



ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ
ЗОХИЦУУЛАХ
ХОРОО

Axiom
Where science meets business

Хэрэглэгчийн сонголтод нөлөөлж буй
хүчин зүйлс, харилцаа холбооны
үйлчилгээний нээлттэй байдлын
түвшинг тодорхойлох судалгаа - 2023

Зөвхөн захиалагчийн хэрэгцээнд бэлтгэв.



ӨМНӨХ ҮГ

Аксиом Инк ХХК нь "Хэрэглэгчийн сонголтод нөлөөлж буй хүчин зүйлс, харилцаа холбооны үйлчилгээний нээлттэй байдлын түвшинг тодорхойлох судалгаа-2023"-г амжилттай хийж гүйцэтгэлээ. Энэхүү судалгааг явуулахад дэмжлэг туслалцаа үзүүлсэн "Харилцаа холбооны зохицуулах хороо"-ны Зах зээл, үнэ тарифын зохицуулалтын газрын Судалгаа шинжилгээний хэлтсийн хамт олонд гүн талархал илэрхийлье.

Судалгааны өгөгдөл цуглуулж, шинжилгээ хийх, дүгнэлт боловсруулахдаа "Аксиом Инк" ХХК-ийн судлаачид нь захиалагч байгууллагаас хараат бус, бие даасан байдлаар гүйцэтгэсэн болно. Тус судалгааны дизайн, өгөгдөл цуглуулга, өгөгдлийн шинжилгээ, тайлан боловсруулах үйл явц нь шинжлэх ухааны зарчимд суурилсан бөгөөд судалгааг явуулахдаа ESOMAR (Санаа бодол, зах зээлийн судалгааны европын нийгэмлэг)-ийн ёс зүйн дүрмийг баримталж ажилласан болохыг миний бие баталж байна.

Аксиом Инк ХХК-ийн
гүйцэтгэх захирал
Г.Нарантунгалаг

СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА

СУДАЛГААНЫ ТӨСЛИЙН НЭР: ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СОНГОЛТОД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ХҮЧИН ЗҮЙЛС, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭЭЛТТЭЙ БАЙДЛЫН ТҮВШИНГ ТОДОРХОЙЛОХ СУДАЛГАА-2023

ЗАХИАЛАГЧ БАЙГУУЛЛАГА



ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ
ЗОХИЦУУЛАХ
ХОРОО

СУДАЛГАА ГҮЙЦЭТГЭГЧ



ИНТЕРАКТИВ ТАЙЛАН ПЛАТФОРМ



СУДАЛГААНЫ ЁС ЗҮЙН КОДЕКС



СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ЗОРИЛГО

Энэхүү судалгаа нь харилцаа холбооны үйлчилгээ хэрэглэгчид хэрхэн хүртээмжтэй хүрч, амьдралын хэрэгцээ шаардлагад хэрхэн нөлөөлж байгааг тогтоох, тухайн үйлчилгээг зах зээлийн нөхцөл байдалтай уялдуулан чөлөөтэй сонгож хэрэгцээгээ хангах боломж хэр нээлттэй, хүртээмжтэй байгааг тодорхойлох зорилготой.

СУДАЛГААНЫ ҮЙЛ ЯВЦЫН МЕНЕЖМЕНТ



Судалгааны
бэлтгэл
ажил
07/24-08/23



Судалгааны
өгөгдөл
цуглуулалт
08/24-09/06



Судалгааны
өгөгдлийн
шинжилгээ
09/07-09/15



Судалгааны
тайлан
боловсруулах
09/18-09/22



Судалгааны
тайлан
танилцуулах
09/25

Судалгааны асуулгын бүтэц:

- Хэрэглэгчдийн туршлага - 1 бүлэг асуулт, 4 багц үйлчилгээ
 - Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж - 1 бүлэг асуулт, 4 багц үйлчилгээ
 - Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөв - 2 асуулт
 - Шилжилт хийхэд тулгарч буй саад бэрхшээл, зардал - 2 асуулт
 - Радио FM-ын үйл ажиллагаа - 1 асуулт
 - Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулахтай холбоотой нээлттэй 1 асуулт
- Нийт 4 бүлэг, 14 асуулттай фокус бүлгийн ярилцлагыг зохион байгуулав.

Судалгааны загварыг турших:

2023/08/18 болон 2023/08/23-ны өдрүүдэд судалгааны асуулгын туршилтыг Аксиом инк ХХК-ийн ажилтнуудын дунд явуулан судалгааны асуулгатай холбоотой санал хүсэлт ирснийг хүлээн авч дахин хянаж, засварласан.

Судалгааны өгөгдөл цуглуулах:

Судалгаанд Улаанбаатар хотын болон 3 аймаг, 1 сумын иргэдээс нийт 79 оролцогчийг 11 бүлэгт хувааж, ярилцлагыг модератор хөтлөн явуулсан.

Судалгааны өгөгдлийн шинжилгээ:

Өгөгдлийн шинжилгээг 4 бүлэг, 8 багцын 14 асуултын хүрээнд агуулгын шинжилгээ хийж, дүгнэв.

Интерактив судалгааны тайлан:

Энэхүү судалгааны тайлан нь таныг хүснэгт, графикуудтай ажиллаж, хүссэн өгөгдлүүдэд харьцуулалтууд хийх, логик холбоостойгоор тайлантай танилцах боломжийг олгодог.



Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж
(Customer Satisfaction)



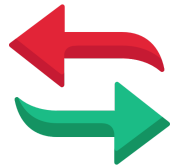
*Сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн бүтээгдэхүүн, байгууллагын талаарх өмнөх туршлага, хүлээлт хоёрын хоорондын зөрүүтэй байдал юм. Өөрөөр хэлбэл тухайн байгууллагатай харилцаж, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг авсны дараа олж мэдсэн бодит гүйцэтгэл, өмнөх хүлээлт хоорондын зөрүүг үнэлэхэд үзүүлэх сэтгэл хөдлөлийн хариу үйлдэл юм.



Хэрэглэгчийн туршлага
(Customer Experience)



*Хэрэглэгчийн туршлага нь хэрэглэгчид аливаа үйлчилгээг хүлээн авах явцдаа харилцаж буй бүхий л туршлагыг хэлнэ. Энэ нь үйлчлүүлэгчийн байгууллагын талаарх хүртэхүйн нийлбэр байх ба харилцаа нь илүү сайн байх тусам туршлага нь илүү сайн байх болно.



Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөв
(Customer Switching Behavior)



*Үйлчлүүлэгчийн шилжих зан төлөв нь хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэгчээ орхин өөр үйлчилгээ үзүүлэгчийн үйлчилгээг илүүд үзэх үед үүсдэг. Ингэснээр анхны үйлчилгээ үзүүлэгчийн хувьд ирээдүйн ашгаа алдаж, шинэ хэрэглэгчдийг олж авахад зардал гаргах нөхцөл бүрддэг.



1. Үйлчилгээний үнэ
2. Тав тухгүй байдал
3. Үйлчилгээний доголдол
4. Өрсөлдөгийн анхаарал татах байдал
5. Үйлчилгээ үзүүлэгчийн ёс зүйн асуудал
6. Сайн дурын бус шилжилт



Шилжилт хийхэд тулгарч буй саад бэрхшээл, зардал
(Customer Switching Barrier/Cost)



*Үйлчлүүлэгчийн шилжих зардал нь одоогийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагаасаа татгалзаж шинэ үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагыг сонгох болон түүнтэй харилцаа тогтоохтой холбогдон гарах зардал, саад бэрхшээлийн талаарх ойлголт юм.



1. Эдийн засгийн зардал
2. Хүчин чармайлтын зардал
3. Брэндийн зардал
4. Харилцааны зардал
5. Суралцах зардал

СУДАЛГААНЫ ДИЗАЙН

СУДАЛГААНЫ ДИЗАЙН



Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөв (Customer Switching Behavior)



Үйлчилгээний үнэ(Pricing)

Үйлчилгээний үнэ хэмээх ангилалд үнэ, хувь хэмжээ, хураамж, нэмэлт хураамж, үйлчилгээний хураамж, торгууль, үнийн хэлэлцээр, хямдрал, үнийн урамшуулал зэрэгтэй холбоотойгоор үйлчлүүлэгч үйлчилгээ үзүүлэгчээ солих нөхцөл байдалд үүсдэг.



Тав тухгүй байдал (Inconvenience)

"Тав тухгүй байдал" ангилалд үйлчилгээ үзүүлэгчийн байршил, ажиллах цаг, авах гэж буй үйлчилгээг хүлээх хугацаа, цаг авахаар хүлээгдэж буй үйлчлүүлэгчид таагүй мэдрэмж төрүүлсэн зэрэг бүх чухал тохиолдлуудыг багтааж болно.



Үйлчилгээний доголдол (Service failure)

Үйлчилгээний үндсэн доголдолд техникийн асуудлаас үүдэлтэй бүх тохиолдлууд багтах ба харин харилцагчийн үйлчилгээний доголдолд үйлчлүүлэгчид болон үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагын ажилтнууд хоорондын харилцаанаас үүссэн үйлчилгээний доголдол гэж тодорхойлж болно



Өрсөлдөгчдийн анхаарал татах байдал (Competition)

"Өрсөлдөгчдийн анхаарал татах байдал" нь үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамжгүй үйлчилгээ үзүүлэгчээс илүү сайн үйлчилгээ үзүүлэгч рүү шилжих үед бий болох нөхцөл байдал бөгөөд үйлчлүүлэгчид илүү найрсаг, илүү найдвартай эсвэл илүү чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага рүү шилжсэн үеийн нөхцөл байдал юм.



Үйлчилгээ үзүүлэгчийн ёс зүйн асуудал (Ethical problems)

"Үйлчилгээ үзүүлэгчийн ёс зүйн асуудлууд" ангилалд хууль бус, ёс суртахуунгүй, аюултай, эрүүл бус эсвэл нийгмийн хэм хэмжээнээс ихээхэн гажсан болон бусад зан үйлийг бий болгосон тохиолдлууд багтдаг.



Сайн дурын бус шилжилт (Involuntarily switching)

Үүнд үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага нүүсэн эсвэл үйлчлүүлэгч өөрөө нүүсэн, мөн даатгалын компани эсвэл бусад гуравдагч этгээд үйлчилгээний нөхцлөө өөрчилсөн зэрэг шалтгаанаар зайлшгүй өөрчлөх нөхцөл байдал үүссэн үед бий болно.

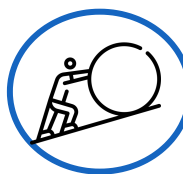


Шилжилт хийхэд тулгарч буй саад бэрхшээл, зардал (Customer Switching Barrier/Cost)



Эдийн засгийн зардал(Economic cost)

Шинэ төхөөрөмж худалдан авах, хуучин төхөөрөмжийг зарах, гэрээ цуцлах, урт хугацааны хөнгөлөлт урамшууллаа алдах зэрэг багтана.



Цаг хугацаа, хүчин чармайлтын зардал(Time and Effort cost)

Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нөхцлийг судлах, гэрээ байгуулах үйлчилгээний төвүүдээр үйлчлүүлэх, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг суурилуулах гэх мэт.



Брэндийн харилцааны зардал (Brand relationship cost)

Тухайн брэндийн дүр төрх, ойлголтыг алдах.



Харилцааны зардал (Relationship cost)

Шинэ байгууллагын ажилтнуудтай харилцах, харилцаа холбоо тасрах зардал.



Суралцах зардал (Learning cost)

Шинэ төхөөрөмж үйлчилгээний нөхцөл, хэрэглээ зэргийг суралцахтай холбоотой зардал.

СУДАЛГААНЫ АРГА ТЕХНИК



Уг судалгаанд чанарын судалгааны арга болох **фокус бүлгийн ярилцлагын** аргыг ашиглав.

Фокус бүлгийн ярилцлага гэдэг нь мэдээлэл цуглуулахын тулд тодорхой орчинд хэсэг бүлэг оролцогчидтой хийгддэг ярилцлага юм. Урьдчилан тодорхойлсон хүн ам зүйн шинж чанаруудын дагуу бүлгийг сонгодог бөгөөд асуултууд нь сонгогдсон сэдвийг гүнзгийрүүлэн тодорхойлоход зориулагдсан байдаг.

Уг судалгааны ярилцлагын асуултууд нь бүтэцлэгдсэн (structured) хэлбэрээр явагдсан ба 8 багц асуултаас бүрдсэн.

Ингэхдээ асуулт бүр дараах шинж чанарыг агуулсан болно. Үүнд:

- Хоёрдмол утгагүй, тодорхой нэг санаанд төвлөрсөн.
- Ялгаварлалгүй, төвийг сахисан шинжтэй.
- Тийм, үгүй гэсэн хариулт өгөх боломжгүй, тодорхой учир шалтгаан, санаа бодлыг дэлгэрүүлэн хариулахад тохиромжтой.
- Судлаачийн үзэл бодолд хөтлөгдөж гажуудаагүй.

Фокус бүлгийн судалгааны аргын онцлог:

- Чанарын судалгааны нэг төрөл.
- Бүлгийн динамик байдлын ажиглалт, тэдний асуултуудад өгсөн хариулт, бүтээгдэхүүн үйлчилгээ эсвэл маргаантай сэдвүүдийн талаарх нэгтгэсэн санаа бодлыг чиглүүлж чаддаг.
- Ихэвчлэн маркетинг, номын сан, нийгмийн шинжлэх ухаан, хэрэглэгчийн судалгааны чиглэлээр өргөн ашигладаг.
- Ганцаарчилсан ярилцлагаас илүү нарийн, хүмүүсийн санал хүсэлтийг чөлөөтэй авч болдог, туршилт эсвэл том хэмжээний судалгаанаас хялбар зохион байгуулагддаг.
- Баталгаажуулах судалгааны арга юм.



СУДАЛГААНЫ ТҮҮВРИЙН МЭДЭЭЛЭЛ

Судалгаанд оролцогчдийн
байршил

Судалгаанд
оролцогчдын
тоо ▾

1.	Баянзүрх	17
2.	Завхан	11
3.	Архангай	9
4	З-Тосонцэнгэл	9

1 - 10 / 10 < >

Уг судалгааг орон нутагт (3 аймаг, 1 сум) болон Улаанбаатар хотод оршин суугаа харилцаа холбооны үйлчилгээ авч хэрэглэдэг 79 иргэдээс 11 удаагийн фокус бүлгийн ярилцлагыг зохион байгууллаа. Судалгаанд оролцох түүврийг бүрдүүлэхдээ 1 бүлэгт **нас, боловсролын түвшний** хувьд ойролцоо, бусад хүн ам зүйн хүчин зүйлсээр олон талт байдлыг хангасан байхаар бүрдүүлэв.

