπισε δυσκολία όσον αφορά την επιβολή της τάξης, το 26% είχε να αντιμετωπίσει την ανυπακοή των πολιτών, το 23% τις συναισθηματικές σχέσεις με τους εμπλεκόμενους και το 19% απάντησε πως δεν αντιμετώπισε καμία απολύτως δυσκολία την περίοδο της πανδημίας. Σε γενικές γραμμές παρατηρούμε πως επικρατεί η άποψη ότι τα όργανα της τάξης είχαν να αντιμετωπίσουν ποικίλα προβλήματα κατά τη διάρκεια της πανδημίας και την επιβολή των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπισή της. Διαγραμματικά, έχουμε τα εξής αποτελέσματα:



Διάγραμμα 14: Ποιες δυσκολίες πιστεύετε ότι αντιμετώπισαν τα όργανα της τάξης;

10.Θεωρείτε πως η κοινωνία θα επανέλθει στα κανονικά επίπεδα μετά το πέρας της πανδημίας;

Σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα, το 55% όσων απάντησαν στο ερωτηματολόγιο θεωρεί πως η ελληνική κοινωνία σίγουρα θα επανέλθει στα κανονικά της επίπεδα αλλά θα χρειαστεί χρόνος για να επιτευχθεί αυτό, το 29% επίσης είναι πιο διστακτικό πιστεύοντας ότι η ελληνική κοινωνία μπορεί να επανέλθει στα κανονικά της επίπεδα αλλά μπορεί και όχι. Τέλος, το 16% είναι οι πιο απογοητευμένοι που πιστεύουν ότι η ελληνική κοινωνία δε θα επανέλθει ποτέ στα κανονικά της επίπεδα μετά το πέρας της πανδημίας. Κατά τη γνώμη μου, η ελληνική κοινωνία σίγουρα θα επανέλθει στα κανονικά της επίπεδα, αλλά φυσικά θα χρειαστεί ένα εύλογο χρονικό διάστημα στο οποίο θα υπάρξει ανάπτυξη της οικονομίας και των κλάδων που την απαρτίζουν και οι πολίτες πλέον θα κυκλοφορούν ελεύθερα χωρίς το φόβο του ιού και της μετάδοσής του.



Διάγραμμα 15:Θεωρείτε πως η κοινωνία θα επανέλθει στα κανονικά επίπεδα μετά το πέρας της πανδημίας;

Συμπεράσματα

Λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα ειπώθηκαν στην παρούσα μελέτη συμπεραίνουμε πως η πρόσφατη παγκόσμια υγειονομική κρίση που έπληξε και τη χώρα μας είχε σημαντική επίδραση στην οικονομία, στο εμπόριο, στην κοινωνία, καθώς και στη ψυχολογία των πολιτών.

Να επισημάνουμε σε αυτό το σημείο πως μετά την πανδημία άλλαξε σημαντικά και ο τρόπος σκέψης των πολιτών, η αγοραστική τους συμπεριφορά και η ικανοποίησή τους. Ακόμα, λόγω των αυστηρών μέτρων και των περιορισμών που επιβλήθηκαν τέθηκε πολλές φορές το ζήτημα της ελευθερίας των πολιτών καθώς και των προσωπικών τους δεδομένων.

Αξίζει να αναφέρουμε, επίσης, πως οι πολίτες μέσα σε όλη αυτήν την κατάσταση κράτησαν μια συγκεκριμένη τάση, κατά κύριο λόγο αρνητική, απέναντι τόσο στην ελληνική κυβέρνηση όσο και στα όργανα της τάξης, τα οποία ήταν υπεύθυνα για την τήρηση και την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας.

Προκειμένου να εξετάσουμε τις απόψεις των πολιτών σχετικά με το ρόλο των οργάνων της τάξης στην τήρηση των νόμων υγιεινής κατά τη διάρκεια της πανδημίας διενεργήθηκε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων, τα οποία μοιράστηκαν σε 100 Έλληνες πολίτες, έχοντας τα παρακάτω αποτελέσματα. Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών, η πλειοψηφία είναι γυναίκες, ηλικίας 25 έως 34 ετών που κατέχουν δίπλωμα ΑΕΙ ή ΤΕΙ. Επίσης, η οικογενειακή κατάσταση της πλειοψηφίας είναι άγαμοι που εργάζονται ως ιδιωτικοί υπάλληλοι.

