



Как автомобилисты справляются с неприятностями на дороге?

Отчет об исследовании

Центр стратегических исследований

ОАО «Росгосстрах»

Москва, май 2008 года



Центр стратегических исследований ОАО «Росгосстрах» провел очередное маркетинговое исследование, направленное на выявление предпочтений россиян в области дополнительных услуг при страховании автотранспорта. Более конкретной темой исследования было выявление проблем, с которыми российские автомобилисты сталкиваются на дорогах. В ходе исследования также были получены потребительские оценки качества услуг, предоставляемых населению в связи с владением автомобилем. Исследование проводилось в 37 городах, включая все города с численностью населения 0,5 млн. человек и более¹. Всего в опросе приняли участие 9 тыс. 818 автомобилистов.

Аварии и «нештатные» ситуации на дорогах. Исследование показало, что за прошедший год более 15% автовладельцев, по их словам, попадали в дорожно-транспортные происшествия, а 24% водителей за минувший год требовалась помощь на дороге – у них возникали разного рода «нештатные ситуации». Характерно, что в ДТП чаще попадают новые мощные иномарки, тогда как «нештатные» ситуации на дороге чаще случаются с российскими «пожилыми» машинами. Однако надо заметить, что различия между отдельными сегментами автопарка невелики – все автовладельцы время от времени сталкиваются на дороге с проблемами, связанными с необходимостью привлечения помощи со стороны.

	Доля автомобилистов, попадавших за последний год в ДТП	Доля автомобилистов, попадавших за последний год в «нештатные» ситуации на дорогах
Возраст автомобиля		
До 1 года	16%	22%
1-3 года	15%	22%
3-5 лет	13%	26%
5-10 лет	14%	29%
Старше 10 лет	11%	27%
Страна происхождения автомобиля		
Отечественный	12%	27%
Иномарка	16%	23%
Мощность автомобиля		
До 100 л.с.	13%	27%
100-150 л.с.	17%	23%
151-200 л.с.	19%	26%
201-250 л.с.	19%	22%
Более 250 л.с.	22%	22%

Данные по аварийности на дорогах российских городов приведены в Приложении 1. Наименьшая аварийность в прошлом году была отмечена в Тюмени, Белгороде и Костроме, наибольшая – в Ростове-на-Дону, Красноярске и Санкт-Петербурге. С «нештатными» ситуациями чаще всего сталкиваются автомо-

¹ Опрос проводился в следующих городах: Астрахань, Барнаул, Белгород, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Ижевск, Иркутск, Казань, Кемерово, Кострома, Краснодар, Красноярск, Липецк, Москва, Набережные Челны, Нижний Новгород, Новокузнецк, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Тольятти, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Челябинск, Ярославль.



билисты Нижнего Новгорода, Воронежа и Костромы, самые благополучные в этом смысле города – это Тюмень, Москва и Хабаровск – города, где в общей структуре автопарка велика доля иномарок.

