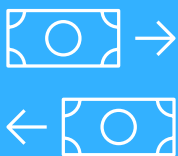


研究报告

# 新冠病毒疫情三难困境之权衡

我们的持续研究重点揭示消费者的矛盾心理



# 新冠病毒疫情三难困境之权衡

## 信任危机

新冠病毒疫情让全世界的人们陷入对三难困境的深深忧虑。全美国的民众普遍担忧：(1) 个人健康与安全；(2) 经济前景与就业保障；(3) 个人隐私与自由。

IBM 商业价值研究院在 2020 年 4 月至 7 月间开展了一项持续调研，在美国共采访了 54,000 多位受访者<sup>1</sup>，结果表明，人们的这些担忧似乎没有任何缓解迹象。

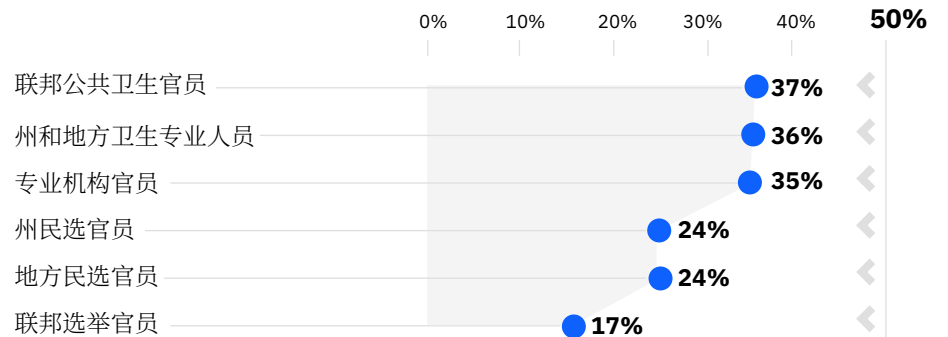
尽管全社会已开始进行调整，适应新常态，但 2/3 的受访者担心，2020 年下半年会爆发第二波新冠疫情。60% 以上的受访者预计未来数月乃至数年将会爆发更多与新冠病毒相似的全球性疫情。

民众对于掌握我们未来命运的领导精英普遍缺乏信心，这使得上述担忧进一步加剧。仅有不足半数的受访者表示，政府领导和自己的雇主在应对新冠病毒疫情时措施合理而且方法得当。在有关符合道德规范的返岗复工决策方面，大多数受访者对雇主、民选官员和各级公共卫生官员缺乏信任（见图 1）。

图 1

### 反对率

不足半数的受访者表示，政府领导和雇主在应对新冠病毒疫情时采取合理措施，方法得当。



## 美国消费者不得不权衡面对三重困境

为更深入地洞察人们在预防疾病、发展经济和保护隐私这三重困境之间的权衡，我们对这三个方面进行两两比较，并要求受访者选择他们认为领导层在应对新冠病毒疫情这样的重大公共卫生事件时，将哪些因素视为相对重要的因素。

尽管大多数受访者将大众生命与健康放在首位，但仍有 1/5 的受访者表示，在做出与疫情相关的决策时会优先考虑经济发展、个人隐私与自由等社会因素（见图 2）。自 4 月至今，上述调研结果基本保持一致。