Σχετικά με το θέμα που εξετάζουμε, τα αποτελέσματα έδειξαν πως η πανδημία επηρέασε πάρα πολύ την καταναλωτική συμπεριφορά και την ικανοποίηση των πολιτών και φυσικά είχε σημαντικές επιπτώσεις σε όλους τους τομείς, δηλαδή την οικονομία, το εμπόριο, τη κοινωνία και την ψυχολογία των πολιτών. Επιπροσθέτως, η πλειοψηφία των πολιτών θεωρεί πως τα μέτρα που λήφθηκαν από την ελληνική κυβέρνηση για την αντιμετώπιση της πανδημίας ήταν αρκετά επαρκή, ενώ ο ρόλος των οργάνων της τάξης δε κρίνεται και τόσο αποτελεσματικός. Να προσθέσουμε πως οι νόμοι υγιεινής, ο περιορισμός της ελευθερίας και γενικότερα τα μέτρα που λήφθηκαν επηρέασαν σε πολύ μεγάλο βαθμό τους πολίτες. Σχετικά με τα όργανα της τάξης, αυτά αντιμετώπισαν αρκετές δυσκολίες κυρίως στην επιβολή της τάξης. Τέλος, η πλειοψηφία των ερωτώμενων πιστεύει πως η ελληνική κοινωνία θα επανέλθει στα κανονικά της επίπεδα μετά το πέρας της πανδημίας. Ωστόσο, χρειάζεται ένα εύλογο χρονικό διάστημα για να επιτευχθεί αυτό.

Βιβλιογραφία

Ελληνική:

- Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) (2018B), «ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΤΟ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: Ιούνιος 2018, ετήσια αύξηση 3,3%», <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT39/>
- Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) (2019A), «ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΙΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: Ιανουάριος 2019», <http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT87/>
- Γιαννακόπουλος, Η. (2018). Η ασφάλεια και η ελευθερία ως δίλλημα
- Μήτρου, Λ. (2020). Προσωπικά δεδομένα στην εποχή του κορωνοϊού.

Ξένη:

- Anderson, Fornell and Lehmann (1994), "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweden", Journal of Marketing, 58(July), 53-56
- Day and Landon(1976)"Collecting Comprehensive Consumer Complaint Data by Survey Research", in Advances in Consumer Research Vol.3, ed., BeverleeB.Anderson, Atlanta: Association for Consumer Research.
- Fornell(1992), "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience", Journal of Marketing, 55(January), 1-21.
- Johnson, Anderson and Fornell(1995), "Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework", Journal of Consumer Research, 21 (March), 695-707.
- Oliver R.(1997), Satisfaction: A Behavioral Perspective of the customer, McGraw-Hill, New York, NY.

Πηγές από το διαδίκτυο:

- <https://www.naftemporiki.gr/finance/story/1571842/i-epidراسi-tou-covid-19-sto-rafi-tou-souper-market> ,ανακτήθηκε 14/3/2022
- <https://home.kpmg/gr/el/home/insights/2020/04/customer-satisfaction-amidst-pandemic.html> ,ανακτήθηκε 14/3/2022

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Δημογραφικά Στοιχεία

1. ΦΥΛΟ

- Άντρας
- Γυναίκα

2. ΗΛΙΚΙΑ

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 και άνω

3. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

- Δημοτικό
- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

4. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Έγγαμος με παιδιά
- Διαζευγμένος
- Διαζευγμένος με παιδιά

5. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

- Άνεργος
- Φοιτητής
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος

1. Η πανδημία του Covid-20 έχει επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά και την ικανοποίηση των πολιτών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

2. Σε ποιους παράγοντες επηρέασε η πανδημία τους πολίτες;

- Οικονομικούς
- Εμπορικούς
- Κοινωνικούς
- Ψυχολογικούς
- Σε όλους τους παραπάνω

3. Θεωρείτε ότι τα μέτρα που λήφθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας ήταν επαρκή;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

4. Θεωρείται πως ο ρόλος των οργάνων της τάξης ήταν επαρκής για την τήρηση των μέτρων;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

5. Πιστεύετε πως η ελληνική κυβέρνηση αντιμετώπισε αποτελεσματικά την πανδημία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

6. Κατά πόσο οι νόμοι υγιεινής και ο περιορισμός της ελευθερίας επηρέασαν τους πολίτες;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

7. Πιστεύετε ότι τα μέτρα που λήφθηκαν περιορίσαν την ελευθερία του ατόμου;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

8. Πιστεύετε ότι τα όργανα της τάξης αντιμετώπισαν δυσκολίες προκειμένου να τηρηθούν τα μέτρα υγιεινής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

9. Ποιες δυσκολίες πιστεύετε ότι αντιμετώπισαν τα όργανα της τάξης;

- Καμία
- Ανυπακοή των πολιτών
- Δυσκολία στην επιβολή της τάξης
- Συναισθηματικές σχέσεις με τους εμπλεκόμενους

10. Θεωρείται πως η κοινωνία θα επανέλθει στα κανονικά επίπεδα μετά το πέρας της πανδημίας;

- Σίγουρα όχι
- Μπορεί να μπορεί όχι
- Σίγουρα ναι, αλλά θα χρειαστεί χρόνος

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1:.....	40
Διάγραμμα 2:.....	41
Διάγραμμα 3:.....	42
Διάγραμμα 4:.....	42
Διάγραμμα 5:.....	43
Διάγραμμα 6:.....	44
Διάγραμμα 7:.....	45
Διάγραμμα 8:.....	46
Διάγραμμα 9:.....	47
Διάγραμμα 10:.....	47
Διάγραμμα 11:.....	48
Διάγραμμα 12:.....	49
Διάγραμμα 13:.....	50
Διάγραμμα 14:.....	50
Διάγραμμα 15:.....	51