



TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
EESTI MEREAKADEEMIA
Meremajanduse keskus

Dairi Alliku

**Riikliku eriolukorra ajal Coop Kaubaait kaupluse teenuste
muudatustest tuleneva kliendirahulolu ja ostukäitumise uuring**

Lõputöö

Juhendaja: lektor Olev Tõru, MBS

Kuussaare 2021

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Dairi Alliku

/ digiallkiri /

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 178615SDVR

Üliõpilase e-posti aadress: dairi.alliku@mail.ee

Juhendaja, lektor Olev Tõru, MBSc:

Töö vastab lõputööle esitatud nõuetele

/ digiallkiri/

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees, vanemlektor Jana Raadik Cottrell, PhD

Lubatud kaitsmisele

/ digiallkiri /

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

Sisukord

Annotatsioon.....	4
Sissejuhatus	5
1 Kliendi käitumist mõjutavad tegurid	7
1.1 Teenuse osutamise protsessid jaekaubanduses	7
1.2 Kliendi ostukäitumine ja tekkinud negatiivse olukorra lahendamise viisid	9
1.3 COVID-19 pandeemia	12
1.3.1 COVID-19 puhang Eestis 26.02.2020 - 30.06.2020.....	13
1.3.2 Eriolukord Eestis	15
2 Coop Kaubaait kaupluse kliendirahulolu ja ostukäitumise uuring riikliku eriolukorra ajal .	20
2.1 Coop Eesti ja Coop Saaremaa tutvustus	20
2.2 Metoodika ja valim	22
2.3 Küsitlustulemuste analüüs	24
2.4 Järeldused ja ettepanekud	36
Kokkuvõte	40
SUMMARY	42
Viidatud allikad	44
Lisa 1 Ankeetküsitlus	47
Lisa 2. Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonna toodete müük, tellimused ja kojukanded ajavahemikus 20.03.2020-30.06.2020	57

Annotatsioon

Riikliku eriolukorra ajal Coop Kaubaait kaupluse teenuste muudatustest tuleneva kliendirahulolu ja ostukäitumise uuring

Uuringu peamiseks eesmärgiks on välja selgitada klientide teadlikkus Coop Kaubaait kaupluse teenustest, kauplusest ostu sooritamise viisid ja kliendi soovid eriolukorra ajal. Ülesandeks on välja selgitada kliendi rahulolu ja hinnangud, millist kaupluse pakutavat teenust, kaupluse tegurit või võimalust peetakse tähtsaks. Käesolev diplomitöö keskendub Coop Kaubaait kaupluse kliendi rahulolu ja kliendikäitumise uurimisele, 2020. aasta kevadise riikliku eriolukorra ja COVID-19 pandeemia puhangu ajal, sellele eelneval ning järgneval perioodil. COVID-19 pandeemia esimene laine Eestis sai alguse Saaremaalt, millest lähtuvalt reorganiseeris Coop Saaremaa Kaubaait kaupluse töökorraldust ja kliendile pakutavaid teenuseid. Suurima muudatusena töötati välja toimiv e-ostukeskkond aadressil www.saaremaa.ecoop.ee ja toidu- ning esmatarbekaupade kojukande teenust pakutakse üle terve Saare- ja Muhumaa.

Teoreetilises osas keskendub autor tarbija käitumist mõjutavatele teguritele- jaekaubanduse teenuse osutamise protsessidele, tarbijale ja tema ostuotsustusprotsessile ning rahulolule. Antakse ülevaade COVID-19 puhangust maailmas ja Eestis. Lõputöö empiiriline osa kirjeldab Saaremaa Tarbijate Ühistule kuuluva Coop Kaubaait kaupluse teenuseid ja selgitab uurimuse metoodikat. Ankeetküsitluse abil analüüsitakse Coop Kaubaait kaupluse kliendikäitumist ja kliendirahulolu ning uurimusele tuginedes tehakse järeldusi ja ettepanekuid.

Uuringu tulemusena selgus, et vastanutest 59% olid Coop Kaubaait kaupluse teenuste, tegurite ja võimalustega väga rahul või ei osanud muudatus- ega parendusettepanekuid teha. Klientide ettepanekud kauba ja teenuste muutmise kohta, on välja toodud lõputöö järelduste ja ettepanekute peatükis. E- ostukeskkonnas sooritatud ostude ja tellimuste analüüsi alusel selgub, et eriolukorra, kriisi või pandeemia puhangu ajal, on kauba ostmine läbi e-ostukeskkonna ja kojukande teenus aktiivselt kasutuses ja väga kõrgelt hinnatud.

Diplomitöö on koostatud eesti keeles.

Otsitavad sõnad: COVID-19, pandeemia, riiklik eriolukord, klienditeenindus, teenindus, teenuste turundus, jaekaubandus, kliendi ostuotsustus, kliendi rahulolu

Sissejuhatus

Maailma vapustas 2019 aasta lõpus Hiinast, Wuhani linnast, levima hakanud uus haigus COVID-19, mida põhjustab koroonaviirus SARS-CoV-2. Esimene COVID-19 nakatunu Eestis tuvastati 26.veebruaril 2020 ja haiguse pandeemilise leviku tõttu maailmas ning haigusjuhtude arvu tõusuga Eestis, kuulutas Vabariigi Valitsus 12. märtsil välja eriolukorra riigis. [1]

Kevadel, 2020. aastal, sai eriolukorra keskmeks Saaremaa, kus oli nakatunuid kõige rohkem. Nakatunute arv 10 000 elaniku kohta tõusis üle 160. Saare maakond pandi lukku, mis tähendas, et Saaremaa, mandri ja teiste saarte vahel tohtis liikuda vaid meditsiini- ja kaubatransport.

Olukorrast tulenevalt sattusid ettevõtjad keerulisse olukorda, kus tuli väga kiiresti ja otsustavalt muuta ettevõtete töökorraldust. Coop Eesti gruppi kuuluva Coop Saaremaa kaupluse Kaubaait kollektiiv reageeris kehtestatud eriolukorrale kiiresti, avas klientidele uued e-ostukeskkonna teenused ning reorganiseeris töökorraldust nii, et pidi klientide ja töötajate tervise huvides lühikeseks perioodiks kaupluse müügisala sulgema. Coop Saaremaa oli toidu- ja esmatarbekaubanduses pioneer, kes tõi saarlastele veebipõhise toidu ja esmatarbekaupade ostmise ja kojukande võimalused.

Uurimisprobleem on aktuaalne seoses teise COVID-19 haiguspuhangu lainega Eestis ja ennetamiseks Saaremaa elanike muret, kas ja kuidas soetada eluks vajalik esmatarbe kaup ja toit. Seega uuringu peamiseks eesmärgiks on välja selgitada klientide teadlikkus Coop Kaubaait kaupluse teenustest, kauplusest ostu sooritamise viisid ja kliendi soovid. Samuti on ülesandeks välja selgitada kliendi rahulolu ja hinnangud, millist kaupluse pakutavat teenust, kaupluse tegurit või võimalust peetakse tähtsaks haiguse puhangu ajal.

Käesoleva töö teoreetilises osas viiakse lugeja kurssi kliendikäitumist mõjutavate faktoritega. Uuritakse teenuse osutamise protsesse, kaubandusettevõtte keskkonda ja konkurentsi. Vaadeldakse kliendikäitumist ja ostuotsustusprotsesse ning kliendikäitumise mõjureid ning kliendi rahulolu ja lojaalsuse teket. Kirjeldatakse COVID-19 puhangut ja pandeemiat maailmas ning Eestis ajavahemikus 01.01.2020-30.06.2020. Esimene COVID-19 positiivne inimene tuvastati Eestis 26.02.2020 ning lokaalselt hakkas haigus levima Saaremaal. Vabariigi Valitsus kehtestas riikliku eriolukorra Eesti Vabariigi haldusterritooriumil 12.03.2020, mis kehtis kuni 18.05.2020.

Lõputöö empiirilises osas antakse ülevaade uuritava ettevõtte, Coop Eesti liikme Saaremaa Tarbijate Ühistu (kaubamärgiga Coop Saaremaa) Kaubaaida kauplusest. Selgitatakse empiirilise uuringu läbiviimise metoodikat, valimit, analüüsitakse saadud küsitluse tulemit ning tehakse järeldusi ja ettepanekuid Coop Kaubaait kaupluse klientidelt saadud andmete põhjal.

Eesmärgi saavutamiseks on töö autor koostanud ankeetküsitluse Coop Kaubaait kaupluse klientidele, mida on jagatud mugavusvalimina sotsiaalmeediakanalis Facebook. Küsitlus oli avatud ajavahemikus 08.12.2020-12.12.2020 ning küsitlusega koguti 253 Coop Kaubaait kaupluse klienti, kellest 10 olid ärikliendid ja 243 erakliendid, vastust eelpoolkirjeldatud küsimustele. Kuna mugavusvalimisse sattusid peamiselt erakliendid, siis antud uuringu tulemusi tasub vaadelda just erakliendi rahulolu hinnanguna.

Lõputöös kirjeldatud sündmused ja statistilised andmed kajastavad 2020. aasta esimese poolaasta kuupäevaseid, seega ei ole korduvuse vältimiseks kuupäevadele juurde lisatud aastanumbrit.

1 Kliendi käitumist mõjutavad tegurid

Lõputöö esimeses peatükis antakse teoreetiline ülevaade kliendi käitumist mõjutavatest teguritest. Esimeses alapeatükis selgitatakse teenuse osutamise protsesse jaekaubanduses. Teises alapeatükis kirjeldatakse klienti, tema ostuotsustusprotsesse, rahulolu olemust ja negatiivse kogemuse lahendamise viise. Teoreetilise osa viimases, kolmandas alapeatükis, antakse ülevaade 2020. aasta alguses maailmas ja Eestis COVID-19 pandeemisest viiruspuhangust ning sellega seoses Vabariigi Valitsuse kehtestatud riiklikust eriolukorrast Eesti Vabariigi haldusterritooriumil.

1.1 Teenuse osutamise protsessid jaekaubanduses

Kaubandustegevuse seaduse järgi on kaubandustegevuseks isiku või asutuse erinevad tegevused, mida kokku nimetatakse kauba või teenuse müügiks. Antud seaduse § 2-s on lahti seletatud mõisted:

- kaupleja – isik või asutus, kes majandus- või kutsetegevuse raames pakub ja müüb kaupa või pakub ja osutab teenust;
- müüja – kaupleja nimel klienti teenindav füüsiline isik või isik, kes müüb kaupa või osutab teenust väljaspool majandus- või kutsetegevust tänava- või turukaubanduse korras;
- kaup – müügiks pakutav või müüdav vallasasi;
- klient – tarbija tarbijakaitseseaduse tähenduses (edaspidi tarbija) ja tarbijaks mitteolev isik, kes soovib teha või teeb tehingu kauplejaga;
- müügikoht – koht, kus kaupleja vahetult pakub ja müüb kaupa või pakub ja osutab teenust;
- e-kaubandus – kauba või teenuse müügiks pakkumine ja müük Internetis ilma osapoolte üheaegse füüsilise kohalolekuta.

Sama seaduse kohaselt on jaekaubandus kaubandustegevus, mille korral müüakse kaupa ja selle müügiga seonduvat teenust kliendile ning millega kaasneva tegevusena võib valmistada või serveerida toitu. [2]

Kaubakäibe- ehk ostu-müügiprotsess on kaubandusettevõtte põhitegevus, mida saab jagada neljaks osategevuseks: sisseostuks, ladustamiseks, manipuleerimiseks ja müügiks. Jaekaubandusettevõttele on sisseostupoliitika seisukohalt kõige olulisem, hankijate ja konkurentide kõrval, orientatsioon klientidele ja oma ettevõttele. Sisseostu eesmärk ja vajadus, sisseostutegevused, korraldusega seotud otsused ja hankijate valik ning koostöö moodustavad sisseostuprotsessi. Kaubavaru moodustamisel tuleb arvestada ladustamisfunktsioonide- ja

võimalustega. Varu peab olema küllaldane, et tagada müügitegevus, kuid mitte üleliia suur, vältimaks liigset laokulu või kaupade rikkumist. Samas liiga vähene kauba olemasolu ja tekkiv puudujääk, võib suunata kliendi konkureeriva ettevõtja juurde. Müük ja kauba kliendile üle andmine on kaubandusettevõtte põhitegevuse viimane etapp. Kaupade müügi ehk kaubakäibe edukuse osas saab ettevõtte ise teha palju- kasutada erinevaid müügimeetmeid, tegevusi ja teenuseid, et olla edukas. Müügi protsess müüja poolt vaadatuna seisneb: potentsiaalse ostja otsimises ja leidmises, ostuvõimaluse pakkumises, kauba tutvustamises ja soovitamises, vastuväidete ümberlukkamises ja müügi järgses toetuses ning teenustes. [3]

Üha suurema konkurentsiga jaekaubandusturul, on oluline kauplejal struktureerida tööprotsesse, mis peaksid arvestama eelkõige tarbija vajadusi ja soove. Tootjate ja hulgimüüjate pakutav tootesortiment on väga lai, seega on jaemüügikauplejal otsustusvõimalused suured, milliseid tooteid vastavates kaubagruppides müüa ja milliseid teenuseid pakkuda. Kaupade õige sortiment, määratud hind, klienditeenindus ja lisateenused, on tihti määravad kliendi ostusoorituse ja korduvostu tegemisel. Nende õige kombinatsioon annab eelise konkureerivate ettevõtete ees. [4]

Ettevõtte moodustavad selle inimesed, selle töötajad juhtidest koristajani. Juhtkonna ülesanne on analüüsida vajadus, kui palju, milliste oskuste ja omadustega töötajaid on vaja, et saavutada ettevõtte eesmärgid. Tuleb hinnata, millised on ettevõtte missioon ja visioon, määrata nende saavutamiseks strateegiad, ettevõtte struktuur ja disainida ülesanded. Ettevõtte ja selle töötajad peavad sobima kokku, et ettevõtte toimiks edukalt. Töötajate juhtimise stiilist sõltub palju, kui palju inimesi on ettevõttesse vaja ja millist väärtust nad pakuvad. Tööülesandeid ettevõtetes, k.a. jaekaubanduses, on osaliselt üle võtnud robotid. Robot võib teatud ülesandeid täita kiiremini ja täpsemalt, kui seda teeb inimene. [5] Jaekaubanduses kasutatakse tänapäeval nutikassasid, kus klient tuvastab toote ja selle hinna robotkassa e. nutikassa abil. Sarnase sisuga on ka kaupluste iseteeninduspuldid, mille abil saab klient fikseerida toote ja selle hinna ning kauba asetada kohe ostukotti. Kassades ei ole vaja kontakti luua müüjaga, vaid info puldist liigub makseautomaati, kus klient tasub valitud kauba eest. Selline kauba ostmise viis võimaldab kliendil kiiresti sooritada ostu ja ei pea kontakte looma kaupluse teenindajate ja müüjatega.

Turundustegevuse ulatus jaekaubanduses laieneb seoses Interneti kasutamise võimaluste suurenemisega ja uute turustuskanalitega. Arenevad ettevõtted peavad arvestama üha suurema arvu turustuskanalitega, seejuures enda tooteid, teenuseid ja hinnakujundust kohandades. Interneti ostukeskkonnad võimaldavad kahesuunalist suhtlemist kliendi ja müüja vahel ning traditsiooniline

jaekaubandus on muutumas kliendikesksemaks. Jaekaubandusettevõtetal võivad elektroonse müügi juurutamisel internetikanalites esile tõusta uued probleemid, millega tegeleda, seejuures tuleb arvestada, et ei kahjustataks oma tavapärase klientide, poodide, edasimüüjate või agentide huve. [6] Traditsioonilise jaekaubandusettevõtte igapäevatoimingutele lisanduvad e-ostukeskkonna kasutamisega tekkivad kohustused ja tööülesanded ning toimingutega kaasnevad kulutused. Tekkinud muudatused tuleb teostada ilma tavapärase kliendi huve häirimata.

1.2 Kliendi ostukäitumine ja tekkinud negatiivse olukorra lahendamise viisid

Klient on Eesti õigekeelsussõnaraamatu defineeringu järgi asutuse, isiku vm teenuste kasutaja [7]. Ostutehingu osalisena annab raha müüjale ehk ostes, saab klient kauba omandiõiguse ning seega on kauba ja teenuse tarbija. Et tarbijate vajadusi rahuldada ettevõttele kasumlikul moel, peab tarbijate vajadusi teadma. Ettevõtted ja organisatsioonid, kes ostavad tooteid ja teenuseid selleks, et kasutada neid omatoodete valmistamiseks, teenuste osutamiseks või müümiseks, on ärikliendid. Jaekaubanduse klient on peamiselt eraklient, kes ostab toote endale või perele tarbimiseks ning ostu sooritamiseks läheb kauplusesse, või külastab müüja veebikeskkonda. [8]

Kliendisuhete elutsükli saab jagada kolmeks: algfaasiks, ostuetapiks ja tarbimise faasiks (Tabel 1). Algfaasis peab ettevõtte saama kliendi tähelepanu, meelitama ta enda juurde ostma, looma huvi pakutava toote või teenuse järgi. Ostuetapis on olulisel kohal klienditeenindus, et potentsiaalne ostja sooritaks ostu või valiks teenuse, mida ta soovib. Kui ettevõtte on algfaasis loonud kliendiga positiivse sideme ning saanud meeldiva teeninduse ja hea kauba osaliseks ostuetapis, võib klient valida antud ettevõtte enda ostude sooritamiseks. Misjärel liigub klient tarbimise faasi, kus hindab kauba väärtust ja pakutud teenust. Saadud tervikliku teenuse hinnangu järgi, otsustab klient korduvostu sooritamise.

Tabel 1. Kliendisuhete elutsükkel (autori koostatud [9] alusel)

Etapp	Eesmärk
Algfaas	Ettevõtte vastu huvi tekitamine, kliendi tähelepanu võitmine
Ostuetapp	Kauba ja teenuste kohta huvi tekitamine, ostu sooritamine
Tarbimise faas	Kauba ja teenuste hindamine, kordusostu tekkimise soov

Iga etapi negatiivse kogemuse järel, ei pruugi klient sama ettevõtte teenust või kaupu osta ega korduvoste sooritada. Klienditeenindus, sooduspakkumised, erinevad võimalused teenustes kättesaadavuses on kõigis etappides äärmiselt olulise tähtsusega, sest klient, kes tundub olevat püsiklient, võib igal hetkel lahkuda teise ettevõtte, kes tema ootusi paremini mõista või pakub odavamalt kaupa või paremat teenindust, kliendiks. Et saavutada kliendilojaalsust, peab ettevõtte püüdma jõuda tasemeni, kus klient on emotsionaalselt pühendunud ettevõttele. Klient peab tundma usaldusväärset ja emotsionaalset suhet ettevõttega, et vältida ostude sooritamise soovi teistes ettevõtetes. [9]

Tarbija ostuotsustusprotsessi saab samuti jagada kolmeks protsessiks- ostueelne protsess, ostuprotsess ja ostujärgne protsess, mis omakorda jagunevad tarbija ostuotsustuse kujunemise jadaks (Tabel 2).

Tabel 2. Tarbija ostuotsustusprotsess (autori koostatud kasutades [8] allikat)

Ostueelne protsess	Probleemi tunnetamine
	Info otsimine ja alternatiivide hindamine
Ostuprotsess	Otsustamine ja ostmine
Ostujärgne protsess	Tarbimine ja hindamine
	Tuleviku otsustusprotsess

Ostueelses protsessis tekib inimesel vajadus või soov midagi osta, ta tajub probleemi ja püüab seda lahendada. Otsides võimalusi tekkinud vajadused rahuldada, leitakse alternatiive ja valitakse võimalusi, kus ja mil viisil ost sooritada. Ostuprotsessi moodustab otsus, kuidas ja millisest ettevõttest, kauplusest kaup või teenus valitakse ning otsustusele järgneb ostu sooritamine. Ostujärgses protsessis klient tarbib kaupa või kasutab teenust ning annab ostu või kauba kohta hinnangu. Hinnang võib tekkida teadlikult või alateadvuses, kuid see mõjutab otsuseid tuleviku otsustusprotsessis. Ostujärgsesse protsessi kuuluvad veel järelteenused ja -teenindus, näiteks kauba transport kliendini, kaebuste lahendamine, garantiitingimuste korraldamine, jne.

