

# Оценка скрытых компьютерных издержек

## Отчет



# Результаты

- В среднем участники исследования работали 39.3 часов в неделю, из которых 24.1 часов – с ПК.
- 9 из 10 участников использовали текстовые редакторы, эл. таблицы, презентации и эл. почту. 8 из 10 сказали что они используют в работе Интернет, что на 15% больше чем в прошлом году.
- Наибольшие затраты по времени приходились на решение компьютерных проблем связанных с помощью другим – на них в среднем пользователь тратит 38 минут в неделю, далее следуют проблемы с печатью и ожидание ответа на запросы. (22 минуты)
- Классифицируя компьютерные проблемы, можно заключить что проблемы доступа в среднем составляют 67 минут, поддержка пользователей – 60 минут, проблемы печати – 22 минуты.

# Результаты

- Более чем половине участников опроса приходилось помогать коллегам с текстовыми и графическими редакторами и презентациями.
- 83% опрошенных считали наиболее важным источником решения компьютерных проблем отдел поддержки пользователей внутри собственной компании, 73% назвали при этом своих коллег (Это – наиболее часто используемые опции).

# Графики

## С какими компьютерными программами Вам приходится работать?



% FIGURES ARE BASED ON A  
TOTAL OF 800 RESPONSES

# Графики

## На что вы тратите больше всего времени при работе с компьютером?



Figures are rounded to the nearest minute

# Графики

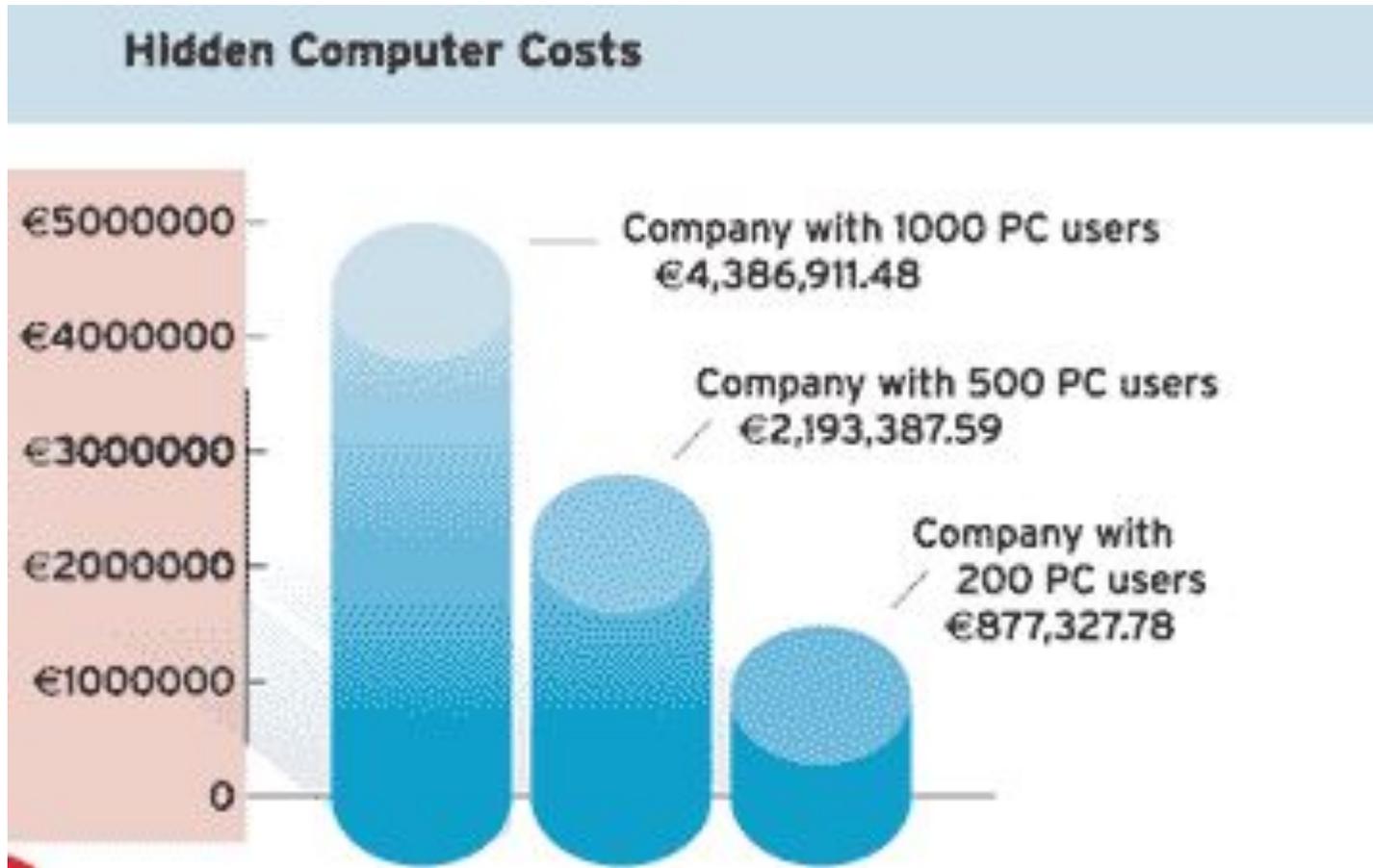
## С какими проблемами вы обычно помогаете своим коллегам?