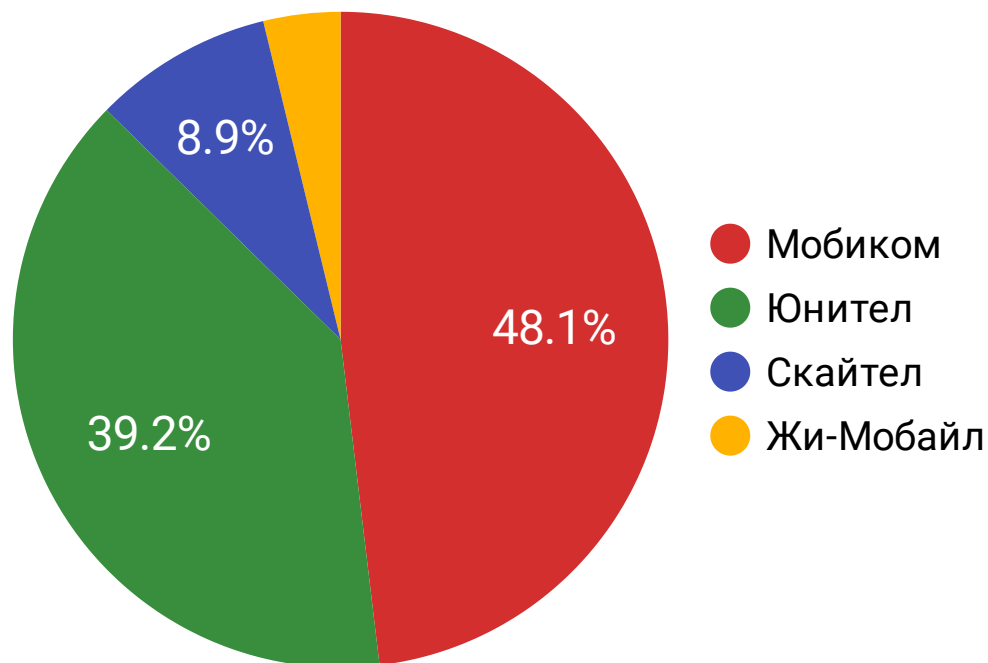
Нэг. Хэрэглэгчийн туршлагатай холбоотой хэсэг



Үүрэн телефон



"Та үүрэн холбооны эдгээр операторуудаас алийг нь ашигладаг вэ? Ямар үйлчилгээ авдаг вэ? Ямар багцийг ашиглаж байгаа вэ? Давхар хэрэглэдэг бол түүнийгээ хэлж болно. Хэдий хэмжээний яриа, мессеж, дата ашигладаг вэ?"



Хэрэглээний төлбөр

27,000₮ (оролцогчдын сарын дундаж төлбөр)

Улаанбаат...

29,210₮

Орон нутаг

24,267₮

Датаны хэрэглээ

17 гб (сард дунджаар)

Улаанбаат...

18.4 гб

Орон нутаг

16.1 гб

Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ, зорилго

1. Үндсэн дугаар нь мобиком дээр байдаг. Мобикомоос дата авах гэхээр 2500, 5000 гээд урьдчилсан төлбөрт болохоор хэцүү санагдаад, Юнителээс дараа төлбөрт дугаар авсан. Дараа төлбөрт нь дата нь яваад л байдаг юм билээ. Дараа төлчихдөг учир амар санагдсан. Яг нь үндсэн дугаар Мобиком дээр, тэгээд Юнителээрээ дата авчихдаг. Датагаа байнга ашигладаггүй болохоор, мобиком 2 хоногийн дата гэхээр их хэцүү. Өдөртөө 1 дата ашиглачихаад, дараа өдөр нь ашигладаггүй болохоор Юнител нь амар санагддаг.
2. яриа хийдэг дугаар барьдаг
3. яриа түлхүү хэрэглээд датаа бага зэрэг хэрэгл смс бичихгүй
4. урамшуулал сайн үйчилгээ сайн багш багц ашиглаж байна.
5. сард 45 гб бусад сүлжээнд үнэгүй

Нэг. Хэрэглэгчийн туршлагатай холбоотой хэсэг



Үүрэн телефон /давхар хэрэглээ/



Судалгаанд оролцогчдын **43%** нь 2 буюу түүнээс дээш операторын үйлчилгээг давхар хэрэглэж байна. Хэрэглэгчид үүрэн холбооны байнга ашигладаг үйлчилгээний зэрэгцээ дараах операторуудын үйлчилгээг давхар ашигладаг байна. Давхар хэрэглээ бий болж буй шалтгааныг ангилж харуулав.



Мобиком 8



Скайтел 7



Ондо 9



Жи-Моба... 1



Юнител 14

Операторуудын нэр дээр даран оролцогчдын санал хүсэлттэй танилцана уу

ЯРИХ. 10

ДАТА. 21

ЯРИХ БОЛОН ДАТА 6

БУСАД 2

Санал хүсэлт ▾

1. Үндсэн дугаар нь мобиком дээр байдаг. Мобикомоос дата авах гэхээр 2500, 5000 гээд урьдчилсан төлбөрт болохоор хэцүү санагдаад, Юнителээс дараа төлбөрт дугаар авсан. Дараа төлбөрт нь дата нь яваад л байдаг юм билээ. Дараа төлчихдөг учир амар санагдсан. Яг нь үндсэн дугаар Мобиком дээр, тэгээд Юнителээрээ дата авчихдаг. Датагаа байнга ашигладаггүй болохоор, мобиком 2 хоногийн дата гэхээр их хэцүү. Өдөртөө 1 дата ашиглачихаад, дараа өдөр нь ашигладаггүй болохоор Юнител нь амар санагддаг.
2. аав ээжрүү үнэгүй учраас Скайтел Дата хэрэглээг хангадаг төлбөр
3. Яриа, датанд
4. Юнител Дараа төлбөрт Моби урьдчилсан төлбөрт янз бүрийн

1 - 34 / 34 < >

Хоёр буюу түүнээс дээш операторыг зэрэг хэрэглэж байгаа нь аль нэг операторын үйлчилгээ хэрэглэгчийн хэрэглээний шаардлагатай бүрэн дүүрэн тохирохгүй байгааг илтгэж байна.

Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь дата хэрэглээний зорилгоор давхар хэрэглээг сонгодог байна.

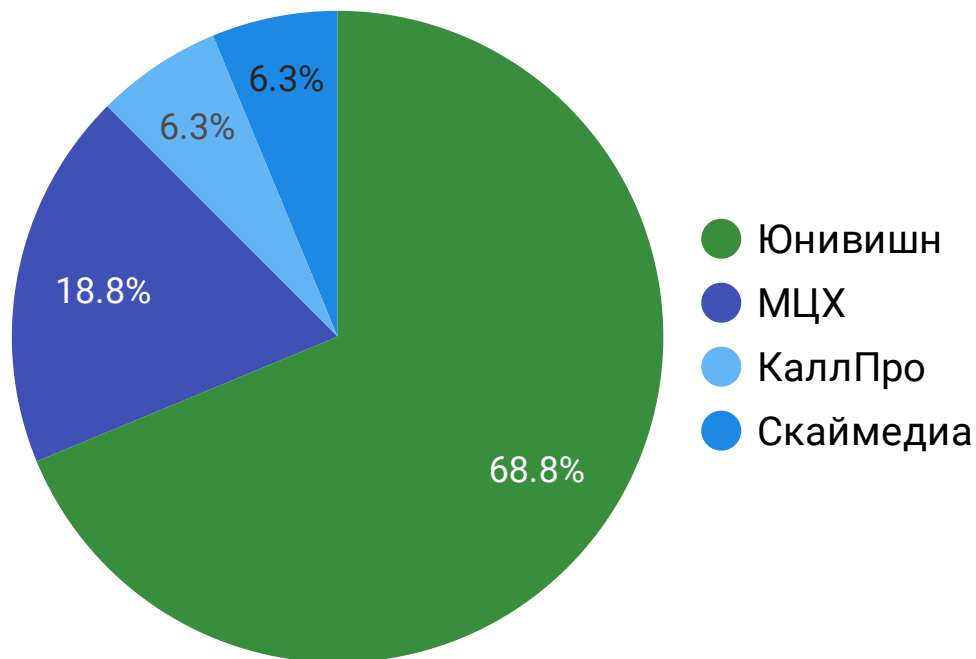
Мобикомыг давхар хэрэглэж буй шалтгаан нь яриа хийх бол бусад операторуудын хувьд дата хэрэглээний зорилго давамгайлж байна.

Суурин телефон



"Та ажил болон хувийн хэрэгцээндээ суурин утас хэрэглэдэг үү? Хэрэглэдэг бол ямар компанийн, ямар үйлчилгээ авдаг вэ? Хэдий хэмжээний төлбөр төлдөг вэ?"

Only гэсэн товч дээр даран суурин утасны хэрэглээний зорилгыг ангилсан байдлаар санал хүсэлттэй танилцана уу.



<input checked="" type="checkbox"/> Ангилал	Record Count
<input type="text" value="Type to search"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Гэр бүл	6
<input checked="" type="checkbox"/> Ажил	5
<input checked="" type="checkbox"/> Хэрэглэдэггүй	2
<input checked="" type="checkbox"/> Хүүхдүүд руу	2
<input checked="" type="checkbox"/> Бусад	1

Санал хүсэлт ▾

- ажил дээр 13 200 МЦХ ажлын хэрэгцээнд хэрэглэдэг
- Юнивишн. Гэхдээ огт бараг ярихгүй. Хүүхдийн утас холбогдохгүй бол л нэг залгаж магадгүй. Тэрнээс утсыг нь бол бараг ашиглахгүй. Гурвалсан үйлчилгээ заавал ав гээд өгчихсөн.
- Юнивишн хэрэглэдэг. Тэгээд утас нь дагаж ирээд угаасаа. Тэгээд бүр бараг л хэрэглэдэггүй. Утасныхаа аппаратыг гаргаад залгаад тавьчихаар нэг настай хүмүүс хааяа хэрэглээд байгаа юм шиг байгаа юм. Тэгээд салгаад авчихвал хэрэглэхгүй.
- Юнивишн багц дотор үнэгүй болохоор гэр зуур ашиглаж байгаа
- Хүүхдүүд руу
- Хэрэглэдэг. Манайх бол дээр үед 90-ээд онд л хэрэглэдэг байсан. Одоо ч

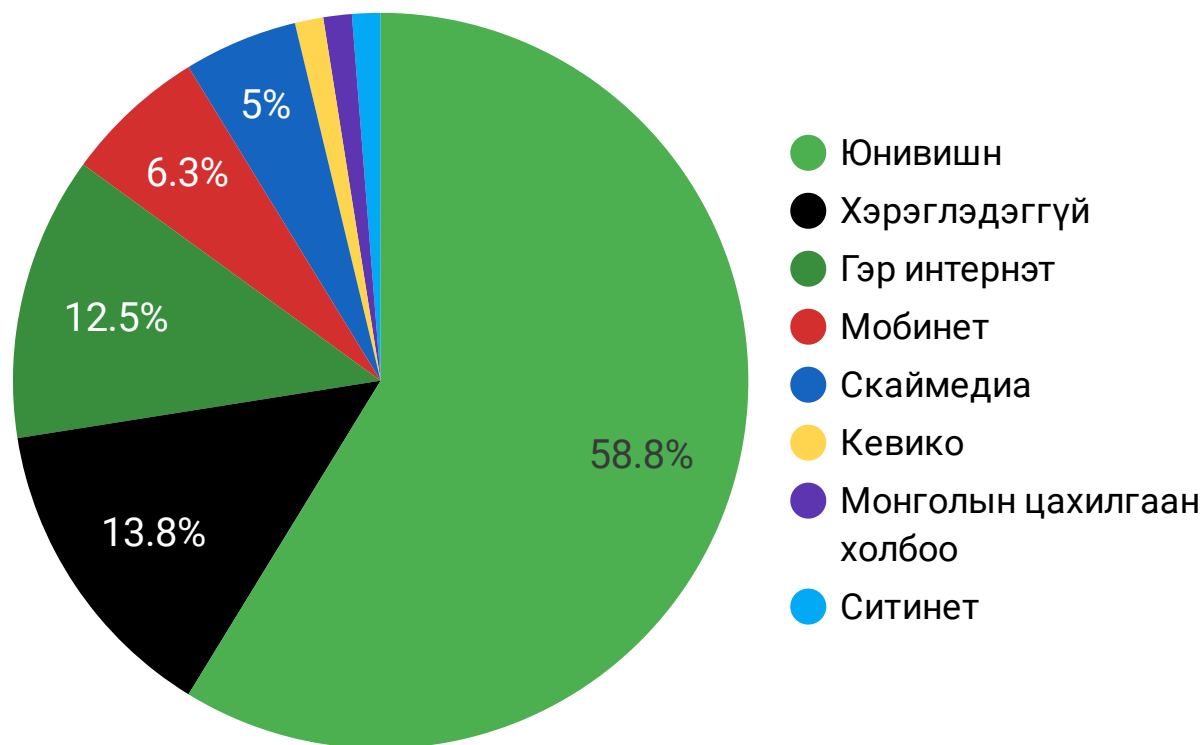
Судалгаанд оролцогчдын 20.3% нь суурин утастай. Түүнээс 68.8% нь Юнивишний гурвалсан үйлчилгээний хүрээн суурин утсыг ашигладаг байна.

Суурин утастай боловч 12.5% нь огт ашигладаггүй гэсэн хариулт өгчээ.

Суурин утасны хэрэглээний зорилгыг ажил, гэр бүл, хүүхэд болон бусад гэсэн ангилалаар харуулав.



Та суурин интернетийн хэрэглээгээ хэрхэн, яаж хангадаг вэ? Хэдэн төгрөгийн ямар багц авдаг вэ? Суурин интернетийн гол хэрэглээ юунд зарцуулагддаг вэ?"



Хэрэглээний төлбөр

48,350₮ (оролцогчдын сарын дундаж төлбөр)

Улаанбаат...

50,900₮

Орон нутаг

42,640₮

Судалгаанд оролцогчдын 58.8% буюу 44 оролцогч нь Юнивишн хэрэглэдэг байна.

13.8% нь суурин интернет ашигладаггүй байна.