Mida kõrgem on kliendi rahulolu tase, seda suurema tõenäosusega sooritab ta kordusostu ja jääb ettevõtte kliendiks. Kõrge rahulolu protsendi saavutades, peaks ettevõtte seda ka presenteerima, et tõsta olemasoleva kliendi teadlikkust ja turvatunnet ning avalikult reklaamides jõuda uute potentsiaalsete klientideni. Tähelepanu tuleb suunata klientide säilitamisele, sest tiheda konkurentsiga turgudel ei saa kindel olla, et rahulolev klient jääb püsikliendiks ega pöördu

konkurendi poole. Seega peab ettevõtte pigem ületama klientide ootusi ja neid rõõmustama, et klient oleks rahulolev. Kaupade kvaliteet ja kättesaadavus üha tõuseb, seega klienditeeninduse kvaliteet ja kliendile orienteeritus annab ettevõttele eelise silma paista ja konkurentidest eristuda. Tihti suhtutakse ettevõtetes suurepärasesse klienditeenindusse kui kohustusse. [10] Klientide vajadused, soovid, väärtushinnangud ja väärtuste tekkimise ning loomise protsessid on elulise tähtsusega kliendiootuste arengus. Ka välised tegurid nagu perekond, kolleegid, sõpruskond ja üleüldiselt ettevõtte maine ühiskonnas, mõjutavad inimeste ootusi ja arvamusi. [9]

Kehva teeninduse, teenuse või kauba saamise järel ja kliendi kaebuse korral, on ettevõttel võimalik olukorda lahendada ja situatsiooni parendada järgmistel viisidel:

1. Vabandamine on esmatähtis. Näidates siirast kahetsust, kuulates hoolikalt ja väljendades kliendi tähtsust ettevõttele, loovad võimaluse kliendi kahju korvata. Vabandamine peaks järgnema koheselt, ilma viivitusteta, kui kaebusest saadakse teada. Vabandus tuleks kliendini viia personaalselt, mitte lihtsalt kirja teel.
2. Kiire tegutsemine. Probleemi ilmnmisel, tuleb koheselt otsida positiivseid lahenduis ja lahenduskäikudega kursis hoida ka klienti. Kliendi veenmine, et tema mure lahendatakse võimalikult kiiresti, annab parema tulemuse.
3. Kaastunde väljendamine. Usalduse loomine, esmalt emotsioonidega tegelemine ja empaatia väljendamine aitab probleemi lahendada.
4. Kompensatsiooni pakkumine. Kliendile tõestamine, et ta on väärtuslik ja tema ebamugavuse või probleemi korvamine, aitab kaasa kliendi heaolu tõstmisele. Kompensatsioon peaks olema võrdne tekkinud kahjuga, olgu see rahaline, ajaline või emotsionaalne kahju.
5. Järelkontakti loomine, et välja selgitada, kas klient sai rahuldava lahenduse enda probleemile. Kontakt tuleks luua eelistatult silmast silma või telefoni teel ning vajadusel pakkuda veel võimalusi, kuidas tekkinud olukord hüvitada.

Viimase kontakti loomine taastusprotsessis võib olla otsustav tegur kliendi naasmisel sama ettevõtte teenuste või kaupade juurde. [11]

Trendiküttide pealik Jeremy Gutsche on öelnud: *“Kaose ärakasutamine on ideaalne teejuht neile, kes otsivad kaose keskel võimalusi.”* [12] Kriis loob uusi kanaleid ambitsioonikatele ning vaikselt kriisi lõppemist oodates, võivad konkurendid jõudsa arendustegevuse ja innovatsiooniga luua värskeid tooteid ja teenuseid, mis täidavad tühja koha või kliendi rahuldamata vajaduse. Ettevõtte

uuendamine, navigeerimine ja kiire tegutsemine kriisisituatsioonis annavad ettevõttele konkurentsieelise ja võimaluse uute klientide leidmiseks. [12]

1.3 COVID-19 pandeemia

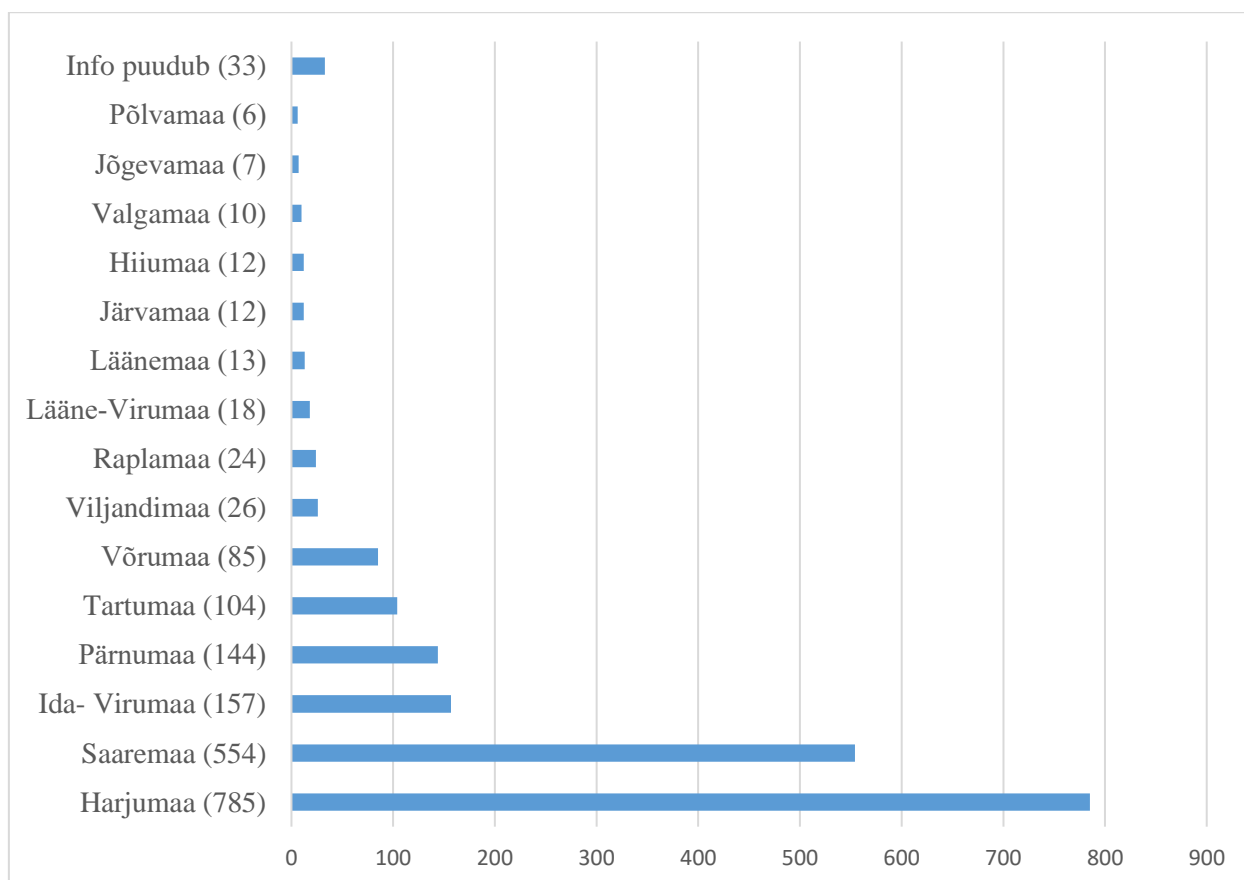
Maailma vapustas 2019. a lõpus Hiinast, Wuhani linnast, levima hakanud uus haigus COVID-19 (inglise keeles Coronavirus Disease 2019), mida põhjustab koroonaviirus SARS-CoV-2 (inglise keeles Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2). [1] Terviseameti andmetel on koroonaviirus COVID-19 tõenäoliselt loomset päritolu, kuid haigustekitaja algallika tuvastamiseks uuringud alles käivad. Haiguse ülekandumine ja levik inimeste vahel toimub peamiselt piisknakkusena köhimise, aevastamise ja otsekontakti kaudu. Nakatumise korral on haiguse hinnanguline peiteaeg 2-14 päeva. COVID-19 sümptomeid kõigil inimestel ei teki või kulgeb haigus kergelt ja paranetakse. Kroonilisi haigusi põdevatel ja vanemaealistel inimestel esinevad sagedamini rasked haigusvormid, mis võivad olla eluohtlikud ja lõppeda surmaga. Peamised sümptomid on peavalu, palavik, haistmismeelte kadu, ninakinnisus, köha, lihasvalu, nohu, maitsemeelte kadu, kurguvalu, väsimus ja nõrkustunne. Raskematel juhtudel võivad tekkida, hingamisraskused, rindkere valud, häired kõnes ja liigutustes. [13]

Maailma Terviseorganisatsiooni (inglise keeles World Health Organization; rahvusvaheline lühend WHO) peadirektor Tedros Adhanom Ghebreyesus teatas 11. märtsil, et COVID-19 haiguse levikut võib iseloomustada kui pandeemiat. Selleks hetkeks oli 114 riigis üle 118 000 haigusjuhtumi ja 4291 inimest oli elu kaotanud koroonaviiruse tõttu. [14] Eesti õigekeelsussõnaraamatus defineeritakse pandeemiat ehk laustaudi kui riikide- ja kontinentidevahelist haiguspuhangut, mille leviku suunda pole võimalik ette arvata ja mida harilikult seostatakse mitmete kahju toovate teguritega, nagu kahju inimeste (sh meditsiinitöötajate) tervisele ja elule, kahju riikide majandusele ja ravi, vaktsiinide puudumine jpt. Sõna tuleb kreeka keelest $\pi\acute{\alpha}\nu$ pan 'kõik' + $\delta\eta\mu\omicron\varsigma$ demos 'rahvas', ka ladina keeles oli varem pandemus. [15] Haiguste Ennetamise ja Tõrje Euroopa Keskuse (inglise keeles *European Centre for Disease Prevention and Control*; rahvusvaheline lühend ECDC) andmetel on kogu maailmas 2020. a esimese poolaasta jooksul registreeritud 10 273 001 COVID-19 haigusjuhtu, nendest 505 295 on lõppenud surmaga. [16] Massid ja tihe rahvastik mõjutavad otseselt haiguse levikut, kuna haigusetekitajad levivad kiiremini ja paljudele inimestele. Sotsiaalsed kontaktid annavad viiruse levikus kiire ja järsu tõusu. Samuti saavad haigusetekitajad suuremas populatsioonis kauem areneda ning rahvarohketes kohtades ja suurlinnades võivad muutuda haiguspuhangud

epideemiateks. Inimeste sotsiaalsus ja koos ning lähestikku elamine ning suhtlemine muudab haiguse leviku äärmiselt lihtsaks. [17]

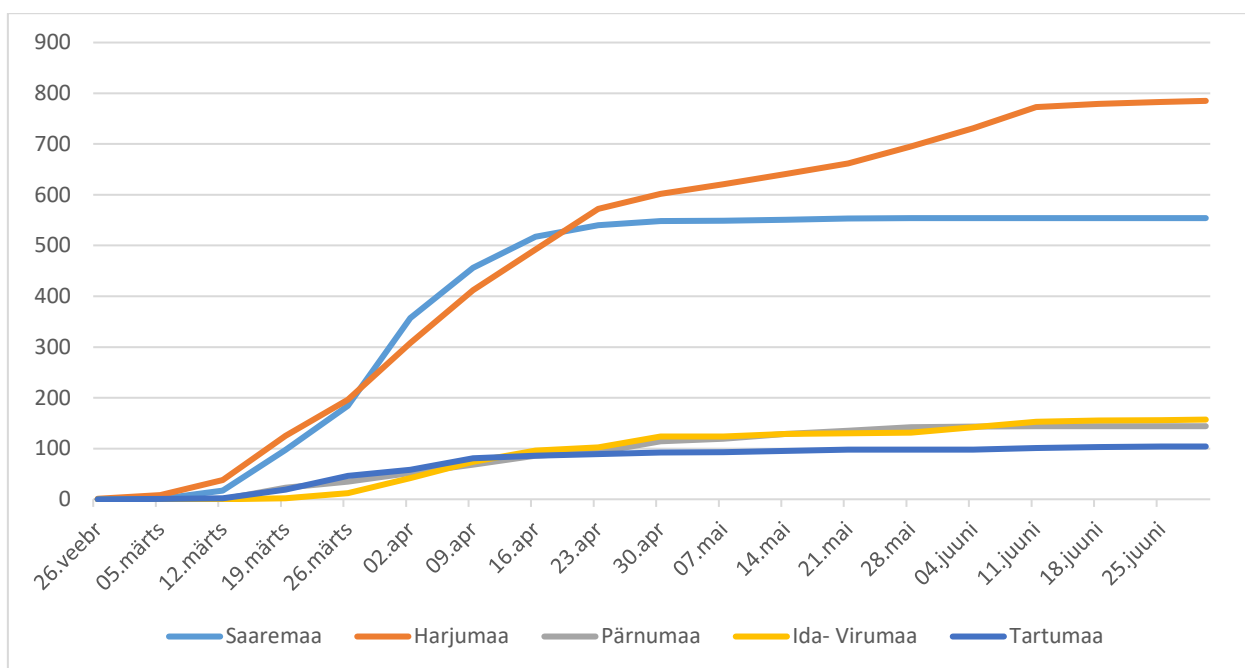
1.3.1 COVID-19 puhang Eestis 26.02.2020 - 30.06.2020

Esimene COVID-19 nakatunu Eestis tuvastati 26.veebruari, Harjumaal. Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse (TEHIK) andmete alusel koostatud koroonakaardi järgi oli 11. märtsil Eestis 18 kinnitatud haigusjuhtu ja 12. märtsil tõusis haigusjuhtude arv 58-le. Esimene COVID-19 põhjustatud surmajuhtum Eestis, oli 24. märtsil. Kinnitatud haigusjuhte oli 30. juuniks Eestis 1990, haiglast välja kirjutatud 389, haiglaravil 4, intensiivravil 1 ja surnud 69 inimest. Kõige rohkem, 785 haiget, oli sel hetkel Harjumaal, 554 Saaremaal, 157 Ida-Virumaal, 144 Pärnumaal ja 104 Tartumaal. Ülejäänud maakondades oli nakatunute arv alla 100 inimese, kõige vähem nakatunuid oli 2020. a esimesel poolaastal Põlvamaal. [18] Info puudub 33 inimese elukoha kohta, mis tähendab, et isikud ei ela Eestis (välismaalased, kes on Eestis saanud COVID-19 testi positiivse tulemuse). (**Joonis 1**)



Joonis 1. Haigusjuhud maakonniti 26.02.2020-30.06.2020 (Allikas: autori koostatud)

Koroonaviirus jõudis Eestisse peamiselt üksikjuhtudena, välismaalt saabunud reisijatega. Haiguse kohapealne levik Eestis sai alguse Saaremaalt märtsi alguses. Kuressaare Spordikeskuses toimusid 4. ja 5. märtsil võrkpallivõistlused Itaalia võrkpalliklubi Milano Powervolley ja Saaremaa Võrkpalliklubi meeskondade vahel. Võistlused pidid esialgselt toimuma Itaalias, kuid sealse koroonapandeemia tõttu otsustati kohtumine pidada Kuressaares. Mängud peeti Terviseameti loal ja vastavaid nõudeid järgides ning väidetavalt olid kõik külalisvõistlejad terved. Võrkpallurite naasmisel kodumaale, Itaaliasse, selgus siiski, et sportlastest osad olid COVID-19 haiged. Järgnevatel päevadel hakkas üha enam tulema teateid Saaremaal COVID-19 haigusse nakatunutest. Selgus, et paljud neist käisid Kuressaare Spordihoones võrkpallimänge vaatamas. [19] Saaremaa esimene COVID-19 positiivse tulemuse saanud inimene tuvastati 05. märtsil ja haigestunute arv tõusis järsult. Sama toimus ka Harjumaal, kuid ülejäänud Eestis tekkisid üksikud haigusjuhted. Juuniku lõpuks oli Harju, Saare, Ida- Viru, Pärnu ja Tartu maakonnas haigestunute arv ületanud saja piiri. (Joonis 2)



Joonis 2. COVID-19 haigestumised ajavahemikus 26.02.2020-30.06.2020 (Allikas: autori koostatud)

Haigusjuhtude arv 10 000 elaniku kohta oli 30. juuniks Saaremaal 167,46; Võrumaal 24; Pärnumaal 16,71; Harjumaal 12,97 ja Ida-Virumaal 11,69, ülejäänud maakondades oli haigusjuhtude arv 10 000 elaniku kohta madalam kui kümme. [18] Haiglaravi vajavate patsientide keskmine vanus on meestel 65 ja naistel 70 aastat.

Terviseameti andmetel oli esimene COVID-19 positiivse testi tulem Saaremaal 5. märtsil, kõige rohkem positiivseid teste Saaremaal saadi 2. aprillil ning kevadine puhang Saaremaal ja nakatumine hakkas rahunema mai keskpaigast. [20] Kõrgeim, viimase 14 päeva aktiivsete COVID-19 juhtude arv 100 000 inimese kohta Eestis, oli Saaremaal 6. aprillil, mil see oli 955,17. Saaremaal saadi haiguspuhang kontrolli alla mai lõpus, kui viimane (554.) COVID-19 positiivne testitulemus registreeriti 26. mail, seega 9. juuniks oli nakatumiste arv 100 000 inimese kohta Saaremaal 0. [18]

1.3.2 Eriolukord Eestis

Vabariigi Valitsus kuulutas eriolukorra välja 12. märtsil korraldusega nr 76 „Eriolukorra väljakuulutamise Eesti Vabariigi haldusterritooriumil“, mis jõustus kohe, kui peaminister Jüri Ratas ja riigisekretär Taimar Peterkop korralduse allkirjastasid. Eriolukorra väljakuulutamise vajadus tekkis seoses COVID-19 haigust põhjustava koroonaviiruse pandeemilise leviku tõttu maailmas, viiruse Eesti-sisese leviku tuvastamisega ja laienemise suure tõenäosusega. Valitsus leidis, et viiruse levikust põhjustatud hädaolukorda ei ole võimalik lahendada ilma hädaolukorra seaduses sätestatud juhtimiskorraldust rakendamata ja eriolukorra juhiks määrati peaminister. Esmalt otsustati, et eriolukord kehtib kuni 1. maini 2020. a, kui Vabariigi Valitsus ei otsusta teisiti. [21] COVID-19 puhangut ei suudetud arvatud perioodi jooksul peatada ning tulenevalt olukorrast, pikendas Vabariigi Valitsus 24. aprillil eriolukorda esimeselt mailt 17. maini kaasa arvatud. [22] Eriolukord Eesti Vabariigis lõppes 18. mail.