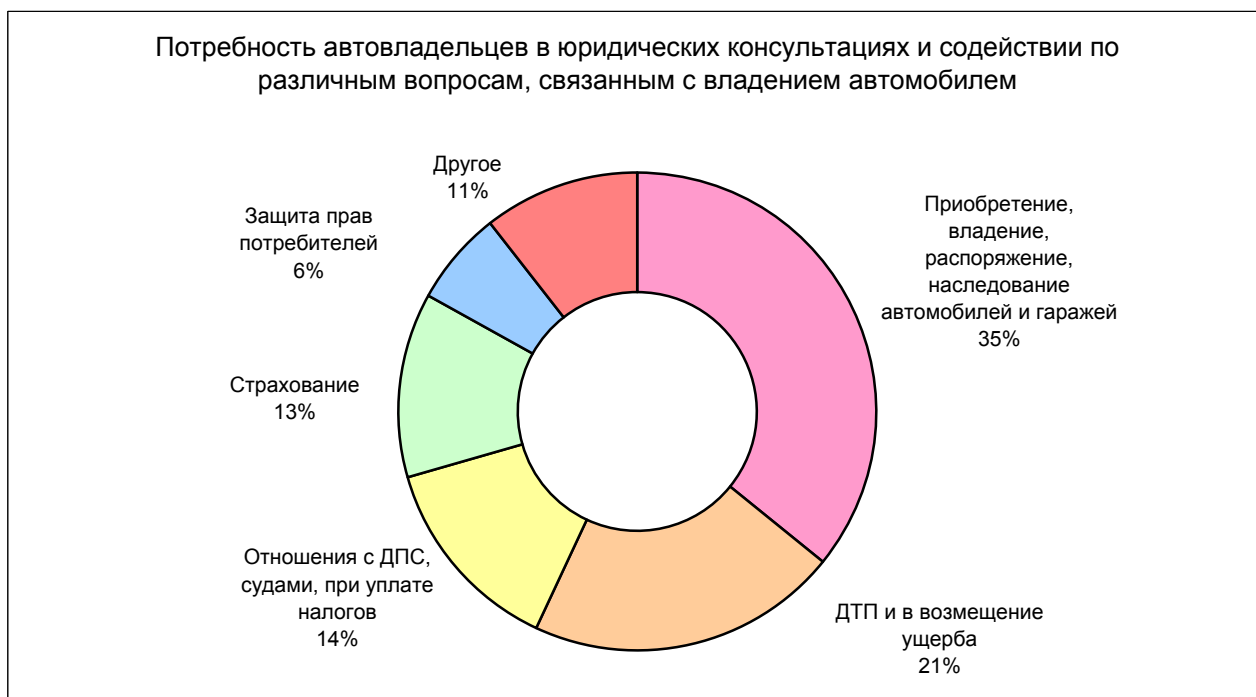
Из числа «нештатных» ситуаций на дорогах чаще всего встречаются отказы электрических систем автомобиля (включая сюда невозможность запуска двигателя на морозе), а также повреждения колес. Достаточно часто автомобилисты не могут справиться с замками и противоугонной сигнализацией своего автомобиля.



Сегодня, к сожалению, в большинстве случаев автомобилисты, попавшие в ДТП или же столкнувшиеся с «нештатными» ситуациями, вынуждены справляться с трудностями своими силами или же обращаться за помощью к другим водителям. В этом плане Россия разительным образом отличается от экономически развитых стран, где существует целая отрасль экономики, специализирующаяся на оказании автовладельцам помощи в «нештатных» ситуациях на дороге. Слабое присутствие таких услуг на российском рынке снижает качество жизни населения в целом и особенно – среднего класса. С одной стороны, эта группа составляет основную массу среди покупателей новых автомобилей в России, с другой стороны, средний класс готов платить за услуги, обеспечивающие ежедневный комфорт и, в частности, удобства в использовании своего автомобиля.