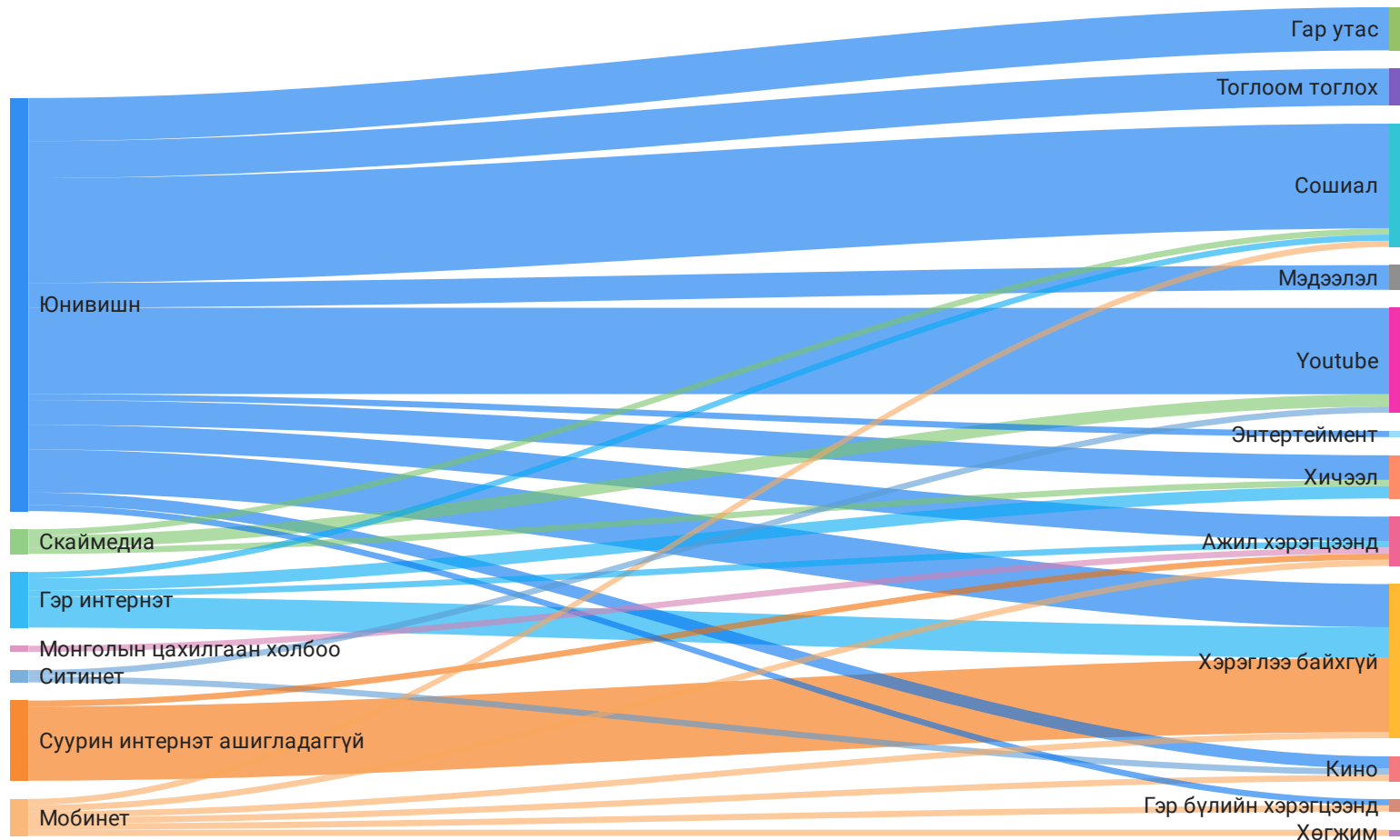
Хариулт ▾

- чатлах, юм үзэх, гэрийн комоор fb youtube мэдээллийн сайтууд гэх мэт зорилгоор л хэрэглэж байна. Тоглоом бол тоглодоггүй.
- хүүхэдтэй холбогдох нийгмийн сүлжээнд холбогдох, ихэвчлэн интернетээр youtube үздэг
- хүүхдүүдийн хэрэглээнд эхнэр ажил хийхэд нийгмийн сүлжээнд холбогдох
- хичээл чөлөөт цагт зориулан гэр дундаа ашиглаад байдаг
- хамгийн бага багц гурвалсан үйлчилгээ интенэт тоглоом
- гэр интернет, ажил дээрээ бас адил хэрэглэдэг 30 гб хэрэглээнд өрхийг хангаад байдаг ажил дээр дуусдаг гэрт ойр зурын хэрэглээнд ашиглаад байдаг хичээл ном ажил ер нь унтхаас бусад цагт ер нь ордог
- гэр интернет хэрэглэдэг дата 100гб гэртээ утсаар хэрэглэдэг зурагттай холбож юм үздэг ажил хийдэг



Та суурин интернетийн хэрэглээгээ хэрхэн, яаж хангадаг вэ? Хэдэн төгрөгийн ямар багц авдаг вэ? Суурин интернетийн гол хэрэглээ юунд зарцуулагддаг вэ?"

Судалгаанд оролцсон 79 оролцогчдоос нийтдээ 101 хэрэглээ байгаагаас Сошиал, Youtube, Ажлийн хэрэгцээнд, хэрэглээнүүд бусадтай харьцуулахад олон давтагдсан байна.



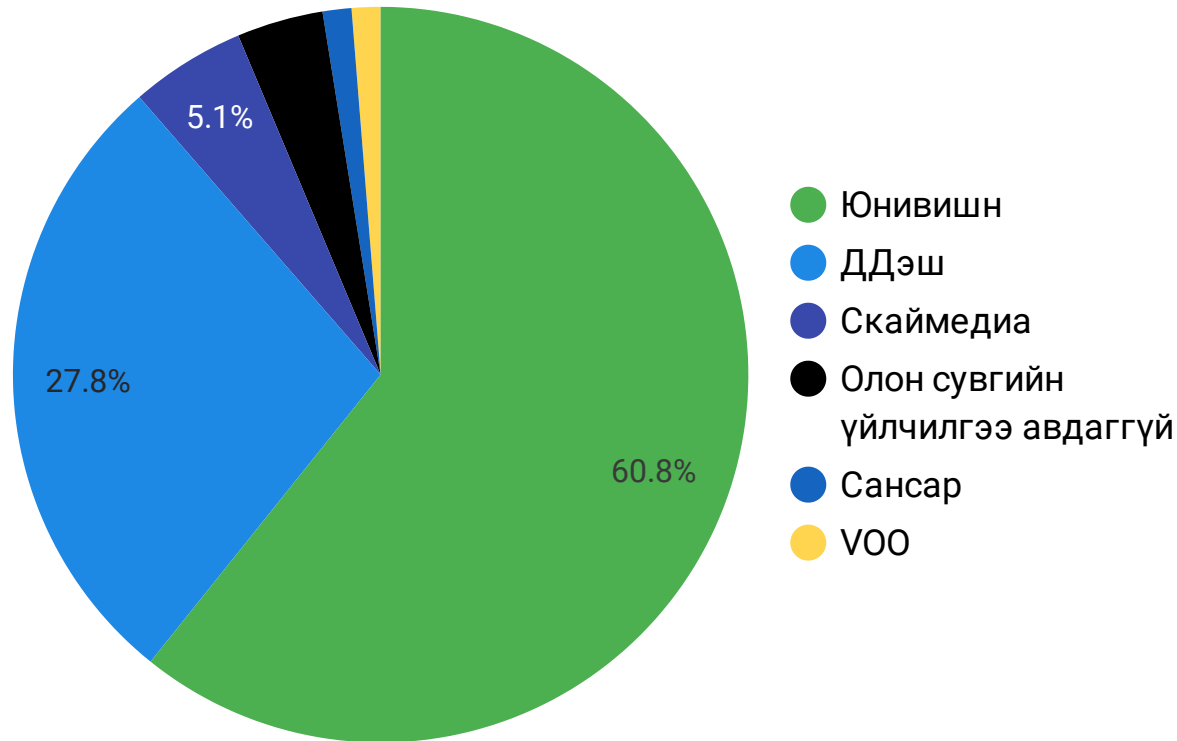
Үйлчлүүлэгч байгууллага

Хариулт

1. Facebook, Instagram, Youtube, хичээлээ хийхээр бол хичээлээ үзэх зэрэг ашигладаг.
2. Компьютер дээр тоглох зэргээр л хийдэг. Үнэ хэд байдгийг мэдэхгүй Сошиал ухах, зурагтан дээрээ Netflix үздэг.
3. null
4. null
5. Юнивишн 3лсан үйлчилгээ хэрэглээ сошил судалгаа сургууль хичээлд видео тоглоом



Та телевизийн олон сувгийн үйлчилгээг ямар компаниас авдаг вэ? Ямар хэрэгцээ шаардлагын үүднээс ашигладаг вэ? Дунджаар хэдэн төгрөгийн төлбөр төлдөг вэ?"



Хэрэглээний төлбөр

35,950₮ (оролцогчдын сарын дундаж төлбөр)

Улаанбаат...

42,500₮

Орон нутаг

24,400₮

Судалгаанд оролцогчдын 60.8% буюу 48 оролцогч нь Юнивишнээс олон сувгийн үйлчилгээг авдаг бол 27,8% нь ДДэш хэрэглэдэг байна.

3.8% нь олон сувгийн үйлчилгээ ашигладаггүй байна.

Хариулт ▾

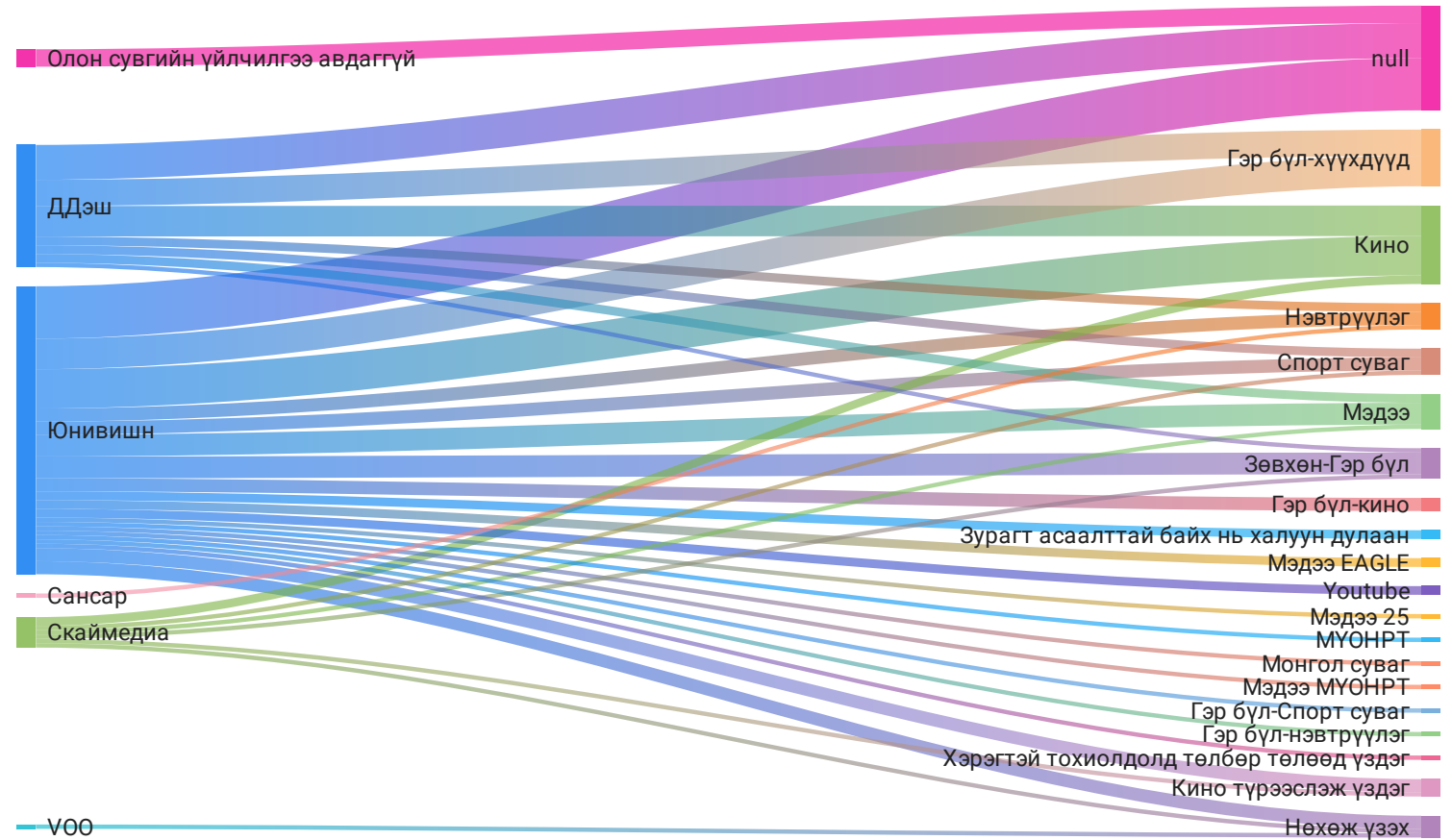
- өөрийн сувгууд үздэг ихэвчлэн кино үздэг сарын төлбөрийг эгч авч өгдөг
- Үндэснийхээ телевизийг үзнэ. Мэдээ, танин мэдэхүйн нэвтрүүлэг бас их үздэг. Хүүхдүүд кино сувгуудаа их үздэг.
- энгийн дараа тв кино багц үнэгүй болгоод кино үздэг
- энгийн багц үздэг тв үзэхэд тохиромжтой
- хүүхдүүд л үздэг
- тв үзнээ сайн үздэг
- тв үздэггүй хүүдүүд үздэг
- тв үздэг

Олон сувгийн үйлчилгээ



Та телевизийн олон сувгийн үйлчилгээг ямар компаниас авдаг вэ? Ямар хэрэгцээ шаардлагын үүднээс ашигладаг вэ? Дунджаар хэдэн төгрөгийн төлбөр төлдөг вэ?"

Судалгаанд оролцсон 79 оролцогчдоос нийтдээ 106 хэрэглээ байгаагаас Кино үзэх, Гэр бүлийн хүүхдүүд зурагт үзэх, Нөхөж үзэх, Мэдээ үзэх, Нэвтрүүлэг үзэх зэрэг хэрэглээнүүд бусадтай харьцуулахад олон давтагдсан байна.



Only гэсэн товч дээр даран суурин утасны хэрэглээний зорилгыг ангилсан байдлаар санал хүсэлттэй танилцана уу.

Үйлчлүүлэгч байгууллага

Хариулт

1. Аав, ээж мэдээ үзэх гэж үздэг би өөрөө л үздэггүй.
2. *
3. Зурагт ерөөсөө үздэггүй.
4. ДДэштв Хүүхдүүдийн хэрэгцээнд үздэг
5. ДДэш 15 бараг асаадаггүй ер нь утас үзээд байж байдаг хаагдахаар болохгүй байхгүй болхоор болохгүй

Олон сувгийн үйлчилгээ /давхар хэрэглээ/



Та телевизийн олон сувгийн үйлчилгээг ямар компаниас авдаг вэ? Ямар хэрэгцээ шаардлагын үүднээс ашигладаг вэ? Дунджаар хэдэн төгрөгийн төлбөр төлдөг вэ?"