当问及究竟是保持低感染率和死亡率更重要，还是保障短期经济强劲势头更重要时，超过 40% 的受访者选择健康，而超过 20% 的受访者选择经济。

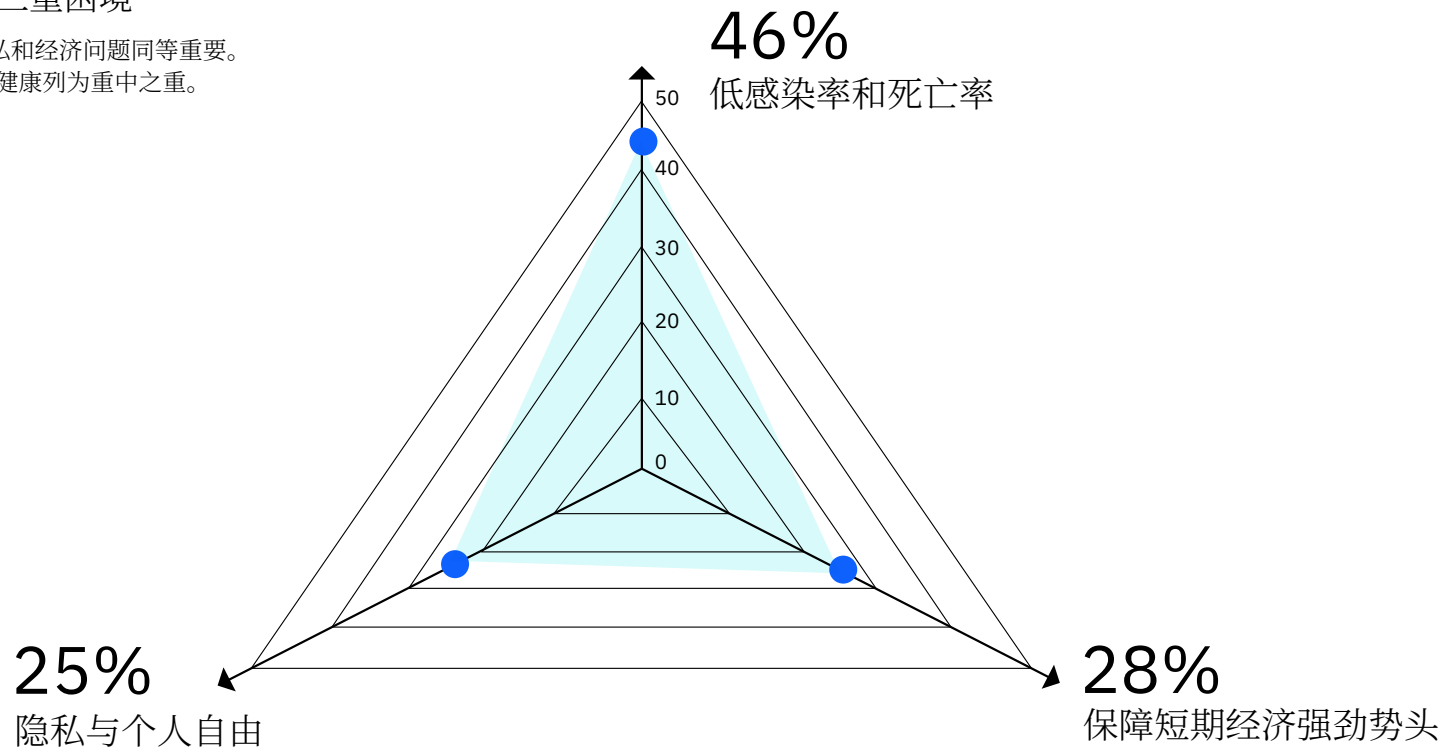
在权衡究竟是优先保持低感染率和死亡率还是保障个人隐私与自由时，近半数受访者选择健康，而超过 20% 的受访者支持保障隐私。

有趣的是，约有 1/3 的受访者难以抉择这三个方面中究竟哪个更为重要，因此选择三者同等重要。

图 2

### 新冠病毒疫情带来的三重困境

约 1/3 的受访者认为健康、隐私和经济问题同等重要。  
在剩余的受访者中，近半数将健康列为重中之重。



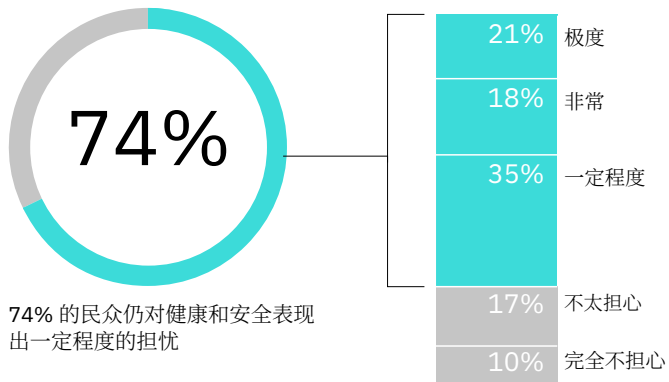
## 人们仍持续担忧新冠病毒疫情的影响

尽管社会已逐渐重新开放，复工复产，但对于近期能否迅速恢复正常秩序，大多数受访者并不乐观。超过 68% 的受访者表示，现在比以往更关注家人的安全与健康，10% 的受访者称家中有人检测结果呈阳性或出现新冠病毒肺炎症状。近 40% 的受访者非常或极度担心本人或家庭成员感染病毒并因此引发重症。仅 10% 的受访者完全不担心（见图 3）。62% 的受访者预计将来会持续出现类似的大流行病。不到半数的受访者表示，政府官员以及自己的雇主采取充分措施应对新冠病毒疫情。