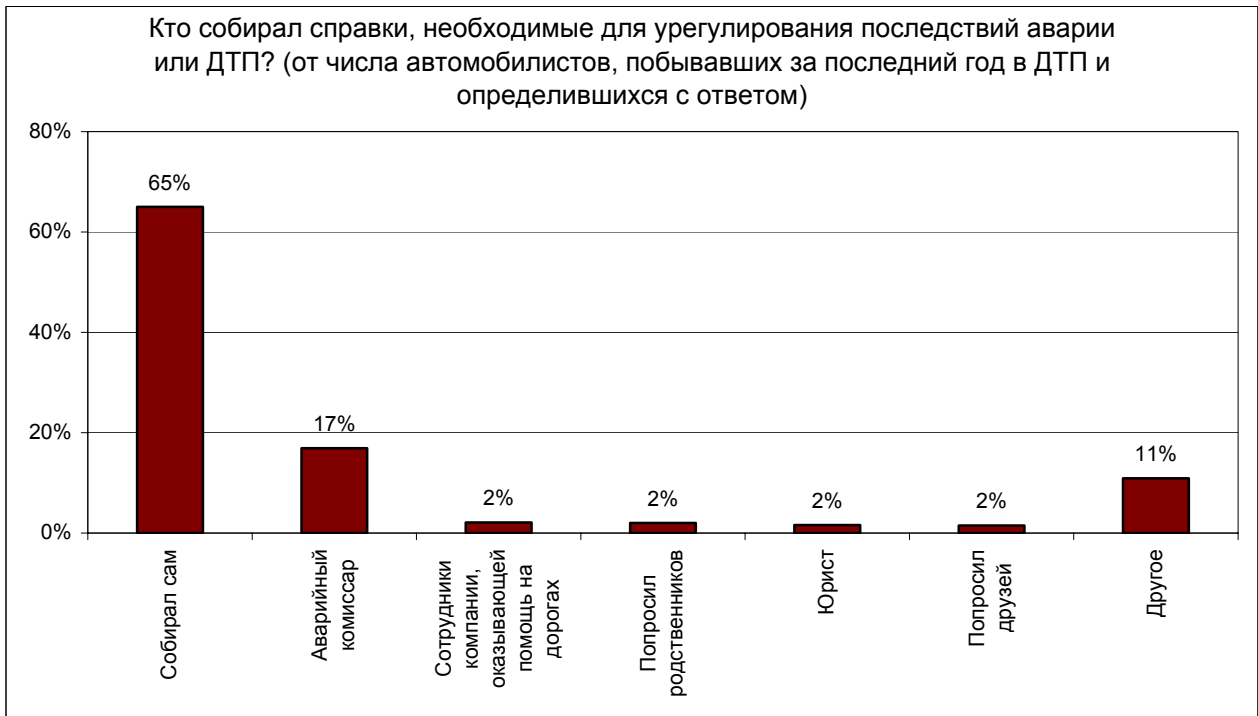


Кроме помощи в решении технических проблем на дорогах, российским автомобилистам также требуется содействие в юридических вопросах, связанных с владением автомобилем. Согласно результатам исследования, более 10% автомобилистов в течение последнего года нуждались в юридической поддержке. Наиболее «проблемными» темами, согласно ответам автомобилистов, являются владение и распоряжение машиной и гаражом, ДТП и возмещение ущерба после него, а также общение с официальными органами – ДПС, судами, налоговой инспекцией и др.



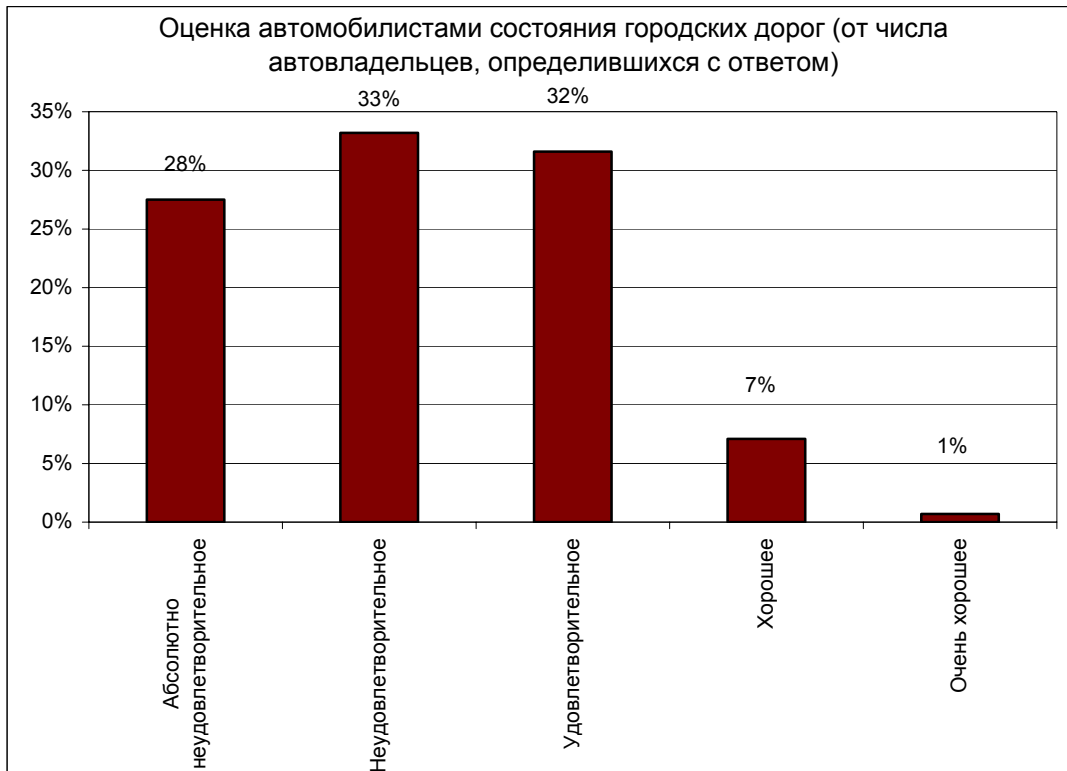


Совершенно неудовлетворительно в России развит сервис по оказанию услуг в связи с ДТП. Документы, необходимые для урегулирования убытков после него большинству автомобилистов приходится собирать самостоятельно. Об этом заявили 65% водителей, попадавших в аварии за последний год.