Сансар

Зөвхөн-Гэр бүл



VOO

Мэдээ 25

Кино



Look tv

Спорт суваг

Мэдээ

Хэрэгтэй тохиолдолд төлбөр төлөөд үздэг



MNBC

Гэр бүл-хүүхдүүд

Нэвтрүүлэг



Playmo

null



Ддэш

Гэр бүл-кино

Only гэсэн товч дээр даран суурин утасны хэрэглээний зорилгыг ангилсан байдлаар санал хүсэлттэй танилцана уу.

Давхар хэрэглээ

Хариулт

1. өөрийн сувгууд үздэг ихэвчлэн кино үздэг сарын төлбөрийг эгч авч өгдөг
2. Зурагт ерөөсөө үздэггүй.
3. Аав ээж мэдээлэл авдаг. Хааяа кино үздэг. Look tv ашигладаг.
4. Юнивишн, Look tv үздэг.
5. Телевиз гэвэл МҮОНРТ-ыг бараг үздэггүй, 25-р суваг гэх мэт ер мэдээний сувгууд, мэдээ л их үздэг. Спортын сувгийг бол байнга үздэг, хэдэн ч суваг байдаг юм бүү

Хоёр. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай холбоотой хэсэг



Үүрэн телефон



"Өөрийн ашигладаг үүрэн холбооны операторын үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

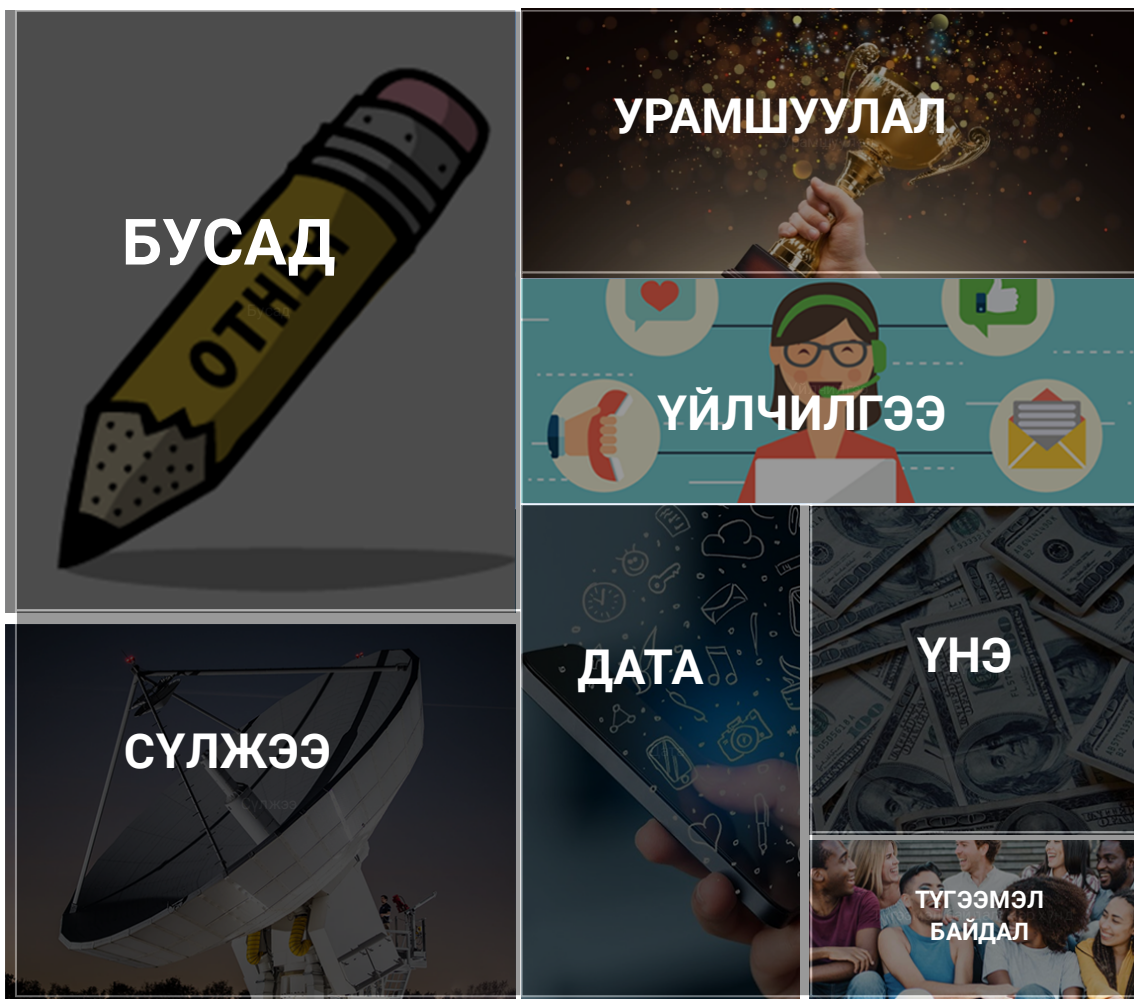


Сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн бүтээгдэхүүн, байгууллагын талаарх өмнөх туршлага, хүлээлт хоёрын хоорондын зөрүүтэй байдал болон тухайн байгууллагатай харилцаж, бүтээгдэхүүнийг хэрэглэсний дараа олж мэдсэн бодит гүйцэтгэлийн хоорондын зөрүүг үнэлэхэд үзүүлэх сэтгэл хөдлөлийн хариу үйлдэл.

ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ

76%

ЭЕРЭГ



Санал хүсэлт ▾

1. үнэгүй байсан юмаа нэмээд үнэтэй болгоод байгаа Моби дата хурдан дуусдаг
2. Үнийн хувьд 500₮ нэмэгдсэн тул нэг оноо хасч байна.
3. Үлдсэн 1 хувь нь яасан бэ гэхээр, хааяадаа сонин сонин болчихдог үе байдаг. Сүлжээ унадаг ч юм уу. Ер нь л тэр л байгаалдаа. Нам дор газар, эсвэл хэт уулын гүн рүү орсон үед сүлжээ унадаг. Тэр нь л жаахан тиймэрхүү байдаг.
4. шалтгаан байхгүй 10 оноо өгөхгүй энэ тэнд сүлжээ унаад байдаг
5. сүүлийн 3 жил их гацалт үүсээд байдаг болсон.
6. датаа их ашиглаад байггүй нэгж аваад сонгоод хэргэлээд явахад хурдан дуусаад байдаг.
7. дата хангалттай бус уртаар богиноор ихээр багаар авч үзсэн хангалтгүй ярих дажгүй
8. дата удаан болсон гацалттай дата бас хурдан дуусдаг
9. дата удаан болсон гацалттай багш багцад ороод тийм болсон.
- 1... дата сардаа хүрдэггүй
- 1... аймгаас холдоод гарах юм бол сүлжээ муутай 8 оноо өгнө.

Хоёр. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай холбоотой хэсэг

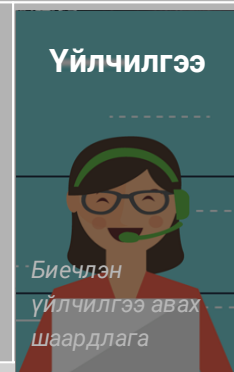
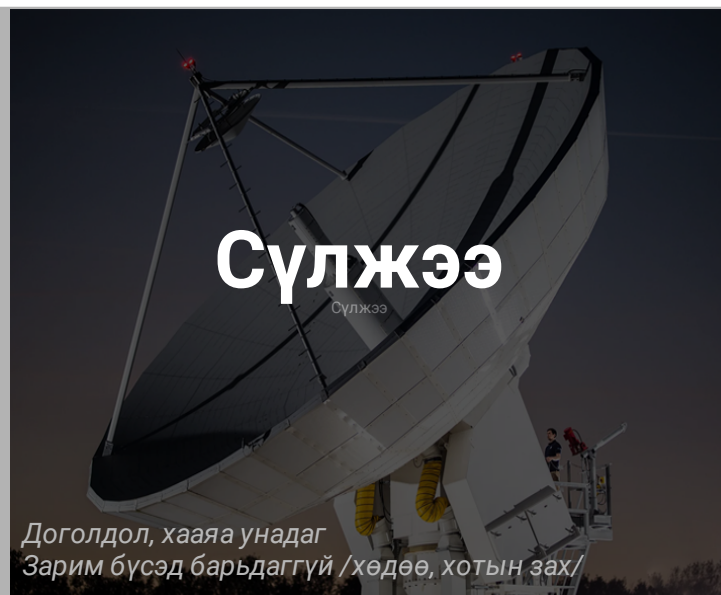


Үүрэн телефон



"Өөрийн ашигладаг үүрэн холбооны операторын үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

СӨРӨГ



Санал хүсэлт ▾

1. үнэгүй байсан юмаа нэмээд үнэтэй болгоод байгаа Моби дата хурдан дуусдаг
2. Үнийн хувьд 500₮ нэмэгдсэн тул нэг оноо хасч байна.
3. Үлдсэн 1 хувь нь яасан бэ гэхээр, хааяа сонин сонин болчихдог үе байдаг. Сүлжээ унадаг ч юм уу. Ер нь л тэр л байгаалдаа. Нам дор газар, эсвэл хэт уулын гүн рүү орсон үед сүлжээ унадаг. Тэр нь л жаахан тиймэрхүү байдаг.
4. шалтгаан байхгүй 10 оноо өгөхгүй энэ тэнд сүлжээ унаад байдаг
5. сүүлийн 3 жил их гацалт үүсээд байдаг болсон.
6. датаа их ашиглаад байггүй нэгж аваад сонгоод хэргэлээд явахад хурдан дуусаад байдаг.
7. дата хангалттай бус уртаар богиноор ихээр багаар авч үзсэн хангалтгүй ярих дажгүй
8. дата удаан болсон гацалттай дата бас хурдан дуусдаг
9. дата удаан болсон гацалттай багш багцад ороод тийм болсон.
10. дата сардаа хүрдэггүй
11. аймгаас холдоод гарах юм бол сүлжээ муутай 8 оноо өгнө.
12. Яагаад тэгж байна вэ гэхээр, зарим нэг үйлчилгээ нь заавал та манай салбар дээр ир гээд байдаг. Тэгээд

Суурин телефон



" Өөрийн ашигладаг суурин телефоны үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу? "

Эерэг

Эерэг ▾

1. Яриа сайн
2. Хүссэн цагтаа хүн байгаа үед хүүхдүүдтэйгээ чөлөөтэй холбогдож чаддаг байсан.
3. Надад бол таалагдсан. Ер нь дажгүй
4. Миний хувьд цахилгаан холбоо боломжийн юм шиг санагддаг
5. Миний хувьд univision хэрэглэдэг. Хэрэгтэй үед ашиглая гэхээр байж байдаг. Асуудалгүй байдаг. 8 гэнэ.
6. Манайх univision-ы гурвалсан үйлчилгээг хэрэглэдэг. Ер нь бол адилхан. Хэрэглэе гэсэн үед байж байдаг. 9 гэж үнэлэнэ. Давуу тал нь бусад univision-ы суйран утасруугаа үнэгүй яридаг.

Сөрөг

Сөрөг ▾

1. хэрэглээ хангалттай хэдий ч заримдаа төлбөр төлчөөд байхад гарах яриа хязгаарлаад байдаг 20 мянгийн багц авдаг 100 минут хэдий ч дуусхаараа хаагдаад байдаг
2. Сул тал гэвэл төлбөрийн асуудал гардаг байсан. Төлчихөөд байхад ерөөсөө төлбөр нь ордоггүй. Ажлын утас болохоор. Заавал 2 3 яриулж байж л хийдэг байсан. Бусдаар асуудалгүй.
3. Дутагдалтай талыг сайн мэдэхгүй байна.

ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ 87.7%

"Өөрийн ашигладаг суурин интернэтийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

Эерэгээр нөлөөлж буй хүчин зүйлс

ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ **80.3%**


21

Хангалттай

Хэрэглээнд хангалттай
Ерөнхийдөө гайгүй
Хэрэгцээг бүрэн хангадаг

6


Бусад



Үйлчилгээ сайтай
Тогтмол сайжирдаг

6

Асуудалгүй



Хэрэгцээнд нийцдэг

3

Гацдаггүй



2

Үнэ



Уян хатан
Хямд

2

Хурд



Тайлбар(Эерэгээр нөлөөлж буй хүчин зүйлс) ▾


1. Үзье гэсэн юмнуудаа хангалттай үзчихдэг болохоор.
2. хэрэгцээ хангаад байнга хэрэглэдэг
3. хэрэгцээ хангаад байдаг
4. уян хатан хямдхан
5. төлбөр өсөөд уян хатан болоод байгаа өсөөд л байна
6. миний хувьд бол Кевико Юнивишн 2-т 9-г өгнө. Гайгүй байдаг. Мобинет-г бодвол арай дээр санагддаг.
7. интернэт боломжийн 300гб дата хангалттай байдаг хэрэглээ сайн
8. гэр интернэт 100гб хүрдэггүй гэхдээ хангалттай сайн
9. гайгүй хурд хэрэглээ сайн.
10. гайгүй бүх ажил амжуулж байгаа гацалт энэ тэр гайгүй
11. Ямар ч асуудал гардаггүй.
12. Яагаад гэвэл тасалдал байдаггүй, удаан бол биш. Үнэ дээр бол сэтгэл ханамжгүй бол биш.
13. Юнивишнд бол яахав 8г өгнө. Арай хямдавтар VOO эд нар луу орчихдог юмуу гэхээр НВО эд нар байдаггүй болохоор шилжиж чадахгүй. Үйлчилгээний хувьд надад бол гайгүй санагддаг. Цагаан төхөөрөмж солих чинь бараг шуудангаар шууд явуулаад л заавраар нь хийчихэд хурдан асуудал нь шийдэгдчихдэг.
14. Юнивишнгийн операторуудтай нь харилцахаар IPTV нь гацчихдаг байхгүй юу Юнивишн чинь. Тэгээд л за ингээд бүх аргыг нь хэрэглээд л нөгөө гацаа нь гарахгүй байдаг байхгүй

1 - 39 / 39 < >

"Өөрийн ашигладаг суурин интернэтийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

Сөргөөр нөлөөлж буй хүчин зүйлс

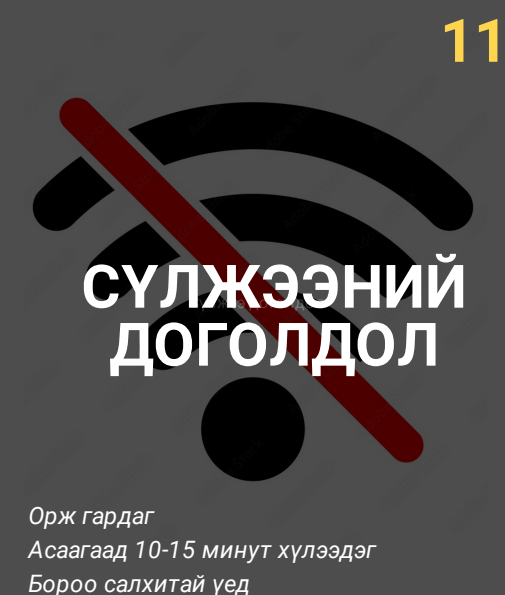
ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ 80.3%