近 60% 的民众担心取消居家隔离限制将导致居住地的新冠病毒疫情死灰复燃，2/3 的民众担心 2020 年下半年居住地会再次遭受病毒袭击。

**图 3**  
健康怀疑主义

随着社会开始重新开放，复工复产，消费者普遍对家人的健康和安全性表示担忧。



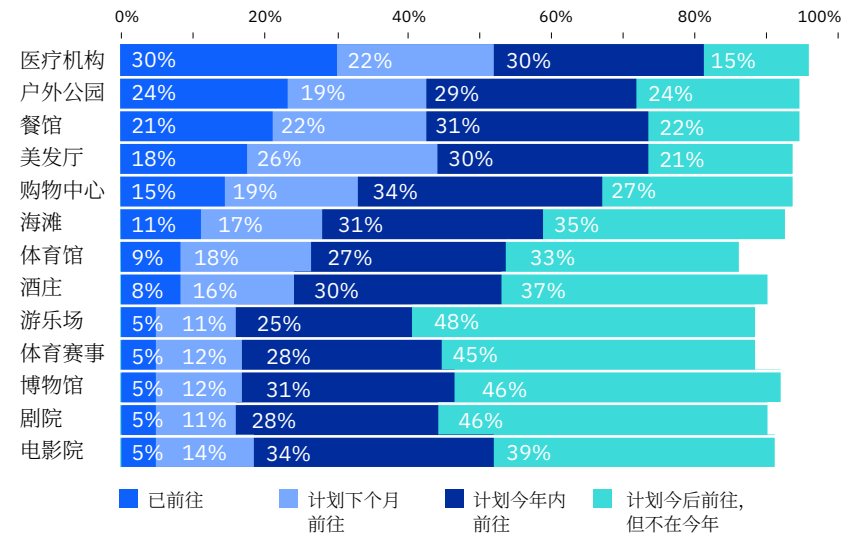
## 人们开始恢复出行，寄希望于企业采取措施，降低感染风险

尽管仍非常担心健康和安全性，但大量民众已开始外出，重返工作岗位，出入公共场所。截至 2020 年 6 月底，30% 的民众到过诊所或看过牙医，近 1/4 的民众去过户外公园，1/5 的民众前往餐馆或酒吧用餐消遣。

尽管许多地区尚未完全取消社交距离及其他一些限制措施，但部分民众已经前往人群聚集区，仍有很多人拒绝密集接触。超过半数的受访者表示计划前往购物中心。大量民众预计今年内会去体育馆锻炼 (45%)、参观博物馆 (43%) 或去现场观看体育赛事 (40%)。36% 的民众计划前往游乐场（见图 4）。

**图 4**  
户外活动

下个月，包括餐馆、美发厅和购物中心在内的商业场所的客流有望回升。



## 大封锁让旅行计划成为泡影

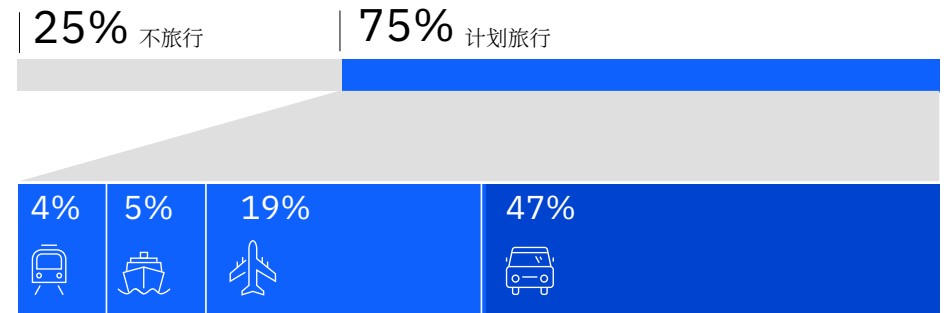
对于休假而言，希望出游的人务必从长计议，因为前景并不明朗。尽管被封锁了数月之久，但 1/4 的受访者表示较长的一段时间内仍没有任何旅行计划。近半数 (47%) 的受访者似乎渴望进行自驾游。而仅有 1/5 的受访者希望搭乘飞机旅行，计划乘坐火车或游轮旅行的受访者仅占 5% 甚至更低（见图 5）。

2021 年之前，许多酒店以及其他住宿场所很难再现旅客爆满的场面。不到 40% 的受访者表示可能会出去度长假，在“居家隔离”令取消后的前六个月去酒店、度假区或度假屋。约 1/4 的受访者预计明年出去旅游，而超过 1/3 的受访者无长假计划。