Tulenevalt eriolukorrast Eestis ja haiguse levimisega erinevates koolides, kehtestati 13. märtsil korraldusega nr 77 „Eriolukorra meetmete rakendamine“ liikumisvabaduse piirang haridusasutustes, et peatada alates 16. märtsist õppeasutustes tavapärase õppetöö ja viia õppetöö üle kaugõppele. Piirang pandi kõikide põhikoolide, gümnaasiumide, kutseõppeasutuste ja kõrgkoolide õpilastele ja üliõpilastele. Kehtestatud piirangud ei kohaldunud ülikoolides ja teadusasutustes teadus- ja arendustegevusele. [23]

Seoses järsu haigestumistõusuga Saaremaal, kehtestas 14. märtsil peaminister, eriolukorra juhina korraldusega nr 30, liikumisvabaduse piirangud Saaremaa, Hiiumaa, Vormsi, Ruhnu, Kihnu ja Muhu valla territooriumitel. Keelati eelpoolmainitud valdade territooriumil viibivate isikute väljumine nimetatud territooriumide piirest ning isikute sisenemine eelpoolmainitud valdade territooriumile. Korralduse eesmärk oli piirata viiruse levikut nii saartelt mandrile kui ka vastupidi.

Keeldu ei kohaldata isikutele, kelle väljumine liikumispiiranguga territooriumilt oli vajalik arsti või kiirabibrigaadi liikme otsusel. Samuti isikutele, kellel ei esine haiguse tunnuseid ja:

- kes transpordib liikumispiiranguga territooriumile tooraineid ja kaupu;
- kes transpordib liikumispiiranguga territooriumilt kaupu, mis on toodetud liikumispiiranguga territooriumil;
- kes soovib siseneda oma liikumispiiranguga territooriumil asuvasse elukohta;
- kellel on politseiametniku otsusega lubatud väljuda liikumispiiranguga territooriumilt või sinna siseneda;
- kes soovib siseneda liikumispiiranguga territooriumile, et osutada seal tervishoiuteenuseid või muid hädaolukorra lahendamiseks vajalikke teenuseid;
- kes transpordib liikumispiiranguga territooriumilt meditsiinilisi proove;
- kes soovib osaleda lähisugulase matustel;
- kes on ühissõiduki juht ühistransporditeenuse osutamisel.

Eriolukorra juht määras liikumispiirangu tagamise Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) ülesandeks ning kohustas vallavalitsustel pakkuda PPAle igakülgselt abi antud ülesande täitmiseks. [24]

16.03.2020 lisas peaminister samad liikumispiirangud lisaks eelpoolmainitud valdadele ka Manija saare territooriumile ja territooriumilt liikumise piiramiseks. Korraldust täiendati ja keeldu ei kohaldata ka:

- isikutele, kelle elukoht on liikumispiiranguga territooriumil, kuid kelle töökoht on väljaspool liikumispiiranguga territooriumit, liikumiseks tööle ilma tagasipöördumise võimaluseta oma elukohta kuni liikumispiirangu kehtetuks tunnistamiseni;
- haigusnähtudeta isikutele, kelle elukoht on väljaspool liikumispiiranguga territooriumit, kuid kelle töökoht on liikumispiiranguga territooriumil, liikumiseks tööle ilma tagasipöördumise võimaluseta oma elukohta kuni liikumispiirangu kehtetuks tunnistamiseni.

Muhu saare ja Saaremaa saare vahel ei kohaldata liikumispiirangut. Täpsemad meetmed kehtestati inimeste elu ja tervise ning ülekaaluka avaliku huvi kaitseks, et viiruse levikut tõkestada. [25] Virtsu sadamasse ja Kuivastu sadamasse püstitas PPA kontrollpunktid, kus asuti peaministri korraldusi täitma. Kontrolliti kõigi, saarte ja mandri vahel liikuda soovivate, sõidukite ja isikute liikumispõhjuseid. Isikuid, kelle suhtes olid liikumispiirangud kehtestatud, ei lubatud liikuda piiratud territooriumile ega sealt lahkuda.

Eriolukorra juhi korraldusega nr 32 kehtestati alates 17.märtsist liikumisvabaduse piirang 14 kalendripäevaks isikule, kellel lubatakse Eesti Vabariigi riigipiiril Eestisse siseneda. Isikul on

Eestisse saabumisest 14 kalendripäeva jooksul keelatud lahkuda tervisedeklaratsioonis või tervishoiuteenuse osutamist tõendavas dokumendis märgitud elukohast või püsivast viibimiskohast. Lahkuda tohtis elukohast või püsivast viibimiskohast haiguse tunnusteta isikudiplomaatiliste esinduste või konsulaarasutuste töötajatel (nende perekonnaliikmetel), rahvusvahelise sõjalise koostöö raames Eestisse saabuvatel välismaalastel, kauba ja reisijateveoga seotud töolistel, tervishoiu või muid hädaolukorra lahendamiseks vajalikke teenuseid osutavatel isikutel, elukohariiki või teise riiki tööle liikuvatel inimestel. [26]

Peaministri korraldus nr 45 „Eriolukorra juhi korraldus seoses liikumisvabaduse piirangute kehtestamisega avalikes kohtades“ võeti vastu 24. märtsil, mis jõustus 25. märtsil. Antud korraldusega keelati avalikus kohas viibida ja liikuda rohkem kui kahel isikul üheskoos. Piirang ei kehtinud koos viibivatele ja liikuvatele perekondadele. Sama korralduse lõike 1 punkt 2 käskis hoida siseruumides (välja arvatud isikute kodudes) ja avalikuks kasutamiseks ette nähtud kohtades, mille all mõeldakse eelkõige kauplusi, väliseid mängu- ja spordiväljakuid, randu, promenaade, tervise- ja matkaradu, parke, ühissõidukeid, teiste isikutega vähemalt kahemeetrist vahemaad, välja arvatud juhul, kui seda ei ole võimalik mõistlikult tagada. [27] Korralduse täitmist hakkas jälgima Terviseameti ametiabi korras Politsei- ja Piirivalveamet (PPA).

Peaministri korraldus nr 46 „Eriolukorra juhi korraldus kaubandusettevõtetes liikumisvabaduse piirangu kehtestamise kohta“ võeti vastu 24. märtsil, mis jõustus 27. märtsil. Liikumisvabaduse piirang ja viibimiskeeld eraldi kaubanduskeskustes võeti vastu, sest rahvarohketes kohtades oli viiruse leviku risk väga kõrge ja seetõttu leiti, et on proportsionaalne piirata nimetatud kohtades isikute liikumist ja koosviibimist. Erisused tehti toidukauplustele, apteekidele, kauplustele, kus müüdi või laenutati abivahendeid ja meditsiiniseadmeid abivahendi kaardi või meditsiiniseadme kaardi alusel, pangakontoritele, telekommunikatsiooniettevõtete müügikohtadele, pakiautomaatidele ja toitlustusasutustele, kus ei toimunud toidu kohapeal tarbimist, vaid toimus üksnes toidu kaasamüük. Seda ka juhul kui neis kohtades oli tagatud sisse- ja väljapääsude juures desinfitseerimisvahendite olemasolu ning kaubanduspinna valdajate korraldatud kontroll kaubandustegevuseks kasutatavates või sellega seotud üldkasutatavates hoonete osades viibimisel liikumispiirang, mille kohaselt tohtis liikuda ringi üksi või kahekesi, hoides teistega vähemalt kahemeetrist vahemaad. Meetmete üle teostas järelevalvet Politsei- ja Piirivalveamet. [28] Kaubanduskeskuste avatud pindadel hakkasid noored kogunema ja vältimaks nende haigestumist ning haiguse edasikandmist kodudesse, ei olnud muul viisil võimalik neid kaubanduskeskuste

avalikest üldkasutatavatest ruumidest eemaldada. Sama probleem tekkis eluheidikutega, kes soovisid kaubanduskeskustes soojas olla.

Peaministri korraldusega nr 52 piirati alates 28. märtsist liikumisvabadust isikutel, kellel oli diagnoositud COVID-19 haigust põhjustav koroonaviirus ja nendega koos elavatel või samas elukohas püsivalt viibivatel isikutel. Nimetatud isikutel oli keelatud lahkuda alates koroonaviiruse diagnoosimisest kuni tervenemiseni oma elukohast või püsivast viibimiskohast. Erandina tohtis terve ja haigustunnusteta lähikondlane täita töökohustusi, kui ta oli tervishoiutöötaja või muid hädaolukorra lahendamiseks vajalikke teenuseid osutav või avalikku ülesannet täitev isik. Väljuda tohtis ka õues viibimiseks ning toidu ja igapäevaseks toimetulekuks hädavajaliku hankimiseks põhjusel, et muul viisil ei ole see võimalik. [29]

Vabariigi Valitsus pikendas 24. aprillil eriolukorda riigis kuni 17. maini. Erinevaid piiranguid ja korraldusi hakkasid Vabariigi Valitsus ja peaminister levendama alates 28. aprillist. Taas tohtis saartel lähikontakti nõudvaid teenuseid pakkuma hakata ning kaubanduskeskustes, toitlustusettevõtetes (sh restoranid, baarid ja kohvikud) ja raamatukogude asukohtades liikuda. Hakati väljastama ühekordseid lube saartele tulemiseks, kuna kinnistute omanikud soovisid oma vara üle vaatamas käia. 4. maist alates tohtisid haigustunnusteta ja terved inimesed, kelle elukoht on väljaspool liikumispiiranguga territooriumit, kuid kelle töökoht oli liikumispiiranguga territooriumil, liikuda tööle ilma tagasipöördumise võimaluseta oma elukohta. Samuti tohtisid saartele liikuda isikud, kelle enda või kelle lähima pereliikme elukoha andmed, lisa-aadress või viibimiskoha aadress oli rahvastikuregistri kande järgi Saaremaa vald, Hiiumaa vald, Vormsi vald, Ruhnu vald, Kihnu vald, Muhu vald või Manija saar. Viimane muudatus tõi endaga kaasa inimeste massilise saartele aadresside registreerimised. 7. mail tunnistas peaminister korraldusega nr 80, 14. märtsil vastu võetud korralduse nr 30 „Eriolukorra juhi korraldus Saaremaa, Hiiumaa, Vormsi, Ruhnu, Kihnu ja Muhu valla ning Manija saare territooriumil liikumisvabaduse piirangute kehtestamise kohta“ kehtetuks. Liikumispiirangud Lääne- Eesti saarte vahel ei kehtinud enam, piirikontroll sadamates ja lennujaamades lõpetati ning alates korralduse jõustumisest 8. mail, taastus tavapärane liiklus.

Vabariigi Valitsuse 16. mai 2020. a korraldusega nr 168 „Eriolukorra väljakuulutamise ja rakendamise seotud Vabariigi Valitsuse korralduste kehtetuks tunnistamine“ tunnistati kehtetuks eriolukord Eesti Vabariigis ja sellega seonduvad korraldused. Korraldus jõustus 18. mail 2020. a, seega alates 18. maist oli eriolukord seoses COVID-19 pandeemiaga Eestis lõppenud.

Esimene COVID-19 pandeemiapuhang Eestis ehmatas riigi elanikke ja ka valitsust, mille tulemina kehtestati lühiajaline eriolukord riigis 12.03.2020-18.05.2020. Kuna pandeemia puhang lokaliseerus peamiselt Saaremaale ja Vabariigi Valitsuse kohaldatud liikumisvabaduste piirangud mõjutasid ennekõike Saaremaa ja Muhu saare ettevõtjaid ja elanikke, siis järgnev uurimus on läbi viidud just Saaremaa suurima erasektori tööandja, Saaremaa Tarbijate Ühistu kaupluse Coop Kaubaait klientide seas.

2 Coop Kaubaait kaupluse kliendirahulolu ja ostukäitumise uuring riikliku eriolukorra ajal

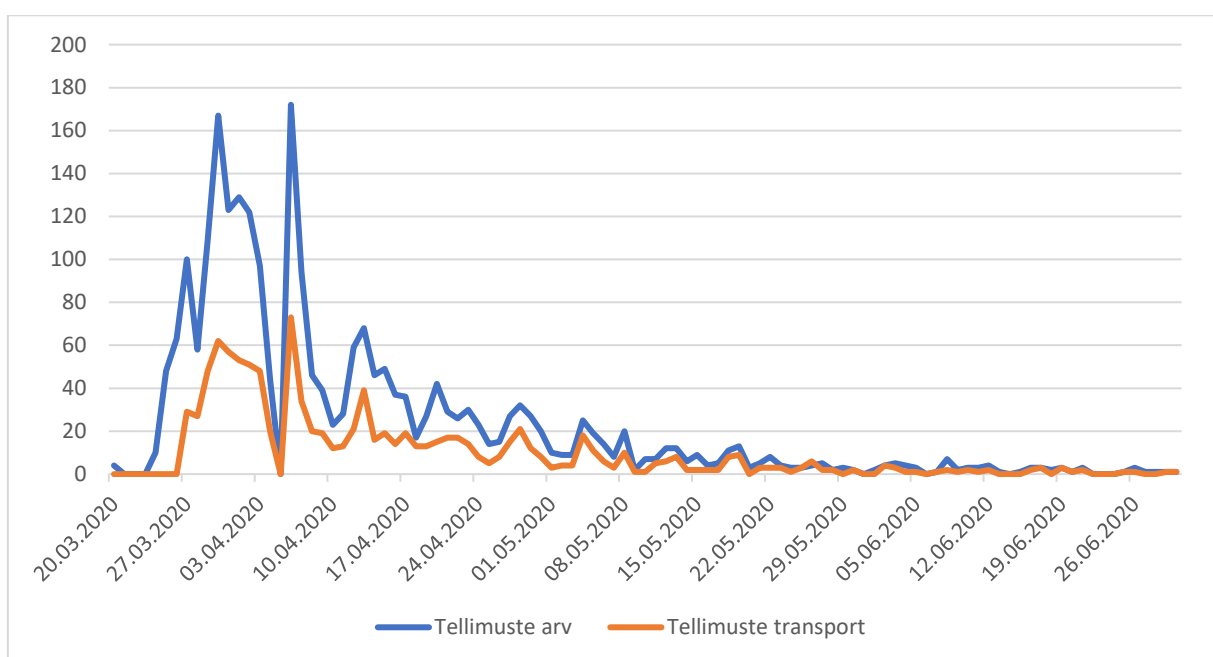
Käesolevas peatükis tutvustatakse uurimisobjekti Coop Eesti jaekaubandusgruppi kuuluvat Coop Kaubaait kauplust ning kaupluse pakutavaid teenuseid. Teises alapeatükis kirjeldatakse uuringu läbiviimise metoodikat. Uurimuse aluseks on Coop Kaubaait kaupluse klientide küsitluses saadud andmed ning vastuste analüüs on välja toodud kolmandas alapeatükis. Viimases, neljandas, alapeatükis võetakse kokku uuringu tulemused ning tehakse autoripoolsed ettepanekud Coop Kaubaait kaupluse teenuste täiendamise vajalikkusest.

2.1 Coop Eesti ja Coop Saaremaa tutvustus

Coop Eesti on Eesti vanim ja suurim, ainult Eesti tarbijatele kuuluv jaekaubanduse valdkonnas tegutsev grupp. Coop Eesti kaubamärgi all tegutseb 19 iseseisvat piirkondlikku tarbijate ühistut, sealhulgas Saaremaa Tarbijate Ühistu, kaubamärgiga Coop Saaremaa. Kokku on Coop Eesti grupis 330 ühistute kauplust, sealhulgas Coop Kaubaait kauplus. 2020. aastal valiti Coop Eesti aasta mainekaimaks suurettevõtteks. [30]

Saaremaa Tarbijate Ühistu loodi 115 aastat tagasi Pöides, kus 1905. aastal asutati Pöide Tarvitajate Ühisus. Ühisuse loomise eesmärgiks ei olnud suure kasumi tootmine, vaid kauba pakkumine odavamalt, kui seda müüsid erakaupmehed. Tugevate meremeestena toodi purjelaevaga kaupa juudi äridest Riiast. Ühisus laienes aastate jooksul üle terve Saaremaa ning 1917. aastal ühistute koostöö arendamiseks asutatud üle- eestilise Eesti Tarvitajateühisuste Liidu liikmeiks hakkasid Saaremaa 17 ühingust 2- Laimjala ja Lümmada (tänapäevane Lümada). Eesti Tarvitajateühisuste Liit nimetati hiljem ümber Eesti Tarbijateühisuste Keskühisuseks (ETK) ja on läbi ajaloo kandnud erinevaid nimesid, kuid siiski püsima jäänud. Alates 2015. aasta novembrist kannab ETK grupp rahvusvahelise ühiskaubanduse kaubamärki Coop Eesti ja liitu kuuluv Saaremaa Tarbijate Ühistu kannab kaubamärki Coop Saaremaa. Suurima erasektori tööandjana Saaremaal kuulub Coop Saaremaa gruppi 25 kauplust üle Saare maakonna, nende hulgas Coop Kaubaait kauplus. Coop Kaubaait kauplus on jaemüügikauplus, kus müüakse toidukaupasid, jooke, tubakatooteid ja esmatarbevahendeid. Coop Kaubaait kauplus asub Kuressaare linnas, Tehnika tn 5 hoones ja on avatud E-R kell 08:00-19:00 ja L-P kell 09:00-17:00. [31]

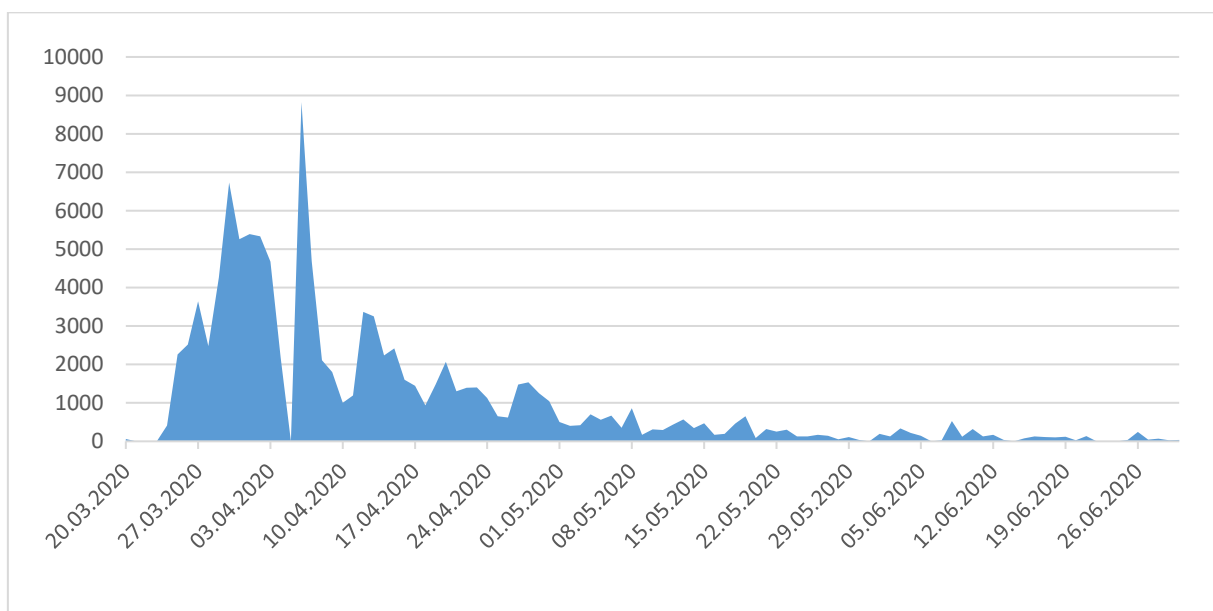
Saaremaal, märtsis alanud lokaalse COVID- 19 pandeemia puhangu tõttu, pidi kauplus kiiresti reageerima Vabariigi Valitsuse eriolukorra korraldustele. Coop Kaubaait kaupluses avati 20. märtsil e-ostukeskkond www.kojukanne.sty.ee, mis elavnes 24. märtsil, mil tehti 10 tellimust ning sellest kuupäevast tõusid tellimused järsult. Kokku tehti Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonnas 2020. a esimesel poolaastal 2407 tellimust, milles oli 109 201 toodet. Kõige rohkem tellimusi tehti 6. aprillil, mil komplekteeriti 172 tellimust päevas. Kojukande teenust kasutati esmakordselt 27. märtsil ja suurim tellimuste transportimine toimus 6. aprillil, mil tehti 73 tellimuse kojukannet. Esimesel poolaastal pakuti tellimuste kojukande transporti kokku 1023 korda, millest 948 korda teostati eriolukorra ajal ajavahemikus 20.03- 17.05. (Joonis 3)



Joonis 3. Coop kaubaait kaupluse e- ostukeskkonna tellimuste ja transporti graafik ajavahemikul 20.03-30.06 (Allikas: autori koostatud Lisas 2 toodud andmete vastuste alusel)

Esimesel poolaastal osteti Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonnast kokku 109 201 toodet, millest 102 860 toodet osteti eriolukorra ajal. Enim tooteid müüdi 6. aprillil, kokku 8822 toodet. (Joonis 4) Enim tooteid komplekteeriti ja tellimusi täideti esmaspäeval, 6. aprillil, kuna pood oli pühapäeviti kinni ning nädalavahetusel esitatud tellimused väljastati esmaspäeval. Samuti võis ostude massi järsult tõsta ka kaupluse müügisaali sulgemine tavakliendile.