14

ХУРД SLOW DOWNLOAD

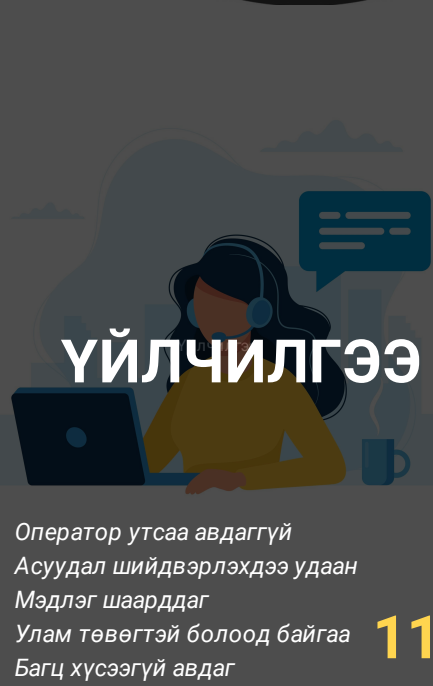
Нөгөө өрөөнд удаан ордог
Хажуу тийшээ харж хэвтэх үед муу ордог



11

СҮЛЖЭЭНИЙ ДОГОЛДОЛ

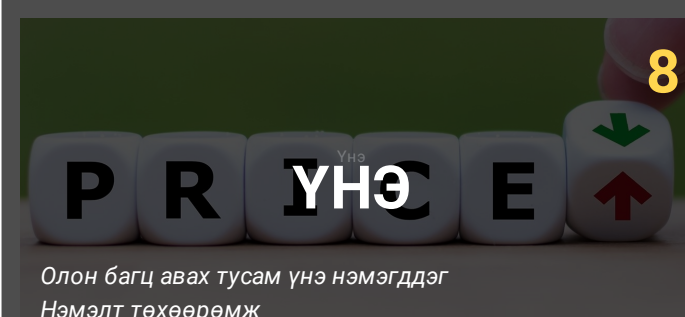
Орж гардаг
Асаагаад 10-15 минут хүлээдэг
Бороо салхитай үед



ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Оператор утсаа авдаггүй
Асуудал шийдвэрлэхдээ удаан
Мэдлэг шаарддаг
Улам төвөгтэй болоод байгаа
Багц хүсээгүй авдаг


11



8

PRINCE ҮНЭ

Олон багц авах тусам үнэ нэмэгддэг
Нэмэлт төхөөрөмж



ТӨХӨӨРӨМЖ

Шинэ төхөөрөмж
Ойлгомжгүй

4

БУСАД

4

Тайлбар(Сөргөөр нөлөөлж буй хүчин зүйлс) ▾	
1.	Өчигдөр тог тасраад буцаад ирсэн чинь орохгүй байсан байгаа харагдаад байгаа ч No internet connection гээд оройжин тийм байсан өглөө сэрээд босоод ирсэн зүгээр болчихсон байсан юм татахад бас аймар удаан татах үед хамгийн ихдээ 4мб/с байдаг тэр нь аймар удаан нэг юм татах гэж хэдэн цаг болно
2.	хэрэгцээ хангаад байдаг хэдий ч хааяа лавлахруу залгаад холбогдхоор их хүндрэлтэй сая сүлжээ саатах үед цахилгааны асуудал байсан гэтэл холбогдох үед эрчим тэйгээ холбогд гэсэн хариу өгсөн орцны буюу дамжуулах сүлжээнд саатал гарсан асуудал байсан тэхээр энэ тал дээр ойлгомжгүй байдал үүсгээд байгаа
3.	хурд нь сайн биш болсон гацаад байдаг
4.	хол өрөөнд орохоор ордоггүй. Тийм учраас датагаа асааж, hotspot цацдаг. Яг голлуулаад байрлуулсан тэр хавьдаа асуудалгүй ажилдаг. Өрөөнөөсөө бас орчихмоор л байна. төхөөрөмжөө солих шаардлагатай гээд дуудлага өгөөд бараг сар залгуулж байж ирж өгсөн. Тийм ганц сөрөг туршлагатай.
5.	төхөөрөмж солих нь асуудалтай
6.	төлбөрийн асуудал их гаргаад байдаг ойлгомжгүй, асах гэж уддаг
7.	төлбөр өндөр төлбөртэй
8.	нөгөө өрөөнүүдэд интернэт удаан ордог
9.	Яахав интернэт тасрах массын юм бол байдаг. Гэхдээ би юнивишний сүлжээг гайхаад байдаг юм нь, манайх 2 давхар байхгүй юу. Би 2 давхартаа байж байгаад, байшингийнхаа булан руу оччихоор сүлжээ нь уначихдаг. Наашаа 1 алхаад ирэхээд зүгээр болчихдог. Орондоо ороод хэвтэж байхад ийшээгээ харахаар сүлжээ нь уначихдаг, ийшээгээ харахад зүгээр болчихдог. Гадаа байхад баахан юм ирээд зүгээр байдаг хэрнээ, байшин дотроо 2 давхарынхаа цаана нь оччихоор байхгүй болчихлог Гэхлээ ямар вел ганаж байна вэ гэхээр кино ч юм vv



"Өөрийн ашигладаг олон сувгийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

Эерэгээр нөлөөлж буй хүчин зүйлс

ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ 94%

ХЭРЭГЛЭЭНД ХАНГАЛТТАЙ 13

Хэрэглээний түвшинд ТВ гаралт сайн Асуудал гардаггүй

СУВГИЙН СОНГОЛТ Суваг баялаг Олон сувагтай 6	ШИНЭЧЛЭЛ Хурдан шуурхай Давхар USER 4	ҮНЭ Шинэчлэл 3
ҮЙЛЧИЛГЭЭ Хурдан шуурхай Давхар USER 4	КИНО Сонголт ихтэй НВО 3	ХУРД 2
	ТӨХӨӨРӨМЖ Төхөөрөмж 2	НӨХӨЖ ҮЗЭХ Нөхөж үз... 1

Тайлбар(Эерэгээр нөлөөлж буй хүчин зүйлс) ▾

- Өөрийнхөө хэрэглээний түвшинд бол. Үзье гэж бодоход байж л байдаг. Тэгээд бас олон суваг байгаа болохоор LookTv, Skygo, Voo, Ori бүгдийг нь ашигладаг болохоор надад асуудал тулгардаггүй юм аа. сая нөгөө update хийгээд. Надад бол улам гоё болсон юм шиг санагдсан. Өмнөх нь бол үнэхээр хэцүү байсан. Өмнөхийг нь хуучин хүмүүс сайн ашигладаг юм шиг байналээ.
- Үзье гэсэн юмнуудаа хангалттай үзчихдэг болохоор.
- эерэг нь олон сувгууд гардаг.
- суваг баялаг их дажгүй
- миний хувьд бол Юнивишн-д бол 7 өгнө. Олон сувагтай, олон кинотой. Сувагны, киноны сонголт сайтай.
- Яагаад гэвэл кино сан их, би Скаймедиа-тай айлд очиж үзсэн, байнга шинэчлэж байдаг. Хүмүүс бол гомдоллож л байдаг юм. Өшөө илүү амар болоод байгаа юм уу, бүтээгдхүүн хөгжүүлэлт тал нь бол гайгүй байдаг.
- Юнивишнгийн операторуудтай нь харилцахаар IPTV нь гагцхид байхгүй юу Юнивишн чинь. Тэгээд л за ингээд бүх аргыг нь хэрэглээд л нөгөө гацаа нь гарахгүй байдаг байхгүй юу. Тэгээд л оператор руу нь залгахаар аягүй хурдан таны төхөөрөмж ийм байгаа юм байна. Та ингээд анх удаа энэ төхөөрөмжийг ийм жил болчихсон юм байна. Та одоо манай энийг нэг ингээд солиод үз гээд л тэ. Тэгэнгүүтээ би одоо ингээд өчнөөн жил хэрэглэчихсэн байгаа байхгүй юу Юнивишнг. Тэгэнгүүт л та одоо ингээд 10 хэдэн жил манайхыг ашиглаж байгаа учраас энэ төхөөрөмж уул нь ийм үнэтэй. Та манай үнэнч хэрэглэгч учраас ингэж хөнгөлж өгье ч гэдэг юм уу тэгдэг. Ер нь Юнивишнд бол аягүй их байдаг юм байна лээ. Одоо ингээд төхөөрөмжүүд гацаад эхлэнгүүт л аягүй хурдан шуурхай, би одоо ингээд 4 жоохон хүүхэдтэй гээд л хэлэх юм болвол (тэд нар чинь нөгөө зурагтгүй болвол үхэх гээд байгаа байхгүй юу) тэгэнгүүт аягүй хурдан ирээд л нөгөө асуудлаа аягүй үзрэн шийлүүлдэг. Юнивишнгийн чанар бас аягүй таалагдаал

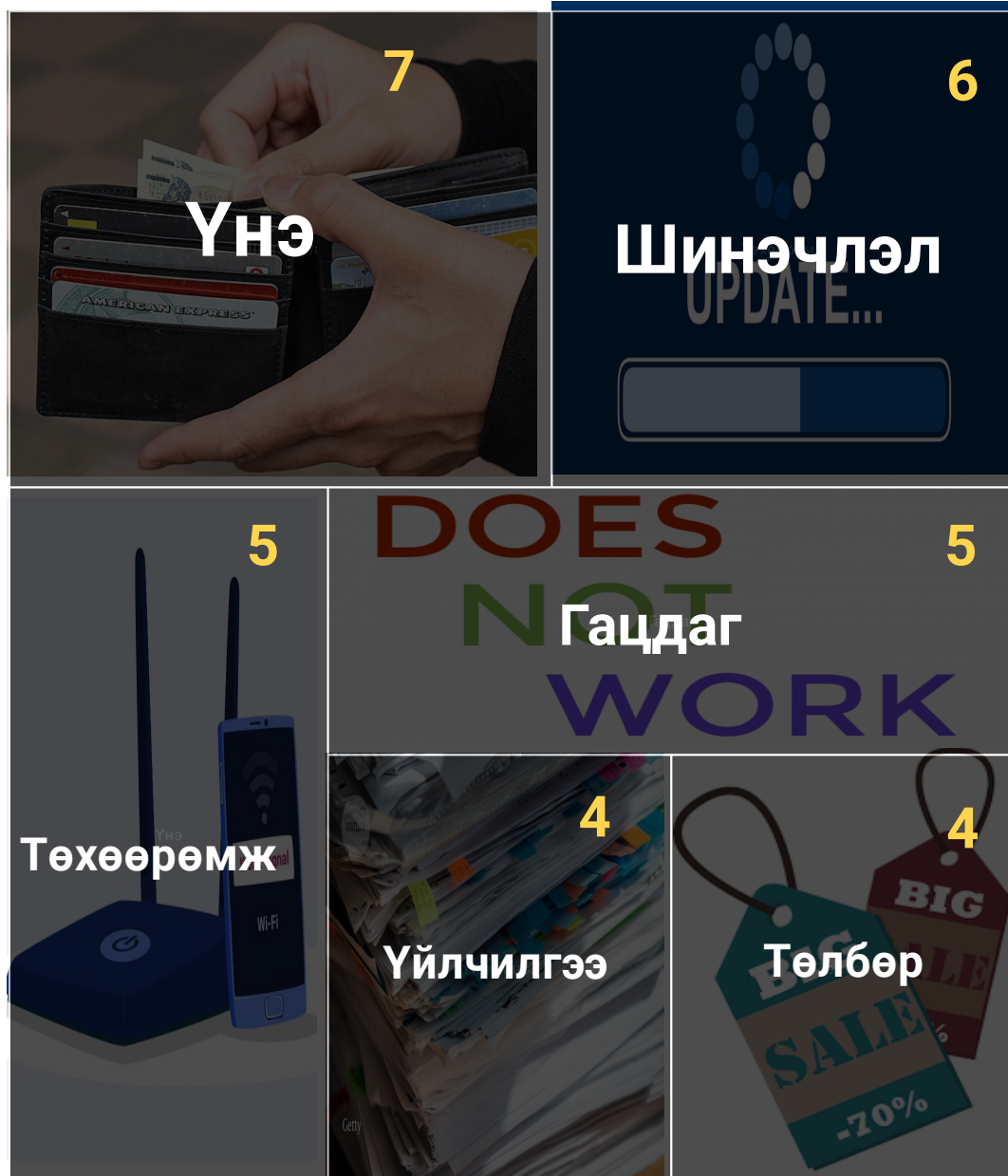
1 - 32 / 32 < >



"Өөрийн ашигладаг олон сувгийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг 1-10 хооронд үнэлнэ үү. Яагаад? Сэтгэл ханамжид эерэг болон сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг дурдана уу?"

Сөргөөр нөлөөлж буй хүчин зүйлс

ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ 94%



Тайлбар(Сөргөөр нөлөөлж буй хүчин зүйлс) ▾

1. Үзэхгүй суваг ихтэй. Видео сан руугаа орохоор жоохон асуудалтай. Огц буцдаггүй нь сул тал. Сүүлд нэг суваг дээр л ухарч болоод байсан одоо бүр болохгүй байна лээ. Ойлгомжтой биш. Манай эмээ ашиглахаар огт ашиглаж чадахгүй зөвхөн сувгаа нэмэж хасдаг. Эмээ Youtube сайн үздэг. Бусад үйлчилгээ нарын учрыг олж чаддаггүй.
2. шалтгаан ижилхээн бага зэрэг гацаад байдаг төлбөр өндөр учраас
3. төхөөрөмж хуучирхаар сольдог хоцрогдол ажиглагдаад байгаа энийг шинэчлэх гэхээр л мөнгө нэхдэг
4. ер нь бороо орхоор гацдаг контент муу
5. гэхдээ кино сонголт муу 10 кино ээлжлээд гараад байдаг
6. Яагаад гэхээр сарын хугацаа нь дуусахаар телевизийн бүх сувгуудаа хаачихдаг. Тэр дээр жоохон гайхаад байдаг. Угаасаа олон жил хэрэглэж байгаа юм чинь тэр сувгуудыг үлдээгээд байж яагаад болдоггүй юм болоо гэж боддог.
7. Юнивишн-рүү 10 хоног залгаад утсаа аваагүй. Яг ковидын үе байсан болохоор очоод уулзаж чадахгүй байсан. Гэхдээ хэрэглэхэд төвөгтэй. Асаахад дээр үеийнхээрээ update ордоггүй. Сөрөг юм нь гэвэл Юнивишн хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв нь утсаа авдаггүй. Хамгийн таалагдадгүй юм бол багц идэвхжүүлэх нь амархан хэрнээ багцаа цуцлах нь аягүй асуудалтай, заавал залгаж байж цуцладаг. Эсвэл цуцлахгүй л бол сар болгон үргэлжлээд төлбөр нь нэмэгдээд яваад байдаг.
8. Юнивишн шилжилт хийхэд их удаан суваг солих үед шинэчлэгдсэн нь их гоё болсон зүйлгүй мөртлөө үнэ нь нэмэгдсэн хэдий ч үр өгөөж муутай
9. Юнивишн хуучин үнэгүй байсан кино үнэ орсон өчнөөн олон жил байсан кинонууд үнэтэй болсон

Хоёр. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай холбоотой хэсэг

Үүрэн телефон



76%

Суурин интернет



80.3%

Суурин телефон



87%

Олон сувгийн үйлчилгээ



94%

Харилцаа холбооны 4 багц үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн түвшинг харьцуулж үзэхэд олон сувгийн үйлчилгээ 94% буюу хамгийн өндөр байхад, үүрэн холбооны үйлчилгээ 76% буюу хамгийн доогуур байна.