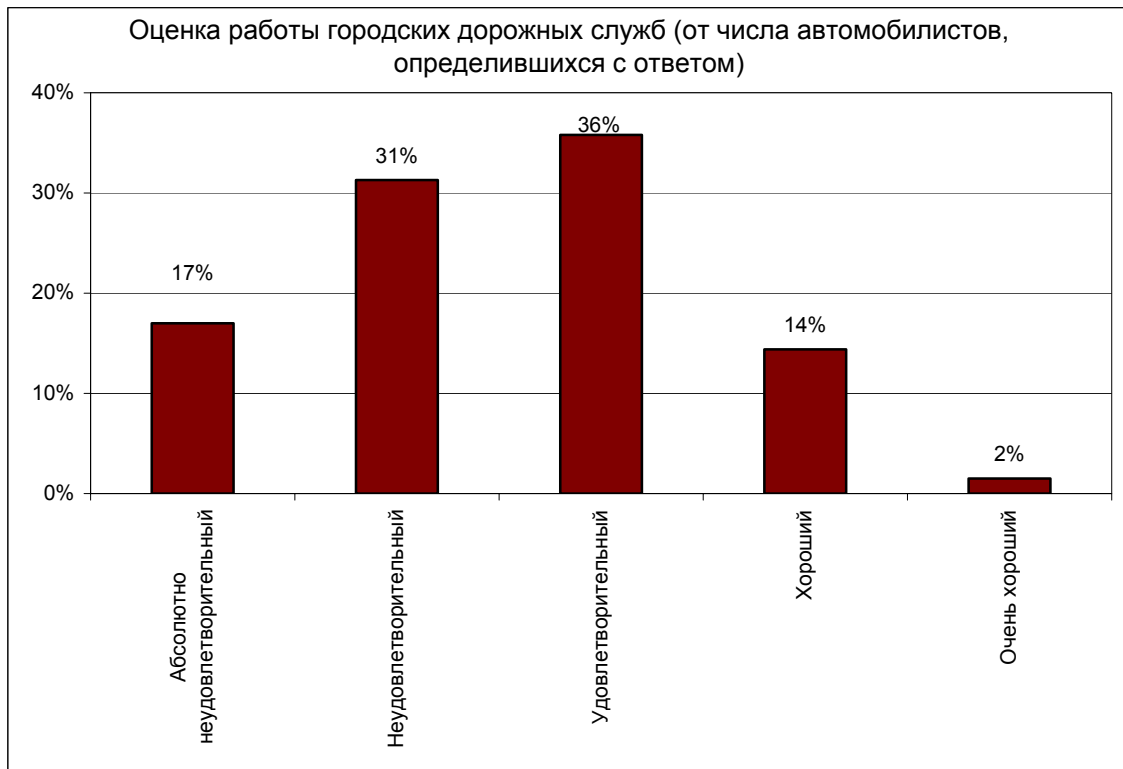
Это обстоятельство также снижает качество жизни автомобилистов вообще и среднего класса в частности. Именно в связи с этим мы видим сегодня в России повышенный спрос на услуги компаний, оказывающих помощь автомобилистам при технических и юридических проблемах: результаты исследования показали, что **более 95% автовладельцев считают, что в России существует потребность в компаниях, оказывающих помощь на дорогах**. Это мнение доминирует везде – как в крупных, так и в средних российских городах (см. Приложение 2). Услуги таких компаний готовы приобрести 39% автовладельцев. Причем число потенциальных клиентов велико по всем исследованным городам. Заполнение этой рыночной ниши будет способствовать повышению качества жизни всех автовладельцев за счет того, что комфортность решения технических и юридических проблем сильно возрастет.

Оценка состояния дорог, работы дорожных служб и ГИБДД. Помимо вопросов относительно трудностей, с которыми встречаются автовладельцы при ДТП и «нештатных» ситуациях на дорогах, респондентам был задан ряд вопросов относительно оценки общего состояния дорожного хозяйства в их городе. При этом выяснилось, что жители российских городов в среднем считают состояние дорог очень плохим. Как совершенно неудовлетворительное и неудовлетворительное его оценили соответственно 28 и 33% автовладельцев.