Kogu 2020. a esimese poolaasta tellimustest 94,6% teostati Vabariigi Valitsuse kehtestatud eriolukorra ajal, ajavahemikus 20.03- 17.05 (k.a.). Eriolukorra ajal müüdi ka 94% tooteid kogu e-ostukeskkonna poolaasta toodete müügist.



Joonis 4. Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonnas ajavahemikul 20.03-30.06 müüdud toodete arv (Allikas: autori koostatud Lisas 2 toodud andmete vastuste alusel)

Peaministri korraldustega nr 45 ja nr 46 määrati 24. märtsil inimestele liikumisvabaduse piirangud, millede seas oli korraldus hoida siseruumides (välja arvatud isikute kodudes) ja avalikuks kasutamiseks ette nähtud kohtades, teiste isikutega vähemalt kahemeetrist vahemaad. [27] Samuti oli keelatud kaubanduskeskustes viibimine. [28] Ajavahemikul 24.03- 30.03 (1 nädal) tehti läbi Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonna 555 tellimust, kokku müüdi ligikaudu 22 300 toodet, mida komplekteerisid kaupluse töötajad. Kuna Coop Kaubaait kauplusel ei olnud võimalik tagada klientide ja töötajate 2m distantssi, sest klienditeenindajad komplekteerisid e-ostukeskkonna tellimusi, otsustati kauplus mõneks ajaks sulgeda. Kaupluse müügisaal suleti klientide jaoks kaheks nädalaks, ajavahemikul 30.03.-12.04. Kaupluse müügisaali taasavamisest alates (13.04), on kauplus avatud ka pühapäeviti, varem oli Coop Kaubaait kauplus pühapäeviti suletud.

2.2 Metoodika ja valim

Töö eesmärk on välja selgitada klientide teadlikkus Coop Kaubaait teenustest pandeemia ja eriolukorra ajal, kauplusest ostu sooritamise viisid ja kliendi soovid, millist kaupluse pakutavat teenust ja võimalust peetakse oluliseks pandeemia ajal, sellele eelneval ja järgneval perioodil. Uuritud on Coop Kaubaait kaupluse klientide ostu sooritamise viise perioodil 01.01.2020-30.06.2020.

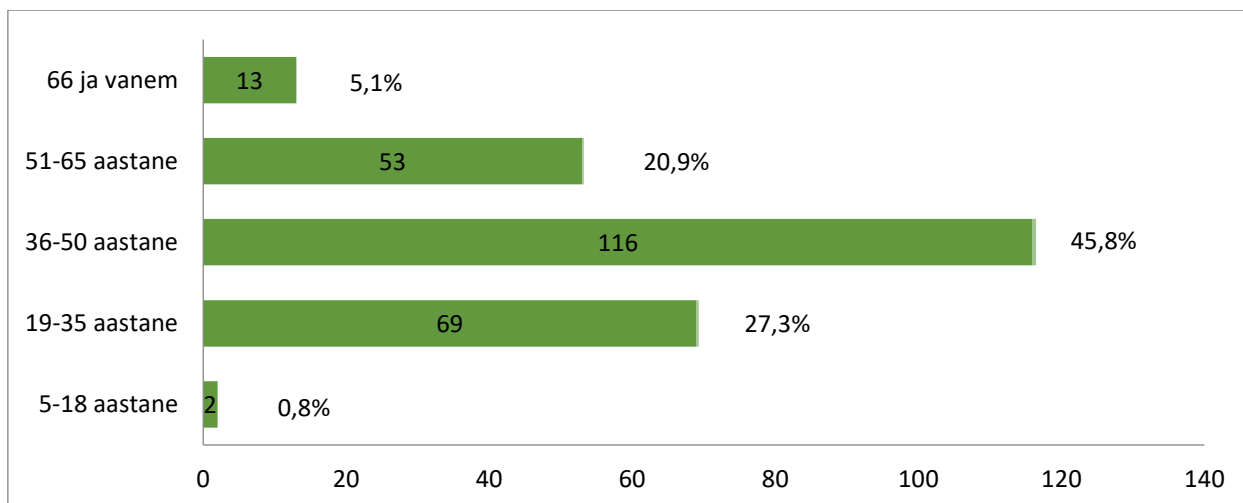
Vajalike andmete kogumiseks diplomitöös, kasutas autor kvantitatiivset uurimismeetodit eesmärgiga saada suhteliselt suurelt hulgalt küsitletavatelt statistiliselt usaldusväärseid andmeid. [32]. Eesmärgi saavutamiseks uurib autor kaupluse 2020. aasta I poolaasta müügiperioodi, mil Coop Kaubaait kauplus reorganiseeris töökorraldust ja muutis kliendile pakutavaid teenuseid. Küsitlus on läbi viidud eesti keeles ja vastajate andmed on anonüümsed. Küsitluse esimese küsimusega on eraldatud vastajad, kes ei ole Kaubaait kauplust külastanud. Käesoleva uuringu raames kokku pandud küsimustik on esitatud töö Lisa 1 Ankeetküsitlus.

Küsitlus koosnes 28-st küsimusest, millest etteantud vastusevariantidega oli 13, avatud vastusega 2, vastusemaatriksina 3, hinnanguskaalaga 2 ja Likert skaalal 8 küsimust. Likert skaala on suhtumisi ja arvamusi uuriva küsimustiku skaala, mis määrab ära teatud väitega nõustumise astme (nt täiesti nõus, pigem nõus, ei ole nõus) [33]. Kõik skaalaküsimused olid esitatud 5- punkti süsteemis, kus „1“ märkis vastaja seisukohti ei ole rahul/ei ole oluline/halb ja „5“ märkis seisukohti väga rahul/väga oluline/suurepärane. Rahulolu hinnangut uurivates küsimustes on lisaks tavapärasele Likert 5- punkti süsteemile lisatud 6. punkt vastusega „ei ole kasutanud“, mis välistab vastajate teadmatusel puhul nr „1“ (ei ole rahul) valiku.

Ankeetküsitlus koostati internetikeskkonnas www.connect.ee, saadud vastuseid töödeldi ja analüüsiti Microsoft Exceli andmetöötlusprogrammis ning tulemusi kirjeldati Microsoft Office Word tekstitöötlusprogrammis.

Ankeetküsitlust viidi läbi ajavahemikus 08.12.2020-12.12.2020 ja seda jagati mugavusvalimina kasutades sotsiaalmeediakanalit Facebook. Küsitlust jagas autor enda sotsiaalmeediakonto lehel ning teistel saarlasi puudutavatel kontode lehtedel (Saaremaa rahvas, Kuressaare, Tööpakkumised Saaremaal jne) ning Saaremaa Tarbijate Ühistu jagas seda enda sotsiaalmeediakontol Coop Saaremaa. Uuritav sihtrühm oli Coop Kaubaait kaupluse kliendid ning küsitluse esimese küsimusega: „Kas Te olete sooritanud oste Coop Kaubaait kauplusest?“ elimineeriti sihtrühma sobimatud vastajad. Küsitlusele vastas 255 inimest, kellest 2 vastas esimesele küsimusele eitavalt, seega kokku on analüüsitud 253 respondendi vastused.

Küsitlusele vastanutest 44 isikut olid meessoost ja 209 naissoost, vastavalt protsentuaalselt 17,4% mehed ja 82,6% naised. Peamiselt, 45,8%, olid vastajad vanusevahemikus 36-50 aastased ning kõige vähem oli vastanute seas alaealisi isikuid (Joonis 5).



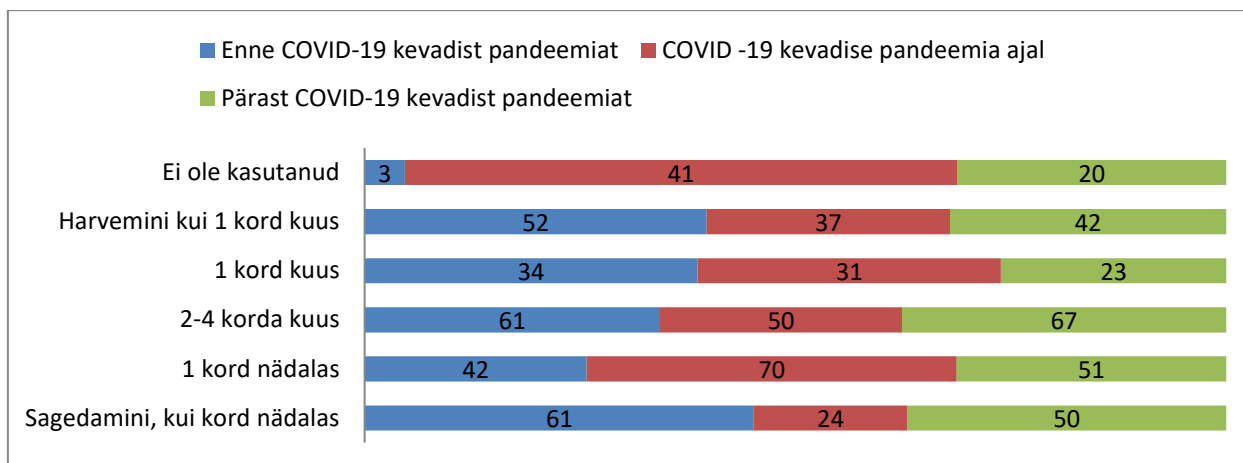
Joonis 5. Küsitluse respondentide vanusevahemik (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Kõigist vastanutest kõige rohkem oli töötajaid 66,4%, kodused või lapsehoolduspuhkusel olid 10,7% ning töötud 8,7%. Lapsi ja pensionäre (nii vanadus- kui töövõimetuspension) osales küsitluses 10,3%. Vastanutest enim oli perekondi, kelle leibkonnas on 4 inimest (26,9%), 2 inimest (22,9%) ja 3 inimest (21,7%). Üksikuid inimesi oli 7,1% ja suurperesid, kus leibkonnas oli 6 või enam isikut, vastas 5,1%.

2.3 Küsitlustulemuste analüüs

Coop Kaubaait kaupluse kliendiks on olnud enne COVID-19 kevadist pandeemiat 246 vastanut, 6 vastanut alustas antud kaupluse külastamist kevadise pandeemia ajal ja üks inimene on kliendiks hakanud pandeemia järgselt, seega ei saa väita, et pandeemiaolukord ja kriis Saaremaal, oleks märgatavalt suurendanud Coop Kaubaait kaupluse kliendibaasi.

Analüüsid andmeid selle kohta, kui tihti klient on kasutanud Coop Kaubaait kaupluse teenuseid enne COVID-19 pandeemiat ja kehtestatud eriolukorda, selle ajal ning järgneval perioodil, nähtub, et pandeemia ajal käidi poes kõige enam 1 kord nädalas. Isikud, kes külastasid seda kauplust enne kevadist pandeemiat sagedamini, kui kord nädalas, muutsid enda ostukäitumist pandeemia ajal, käies poes 71% harvemini ja üks kord nädalas poes käijate arv tõusis eriolukorra ajal 16%-lt 28%-le, mis tähendab seda, et inimesed hakkasid harvemini poes käima. Pandeemia ajal ei kasutanud selle kaupluse teenuseid 16% vastanutest. COVID-19 kevadise pandeemia järgselt ei ole Coop Kaubaait kauplust külastanud 8% vastanutest. Samas kolm vastajat ei ole kasutanud antud kaupluse teenuseid enne COVID-19 kevadist pandeemiat, seega neist isikutest sai kaupluse klient eriolukorra ajal või sellel järgneval perioodil. (Joonis 6)



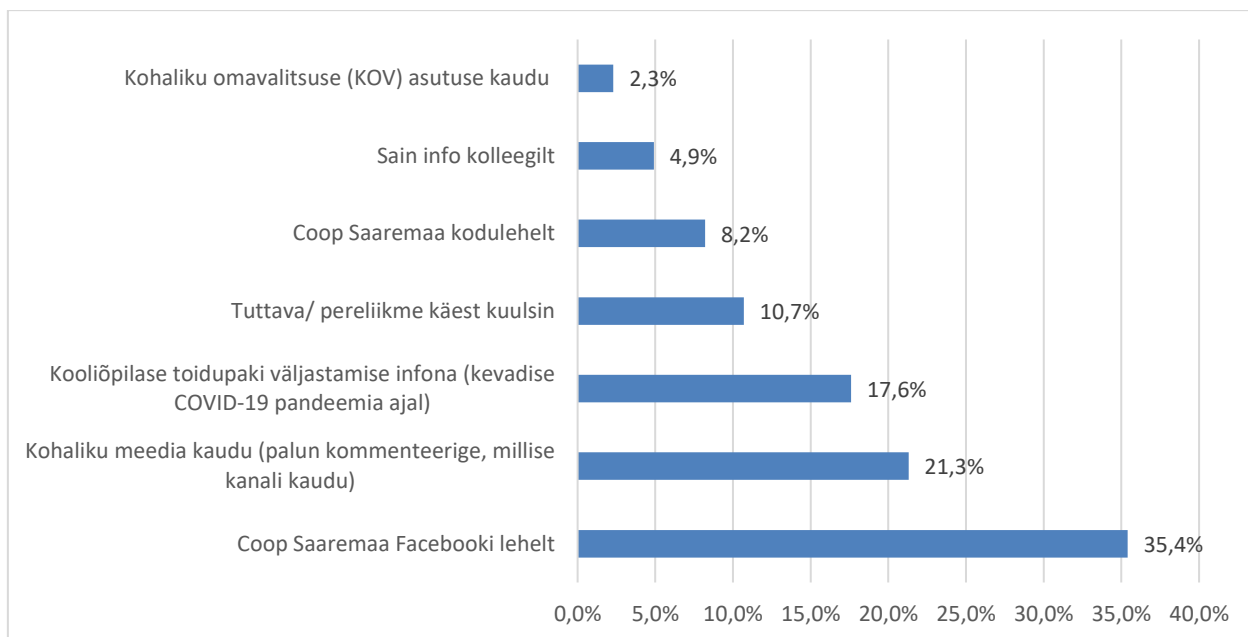
Joonis 6. Coop Kaubaait kaupluse teenuste kasutamise tihedus (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Riikliku eriolukorra ajal reorganiseeriti Coop Kaubaait kaupluse töökorraldust, mille tulemina oli kauplus mõnda aega suletud (31.03.2020-12.04.2020) ja toimis pigem kauba väljastuslaona ning pakuti uusi teenuseid:

- Saaremaa eCoop: tellimisvõimalus kaubale ise järgi tulemisega
- Saaremaa eCoop: tellimisvõimalus kauba kojukandega
- kooliõpilaste toidupakkide komplekteerimine ja väljastamine

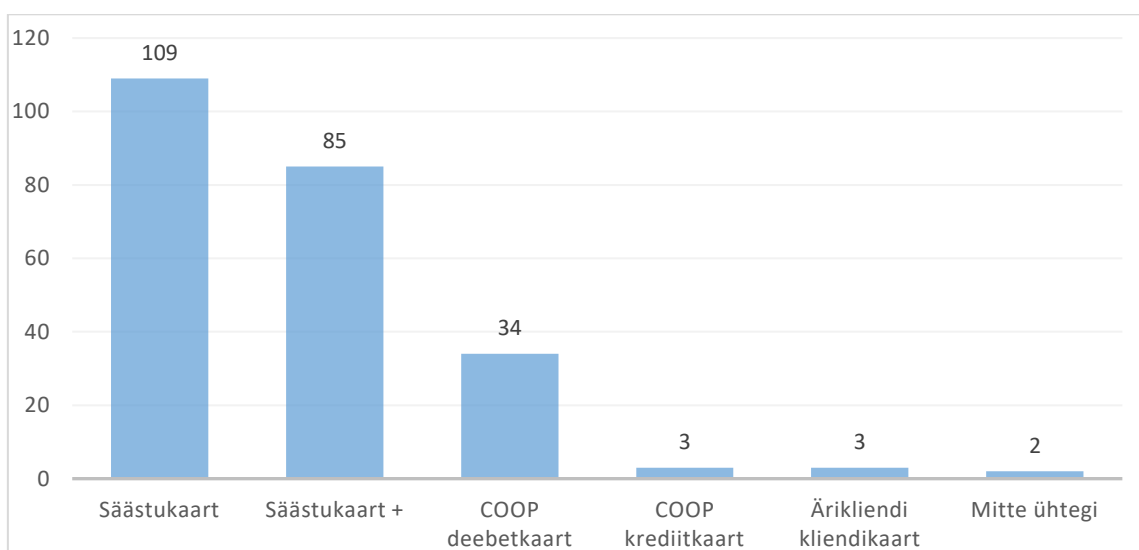
Uutest, pakutavatest teenustest, teadis küsitluse läbiviimise ajal 92,1% vastanuid, kõige vähem teati kooliõpilaste toidupakkide komplekteerimise ja väljastamise teenusest.