Үүрэн телефоны үйлчилгээний сэтгэл ханамжид сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг авч үзвэл:

- Дата хэрэглээний хувьд хурдан дуусдаг, сардаа хүрдэггүй, гацалттай байдаг.
- Сүлжээний доголдол, хааяа унадаг, хотын зах болон хөдөө орон нутаг зэрэг зарим бүсүүдэд сүлжээ барьдаггүй.
- Үнэтэй
- Төлбөрөө төлсөн ч үйлчилгээ удаан нээгддэг зэрэг шалтгаанууд голчилж байна.

Суурин интернэтийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжид сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг авч үзвэл:

- Үйлчилгээний гацалт
- Багц үйлчилгээний дата хурдан дуусдаг
- Үнэтэй
- Сүлжээ доголддог.

С.уурин телефоны үйлчилгээний сэтгэл ханамжид сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг авч үзвэл:

- Төлбөрөө төлсөний дараа үйлчилгээ нээгддэггүй.

Олон сувгийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжид сөрөг нөлөө үзүүлж буй хүчин зүйлсийг авч үзвэл:

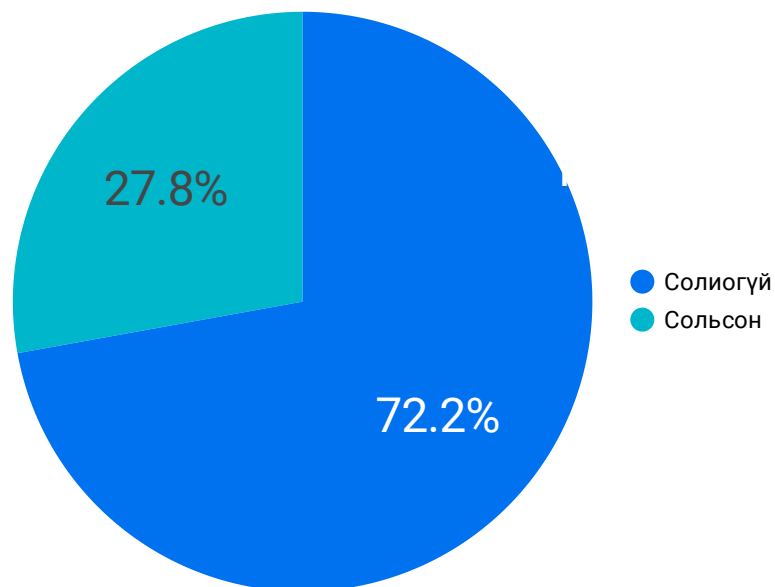
- Хэрэглэгчийн үйлчилгээ муутай
- Үйлчилгээний үнэ өндөр
- Төхөөрөмж гацаад шинэчилэх болдог.

Гурав. Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөвтэй холбоотой хэсэг



"Та сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авч байсан үйлчилгээ/байгууллага сольж байсан туршлага байна уу? Сольсон бол яагаад?"

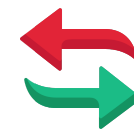
Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөв нь хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэгчээ орхин өөр үйлчилгээ үзүүлэгчийн үйлчилгээг илүүд үзэх үед үүсдэг ба анхны үйлчилгээ үзүүлэгчийн хувьд ирээдүйн ашгаа алдаж, шинэ хэрэглэгчдийг олж авахад зардал гаргахад үүсэх нөхцөл байдал юм.



Нийт 79 оролцогчдоос 27.8% нь сүүлийн 3 жилд үүрэн телефон, суурин интернэт эсвэл телевизийн олон сувгийн үйлчилгээгээ сольж байсан байна.

Үүнээс 11.4% нь үүрэн холбооны үйлчилгээ, 10.1% нь суурин интернэтийн үйлчилгээ, 6.3% нь телевизийн олон сувгийн үйлчилгээг сольсон байна.

Гурав. Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөвтэй холбоотой хэсэг



"Та сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авч байсан үйлчилгээ/байгууллага сольж байсан туршлага байна уу? Сольсон бол яагаад?"



Үүрэн телефон

9

Сольсон туршлага	Сольсон шалтгаан
1... Юнителийн дугаар л авсан юм байна.	Яагаад авсан гэхээр Мобикомын датанд арай л их мөнгө үрээд байсан. Тэгээд Юнителийн дараа төлбөртэйг нь авсан чинь арай гайгүй байсан.
2... Скайтэл авч байсан. Араас нь unitel авсан чинь эргэн тойрны хүмүүс бүгд mobicom. Тэгээд үнэгүй ярьдаг байж байгаад үнэтэй ярьдаг болиод, Моби авсан.	Skytel бол сүлжээ барихгүй болохоор сольсон.
3... Скайтел, Ондо дугаар нэмэлтээр авсан.	Эхлээд бол Скайтел бол цаанаас ажлын дугаар гэж өгч байсан. Тэр нь яриа нь гайгүй бас дата нь гайгүй байсан. Одоо болохоор зөвхөн Ipad нь дээрээ ашиглаж байгаа. Ондо болохоор зөвхөн дата авах гээд л. Анх авахдаа Esim Ipad луу суучих байх гэж бодоод авсан. Тэгсэн болохгүй болохоор нь утсан дээрээ датаны зориулалттай ашиглаж эхэлсэн.
4... Ондо гарснаас хойш дата хямд тул сонгосон. Нэмэлтээр хэрэглэж байна.	Ондо гарснаас хойш дата хямд тул сонгосон. Нэмэлтээр хэрэглэж байна.
5... Нэмэлтээр Ондо-г л хэрэглэсэн.	Солих болсон шалтгаан нь датаны хугацаа нь хязгааргүй. Миний хэрэглээнд бол нээх сайн мэдэгдэхгүй байгаа. Ойр зуурын чат, хүн рүү мөнгө шилжүүлэх гэх мэт.
6... Мобиком, юнител 2 бол аль алиных нь сүлжээ	Мобикомын BE PLUS. Unlimited гээд mode-той. Тэр нь ингээд хурдаа тохируулаад, бас хугацаагаа тохируулаад датагаа үнээр нь ялгаж авч болдог

6



Өрсөлдөгчдийн анхаарал татах байдал

Үйлчилгээний нөхцөл.
Датаны хурд.



2

Үйлчилгээний үнэ

Үйлчилгээний үнэ хэт их.
Бага үнээр их дата авах боломж

3



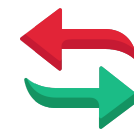
Үйлчилгээний доголдол

Сүлжээ унадаг.
Датаны хурд удаан.

Сольсон шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын сольсон туршлагатай танилцана уу.

Үүрэн телефоны оператороо солих болсон гол шалтгаан нь өрсөлдөгч операторуудын анхаарал татах байдал /датаны хурд, үйлчилгээний нөхцөл/ байна. Үүний дараа үйлчилгээний доголдол /сүлжээ унадаг, датаны хурд удаан/, үйлчилгээний үнэ/ үйлчилгээний үнэ хэт их, бага үнээр их дата авах боломж/ гэсэн шалтгаанууд дурдагджээ.

Гурав. Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөвтэй холбоотой хэсэг



"Та сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авч байсан үйлчилгээ/байгууллага сольж байсан туршлага байна уу? Сольсон бол яагаад?"



Суурин интернет 8

Сольсон туршл...	Сольсон шалтгаан
1. миний хувьд бол Mobinet, Univision, Kewiko 3-г солиж үзсэн.	Mobinet ашиглаж байгаад хэрэглээ нь муу болохоор Kewiko руу шилжсэн. Тэгээд сүүлрүүгээ Univision авсан.
2. миний хувьд Mobinet ашигладаг байж байгаад Univision рүү шилжсэн.	Mobinet дата нь хурдан дуусдаг, удаан, гацалттай хэцүү байсан.
3. би бол Mobinet анх ашиглаж байгаад, тэгээд Kewiko болоод, сүүлдээ Univision болсон.	Сольсон шалтгаан гэвэл Mobinet нь аягүй удаан, дата нь хурдан дуусдаг байсан.
4. Сүүлийн 3 жил гэхээр MNBC, Ddish байхад нь Юнивишн болгосон нь юм байна.	MNBC, Ddish чинь тухайн үед сувгийн үйлчилгээ гаргадаг, гэхдээ интернэт бол байгаагүй. Тиймээс интернэтийн үйлчилгээний байгууллага, тэгээд сувгийнх нь дахиад нэг байгууллага. Тэгэнгүүт ер нь бол бүгд өөр байгууллага байсан. Тэгэхээр нь Юнителийг хэрэглэдэг юм болохоор Юнивишн-г авчихвал суваг нь ч тэр, интернэт бүгд шийдэгдчих юм байна гээд тэгээд ер нь бол Юнивишн-г хэрэглэж эхэлсэн. Тэгээд интернэт хэрэглээ надад их байсан. Бусдаар интернэт хэрэглээ тийм шаардлагагүй. Гэр интернэт, Kewiko чинь болохоороо хязгаартай. Надад болохоороо хэрэглээнд хязгааргүй ч юм уу, хэрэглэснийхээ дараа төлдөг ч юм уу, тиймэрхүү юмнууд нь амар байсан. Тэгэнгүүт ер нь бол Юнивишн бүх юм нь байсан болохоор сонгож сольж байсан. Одоо тэгээд шууд интернэт, сувгийн үйлчилгээ

7



Үйлчилгээний доголдол

Хурд удаанаас болж сольсон.
Дата хурдан дуусдаг.
Гацалт их.



1

Тав тухгүй байдал

Үйлчилгээ болгон өөр компани байхаар төвөгтэй.

Сольсон шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын сольсон туршлагатай танилцана уу.

2

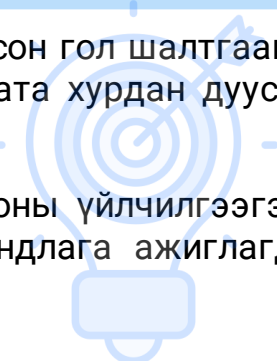


Өрсөлдөгчдийн анхаарал татах байдал

Бүх үйлчилгээ нэг дор.
Харагдах байдал.

Суурин интернетийн үйлчилгээгээ сольсон гол шалтгаан нь үйлчилгээний доголдол /хурд удаан, дата хурдан дуусдаг, гацалт их/ байна.

Түүнчлэн хэрэглэгчид харилцаа холбооны үйлчилгээгээ 1 байгууллагаас авахыг илүүд үздэг хандлага ажиглагдаж байна.



Гурав. Хэрэглэгчийн шилжих зан төлөвтэй холбоотой хэсэг



Та сүүлийн 3 жилийн хугацаанд авч байсан үйлчилгээ/байгууллага сольж байсан туршлага байна уу?
Сольсон бол яагаад?



Телевизийн олон сувгийн

5

Сольсон туршлага ▾	Сольсон шалтгаан
1... Өмнөх нь MNBC MongolSAT аль нэг нь байсан.	Тэгээд ямар ч суваг сонгоод ухрааж үзэх тийм юм байхгүй байсан.
2... Сүүлийн 3 жил гэхээр MNBC, Ddish байхад нь Юнивишн болгосон нь юм байна.	MNBC, Ddish чинь тухайн үед сувгийн үйлчилгээ гаргадаг, гэхдээ интернэт бол байгаагүй. Тиймээс интернэтийн үйлчилгээний байгууллага, тэгээд сувгийнх нь дахиад нэг байгууллага. Тэгэнгүүт ер нь бол бүгд өөр байгууллага байсан. Тэгэхээр нь Юнителийг хэрэглэдэг юм болохоор Юнивишн-г авчихвал суваг нь ч тэр, интернэт бүгд шийдэгдчих юм байна гээд тэгээд ер нь бол Юнивишн-г хэрэглэж эхэлсэн. Тэгээд интернэт хэрэглээ надад их байсан. Бусдаар интернэт хэрэглээ тийм шаардлагагүй. Гэр интернэт, Kewiko чинь болохоороо хязгаартай. Надад болохоороо хэрэглээнд хязгааргүй ч юм уу, хэрэглэснийхээ дараа төлдөг ч юм уу, тиймэрхүү юмнууд нь амар байсан. Тэгэнгүүт ер нь бол Юнивишн бүх юм нь байсан болохоор сонгож сольж байсан. Одоо тэгээд шууд интернэт, сувгийн үйлчилгээ бүгд төлбөр нь аппликейшн дээрээ гараад ирдэг. Тэгээд нэг дор бүгдийг нь өгчихдөг болохоор амар байдаг. Ер нь хэрэглээг нь хангаад байвал нээх сольё гэж боддоггүй. Солиж байгаа тохиолдол нь өөр шинэ юм ч юм уу, эсвэл хэрэглээнд нь нийцсэн өөр үйлчилгээ байвал сольё гэж боддог. Би бол яг интернэт хэрэгтэй болсон болохоор MNBC, Ddish-с Юнивишн рүү шилжсэн. Түүнээс болохоор телевиз нээх үздэггүй болохоор, ер нь өөрийнхөө хэрэглээнд тааруулж шилждэг дээ.
3... Скаймедиа байж	Скаймедиа аягвй их гашдаг. Өөрөө цаанаасаа

1 - 5 / 5 < >

Сольсон шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын сольсон туршлагатай танилцана уу.

4



Өрсөлдөгчдийн анхаарал татах байдал

Интернет нь хамтдаа.
Урамшуулалтай.
Харагдах байдал

3



Үйлчилгээний доголдол

Гацалт ихтэй.
Сувгийн сонголт багатай.

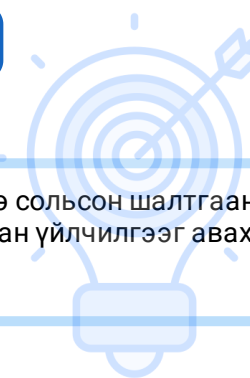
1



Тав тухгүй байдал

Үйлчилгээ бүрд өөр байгууллага ашигладаг төвөгтэй.