% FIGURES ARE BASED ON A TOTAL OF 800 RESPONSES

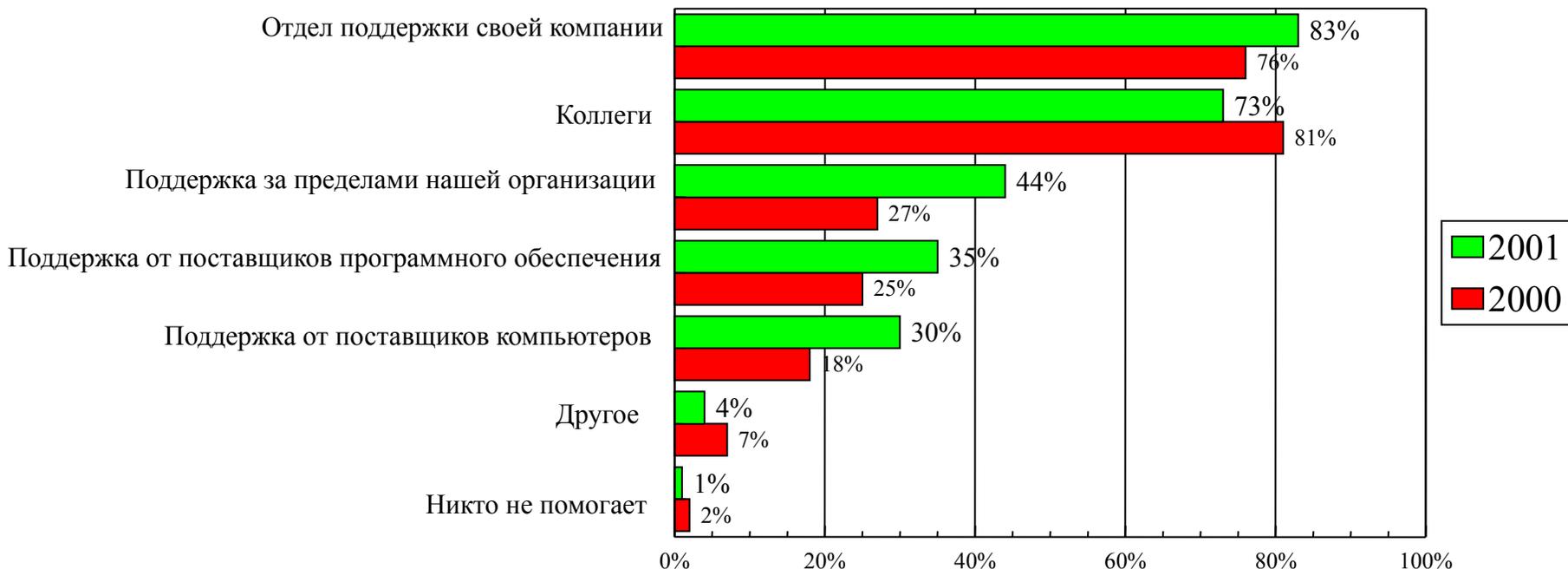
# Графики

## Скрытые издержки в денежном выражении



# Графики

## Кто помогает вам решать компьютерные проблемы ?



% FIGURES ARE BASED ON A TOTAL OF 800 RESPONSES

# Графики

## Что, по вашему мнению, является наилучшим способом решения компьютерных проблем?



% FIGURES ARE BASED ON A TOTAL OF 800 RESPONSES

# Состав респондентов

- **16%** респондентов указали что их полномочия - управленческие, **30%** - что они являются промежуточными менеджерами.
- **Возрастной разброс респондентов – между 31 и 40 годами (33%).**
- **25%** респондентов работают в компаниях с более чем **1,000** сотрудников.
- **61%** - работают в частном секторе, **39%** - в государственном.
- **32%** респондентов были заняты в сфере услуг