Info Coop Kaubaait kaupluse teenuste muutuste kohta liikus klientideni paljudest kanalitest. Enim toodi välja sotsiaalmeediat (Facebook), kust jõudis info lausa 35,4%ni vastanutest. Palju saadi infot ka kohalikust meediast, kokku 21,3%, millest umbes kolmandik oli raadio Kadi ja 2/3 kohalikud ajalehed. Teadmine jõudis 17,6% küsitletavani kooliõpilase kevadise pandeemia aegse toidupaki väljastamise kaudu. (Joonis 7)



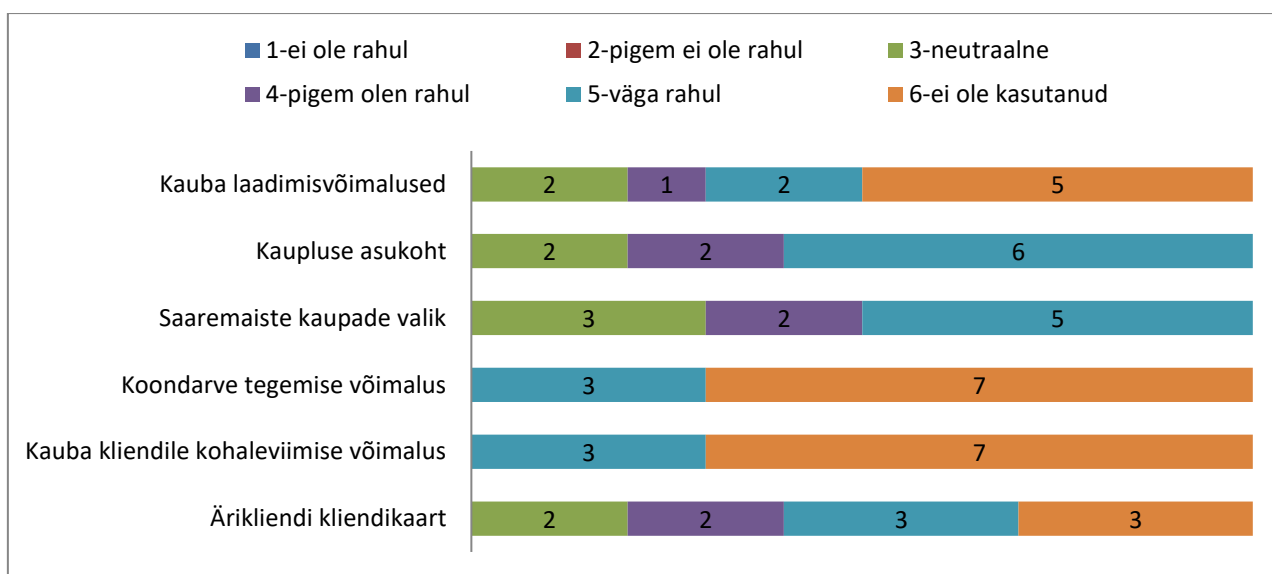
Joonis 7. Info saamine erinevatest kanalitest Coop Kaubaait kaupluse teenuste muutuste kohta (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Ankeetküsitluses esitatud küsimustele, Coop kaupluste kliendistaatuse väljaselgitamiseks, vastas 84,6%, et nad on püsikliendid ja kõigist vastanutest 96% on eraisikust kliendid, ülejäänud 4% küsitletavatest on nii era- kui äriklendid. Seega saab ütelda, et uuring analüüsib peamiselt erakliendi rahulolu ja tema kliendikäitumist. Enim omatakse kliendikaartidest Säästukaarti ja Säästukaart + kaarti. Coop krediitkaarti ja Äriklendi kliendikaarti kõige vähem (Joonis 8). Siiski ei saa teha siit järeldusi Äriklendi kliendikaardi omamise kohta äriklientide seas, kuna vastajate seas oli juriidilise isikuna vaid 10 klienti.



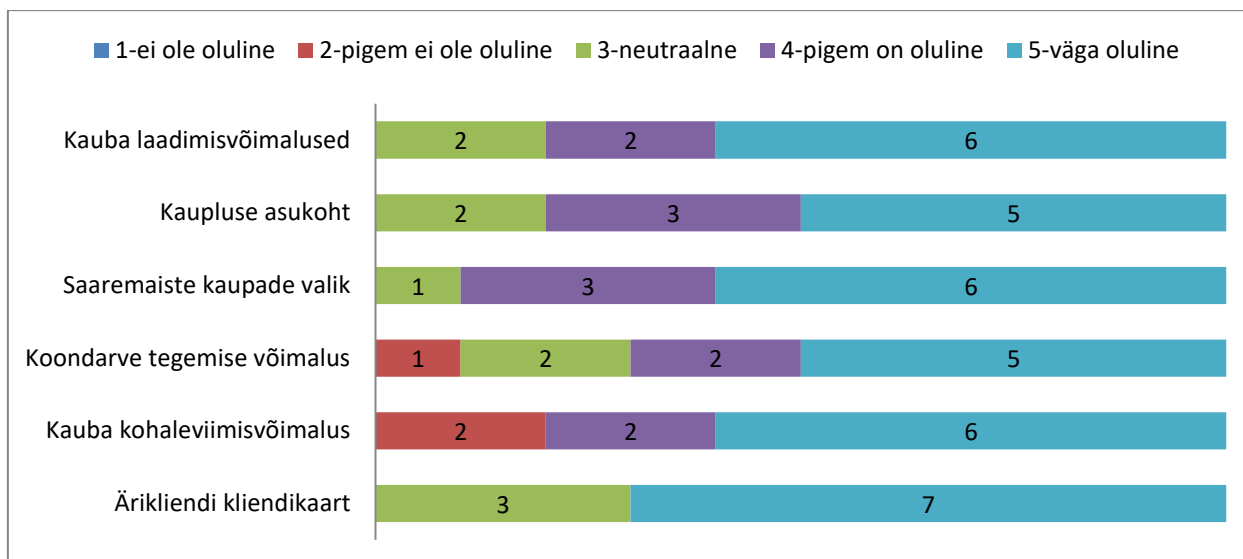
Joonis 8. Coop kliendikaartide omamine (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Ärikliendi rahulolu andmetest (4% kõigist küsitletavatest ehk 10 isikut) selgub, et ärikliendile pakutavatest teenustest koondarve tegemise ja kauba kliendile kohale viimise võimalust ei ole kasutanud 70% vastanutest, kuid kliendid, kes antud võimalusi kasutavad, on teenustega väga rahul. Kauba laadimisvõimalusi ei ole kasutanud 50% vastanutest, 30% on väga rahul või pigem rahul ning 20% vastanuist jääb neutraalsele seisukohale. 60% on väga rahul kaupluse asukohaga ja pooled vastanuist on väga rahul Saaremaiste kaupade valikuga. Teenuseid ja võimalusi, millega rahul ei olda Coop Kaubaait kauplusel ei ole. (Joonis 9)



Joonis 9. Ärikliendi rahulolu hinnang skaalal 1- 6 (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

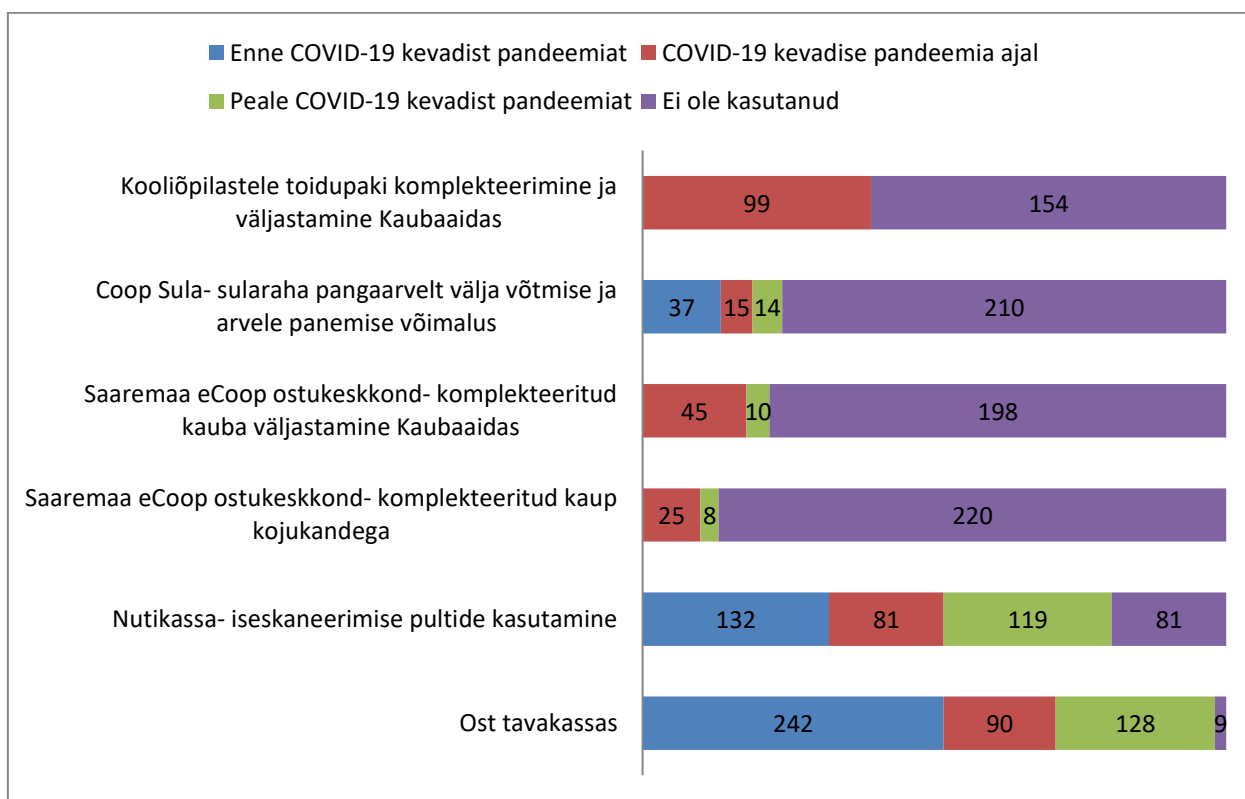
Analüüsisid ärikliendi hinnangut Kaubaait kaupluse teenuste ja võimaluste olulisuse kohta, vastasid 70%, et peavad Ärikliendi kliendikaarti väga oluliseks. 50- 60% vastanuist peavad väga oluliseks kauba laadimise, kauba kliendile kohale viimise ja koondarve tegemise võimalust, samas ka kaupluse asukohta ja Saaremaiste kaupade valikut. 10% vastanuist tunnetab, et koondarve tegemise ja 20% vastanuist, et kauba kohale viimise võimalused pigem ei ole olulised. (Joonis 10)



Joonis 10. Ärikliendi hinnang teenuste ja tegurite olulisusele (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Analüüsid klientide vastuseid küsimusele teenuste kasutamise kohta enne COVID-19 kevadist pandeemiat ja eriolukorda Saaremaal ning selle ajal ning järgneval perioodil, nähtub, et suurem osa vastanud klientidest ei ole kasutanud Coop Kaubaait kaupluse uusi teenuseid. Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas toimus vaid kevadise eriolukorra ajal ning seda teenust ei ole kasutanud 154 vastanut. Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalust kasutati enne kevadist pandeemiat rohkem, kui eriolukorra ajal ja sellele järgneval perioodil, mis on ka tõenäoline, sest antud teenus on Coop kauplustes avatud juba 2018. aasta kevadest [30]. Saaremaa eCoop teenus avati kevadise COVID-19 pandeemia ajal, varasemalt sellist teenust ei pakutud. Saaremaa eCoop teenus pakub kahte võimalust: kauba ostmine kojukandega ja kauba ostmine, komplekteeritud kaubale järeletulemisega kauplusesse. Enim kasutati Saaremaa eCoop teenusest võimalust minna komplekteeritud kaubale ise kauplusesse järgi ning peamiselt kasutati seda teenust just COVID-19 kevadise pandeemia ajal, 45 vastanu poolt. Vastanutest 10 on seda teenust peale kriisi lõppu kasutanud, seega on selle teenuse kasutamine langenud üle nelja korra. Sama tendents on ka Saaremaa eCoop ostukeskkonnas komplekteeritud kauba kojukande teenusega, kus kriisi ajal oli teenuse kasutajate arv vastanutest 25 ja sellele järgneval ajal on langenud 8-le. Nutikassa iseskaneerimise pultide kasutamine on olnud suhteliselt stabiilne kogu uuritava aja vältel ning umbes kolmandik vastanutest ei ole seda tasumise viisi kaupluses kasutanud. Tasumist tavakassas on kasutatud kõigil küsitavatel perioodidel, ent vähem siiski kriisi ajal. Antud jooniselt nähtub, et kriisi ajal sooritati ostutehinguid kaupluses kohapeal 71%, millest 34% sooritati nutikassas ja 37% tavakassas ning 29% ostudest

sooritati Saaremaa eCoop keskkonnas. Eriolukorra järgsel ajal on sooritatud ostutehinguid tavakassas 48%, nutikassas 45% ja Saaremaa eCoop keskkonnas 7% koguostudest. (Joonis 11)



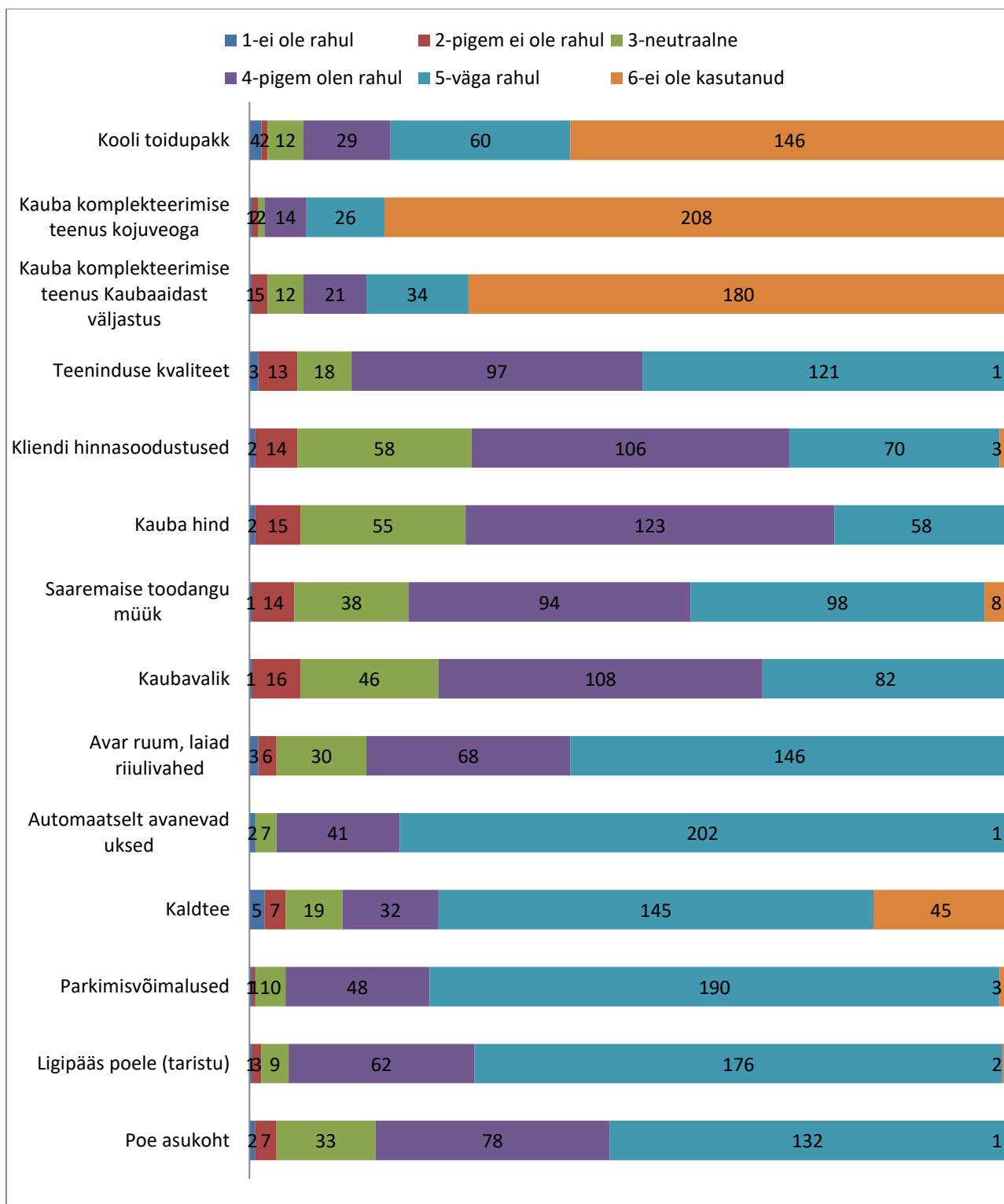
Joonis 11. Teenuste kasutamine COVID-19 kevadise pandeemia ja eriolukorra ajal ja sellele eelneval ning järgneval perioodil (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Klientide rahulolu on analüüsitud erinevate Coop Kaubaait kaupluse tegurite ja võimaluste näol. Selleks on autor kasutanud Likert skaalal 5 punkti süsteemi, kus 1 tähistab vastust „ei ole rahul“ ja 5 „väga rahul“. Et analüüsitavad vastused oleksid tõesed, on lisatud 6. punkt vastusega „ei ole kasutanud“, mis välistab vastajate teadmatuse puhul nr 1 valiku. Küsitud on kaupluse 14 erineva teguri ja võimaluse kohta (Joonis 12). Sama süsteemiga on tehtud ka olulisuse hinnangut andev küsimus (Error! Reference source not found.), kus 1 tähistab vastust „ei ole oluline“ ja 5 „väga oluline“.

Valitud näitajad saab mõlemas tabelis jagada gruppidesse:

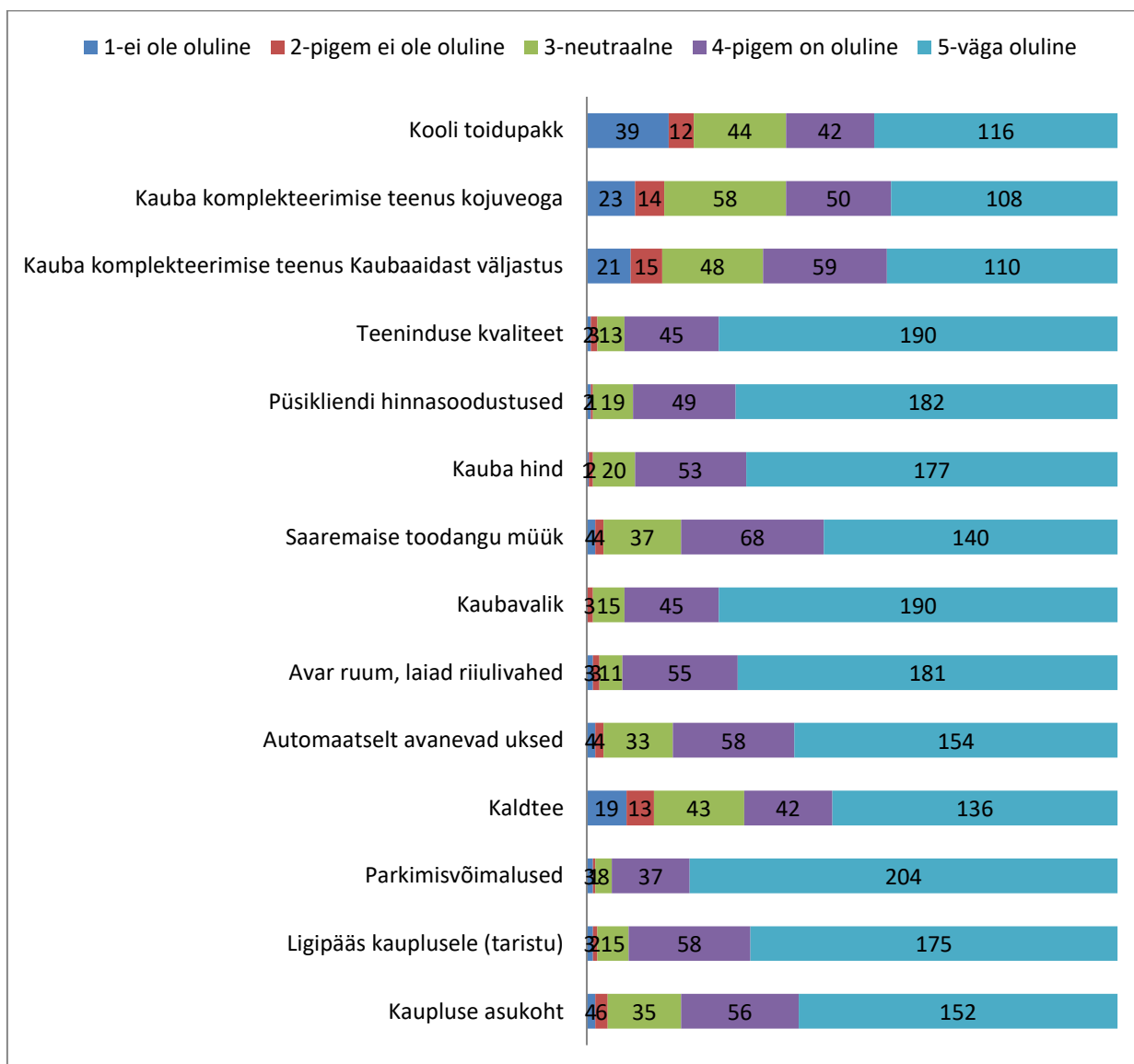
- erinevad teenused ja teenindus
- kaubavalik ja hind kaupluse
- füüsiline asukoht ja omadused.