图 5

### 旅行计划

大多数受访者计划在未来三个月外出旅行，但近半数受访者希望自驾出行。



## 希望获得保护措施

随着社会开始重新开放，许多受访者希望企业和场所提供保护措施，这样身在其中才会感到安全和放心。2/3 的受访者期望出台明确的健康卫生计划，并积极进行宣传推广。半数受访者表示，希望对员工与顾客实施社交距离令。48% 的受访者指出，如果员工佩戴口罩，他们会更加放心（见图 6）。

图 6

### 安全第一

受访者选择令自己放心前往企业或商业场所的保护措施。

宣传推广健康卫生计划

66%

实施员工社交距离

53%

实施顾客社交距离

52%

强制员工佩戴口罩

48%

强制员工接受健康检测

42%

强制顾客佩戴口罩

39%

强制顾客接受新冠病毒检测

36%

强制顾客接受健康检测 / 检查

28%

## 返岗复工所面临的独特机遇和挑战

新冠病毒疫情让人们切实开始担忧自己的未来。近 40% 的受访者表示，疫情的肆虐令自己担忧就业安全。

20% 的美国受访者表示，自己要么暂时离岗，要么永久失业，新冠病毒疫情带来的这个直接结果并不让人感到惊讶。4% 的员工表示已经失业，15% 的员工表示尽管保留了职位，但雇主不再支付薪资。

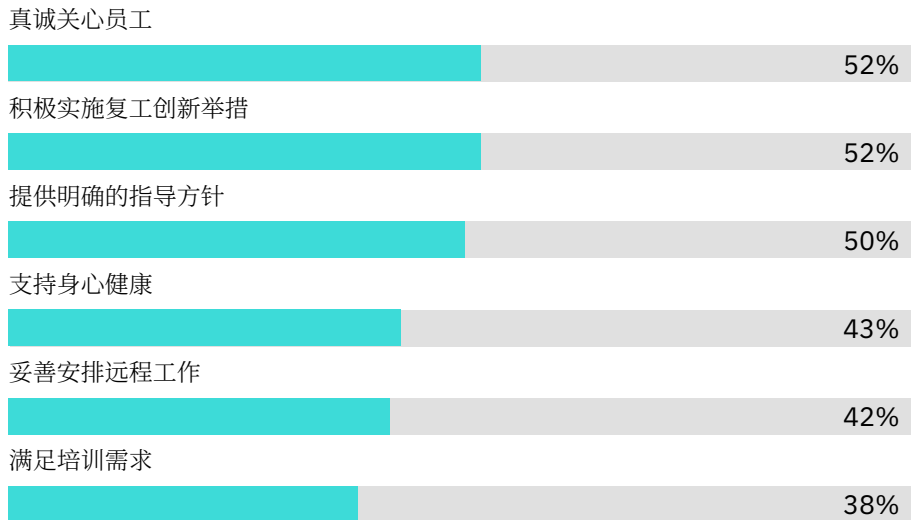
员工对于雇主在应对新冠病毒危机以及关爱员工方面的表现褒贬不一。只有不足 1/4 的工作者相信，雇主在返岗复工期间做出了明智而且合乎道德的决策，不仅考虑了经济影响，还顾及个人健康与福祉。