Оролцогчдын телевизийн олон сувгийн үйлчилгээгээ сольсон шалтгаан нь сувгийн сонголт, үйлчилгээний чанар болон гурвалсан үйлчилгээг авах сонирхол зэрэгтэй холбоотой байна.





ҮЙЛЧИЛГЭЭ/БАЙГУУЛЛАГАА СОЛИХ СОНИРХОЛ, СОЛИХОД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ШАЛТГААН



Үүрэн телефон

(27%)

Судалгаанд оролцогчдын 27% нь үүрэн холбооны оператороо цаашид солих бодолтой байна. Үүнээс 47.6% нь Ондог сонгох сонголт хийхээр төлөвлөж байна. Түүнчлэн 23.8% нь солих хүсэлтэй ч хаашаа шилжих талаар тодорхой төлөвлөгөөгүй буюу одоогийн үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байна.

Шилжилт	Давтамж
1. Ондо	10
2. Чиглэл тодорхойгүй.	5
3. Юнител	3
4. Мобиком	2
5. Скайтел	1
6. Жи-Мобайл	1

Оролцогчдын санал
1. Өөр солих юм байхгүй учир солихгүй байна. Гоё юм гарч ирвэл шууд солино.
2. Ярих боломжтой болбол Ондог хэрэглэнэ. 2
3. Ярих боломжтой болбол Ондог хэрэглэнэ.
4. Хөдөө орон нутгаар Ондо сүлжээ сайжирвал ондоог хэрэглэнэ. Гол хэрэглээ дата болсон тул дата арай хямд.
5. Хурд өндөр төлбөр бага бол солих сонирхол байна.
6. Төлбөр зэрэг нь өөрчлөгдөөд ирвэл өөрчилнө.
7. Сүлжээний асуудал байдаг. Нэг уул даваад л байхгүй болчихоод байдаг. Тэрнээс нь болоод солья гэж бодож байна. Скайтел түүнтэй холбоотой том хөрөнгө оруулалт хийхгүй байгаа юм шиг байна лээ. Манай хүн Юнителтэй ийш тийшээ явахаар сүлжээ нь багцал байх юм байна лээ. Би олоо бол хотоос гараал л ямар ч

Танд одоогийн авч буй үйлчилгээ/ байгууллагаа солих сонирхол байна уу? Ямар, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг юугаар солих бодолтой байна вэ?

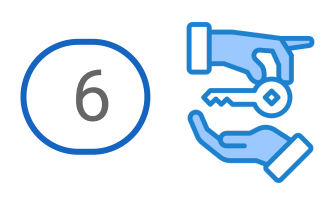
Солих шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын саналтай танилцана уу.



Өрсөлдөгчийн анхаарал татах байдал

Үйлчилгээ хэрэглээнд нийцтэй, боломжтой байх

Шинэлэг үйлчилгээ авах



Үйлчилгээний нөхцөл

Үйлчилгээ хэрэглээнд нийцтэй, боломжтой байх



Үйлчилгээний үнэ

Үнийн дарамт

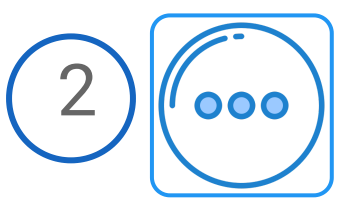
Төлбөрийн хямд нөхцөл



Үйлчилгээний доголдол

Сүлжээ

Байгууллагын ажилтнуудын хандлага, харилцаа



Бусад

Дугаар таалагдахгүй байх

Хэрэглэгчдийн үүрэн холбооны оператороо солих хүсэл нь үйлчилгээний нөхцөл болон үнийн хувьд илүү өөрийн хэрэглээндээ тааруулах сонирхолтой холбоотой байна.





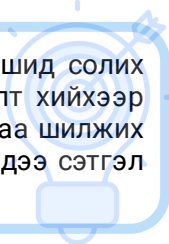
ҮЙЛЧИЛГЭЭ/БАЙГУУЛЛАГАА СОЛИХ СОНИРХОЛ, СОЛИХОД НӨЛӨӨЛЖ БУЙ ШАЛТГААН



Суурин интернэт

(21%)

Судалгаанд оролцогчдын 21% нь суурин интернэтийн цаашид солих бодолтой байна. Үүнээс 41.2% нь Юнивишн сонгох сонголт хийхээр төлөвлөж байна. Түүнчлэн 29.4% нь солих хүсэлтэй ч хаашаа шилжих талаар тодорхой төлөвлөгөөгүй буюу одоогийн үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байна.



Шилжилт	Давтамж
1. Юнивишн	7
2. Чиглэл тодорхойгүй.	5
3. Старлинк	2
4. Гэр интернэт	1
5. Скаймедиа	1
6. Мобинет	1

Оролцогчдын санал
1. Юнивишн Үйлчилгээний доголдлоос болоод солих сэдэл төрөөд байгаа ялангуяа ажилчдын харилцааны байдал ч юм уу эсвэл сүлжээ тасарчихдаг байдлаас болоод солих сэдэл төрөх магадлалтай.
2. Юнивишн тавиулмаар байгаа ч гэр хороололд ороогүй багцаа өсгөөд хэрэглээгээ хангах үед төлбөрийн дарамт учирдаг тэгэхээр хэрэглээ хангаад төлбөр хэвийн байсан тохиолдолд дугаараа аваад солих боломжтой
3. Юнивишн ороод ирвэл солино
4. Хэмнэлттэй этгээдийн олох юм бол солих бодол байна.
5. Старлинк ашиглаж үзье гэж бодсон. Сонирхолтой санагдаад.
6. Солих сонирхол байгаа хэдий ч сайжруулалт шинэчлэл нь тоног төхөөрөмж дээр их гардаг тэр бүрчлэн санхүүгийн асуудлууд

Танд одоогийн авч буй үйлчилгээ/ байгууллагаа солих сонирхол байна уу? Ямар, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг юугаар солих бодолтой байна вэ?

Солих шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын саналтай танилцана уу.

6



Үйлчилгээний хүртээмж

Амьдарч буй бүсэд үйлчилгээ нэвтэрвэл солих хүсэл.

4



Үйлчилгээний нөхцөл

Үйлчилгээ хэрэглээнд нийцтэй, боломжтой байх
Төлбөр болон хэрэглээний уялдаагүй байдал

4



Өрсөлдөгчийн анхаарал татах байдал

Үйлчилгээ хэрэглээнд нийцтэй, боломжтой байх
Шинэлэг үйлчилгээ авах

3



Үйлчилгээний үнэ

Үнийн дарамт
Төлбөрийн хямд нөхцөл

2



Үйлчилгээний доголдол

Сүлжээ
Байгууллагын ажилтнуудын хандлага, харилцаа

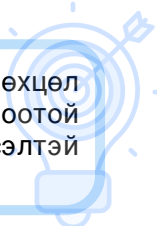
2



Бусад

Шалтгаан тодорхойгүй

Хэрэглэгчдийн суурин интернэтийн үйлчилгээгээ солих хүсэл нь үйлчилгээний нөхцөл болон үнийн хувьд илүү өөрийн хэрэглээндээ тааруулах сонирхолтой холбоотой байна. Мөн амьдарч буй бүсэд нь Юнивишний үйлчилгээ нэвтэрвэл солих хүсэлтэй бүлэг байна.





Олон сувгийн үйлчилгээ (18%)

Судалгаанд оролцогчдын 18% нь суурин интернэтийн цашид солих бодолтой байна. Үүнээс 64.3% нь Юнивишн сонгох сонголт хийхээр төлөвлөж байна. Түүнчлэн 14.3% нь солих хүсэлтэй ч хаашаа шилжих талаар тодорхой төлөвлөгөөгүй буюу одоогийн үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байна.

Шилжилт	Давтамж
1. Юнивишн	9
2. Скаймедиа	2
3. Чиглэл тодорхойгүй.	2
4. Voo	1

Оролцогчдын санал
1. Юнивишн тавиулмаар байгаа ч гэр хороололд ороогүй багцаа өсгөөд хэрэглээгээ хангах үед төлбөрийн дарамт учирдаг тэгэхээр хэрэглээ хангаад төлбөр хэвийн байсан тохиолдолд дугаараа аваад солих боломжтой
2. Юнивишн ороод ирвэл солино
3. Скаймедиагаа сольж үзье гэж боддог. Univision-ны ухарч үздэг нь таалагддаг. Кино багцууд нь бас боломжийн санагдсан. Солих оролдлого хийж байгаагүй.
4. Сансараа сольмоор л байна. Скаймедиа-гаар сольчихдог юм уу. Болохгүй бол Voo тавьна гэж бодож байгаа. Өрсөлдөгч анхаарал татаад яахав дэ. Угаасаа манайх руу орж ирээгүйгээс хойш. Зөвхөн Сансар байгаа.
5. Манай зуслан дээр байдаг MNBC-г л солих хүсэлтэй. Манай өвөө ашигладаг юм. Тэгээд MNBC-г сольчихье гэхээр -Хямдхан энэ чинь гоё гээд. Тэгээд нөгөө тэр нь антенаар явдаг. Антен нь жаахан доголдоод, зам дагуу байдаг болохоор машин явахаар антен нь масслаад байдаг. Аягвй хэцүү. Манай тэр хавьд

Танд одоогийн авч буй үйлчилгээ/ байгууллагаа солих сонирхол байна уу? Ямар, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг юугаар солих бодолтой байна вэ?

Солих шалтгаанууд дээр дарж оролцогчдын саналтай танилцана уу.

8



Үйлчилгээний хүртээмж

Амьдарч буй бүсэд үйлчилгээ нэвтэрвэл солих хүсэл.

1



Үйлчилгээний нөхцөл

Үйлчилгээ хэрэглээнд тохиромжгүй байх

3



Өрсөлдөгчийн анхаарал татах байдал

Үйлчилгээ хэрэглээнд нийцтэй, боломжтой байх

1



Үйлчилгээний тав тух

Үйлчлүүлэхэд тав тухгүй байх.

2

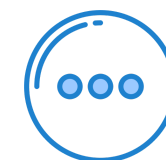


Үйлчилгээний доголдол

Төхөөрөмж гацах

Сүлжээ

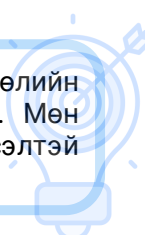
1



Бусад

Шалтгаан тодорхойгүй

Хэрэглэгчдийн олон сувгийн үйлчилгээгээ солих хүсэл нь үйлчилгээний нөхцөлийн хувьд илүү өөрийн хэрэглээндээ тааруулах сонирхолтой холбоотой байна. Мөн амьдарч буй бүсэд нь Юнивишний үйлчилгээ нэвтэрвэл ихэнх нь солих хүсэлтэй бүлэг байна.





Үүрэн телефон



*Байгууллага/үйлчилгээгээ солиход ямар асуудлууд тулгарч байсан бэ? Одоо солих бодол байгаа бол ямар асуудлууд тулгарч байна вэ?

*Та одоогийн хэрэглэж буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээ солих үед ямар зардлууд гарна гэж төсөөлж байна вэ? Таны хувьд алдах хамгийн гол зүйлс юу вэ?



Сэтгэгдэл ▾

1. Өөр солих юм байхгүй учир солихгүй байна. Гоё юм гарч ирвэл шууд солино.
2. Өмнөх үйлчилгээндээ дасчихсан байдаг. Шинэ юм сонгох хүсэл хангалттай төрүүлж чаддаггүй.
3. Янз бүрийн анзаараагүй зүйл хэрэглээнээс болоод төлбөр их гараад байна. Хэрэглээд удсан дугаар чухал хувийн бизнес учир солих боломжгүй. Дугаараа аваад үйлчилгээ эрхлэгчээ солих боломж гарсан ч хэрэглээ нь адилхан гэж боддог.
4. Яахав нөгөө Ондоогийн И-сим авъя гэхээр утсаа солих ажил болдог ч юм уу. Би одоо жишээлбэл, Huawei барьж байгаа, тэгээд заавал Huawei-ийн и-сим ордогыг хийх ёстой, тэгэнгүүт Ондоогийн дугаар аваад ашигъя гэнгүүт утсаа солих, шинэ утас авах зардал болно.
5. Яахав би зүгээр Юнителийнхээ дугаарыг Мобигийн дугаараар сольж үздэг юм уу гэж 1 удаа бодсон. Гэхдээ нөгөө яалтачгүй 20-н хэдэн жил ашиглачихсан учраас бүх хүмүүст нөгөө дугаар маань байгаа, тэгээд нөгөө бараг миний нэрийн хуудас шиг болчихсон учраас. Бас эргэн тойрны хүмүүст дугаараа сольчихоор холбогдох гэж аягүй хэцүү байдаг. Тэгэнгүүт эргээд яг надтай холбогдох гээд хэцүү болчих гээд байх гэсэн үүднээс сольж чаддаггүй. Гэхдээ яалтачгүй хүн болгон л Юнителийн маань дугаарыг мэддэг болохоор сольж байснаас, энэ үйлчилгээг нь авчихъя гэдэг.



Олон сувгийн үйлчилгээ



*Байгууллага/үйлчилгээгээ солиход ямар асуудлууд тулгарч байсан бэ? Одоо солих бодол байгаа бол ямар асуудлууд тулгарч байна вэ?
*Та одоогийн хэрэглэж буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээ солих үед ямар зардлууд гарна гэж төсөөлж байна вэ? Таны хувьд алдах хамгийн гол зүйлс юу вэ?