Analüüsidest Joonis 12 kirjeldatud kliendi rahulolu erinevatest teenustest, teguritest ja teenindusest lähtudes, nähtub, et vastajad on vähe kasutanud kooliõpilaste toidupaki saamise teenust ja Saaremaa eCoop ostukeskkonna teenuseid.



Joonis 12. Kliendi rahulolu Coop Kaubaait kaupluse erinevate võimaluste ja teguritega (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Teenuseid kasutanud vastajatest suurem osa on pakutud võimalustega rahulolevad või neutraalsel arvamusel: 94% kooli toidupaki saajatest, 93% Saaremaa eCoop kauba kojukande teenusega ja 92% Saaremaa eCoop kaubale ise järgitulemise teenusega. Seega saab väita, et kevadise COVID-19 pandeemia ajal Coop Kaubaait kaupluses välja töötatud uute teenuste kasutajad jäid nende teenustega rahule.

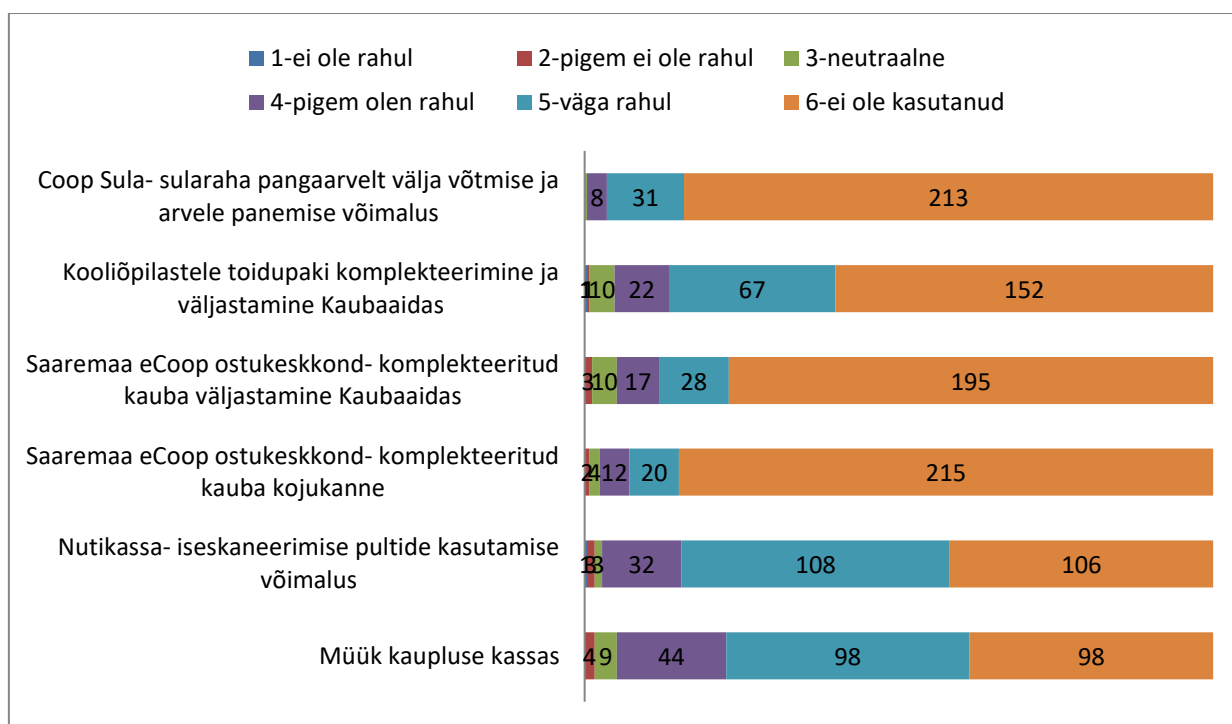


Joonis 13. Klientide olulisuse hinnang Coop Kaubaait kaupluse erinevatele teguritele ja võimalustele (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel).

Teeninduse kvaliteediga on väga rahul 48%, pigem rahul 38% ja neutraalse hinnanguga 7% vastanutest. Kliendi hinnasoodustuste, kauba hinna, Saaremaise toodangu müügi ja kaubavaliku rahulolu on vastanute hinnangul praktiliselt sama, üldise positiivse ja neutraalse hinnanguga on umbkaudu 93% vastanutest. Väike erinevus on kauba hinna suhtes, kus väga rahul hinnang on

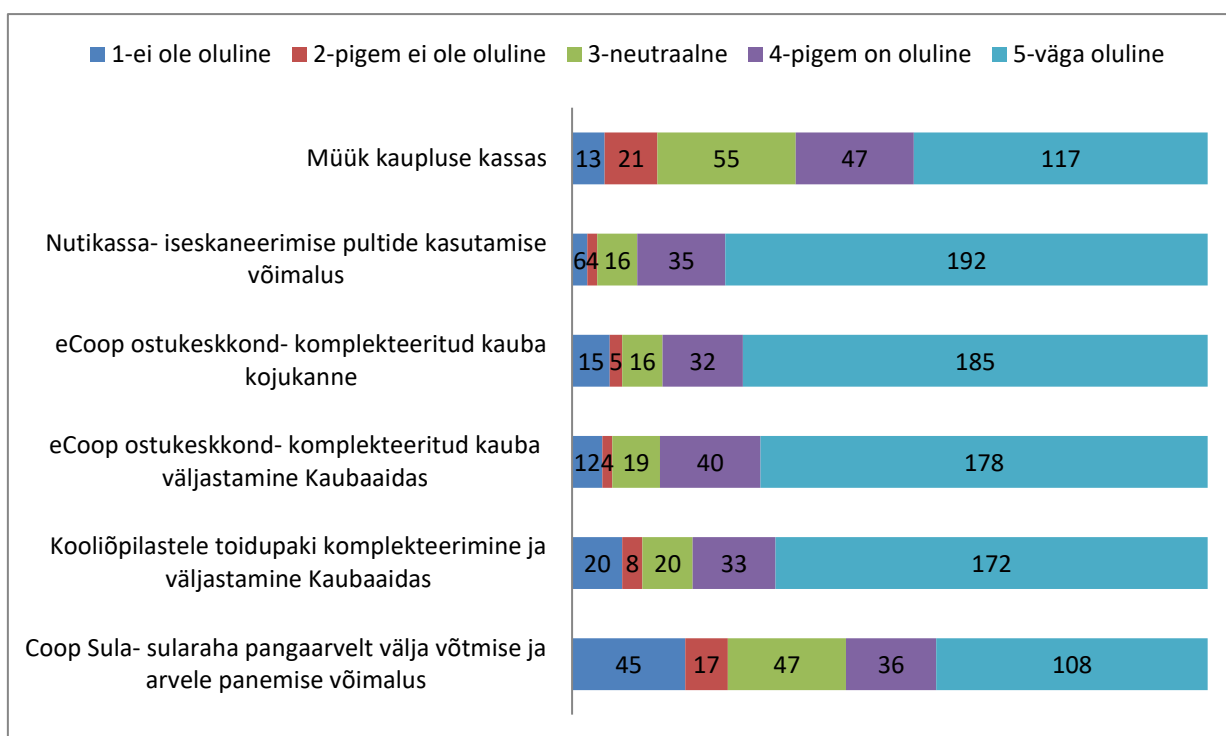
veidi madalam kui samas grupis võrreldud teguritel. Kolmandas grupis on võrreldavad kaupluse füüsiline asukoht ja omadused. Enim erinevaid vastuseid on selles grupis saanud kaldtee. Kaldteed ei ole kasutanud 18% vastanutest ja kaldteed kasutanud isikutest ei ole kaldteega rahul 6%.

Joonis 13 on välja toodud vastajate hinnang Coop Kaubaait kaupluse pakutavate teenuste, tegurite ja võimaluste olulisusele. Tabelis nähtub erisus uute pakutavate teenuste olulisuses võrreldes ülejäänud teguritega. Kooliõpilaste toidupaki komplekteerimise ja Saaremaa eCoop ostukeskkonna teenuseid: kauba tellimine kojukande teenusega ja kauba tellimine kaupale ise järgitulemise võimalusega hinnatakse väga oluliseks umbes 45%, pigem oluliseks 20%, neutraalseks 20% ja mitteolulisteks 15% vastanutest. Teeninduse kvaliteeti peetakse väga ja pigem oluliseks 93% ulatuses. Kauba kategoorias on vastanute hinnang väljatoodud teguritele väga sarnane. Umbes 73% vastanutest hindab väga oluliseks kauba valiku, kauba hinna ja püsikliendi hinnasoodustused. Veidi vähem, 55% vastanuist, hindab Saaremaise toodangu müügi väga oluliseks. Kaupluse füüsilise asukoha ja omaduste tegureist hindab 81% vastanuist kõige olulisemaks parkimisvõimalusi, millele järgneb avar ruum ja laiad riulivahed, 72% vastanuist. Kõige vähem oluline ja neutraalne hinnang on antud kaldteele, kuid arvestades, et kaldteed ei ole kasutanud 18% vastanutest, võib eeldada, et antud hinnangu on andnud just need isikud.



Joonis 14. Klientide rahulolu hinnang Coop Kaubaait kaupluse teenustega COVID-19 pandeemia ajal (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Likerti skaala 5-punkti süsteemi kasutades on Joonisel 14 välja toodud, klientide rahulolu hinnang ja Joonis 15 olulisuse hinnang, Coop Kaubaait kaupluse teenuste tarbimisel COVID-19 kevadise pandeemia ja eriolukorra ajal. Joonis 14 on näha, et küsitluses vastanute seast suur osa inimesi ei ole aktiivselt kasutanud eriolukorra ajal kaupluses pakutavaid teenuseid, eriti Saaremaa eCoop ostukeskkonna teenuseid. Võrreldes vastanute rahulolu hinnangut (Joonis 14) teenuste olulisuse hinnanguga (Joonis 15) on näha, et sõltumata olukorrast, et kevadel ei kasutatud e- ostukeskkonda aktiivselt, peetakse seda väga oluliseks teenuseks pandeemia olukorras, isegi olulisemaks kui müüki kaupluse kassas.

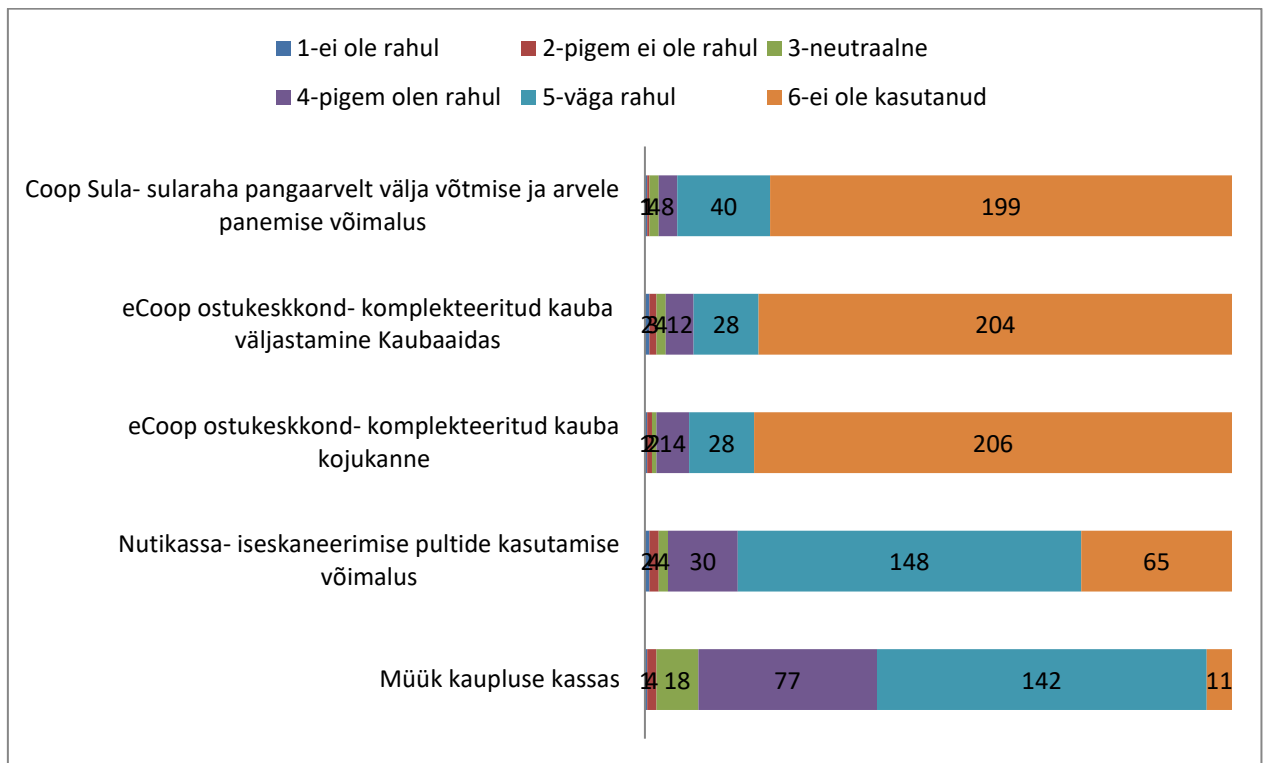


Joonis 15. Klientide hinnangul erinevate teenuste pakkumise olulisus uue pandeemia puhangu korral (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Ka kooliõpilaste toidupaki komplekteerimise ja väljastamise teenust hinnatakse oluliseks, samas peetakse vähem oluliseks Coop Sula teenust (Joonis 15). Analüüsides nende isikute rahulolu, kes eriolukorra ajal kaupluse teenuseid kasutasid, nähtub, et kaupluses käies oldi kohapealse teeninduse ja nutikassa kasutamise võimalusega väga ja pigem rahul. Rahulolematuid kliente oli vastanute seas minimaalselt. (Joonis 14).

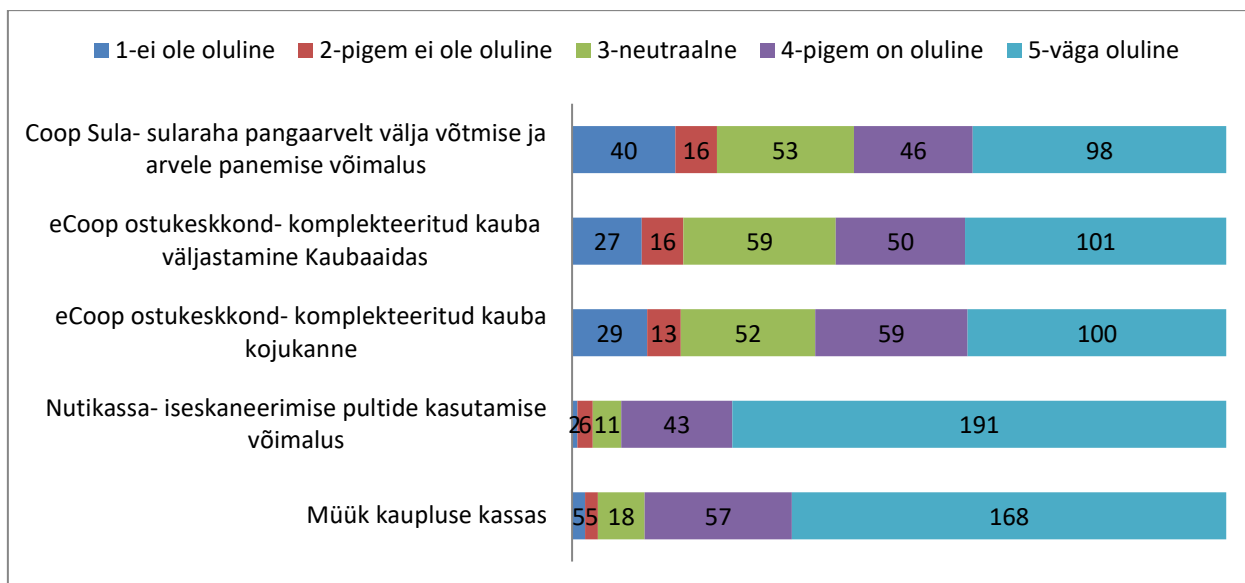
Kliendi rahulolu hinnang Coop Kaubaait kaupluse teenustele tavaolukorras (Joonis 16) on sarnane kliendi hinnangule kaupluse teenuste olulisusega (Joonis 17). Rahulolu hindamisel vastas 80% küsitletutest, et ei ole kasutanud e- ostukeskkonda ja Coop Sula teenust, väga kõrgeks hindab antud

teenuste olulisust tavaolukorras vaid 40% vastanutest. Tavaolukorras väärtustatakse pigem ostlemist kaupluses, kasutades kauba eest tasumist nii tavakassas kui nutikassas. Tavaolukorras nutikassast ostu sooritanud klientidest on pigem ja väga rahul 95% ja tavakassa kasutajatest on pigem ja väga rahul 90% klientidest. E- teenuste kasutajate seas on rahulolu vastavalt Coop Sula ja e-ostukeskkonna kojukande teenuse rahulolu protsent 98 ja e-ostukeskkonna kaubale kauplusesse järgitulemise teenuse rahulolu protsent 82.



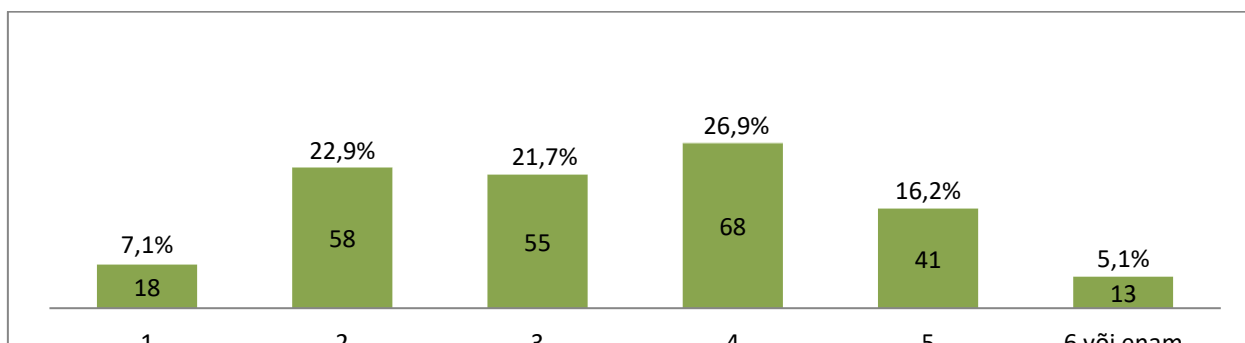
Joonis 16. Klientide rahulolu hinnang Kaubaaida teenustega tavaolukorras (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Hinnanguskaalal 1-5, kus „1“ tähendas halb ja „5“ suurepärane, saadi kõigi Coop Kaubaait kaupluse pakutavate teenuste kompleksi hinnanguks 4,23, seega on veel võimalik teenuseid edasi arendada ja paremaks muuta. Kas Coop Kaubaait kaupluse kliendid soovitaks antud kaupluse teenuseid sõpradele saadi hinnanguskaalal 1-5, (kus tähendas „1“- Ei soovitaks ja „5“ Kindlasti soovitaks) keskmiseks hindeks 4,43, seega võib ütelda, et kaupluse teenustega ollakse siiski väga rahul.