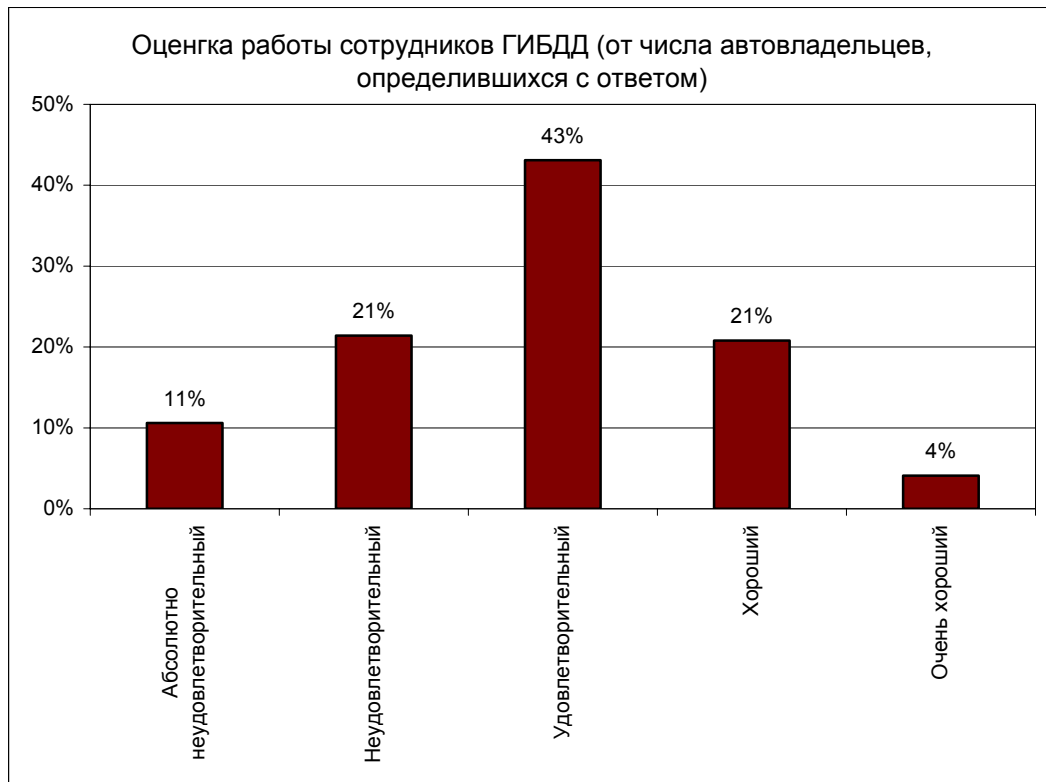
С другой стороны, исследование показывает, что оценки состояния городского дорожного хозяйства сильно различаются от города к городу. Наибольшие нарекания к состоянию дорог своего города высказали автомобилисты Костромы, Рязани и Перми (доля респондентов, оценивших качество дорог как абсолютно неудовлетворительное и неудовлетворительное, здесь составила, соответственно, 97%, 93% и 87%). В то же время в Белгороде, Кемерово и Липецке состояние дорог как хорошее и очень хорошее оценили соответственно 46, 43 и 28% автовладельцев (см. Приложение 3).

В целом отрицательное отношение сформировалось у автомобилистов к работе городских дорожных служб: неудовлетворительной и абсолютно неудовлетворительной ее считают соответственно 17 и 31% автомобилистов.



Оценки работы дорожных служб, как состояния дорог, сильно отличаются от города к городу. Лидерами среди городов по оценке работы дорожных служб являются Белгород, Кемерово и Липецк – они же занимают первые места по оценке качества дорог. Здесь соответственно 56%, 47% и 37% автовладельцев считают, что уровень работы дорожных служб находится на высоком или очень высоком уровне. Самые низкие оценки получили дорожные службы Владивостока, Костромы и Саратова – доля автомобилистов, считающих, что их работа находится на низком или очень низком уровне, составляет 77%, 73% и 73% соответственно (см. Приложение 4).

Как свидетельствуют результаты исследования, жители российских городов в целом достаточно высоко оценивают работу сотрудников ГИБДД. Удовлетворительной, хорошей или очень хорошей ее считают почти 70% автовладельцев. Это опровергает устоявшееся мнение о том, что работой ГИБДД недовольны подавляющее число водителей.