约半数的受访员工表示雇主真诚地关心员工，他们收到了明确的指导方针，而且雇主正积极采取创新举措，保障企业正常运转。

但是，大多数员工表示，雇主在满足培训需求、安排远程工作或支持员工身心健康方面，做得还不够（见图 7）。

**图 7**  
返岗复工

员工对于雇主应对新冠病毒疫情的表现褒贬不一。

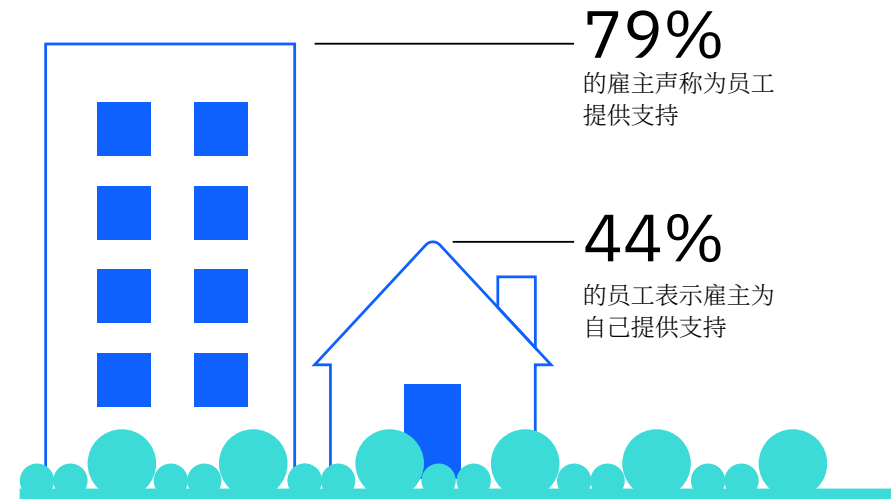


有趣的是，尽管 3/4 的高管表示自己成功帮助员工掌握新型业务模式所需的各项技能，但仅有 1/3 的员工赞同这一说法。

与此类似，79% 的雇主表示自己充分支持员工队伍的身心健康，然而仅有 44% 的员工认同这一点（见图 8）。

**图 8**  
探寻观点脱节

雇主普遍表示积极支持改善员工福祉，但员工并不总是认同。



## 员工明确希望保障工作场所的健康与安全

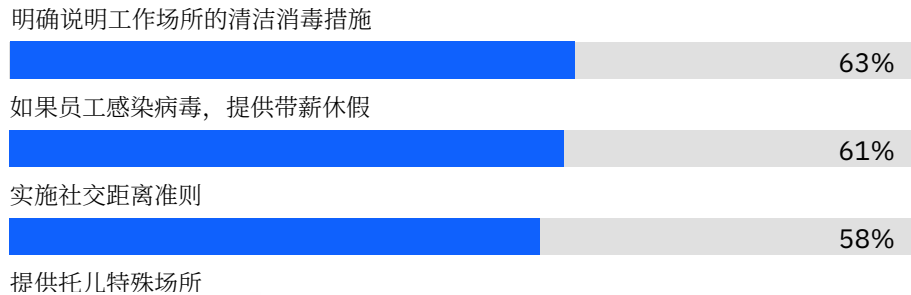
当问及雇主应采取哪些措施以恢复正常运营时，许多受访者强烈希望雇主采取一系列广泛而积极的措施，保护员工远离病毒威胁，同时出台灵活机制，保障员工的身心健康。

超过半数的受访者表示，必须出台明确的沟通机制，向员工说明工作场所采取的卫生和消毒措施。另外，半数受访者还表示，雇主应明确制定用于应对疫情二次爆发的计划，同时为感染病毒或出现症状的员工提供带薪休假。

与此同时，近半数的受访者希望雇主在工作场所继续推行社交距离令，近 1/3 的受访者强烈要求雇主提供特殊场所，满足托儿需求（见图 9）。总体而言，随着越来越多的企业相继复工，受访者的要求似乎越来越高。以下数据反映了 2020 年 7 月的调研结果。

图 9  
高期望值

员工希望雇主采取一系列广泛的措施，保障员工的人身安全与健康，避免感染新冠病毒。



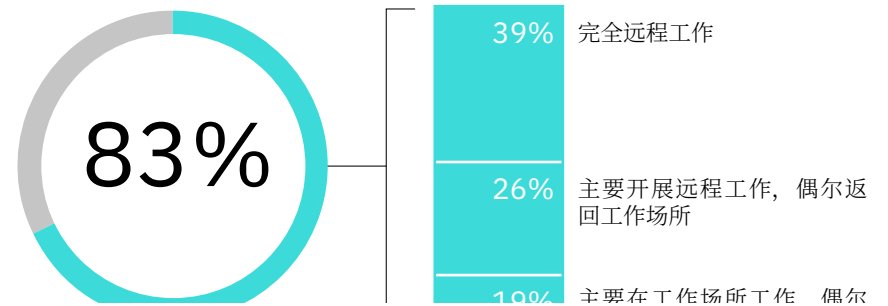
## 远程工作选项日益受到欢迎

在新冠病毒疫情大封锁之前，仅有 10% 的员工在家工作。而截至 2020 年 7 月，在家工作的比例翻了两番，猛增至近 45%。

尽管员工对雇主处理疫情的表现褒贬不一，但有一点或许对大多数员工都非常有吸引力，那就是继续提供在家工作选项。目前远程工作的员工中，有 80% 表示希望至少继续偶尔在家工作，而 58% 的受访者则希望将远程工作作为主要工作模式（见图 10）。事实上，在目前开展远程工作的全职员工中，仅有 1/10 表示希望完全返回工作场所工作。

图 10  
虚拟现实

疫情激发了人们对于远程工作的渴望。



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_38341](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38341)