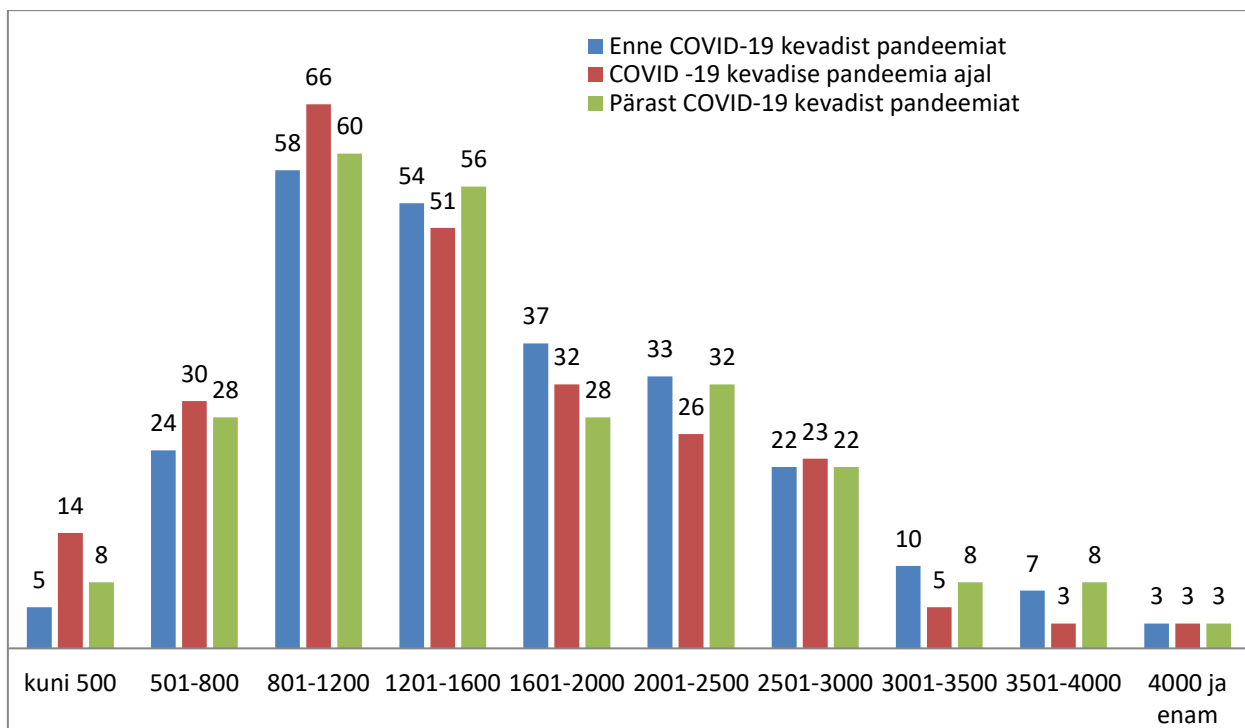
Joonis 17. Coop Kaubaait kliendi hinnang kaupluse teenuste olulisusele tavaolukorras (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Leibkonna suurus Coop Kaubaait kaupluse külastajatel on näidatud Joonis 18. Kahe- ja neljaliikmelised perekonnad moodustavad poole kaupluse klientidest ning 21,7% on kolmeliikmelisi perekondi. Perekonna suurusest sõltub kauba tarbijate arv ja kauba komplekteerimisel ostukorvi suurus.



Joonis 18. Coop Kaubaait kaupluse kliendi leibkonna suurus (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Perekondade netosissetulek näitab inimeste ostuvõimet ja ostuotsustust. Analüüsitud on leibkondade igakuist netosissetulekut COVID-19 Saaremaa pandeemiapuhangu ja eriolukorra ajal ning sellele eelneval ja järgneval perioodil. (Joonis 19)



Joonis 19. Leibkonna igakuine netosissetulek eurodes (Allikas: autori koostatud Lisas 1 toodud andmete vastuste alusel)

Madala sissetulekuga (kuni 1200€) leibkondade netosissetulek tõusis pandeemia puhangu ajal ning langes küll puhangujärgsel perioodil, kuid jäi kõrgemaks võrreldes pandeemiaeelse perioodiga. Sama ei saa aga ütelda kõrgema sissetulekuga leibkondade kohta, kelle netosissetulek oli 1201€ ja enam. Nende sissetulek pigem langes ja jäi väiksemaks võrreldes pandeemiapuhangu eelse ajaga. Kõrge netosissetulekuga (üle 4000€) leibkondade rahaline olukord ei muutunud oluliselt, seoses COVID-19 kevadise pandeemiapuhangu ja riikliku eriolukorraga. (Joonis 19)

2.4 Järeldused ja ettepanekud

COVID-19 pandeemia puhangulainete tõttu on pidanud ettevõtted kõikjal maailmas muutma teenuste pakkumise viise selleks, et praeguses keerulises olukorras püsima jääda. Jaekaubanduse tihedas konkurentsisis esiletõusmiseks ja kliendi hoidmiseks ning tema lojaalsuse võitmiseks on võidujooksu spurt Saaremaal tehtud, kui Coop Saaremaa avas esimese jaekauplusena klientidele toidu- ja esmatarbekauba e-ostukeskkonna ja kojukande teenuse. Vastanutest 59% olid Coop Kaubaait kaupluse teenuste ja võimalustega rahul või ei osanud muudatus- ega parendusettepanekuid teha.

Coop Saaremaa muutis enda töökorraldust vastavalt eriolukorras tekkinud vajadustele ja hakkas esimesena toidu- ja esmatarbe kaupade jaemüüjana enda klientidele pakkuma kauba ostmise

võimalusi läbi e- ostukeskkonna. Kaup komplekteeriti tellimuse alusel kaupluse töötaja poolt ning klient otsustas, kas soovib kaubale ise poodi järgi tulla või tellib kojukande. Märtsi lõpus tõusis e-ostukeskkonna tellimuste arv nii kõrgeks, et kaupluses ei olnud võimalik hoida eriolukorras ettenähtud 2+2 reeglit (2m iga inimese vahel ja maksimaalselt 2 tuttavat inimest koos), seega otsustati kiirelt astuda sammud, et tagada kõigi tervise turvalisus ja müügisaalis enam kliente ei teenindatud. Kauplus pandi kliendi jaoks, kes oli harjunud igapäevatooteid sealt ostma, kinni.

- Uuringus vastanud soovisid siiski, et kauplus jääks avatuks ka eriolukordade ajal ja võimalusel isegi pikendataks kaupluse lahtioleku aega.
- Käesolevas uuringus nähtub, et kiirelt muudetud teenustest oleks võinud infot rohkem ja jõulisemalt jagada. Mitmed küsitlusele vastanud, said kaupluse teenuste muudatustest teada alles läbi antud uuringu. Avatud küsimustes toodi korduvalt välja, et infot läbi kohaliku meedia nii raadio Kadi kui ajakirjanduse ning ka sotsiaalmeedia, oleks võinud rohkem olla. Mitmeid uusi teenuseid ei ole kliendid kasutanud, kuigi loodud e-ostukeskkond toomis ja oleks teinud elanike elu lihtsamaks.

Toimiva e- ostukeskkonna miinusena toodi vastustes välja teenuse pakkumuse raadiuse- Kuressaare linn ja selle lähiümbrus 15 km piires. See ei rahuldanud mitmeid küsitluses osalenuid, kuna nendeni kojukannet ei teostatud. Antud probleem on Coop Saaremaal lahendatud ning kojukanne toimub üle Saaremaa ja Muhu saare. Vastanute seas oli ka isikuid, kes ei olnud rahul kauba komplekteerimise ja kojukande kiirusega (mitmepäevased viivitused). Komplekteeritud kauba säilivusaeg sai kriitikat, kuna osade toiduainete säilivustähtajad olid väga lähedal. Antud probleemile pöörati ka klientide poolt koheselt tähelepanu ning komplekteerijad hakkasid rohkem jälgima toiduainete säilivustähtaegasid. Paljud kliendid, kes siiski kasutasid kauba komplekteerimise ja kojukande teenuseid, olid pakutavaga ääretult rahul ja kiideti nii kullerit kui ka külmutatud kauba külmununa kohale jõudmist.

Kuigi uusi Saaremaa eCoop teenuseid tarbisid vastanud vähe, siis hinnati nende vajalikkust pandeemia puhangu ja kriiside korral väga kõrgeks. Selleks, et kliendid Saaremaa eCoop teenuseid kasutada saaksid, on riigis loodud väga head tingimused, kuna interneti levi on laialdaselt kättesaadav. Hetkeolukorras, kus COVID-19 pandeemia puhang Eestis terviklikult on hullem, kui see oli kevadel, on tõenäosus, et tänased kliendid on Saaremaa eCoop teenustest palju teadlikumad ning hakkavad neid teenuseid kasutama enam. Täna on Coop Saaremaa välja töötanud Saaremaa eCoop ostukeskkonna, kus toimivad püsikliendi soodustused ning kojukanne

toimub teatud tingimustel üle kogu Saaremaa ja Muhu saare. Siiski peab Coop Saaremaa jõulisemalt pakutavaid teenuseid turundama, et jõuda e-teenustega uute klientideni.

Küsitluses kasutatud avatud küsimuste vastustes, tõid vastajad välja palju erinevaid teenuseid ja tegureid, mida nad sooviksid Coop Kaubaait kauplusest osta või kasutada, et välistada konkureeriva ettevõtte juurde minemist. Peamised klientide soovid ja ettepanekud Coop Kaubaait kauplusele olid järgmised:

- sooja toidu, soojade pagaritoodete ja valmis kuuma kohvijoogi ning värsket mahla pressimise ning kaasaostmise võimalused. Eelpoolkirjeldatud tooteid peavad kliendid ostma minema Coop Tooma või Coop Rae kitsastesse kauplustesse, kuhu ka ligipääs on keeruline. Kui sooja toitu ja kohvi saaks osta Coop Kaubaait kauplusest, siis eelistaksid nad need ostud sooritada just Kaubaaidast, kuna kaupluse asukoht, sellele ligipääs ja ruumide avarus, on väga tähtsad ostukoha otsustuse osas;
- värsket kala- ja lihatoodete ning külmtoodete letid, kus saaks kaalu järgi lahtist kaupa osta;
- Saaremaa köögi toodete ja erinevate kondiitritoodete tellimise võimalus;
- poe territooriumile õue jahekapid või pakiautomaadid tellitud ja eelnevalt kaupluse töötajate poolt komplekteeritud kauba kättesaamiseks/väljastamiseks, et klient saaks ise oma kauba sealt välja võtta;
- komplekteeritud kauba üleandmine ja kauba eest tasumine kontaktivabalt kliendi sõiduki juures parklas;
- kaupluse kassade asukohtasid või sissepääse tuleks muuta viisil, et poodi sisenevad ja sealt väljuvad kliendid ei puutuks kokku;
- iseteeninduskassas soovitakse sularahaga tasumise võimalus;
- iseteeninduskassasse kliendi dokumendi tuvastamise süsteem, et müüja ei peaks käima kontrollimas isikute vanust teatud tooteid ostes;
- Coop mobiiliäpi loomine, et klient ei peaks teiste kasutatud iseskaneerimispuulte puutuma;
- tualettruumi kasutamise võimalus.

Müüdavate toodete seas võiks klientide arvates olla veel:

- rohkem kohaliku (Saaremaise) kauba artikleid;
- postmargid, -kaardid ja -ümbrikud;
- lotopiletid;
- enamlevinud käsimüügiravimid esmaabi andmiseks.

Toodete ja teenuste hinnapoliitikas võiks pikaajsetele püsiklientidele pakkuda suuremaid soodustusi ja soodsamaid hindu kui konkurentidel.

Pandeemia, eriolukorra ja kriiside korral soovitakse:

- et kauplus oleks avatud ning kaupluse lahtioleku ajad võiksid olla paindlikumad või pikemad, näiteks ühel päeval avatud varahommikul, teisel jälle hilisõhtul, nii saaks hajutada kliendimasse;
- tehtud muudatustest jõulisemat teavitust;
- klientide maskikandmise ja kehatemperatuuri kontrolle;
- vajadusel tasuta maski andmist kliendile, kellel ei ole maski kaasas;
- et kojukande teenus pandeemia ajal oleks soodsam või teatud juhtudel isegi tasuta (läbirääkimise küsimus teenuse tasu osas näiteks kohaliku omavalitsusega);
- et kojukanne maapiirkondadesse toimuks kiiremini.

Eriolukorras kiirelt loodud esialgselt e-ostukeskkonda www.kojukanne.sty.ee Coop Saaremaa eriolukorra järgselt ei reklaaminud teadlikult ning kliendid pöördusid tagasi oste tegema kaupluse müügisala, mida näitab antud töös ka Joonis 3. Täna on Coop Saaremaa üle läinud uude e-ostukeskkonda www.saaremaa.ecoop.ee, mis on edukalt töösse rakendatud ning kauba kojukanne toimub kõikjale üle Saare- ja Muhumaa. Ostukeskkonna pidev arendamine, selle turundamine ja kliendibaasi suurendamine on üks Coop Saaremaa igapäevastest tegevustest. Lähtuvalt antud uuringust saadud klientide vastustest ja ettepanekutest, on see ka klientide seas üha populaarsust koguv. Praeguses pandeemiaolukorras on e-ostukeskkonnast jaekaupade ostmise võimalus ja kojukande teenus klientide seas üha enam hinnatud.

Erinevaid ettepanekuid Coop Kaubaaida teenuste ja kaubavalikute osas on käesolevas töös välja toodud palju ja töö autor usub, et Eesti suurima jaekaubandusgrupi liikmena ning Saaremaa suurima erasektori tööandjana, analüüsib Saaremaa Tarbijate Ühistu töös väljatoodud ettepanekuid ja võimalusel täidab klientide soove.

Kokkuvõte

Taas on tõusetunud probleem seoses Eestis uuesti levima hakanud COVID-19 haigusega ja pandeemialainega. Ennetamaks Saaremaa elanike muret, kas ja kuidas soetada eluks vajalik toitu ja esmatarbekaupu, on antud uurimus ühtpidi infoallikaks Coop Kaubaait kaupluse klientidele uute teenuste loomise kohta ja samas Saaremaa Tarbijate Ühistule andmete kogumiseks kliendi soovide, vajaduste ja ettepanekute kohta.

Lõputöö eesmärkideks olid püstitatud Coop Kaubaait kaupluse klientide teadlikkuse ja rahulolu väljaselgitamine kaupluse pakutavatest teenustest ning kliendi ostukäitumise muutused ja kliendi ootused ning hinnangud teenuste olulisuse kohta COVID-19 kevadise pandeemia ning riikliku eriolukorra ajal.

Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi kliendiküsitluse, milles uuris 2020. aasta I poolaasta müügiperioodi, mil Coop Kaubaait kauplus reorganiseeris töökorraldust, sulges kaheks nädalaks kaupluse müügisaali ja muutis kliendile pakutavaid teenuseid. Töös on analüüsitud Coop Kaubaait kaupluse klientide vastuseid, mis on kokku kogutud läbi ankeetküsitluse ajavahemikul 08.12.2020-12.12.2020. Uuringus on analüüsitud kokku 253 respondendi vastused.

Saaremaal, märtsis alanud lokaalse COVID-19 pandeemia puhangu tõttu, pidi kauplus kiiresti reageerima Vabariigi Valitsuse eriolukorra korraldustele. Coop Kaubaait kaupluses avati 20. märtsil e-ostukeskkond www.kojukanne.sty.ee, mis on tänaseks üle läinud uude e-ostukeskkonda www.saaremaa.ecoop.ee. Rahulolematud oldi eriolukorra ajal e-ostukeskkonna Kuressaare kesksusega, kuna kauba kojukanne toimus vaid Kuressaares ja selle lähiümbruskonnas. Uus e-ostukeskkond on edukalt töösse rakendatud ning kauba kojukanne toimub kõikjale üle Saare- ja Muhumaa, seega on Coop Saaremaa uue teenuse peamise probleemi tänaseks lahendanud.

Vastanute andmetest selgub, et Coop Kaubaait kaupluse kliendid ei teinud kevadise riikliku eriolukorra ja COVID-19 pandeemia ajal väga suuri ostukäitumise muutusi. Mitmed kliendid ei olnud teadlikud teenuste muutustest ja võimalustest eriolukorra ajal. Samas need kliendid, kelleni oli lisandunud teenuste info jõudnud ja kes pakutavaid teenuseid kasutasid, olid saanud teenusega väga rahul. Väga kõrgelt hinnatakse kaupluse asukohta, ligipääsetavust ja parkimistingimusi. Kojukande hinda peetakse kõrgeks, kuid teenuse sisuga ollakse väga rahul, eriti nüüd, kui Saaremaa eCoop ostukeskkonnas kehtivad ka püsikliendi soodustused.

Uuringu tulemusena selgus, et vastanutest 59% olid Coop Kaubaait kaupluse teenuste, tegurite ja võimalustega väga rahul või ei osanud muudatus- ega parendusettepanekuid teha. Klientide ettepanekud kauba ja teenuste muutmise kohta, on välja toodud lõputöö järelduste ja ettepanekute peatükis. E- ostukeskkonnas sooritatud ostude ja tellimuste analüüsi alusel selgub, et eriolukorra, kriisi või pandeemia puhangu ajal, on kauba ostmine läbi e-ostukeskkonna ja kojukande teenus aktiivselt kasutuses ja väga kõrgelt hinnatud.

SUMMARY

SURVEY OF CUSTOMER SATISFACTION AND PURCHASING BEHAVIOR DUE TO CHANGES IN COOP KAUBAAIT STORE SERVICES DURING THE NATIONAL EMERGENCY SITUATION

Dairi Alliku

Keywords: COVID-19, pandemic, customer service, services marketing, national emergency situation

This thesis is written in Estonian and consists of 39 pages. It has 2 main chapters, 19 figures, 2 tables and 2 appendices. There are 34 different sources.

Coop Estonia is Estonia's oldest and biggest group in retail trade. Saaremaa Consumer Cooperative (Saaremaa Tarbijate Ühistu) is a member of Coop Estonia and bears the trademark Coop Saaremaa. As the largest private sector employer in Saaremaa, the Coop Saaremaa owns 25 stores across Saare County, including the Coop Kaubait store. The Coop Kaubait store is a retail store that sells groceries, beverages, tobacco products and essentials.

The aim of the thesis is to find out the customers' awareness of the services of the Coop Kaubait store, the ways of making a purchase from the store and the customers' wishes during the national emergency situation of COVID-19. The task is to find out the customers' satisfaction and assessments of which service, store factor or opportunity offered by the store is considered important.

To achieve the aims of the given thesis the author conducted a questionnaire which consisted of 28 questions, of which there were 13 questions with predefined answer options, 2 with an open answer options, 3 with an answer matrix, 2 with an evaluation scale and 8 questions on the Likert scale. The analysed results of the conducted survey provide basis for conclusions and suggestions on how Coop Kaubait store could improve its services and factors.

The given thesis consists of two major chapters. In the theoretical part of the thesis the author focuses on the factors influencing consumer behavior - the processes of providing the retail service,

the customer and his purchasing decision process, and customer satisfaction. Also is given an overview of the COVID-19 outbreak in the world and in Estonia. The empirical part of this thesis provides an overview of the services of Coop Kaubait store and explains the research methodology. Conclusions and suggestions are made based on the analysis of the questionnaire.

The survey revealed that 59% of the respondents were very satisfied with the services, factors and opportunities provided by the Coop Kaubait store and they could not suggest any changes nor improvements. Based on the analysis of purchases and orders made in the e-shopping environment, it turns out, that during an emergency, crisis or pandemic outbreak, the purchase of goods, through the e-shopping environment and home delivery service, is actively used and highly valued.