Сэтгэгдэл ▾

1. Үүрэн холбооны байгууллагууд өөрсдөө нэг гурвалсан үйлчилгээ гэх мэт нэг бүтээгдэхүүн гаргачихаад өөр юмруу шилжих гэхээр боломжгүй тэгж болохгүй ингэж болохгүй гээд тэрэндээ шахаад байдаг. Хүн уян хатан зохицуулах боломжууд хэлэхээр боломжгүй гэдэг. Жишээ нь нөгөө гурвалсан үйлчилгээг iptv болгох. Боломжгүй гэх шалтгаан нь би өмнө нь iptv авдаг байгаад гурвалсан болгосон чинь тэр үедээ хэлсэн. "Та буцаад iptv болгох боломжгүй шүү" гээд. Гэрээний нөхцөлөө уншиж үзээгүй, тэр цаас нь хаана байгааг мэдэхгүй.
2. Юнивишн-ээ солих гэхээр НВО-г эрхийг нь худалдаад авчихсан болохоор хэцүү. Бид нар НВО их үздэг юм.
3. Юнивишн дээр үйлчилгээний үнэ гэдэг дээр аймар олон юм задраад гарч ирээд байдаг. Гэхдээ ихэнхийг нь ашигладаггүй. Тэгээд салаалалтын үнэ гээд одоо болтол аваад байдаг. Болиулах гэхээр тийм ч гэрээ хийнэ, анх гэрээ хийсэн газраа ир гэх мэт. Ойрхон салбарууд зөндөө байгаа л даа. Яг хэрэгцээт үйлчилгээ авья гэхээр төв цэг дээр нь очих шаардлагатай болдог. Ажлын цаг дуусах үеээр хамт дуусчихдаг. Дараалал ихтэй. Аавын нэр дээр байдаг болохоор заавал хамт очих ёстой болдог. Систем хааяадаа гацдаг. Нөхөхөө гэнэт больчихдог. Сүүлийн 2, 3 жил солихыг хүссэн болохоор амнаас гоё үг гарахгүй байна. Операторууд мэдээлэл муутай. Тодорхой мэдээлэл байхгүй. Яг үнэндээ сольё гэсэн ч өөр сайн газар байхгүй л байна лдаа. Скаймедиа бол бүх юмаараа хоцорсон. Ядаж хосолсон үйлчилгээ авмаар байдаг. Олон салгаж мөнгө төлөөд байхгүй. Гэрээн дээр заавал 3 жил ашиглах ёстой гэдэг нь таалагддаггүй. Ондог лүүдлага худалдаагаар гоё санагдаад авсан.

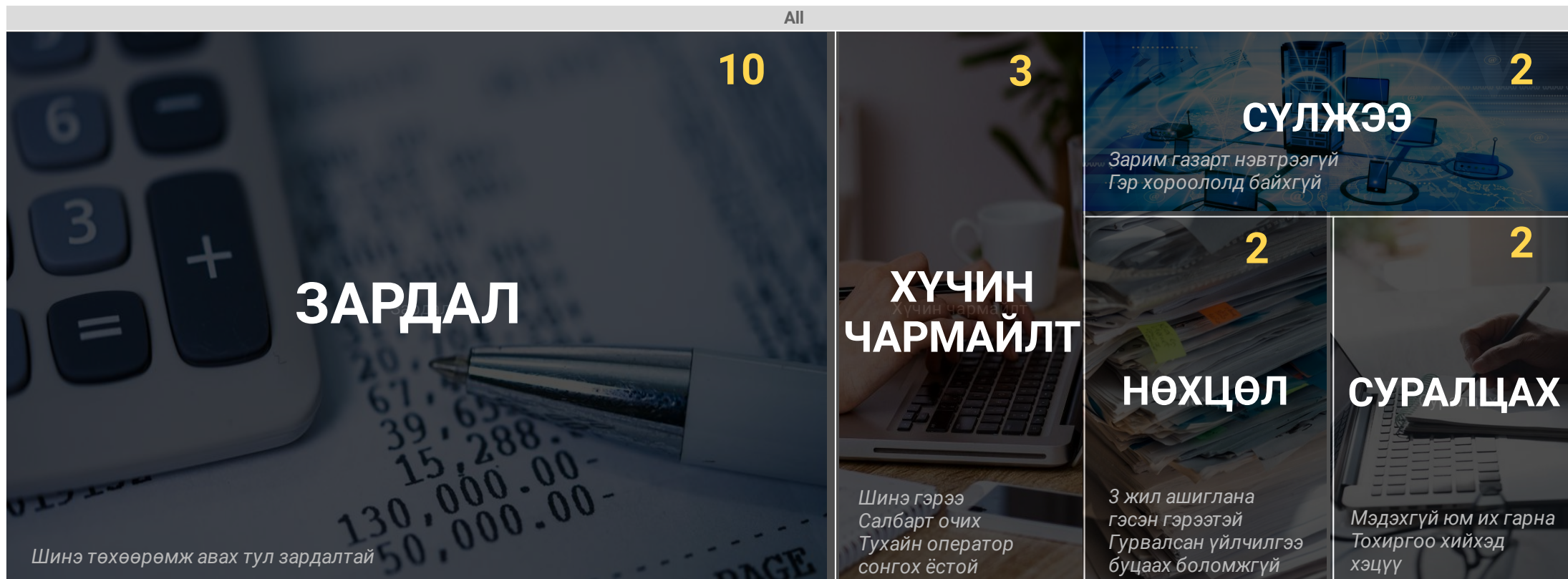


Суурин интернэт



*Байгууллага/үйлчилгээгээ солиход ямар асуудлууд тулгарч байсан бэ? Одоо солих бодол байгаа бол ямар асуудлууд тулгарч байна вэ?

*Та одоогийн хэрэглэж буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээ солих үед ямар зардлууд гарна гэж төсөөлж байна вэ? Таны хувьд алдах хамгийн гол зүйлс юу вэ?



Сэтгэгдэл ▾

1. Үүрэн холбооны байгууллагууд өөрсдөө нэг гурвалсан үйлчилгээ гэх мэт нэг бүтээгдэхүүн гаргачихаад өөр юмруу шилжих гэхээр боломжгүй тэгж болохгүй ингэж болохгүй гээд тэрэндээ шахаад байдаг. Хүн уян хатан зохицуулах боломжууд хэлэхээр боломжгүй гэдэг. Жишээ нь нөгөө гурвалсан үйлчилгээг iptv болгох. Боломжгүй гэх шалтгаан нь би өмнө нь iptv авдаг байгаад гурвалсан болгосон чинь тэр үедээ хэлсэн. "Та буцаад iptv болгох боломжгүй шүү" гээд. Гэрээний нөхцөлөө уншиж үзээгүй, тэр цаас нь хаана байгааг мэдэхгүй.
2. солиод явхаар эдийн засгийн хохирол гараад байна өмнө авсан төхөөрөмжүүд нь ямар ч хэрэггүй тэхээр шинэ үйлчилгээ авхын тулд заавал худалдан авалт хийгээд байна.
3. Яахав солиход нөгөө огт ашиглаж байгаагүй юм чинь мэдэхгүй юмнууд аягүй их гарна. Гэхдээ Юнивишн дээр бол гарын авлага гэхээс илүүтэй сурталчилгааны ном шиг юм өгчихсөн байсан. Тэгээд би өөрөө л юмнуудыг нь хаана байгааг мэдчих юм бол гэрийнхэндээ хэлээд өгчихнэ шүү дээ. Би өөрөө тэр номыг нь хараад нээх ойлгоогүй л дээ. Дандаа тийм багцуудынх нь үйлчилгээний талаар -Энэ багц ийм тийм гээд мэдээллийн чанартай юм байсан, гарын авлага биш. Тэгээд яг эхний 1 сар бол би орой болгон Юнивишн рүү залгадаг байсан. -Энэ чинь хаана байдаг юм, тэр чинь хаана байдаг юм гээд. Сүүлрүүгээ LookTV-тэйгээ холбох боллоо. -Энийгээ яахав, тэрийгээ яахав гээд, ер нь бол хэрэглээндээ нэвтрүүлэхийн тулд нилээн тэгж холбогдож, аягүй их юм асууж байсан. Одоо болохоороо мэддэг болчихсон ч юм уу, эсвэл нөгөө зарим үйлчилгээг нь -ингэлээ, тэглээ гээд аягүй их

Нэг. Хэрэглэгчийн туршлагатай холбоотой хэсэг



Радио хэрэглээ



Монголын талаар баримтууд
сонсох нь хөөрхөн
Зарим нэг нэвтрүүлгүүд таалагддаг
Мэдээллийн сувгууд сонсдог

	Сонсдог радио	Хувь ▾
1.	MGL радио	39.3%
2.	Бүх радиог сонсдог	17.9%
3.	104,5	14.3%
4.	102,5	10.7%
5.	88,3	10.7%

1 - 10 / 10 < >

Радиог зорьж сонсдог оролцогчдын дийлэнх нь таалагддаг нэвтрүүлгийнхээ давталтыг live-г үздэг гэж хариулсан байна.

Түүнчлэн хамгийн өндөр сонсолттой радио нь MGL радио байна.

Та радио сонсдог уу? Ямар тохиолдолд, хаана, хэзээ ихэвчлэн сонсдог вэ?



СОНСДОГГҮЙ/15,4%/

Радио сонсдог гэж хариулсан оролцогчдын дийлэнх нь буюу 74,3% нь ямар нэг тээврийн хэрэгсэлд явж байхдаа сонсдог бөгөөд 56,4% нь өөрийн машинд, харин 17,9% нь таксинд гэх мэт өөр хүний тээврийн хэрэгсэлд явж байхдаа сонсдог гэж хариулсан байна.



СОНСДОГ /84,6%/

Машиндаа сонсдог	56.4%
Сонсдог /сайн дурын бус/	17.9%
Зорьж сонсдог	15.4%
Сонсож үзээд таалагдсан	2.6%
Хөдөө явж байхдаа сонсдог	2.6%
Гэртээ сонсдог	2.6%

	Хариулт ▾
1.	машиндаа
2.	машинд
3.	Хүүхдүүдээ зөөж байхдаа машин дотор л сонсдог. Аль хэрэгцээтэй мэдээлэл өгч байгаа радио-г олж сонсдог.
4.	Хааяа машинд хийцгүйрээд л сонсдог.
5.	Таксинд явахаар жолооч ах нар сонсоод байдаг.
6.	Таксинд явахаар жолооч ах нар сонсдог
7.	Таксинд радио сонсдог. Ямар ФМ сонсож байгаагаа сайн мэдэхгүй. Ямар ч байсан нэг таксины жолоочыг дагаад л сонсдог. Гэхдээ аймар хөгжилтэй байдаг. Хүмүүст тохиоллсон хөгжилтэй явлал Тэгээл ая лvvны мэнлчилгээ яваал байлаг

1 - 33 / 33 < >



НЭЭЛТТЭЙ САНАЛ ХҮСЭЛТ

Танд нэмэлт санал хүсэлт байна уу?

Нийт 28 оролцогчын 32 ялгаатай хариулт ирсэн бөгөөд хариултуудыг бүлэглэвэл дараах байдалтай байна.

Ангилал	Давтамж
1. Хэрэглэгчийн хэрэгцээнд тохируулж үйлчилгээ үзүүлэх	13
2. Үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагууд хамтарч ажиллах, төвлөрсөн үйлчилгээг бий болгох	11
3. Харилцаа холбооны Зохицуулах Хороонд хандсан	4
4. Тухайлсан үүрэн телефоны операторт хандсан	3

/Ангилал тус бүр дээр дарж оролцогчдын хариултыг харах боломжтой./

Нэмэлт санал хүсэлтэд оролцогчдын хамгийн их дурдсан санаа нь үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагууд өөрсдийн бий болгосон үйлчилгээг тулгах бус хэрэглэгчийн хэрэгцээнд тохирсон үйлчилгээг санал болгох хэрэгтэй гэсэн байна.

Мөн харилцаа холбооны үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагууд техник, тоног төхөөрөмжүүдээ дундаа хэрэглэж хамтарч ажиллавал байгууллагад зардал багатай, хэрэглэгчдэд амар хялбар байна.

Санал, хариулт ▾
1. энэ технологи бүгд хүмүүсийн хэрэгцээ болсон тийм учраас тийм ийм байна гэсэн тогтоосон журам байгаа байх тэрнээсээ хэтэрхий цаг үеэ тааруулсан хэтэрхий их нэг талыг барьсан зүйлс ажиглагдаад байдаг нэг үгээр хэлбэл гомдоодог
2. Японы Softbank гээд одоо бараг бүх юмаа хийдэг газар байдаг. Банкны үйлчилгээ, IPTV, утас гээд бараг бүгдийг нь ганцаараа ер нь бол, улсынхаа бараг 70%-ийг хариуцчихдаг. Тэгээд тэдэн хувь нь хувийн, тэдэн хувь нь улсынх гээд явдаг. Тэгээд хувь талаасаа болонгуут гадаадаас аймар олон инженерүүдийг авчирч ажиллуулаад, улсаасаа бүх хэрэгцээг нь хангаж өгдөг байхгүй юу. Тэгээд харах юм бол манай улс шиг энэ тэнд сүлжээ унана гэсэн асуудал бараг байдаггүй. Тэгээд би Японд байхад тийм байсан. Би -Яагаад 1 оператор байдаг юм. Олон операторууд байдаггүй юм уу гэсэн чинь -Тэгж яах юм гэж байсан. -Яагаад гэсэн чинь -Тийм олон оператораар яг юугаа хийдгийг ойлгохгүй байна. Хаашдаа л улс дотроо ярьж байгаа бол 1 л оператор бүгдийг нь хариуцвал болох юм биш үү. Илүү амар шүү дээ. Ямар нэг алдаа гэмтэл гарсан ч гэсэн бүх юм 1 газар шийдэгддэг. Хэрэглэгчид хандах төв гэх мэт нь зардал бага. Улсдаа ч зардал бага байдаг. Интернет сүлжээ нь ч асуудалгүй байдаг. Ер нь бол 1 оператор, 1 систем байвал хамаагүй дээрээ гэсэн юм ярьж байсан. Бүх юмыг 1 газраасаа хянадаг. Тэгэхгүй бол манай улсын хувьд чинь 1 Юнителийн хэрэглэгч 1 газраас хүсэлт авах гэсэн чинь -Та өөр дугаартай бол тэр газраасаа очиж авч ирээ гэдэг. Гэтэл тэнд бол тийм юм байхгүй. Хэрэглэгч хүсэлтээ гаргаад цахим шуудангаар явуулчихдаг. Тэгээд буцаагаад цахим шуудангаар -Танд ийм хариулт ирлээ. Та тэдний өдөр ирээд, тэр хаалган дээр ирнэ үү гээд захиалчихдаг болохоор ер нь бол 1 оператортай байх нь илүү дээр байдаг. Тэгээд тэр япон хүн Монголд 1 сар амьдрахдаа олон операторуудаас 1 ч ашиглаагүй гэж байна лээ. Жишээ нь: 5G-г оруулж ирэх гэж Юнител, Моби 2 уралдаж байгаа. Тийм юм байхгүй болохоор илүү амар санагдсан. Нөгөө дугаар нь гадагшаа гарахад бэлэн байдаг, сард хэр ярьснаараа төлдөг, дата хэр ашигласнаараа төлдөг болохоор, урьдчилсан дараа гэсэн юм байхгүй. Ер нь дараа төлбөрт л дөө. Тэгээд би нээх интернет ашиглахгүй байгаад, зүгээр өдөр тутамдаа ярихад сарын 130 иен төлж байсан. Тэгээд ингээд бодохоор хамаагүй хямдхан тусаад, илүү удаан хугацаанд ашиглаал байгаа юм шиг санагдсан



ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ
ЗОХИЦУУЛАХ
ХОРОО

Axiom
Where science meets business

*Thank
you!*

Хэрэглэгчийн сонголтод нөлөөлж буй хүчин зүйлс, харилцаа холбооны үйлчилгээний нээлттэй байдлын түвшинг тодорхойлох судалгаа - 2023