**Eksperci, aspirujący i nowicjusze - Starter24 zbadał
umiejętności polskich kierowców.**

**Panuje powszechna opinia, że polscy kierowcy są pewni siebie i przekonani o swoich wysokich umiejętnościach. Czy jest to równoznaczne ze znajomością obsługi samochodu oraz najnowszych systemów wsparcia kierowcy? Okazuje się, że tylko co piątego kierowcę, można uznać za prawdziwego „eksperta”, a 40% z nich konsultuje się w sprawie obsługi samochodu. Starter24, firma z branży car assistance, będąca częścią międzynarodowej grupy ARC Europe, opublikowała właśnie wyniki swojego badania.**

**Ocena umiejętności a znajomość obsługi samochodu**

Aż71% badanych ocenia siebie jako dobrych kierowców (w tym 16% jest zdecydowanie o tym przekonanych). Bardziej pewni swoich umiejętności są mężczyźni i najmłodsi kierowcy, ale także respondenci w wieku 18-24 lata. Dotyczy to także najbardziej doświadczonych osób, które prawo jazdy posiadają już od ponad 20 lat.

**Konsultacje w sprawie obsługi samochodu**

40% ankietowanych kierowców deklaruje, że zdarzyło im się konsultować z kimś w sprawie obsługi samochodu. Nieco częściej dotyczy to mężczyzn, a także badanych w wieku
35-44 lata. Najczęściej była to rozmowa ze znajomym lub z mechanikiem, natomiast kobiety zasięgały rady swoich partnerów. Co ciekawe, tylko 3% badanych konsultuje się
z ubezpieczycielem, a tylko co piąty ze swoim dealerem/serwisem.

**Awarie samochodu**

32% badanych kierowców przyznaje, że przydarzyła im się awaria samochodu. W takiej sytuacji najwięcej badanych próbowało samodzielnie poradzić sobie z problemem. Prawie co trzecia osoba postanowiła skonsultować się ze znajomym lub mechanikiem czy serwisem. Samodzielnie próbowali naprawić auto przede wszystkim mężczyźni (40%), kobiety w tej sytuacji najczęściej decydowały się na skorzystanie z usługi assistance (51%).

Osoby, które do tej pory nie miały awarii samochodu, najczęściej uważają, że w takiej sytuacji zadzwoniłyby do bliskich – rodziny bądź znajomych (54%). Panowie częściej niż kobiety próbowaliby także samodzielnej naprawy (42%), ale również częściej wskazują na skorzystanie z assistance.

*„Cieszy nas fakt, że jest grupa kierowców, którzy wykorzystują assistance w awaryjnych sytuacjach, bo to pomaga szybciej odzyskać mobilność. Część prostych problemów możemy rozwiązać zdalnie. Najczęściej telefonicznie pomagamy klientom usunąć awarie dotyczące zatrzaśniętej klapki wlewu paliwa, systemu bezkluczykowego, komunikatów na desce rozdzielczej czy uzupełnienia płynów. Z kolei na drodze usuwamy awarie związane
z akumulatorem (ponad 52%), uszkodzoną oponą (18%), dostępem do samochodu (kluczyk/pilot), układem elektrycznym i płynami eksploatacyjnymi”* – komentuje wyniki badania Mikołaj Siwecki, Kierownik Sieci ze Starter24.

**Jacy są polscy kierowcy?**

Polacy przeciętnie znają się na codziennej obsłudze samochodu. Średnio ich umiejętności zostały ocenione w badaniu na 5,6 w 10-stopniowej skali. Okazuje się, że tylko co piątego kierowcę można uznać za prawdziwego „eksperta” (20% badanych). Stosunkowo dużą grupę stanowią aspirujący, czyli kierowcy z umiarkowaną wiedzą z zakresu obsługi samochodu (38%). Największą grupą wśród badanych kierowców są nowicjusze (42%). W większości oceniają samych siebie jako raczej słabych kierowców i mają najmniejszą wiedzę z zakresu codziennej obsługi samochodu.

W jaki sposób to zbadano? Respondentów pytano o znajomość kontrolek na desce rozdzielczej oraz deklarowaną wiedzę z zakresu obsługi samochodu. Wybrano 11 kontrolek, które występują w większości nowoczesnych samochodów, a z którymi kierowcy mają czasami problem (np. ABS i stabilizacja toru jazdy, awaria świec żarowych, awaria silnika).
Z kolei do oceny wiedzy z zakresu obsługi samochodu wybrano 10 najpopularniejszych czynności, które kierowca może sam wykonać przy codziennej eksploatacji pojazdu (np. uzupełnienie płynów, wymiana baterii w pilocie, wymiana koła czy podłączanie akumulatora do innego źródła zasilania).

*- „Wyniki badania wskazują, że polscy kierowcy pomimo wysokiego przekonania o swoich umiejętnościach potrzebują wsparcia zarówno w przypadku awarii, jak i codziennej obsługi samochodu. Naszym zdaniem, takim wsparciem powinny być usługi assistance. Już teraz znaczącą część awarii potrafimy usuwać zdalnie i na drodze. W niedalekiej przyszłości, korzystając z funkcjonalności „connected car”, udostępnimy rozwiązania do przewidywania
i zapobiegania awariom –* mówi Paweł Zawisza, Business Development Director w Starter24. *Warto też zwrócić uwagę na ciągle bardzo duże możliwości dla firm ubezpieczeniowych, leasingowych czy dealerów, w zakresie codziennego wsparcia kierowcy, czyli budowania świadomości i punktów kontaktu z klientem. Jako dostawca usług assistance (a szerzej mobilności) już teraz oferujemy rozwiązania, które wspierają kierowców oraz zapewniają im spokój i pewność na drodze”* – podsumowuje Zawisza.

**O badaniu**

Badanie ilościowe zostało zrealizowane przez Mobile Institute na zlecenie Starter24 | a company of ARC Europe Group. W ramach badania ilościowego zebrano opinie 1.105 polskich internautów aktywnie korzystających z samochodu jako kierowcy. Wykorzystano responsywne ankiety CAWI (Computer-Assisted Web Interview). Badanie zostało przeprowadzone na przełomie grudnia 2020 i stycznia 2021. Struktura próby została skorygowana przy użyciu wagi analitycznej i odpowiada strukturze polskich internautów w wieku 15 i więcej lat pod względem płci, wieku i wielkości miejsca zamieszkania. W analizie wzięto pod uwagę tylko kompletne ankiety.