Viidatud allikad

- [1] K. Rüütel, L. Panov, O. Sadikova, J. Epštein, H. Sepp ja H. M-A, „COVID-19 epidemioloogiline ülevaade. 2020. aasta I poolaasta,“ Terviseamet, Tervise Arengu Instituut, Tallinn, 2020.
- [2] Riigikogu, „Kaubandustegevuse seadus ; RT I, 13.03.2019, 78,“ 15. 03. 2019. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019078>. [Kasutatud 06 01 2020].
- [3] A. Siimon, KAUBANDUS Põhimõisted ja -seosed, Tartu: AS Atlex, 2014.
- [4] K. Tamm, Kaubagruppide juhtimise kasutamine jaekaubandus- ja tootmisettevõtte koostöös., Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2005.
- [5] R. M. Burton, B. Obel ja D. D. Håkonsson, Organizational Design. A Step by Step Approach. Fourth Edition, Padstow: TJ International Ltd, 2021.
- [6] P. Kotler, D. C. Jain ja S. Maesincee, Muutuv turundus, Harvard: Harvard Business School Press, 2002.
- [7] „Eesti õigekeelsussõnaraamat,“ 28 12 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.eki.ee/dict/qs/index.cgi?Q=klient&F=M>.
- [8] A. Kuusik, K. Virk, K. Aarna, L. Sepp, M. Seppo, T. Mehine ja I. Printhal, Teadlik turundus, Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2010.
- [9] C. Grönroos, Service Management and Marketing: managing the service profit logic/ Fourth Edition, Chichester, UK: John Wiley & Sons Ltd, 2015, pp. 271-274.
- [10] P. Kotler, Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. 80 mõistet, mida iga juht peaks teadma, Tallinn: Eesti Ekspressi Kirjastuse AS, 2003.
- [11] R. W. Lucas, Customer Service. Skills for Success. Fifth edition, New York: Mc-Graw HillCompanies Inc, 2012.
- [12] J. Gutsche, Kuidas kasutada kaost, Tallinn: Helios kirjastus, 2009.
- [13] Terviseamet, „Mis on COVID-19,“ Terviseamet, 27. 12. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.terviseamet.ee/et/mis-covid-19>. [Kasutatud 227. 12. 2020].
- [14] W. H. Organization, "WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020," WHO, 11. 03. 2020. [Online]. Available:

- <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>. [Accessed 07 01 2021].
- [15] Vikipeedia, „Pandeemia,“ Vikipeedia- Vaba entsüklopeedia, 22. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://et.wikipedia.org/wiki/Pandeemia>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [16] European Centre for Disease Prevention and Control, "Resurgence of reported cases of COVID 19 in the EU/EEA, the UK and EU candidate and potential candidate countries," European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC), 02. 07. 2020. [Online]. Available: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/rapid-risk-assessment-resurgence-reported-cases-covid-19>. [Accessed 07. 01. 2021].
- [17] S. Shah, Pandeemia: koolerast tulevikuvirusteni, Tallinn: AS Äripäev, 2020.
- [18] Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus, „Koroonakaart,“ Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (TEHIK), 30 06. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://koroonakaart.ee/et>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [19] K. Kalmus ja R. Vinni, „Koroonaviiruse tõid Saaremaale Itaalia võrkpallurid,“ *Saarte Hääled*, p. 1, 12. 03. 2020.
- [20] Terviseamet, „Koroonaviiruse andmestik,“ Terviseamet, 30. 06. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.terviseamet.ee/et/koroonaviirus/koroonakaart>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [21] Vabariigi Valitsus, „Eriolukorra väljakuulutamise Eesti Vabariigi haldusterritooriumil; RT III, 13.03.2020, 1,“ 12. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/313032020001>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [22] Vabariigi Valitsus, „Eriolukorra väljakuulutamise Eesti Vabariigi haldusterritooriumil; RT III, 24.04.2020, 7,“ 24. 04. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/324042020007>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [23] Vabariigi Valitsus, „Eriolukorra meetmete rakendamine; RT III, 14.03.2020, 1,“ 13. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/314032020001>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [24] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus Saaremaa, Hiiumaa, Vormsi, Ruhnu, Kihnu ja Muhu valla territooriumil liikumisvabaduse piirangute kehtestamise kohta; RT III, 14.03.2020, 5,“ 03. 14. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/314032020005>. [Kasutatud 07. 01. 2021].

- [25] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus Saaremaa, Hiiumaa, Vormsi, Ruhnu, Kihnu ja Muhu valla ning Manija saare territooriumil liikumisvabaduse piirangute kehtestamise kohta; RT III, 16.03.2020, 4,“ 16. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/316032020004>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [26] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus liikumispiirangu kehtestamiseks pärast riigipiiri ületamist; RT III, 16.03.2020, 7,“ 17. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/316032020007>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [27] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus seoses liikumisvabaduse piirangute kehtestamisega avalikes kohtades; RT III, 24.03.2020, 6,“ 25. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/324032020006>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [28] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus kaubandusettevõtetes liikumisvabaduse piirangu kehtestamise kohta; RT III, 26.03.2020, 8,“ 27. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/326032020008>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [29] Peaminister, „Eriolukorra juhi korraldus liikumisvabaduse piirangu kehtestamiseks COVID-19 haigust põhjustava koroonaviiruse diagnoosiga isikutele ja nende isikutega koos elavatele või samas elukohas püsivalt viibivatele isikutele; RT III, 26.03.2020, 7,“ 28. 03. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/326032020007>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [30] Coop Eesti, „Coop valiti Eesti mainekamaks ettevõtteks,“ Coop Eesti, 13 12 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.coop.ee/coop-valiti-eesti-mainekamaks-ettevotteks>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [31] Coop Saaremaa, „Coop Saaremaa,“ Coop Saaremaa, 12 12 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://coopsaaremaa.ee>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [32] R. Sirkel, Turundusuuring, Tallinn: AS Kirjastus Ilo, 2001, p. 55.
- [33] Eesti Keele Instituut ja Eesti Keele Instituut, „Likerti skaala,“ www.eki.ee, 13. 12. 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <http://www.eki.ee/dict/haridus/index.cgi?Q=Likerti%20skaala>. [Kasutatud 07. 01. 2021].
- [34] J. Peaminister Ratas, „RT III, 14.03.2020, 5,“ 14 märts 2020. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/314032020005>.
- [35] A. Siimon, Kaubandus Põhimõisted ja -seosed, Tartu: AS Atlex, 2014.

Lisa 1 Ankeetküsitlus

Coop Kaubaait kaupluse teenuste ja kliendibaasi muutused seoses kevadise COVID-19 pandeemia ja kriisiga

Hea uuringus osaleja!

Järgnev küsimustik on koostatud TTÜ Mereakadeemia Meremajanduse keskuse ettevõtlus- ja elamusmajanduse III kursuse tudengi diplomitöö raames.

2020 aasta kevadise COVID-19 pandeemia ja kriisi ajal muudeti Coop Kaubaait kaupluse töökorraldust ja seal pakutavaid teenuseid. Uuringu eesmärk on välja selgitada Kaubaaida kliendi teadlikkus pakutavatest teenustest, kliendi lojaalsus ja rahulolu seoses kaupluse teenuste ümberkorraldusega.

Küsitlus on mõeldud Coop Kaubaait kaupluse teenuseid kasutavale kliendile ja kauba tarbijale.

Uuring on anonüümne ja saadud tulemusi käsitletakse üldistatud kujul.

Uuringus osalemise eest loositakse kahele vastanule tänutäheks Saaremaised üllatustooted.

Küsitluse vastamine võtab aega kuni 10 minutit.

Ette tänades,

Dairi Alliku

1. Kas Te olete sooritanud oste Coop Kaubaait kauplusest (edaspidi Kaubaait) või tarbinud Kaubaaida teisi teenuseid?

- Jah
- Ei (liigub otse infoväljani nr 29: „Kuna Te ei ole kasutanud Coop Saaremaa kaupluse Kaubaait teenuseid, ei saa Te osaleda edasises küsitluses!“)

2. Kas Te olete Coop kaupluste püsiklient?

- Jah
- Ei

3. Ei Millist Coop kliendikaarti omate? (mitmed võimalikud vastused)

- Säästukaart
- Säästukaart +
- Coop deebetkaart
- Coop krediitkaart
- Ärikliendi kliendikaart
- Mitte ühtegi

4. Kellena olete kasutanud Kaubaaida teenuseid?

- Erasikuna
- Juriidilise isikuna
- Nii era- kui juriidilise isikuna (täidab edasi küsimusest nr 7)

5. Palun hinnake, kui rahul olete Kaubaaida pakutavate võimalustega ärikliendile?

(1- ei ole rahul; 5- väga rahul)

	1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
Ärikliendi kliendikaart						
Kauba kliendile kohaleviimise võimalus						
Koondarve tegemise võimalus						
Saaremaiste kaupade valik						
Kaupluse asukoht						
Kauba laadimisvõimalused						

6. Palun hinnake Kaubaaida pakutavate võimaluste olulisust ärikliendile?

(1- ei ole oluline; 5- väga oluline)

	1	2	3	4	5
Ärikliendi kliendikaart					
Kauba kliendile kohaleviimise võimalus					
Koondarve tegemise võimalus					
Saaremaiste kaupade valik					
Kaupluse asukoht					
Kauba laadimisvõimalused					

7. Mis ajast olete Kaubaaida klient?

- Enne COVID-19 pandeemiat (enne märtsi 2020)
- COVID-19 pandeemia ajast (märts - mai 2020)
- COVID-19 järgsest ajast (peale kriisi)

8. Kas olete teadlik Kaubaaida teenuste muutustest kevadise COVID-19 pandeemia ajal?

(Saaremaa eCoop ostukeskkond ja kojukande võimalus; õpilastele koolitoidu paki komplekteerimine ja väljastamine, kauplus avatud pühapäeviti, jne)

- Jah
- Ei

9. Kuidas jõudis Teieni info Kaubaaida teenuste muutuste kohta? (mitmed võimalikud vastused) (mitmed võimalikud vastused)

- Coop Saaremaa kodulehelt
- Coop Saaremaa Facebooki lehelt
- Kohaliku meedia kaudu (palun kommenteerige, millise kanali kaudu)
- Sotsiaalmeedia kaudu (palun kommenteerige, millise kanali kaudu)
- Kooliõpilase toidupaki väljastamise infona (kevadise COVID-19 pandeemia ajal)
- Sain info kolleegilt
- Tuttava/ pereliikme käest kuulsin
- Kohaliku omavalitsuse (KOV) asutuse kaudu
- Millise kanali või asutuse kaudu?.....

10. Milliseid Kaubaaidas pakutavaid teenuseid Te teate? (mitmed võimalikud vastused)

- Müük kaupluse kassas
- Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamise võimalus
- Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne
- Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas
- Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas (COVID-19 kevadise pandeemia ajal)
- Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalus

11. Millist Kaubaaida teenust olete kasutanud? (igas reas võib olla mitu vastust)

	Enne COVID-19 kevadist pandeemiat	COVID-19 kevadise pandeemia ajal	Peale COVID-19 kevadist pandeemiat	Ei ole kasutanud
Ost tavakassas				
Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamine				
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne				
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas				
Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele				

panemise võimalus				
Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas				

12. Palun hinnake, kui rahul olete Kaubaaida järgmiste tegurite ja võimalustega?

(1- ei ole rahul; 5- väga rahul)

	1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
Kaupluse asukoht						
Ligipääs kauplusele (taristu)						
Parkimisvõimalused						
Kaldtee						
Automaatselt avanevad uksed						
Avar ruum, laiad riulivahed						
Kaubavalik						
Saaremaise toodangu müük						
Kauba hind						
Kliendi hinnasoodustused						
Teeninduse kvaliteet						
Teeninduse kvaliteet						
Kauba komplekteerimise teenus Kaubaaidast väljastus						
Kauba komplekteerimise teenus kojuveoga						
Kooli toidupakk						

13. Palun hinnake, kui oluliseks peate Kaubaaida järgmiseid tegureid ja võimalusi?

(1- ei ole oluline; 5- väga oluline)

	1	2	3	4	5
Kaupluse asukoht					
Ligipääs kauplusele (taristu)					
Parkimisvõimalused					
Kaldtee					
Automaatselt avanevad uksed					
Avar ruum, laiad riulivahed					
Kaubavalik					
Saaremaise toodangu müük					
Kauba hind					
Kliendi hinnasoodustused					
Teeninduse kvaliteet					
Teeninduse kvaliteet					
Kauba komplekteerimise teenus Kaubaaidast väljastus					
Kauba komplekteerimise teenus kojuveoga					
Kooli toidupakk					

14. Kui tihti Te olete kasutanud Kaubaaida teenuseid?

	Enne COVID-19 kevadist pandeemiat	COVID-19 kevadise pandeemia ajal	Pärast COVID-19 kevadist pandeemiat
Sagedamini, kui kord nädalas			
1 kord nädalas			
2-4 korda kuus			
1 kord kuus			
Harvemini, kui kord kuus			
Ei ole kasutanud			

15. Palun hinnake, kui rahule jäite Kaubaaida teenustega COVID-19 kevadise pandeemia ajal?

(1- ei ole rahul; 5- väga rahul)

	1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
Müük kaupluse kassas						
Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamise võimalus						
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne						
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas						
Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas						
Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalus						

16. Palun hinnake, kui oluliseks peate Kaubaaida teenuste olemasolu, pandeemia olukorras?

(1- Ei ole oluline; 5- kõige olulisem)

	1	2	3	4	5
Müük kaupluse kassas					
Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamise võimalus					
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne					
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas					
Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas					
Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalus					

17. Mida võiks Kaubaaida teenustes arendada uue pandeemia laine ja kriisi korral?

18. Palun hinnake, kui rahul olete Kaubaaida teenustega tavaolukorras?

(1- ei ole rahul; 5- väga rahul)

	1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
Müük kaupluse kassas						
Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamise võimalus						
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne						
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas						
Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas						
Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalus						

19. Palun hinnake Kaubaaida teenuste tähtsust, tavaolukorras?

(1- tähtsusetu; 5- kõige tähtsam)

	1	2	3	4	5
Müük kaupluse kassas					
Nutikassa- iseskaneerimise pultide kasutamise võimalus					
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba kojukanne					
Saaremaa eCoop ostukeskkond- komplekteeritud kauba väljastamine Kaubaaidas					
Kooliõpilastele toidupaki komplekteerimine ja väljastamine Kaubaaidas					
Coop Sula- sularaha pangaarvelt välja võtmise ja arvele panemise võimalus					

20. Palun hinnake skaalal 1-5 Kaubaaida teenustekompleksi:

(kõik teenused kokku)

Halb	1	2	3	4	5	Suurepärane

21. Milliseid teenuseid/võimalusi võiks Kaubaaidas veel pakkuda?

--

22. Mis on Teie sugu?

- Mees
- Naine

23. Kui vana Te olete?

- 5-18 aastane
- 19-35.aastane
- 36-50 aastane
- 51-65 aastane
- 66 ja vanem

24. Mitu inimest on Teie leibkonnas?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 või enam

25. Millisesse vahemikku jääb Teie leibkonna igakuine netosissetulek eurodes?

	Enne COVID-19 kevadist pandeemiat	COVID-19 kevadise pandeemia ajal	Pärast COVID-19 kevadist pandeemiat
Kuni 500			
501 - 800			
801 - 1200			
1201 - 1600			
1601 - 2000			
2000 - 2500			
2501 - 3000			

3001 - 3500			
3501 - 4000			
4000 ja enam			

26. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Kaubaaida teenuseid sõpradele, kolleegidele või pereliikmetele?

Ei soovitaks	1	2	3	4	5	Kindlasti soovitaks
--------------	---	---	---	---	---	---------------------

27. Palun märkige enda hõivestaatus:

- Õpilane/tudeng
- Töötaja
- Töotu
- Kodune/lapsehoolduspuhkusel
- Pensionär
- Muu:.....

28. Selleks, et osaleda auhinna loosimises, palun sisestage enda e-maili aadress. Teie e-maili aadressi ei kasutata muul otstarbel, kui võidu puhul Teiega ühenduse võtmiseks. (mitmed võimalikud vastused)

- Soovin osaleda loosis
- Ei soovi osaleda loosis
- E-mail:.....

Lisa 2. Coop Kaubaait kaupluse e-ostukeskkonna toodete müük, tellimused ja kojukanded ajavahemikus 20.03.2020-30.06.2020

Müügi teostamise kuupäev	Müüdud toodete arv	Tellimuste arv	Kojukande tellimuste arv
20.03.2020	61	4	0
21.03.2020	0	0	0
22.03.2020	0	0	0
23.03.2020	0	0	0
24.03.2020	409	10	0
25.03.2020	2257	48	0
26.03.2020	2514,45	63	0
27.03.2020	3644,4	100	29
28.03.2020	2473,4	58	27
29.03.2020	4267,35	109	48
30.03.2020	6728,7	167	62
31.03.2020	5261	123	57
01.04.2020	5394,37	129	53
02.04.2020	5333,45	122	51
03.04.2020	4675,2	97	48
04.04.2020	2178,9	44	20
05.04.2020	0	0	0
06.04.2020	8822,35	172	73
07.04.2020	4685,25	94	34
08.04.2020	2112,1	46	20
09.04.2020	1804,2	39	19
10.04.2020	1004,9	23	12
11.04.2020	1193,6	28	13
12.04.2020	3370	59	21
13.04.2020	3250,9	68	39
14.04.2020	2232,15	46	16
15.04.2020	2419,65	49	19
16.04.2020	1601,3	37	14

17.04.2020	1443,2	36	19
18.04.2020	938,5	17	13
19.04.2020	1476,3	27	13
20.04.2020	2072,4	42	15
21.04.2020	1298,8	29	17
22.04.2020	1395,2	26	17
23.04.2020	1405,6	30	14
24.04.2020	1129,2	23	8
25.04.2020	653,6	14	5
26.04.2020	622,05	15	8
27.04.2020	1480,6	27	15
28.04.2020	1533,4	32	21
29.04.2020	1252,2	27	12
30.04.2020	1040,92	20	8
01.05.2020	498,5	10	3
02.05.2020	401,7	9	4
03.05.2020	415,9	9	4
04.05.2020	702,9	25	18
05.05.2020	558,9	19	11
06.05.2020	665,5	14	6
07.05.2020	352,4	8	3
08.05.2020	862	20	10
09.05.2020	166	2	1
10.05.2020	312	7	1
11.05.2020	291,8	7	5
12.05.2020	439,51	12	6
13.05.2020	571	12	8
14.05.2020	345	6	2
15.05.2020	470,2	9	2
16.05.2020	173	4	2
17.05.2020	197,8	5	2
18.05.2020	458,5	11	8
19.05.2020	654	13	9

20.05.2020	82	3	0
21.05.2020	319,8	5	3
22.05.2020	254,5	8	3
23.05.2020	301,1	4	3
24.05.2020	127	3	1
25.05.2020	129	3	3
26.05.2020	172,2	4	6
27.05.2020	144,3	5	2
28.05.2020	55	2	2
29.05.2020	111,5	3	0
30.05.2020	34	2	2
31.05.2020	0	0	0
01.06.2020	191	2	0
02.06.2020	129,5	4	4
03.06.2020	337,6	5	3
04.06.2020	222	4	1
05.06.2020	144	3	1
06.06.2020	0	0	0
07.06.2020	31	1	1
08.06.2020	526,8	7	2
09.06.2020	115,9	2	1
10.06.2020	320,6	3	2
11.06.2020	125	3	1
12.06.2020	167	4	2
13.06.2020	32	1	0
14.06.2020	0	0	0
15.06.2020	78	1	0
16.06.2020	128	3	2
17.06.2020	108,1	3	3
18.06.2020	105	2	0
19.06.2020	118,5	3	3
20.06.2020	29	1	1
21.06.2020	138	3	2

22.06.2020	0	0	0
23.06.2020	0	0	0
24.06.2020	0	0	0
25.06.2020	36	1	1
26.06.2020	243	3	1
27.06.2020	42	1	0
28.06.2020	71	1	0
29.06.2020	25	1	1
30.06.2020	34	1	1