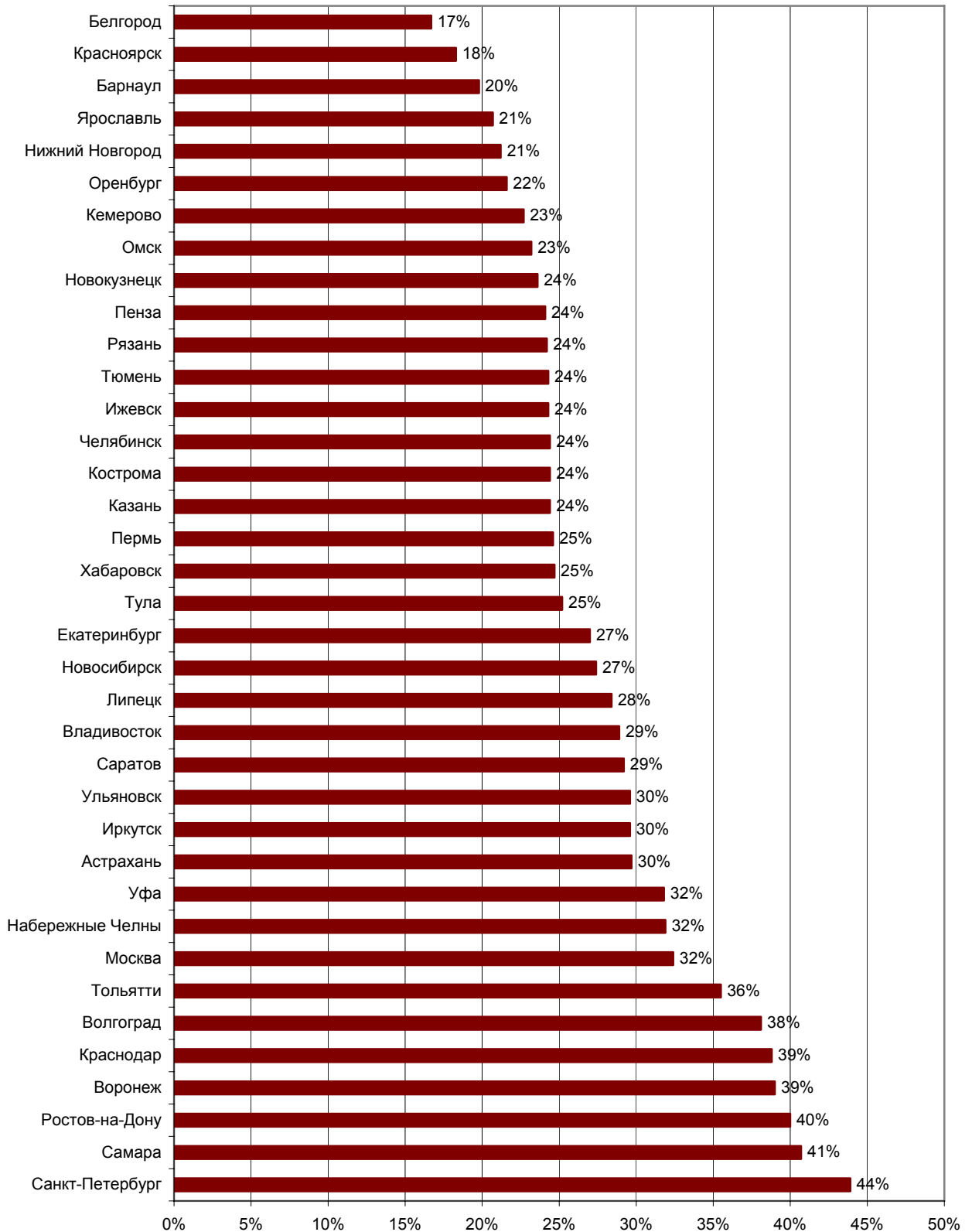


Как и в прочих случаях, оценка работы ГИБДД сильно изменяется от города к городу. Более всего ею удовлетворены жители Белгорода (46% автовладельцев в этом городе дали ей работе высокую оценку), Кемерово (42%) и Пензы (37%). Менее всего ей довольны жители Санкт-Петербурга – низкую оценку ГИБДД дали 44% автомобилистов, Саратова и Москвы – соответственно 40 и 38% (см. Приложение 5).

На поверку оказывается мифом мнение о повальной коррупции в ГИБДД – менее 31% опрошенных автовладельцев заявили, что им приходилось давать взятки сотрудникам ГИБДД за минувший год. И здесь тоже велики региональные различия: «лидером» в плане взяточничества является Санкт-Петербург – около 44% автомобилистов из этого города заявили, что им приходилось за минувший год давать деньги сотрудникам ГИБДД. В тройку лидеров по этому показателю входят также Самара (41%) и Ростов-на-Дону (40%). Реже всего дают взятки на дорогах жители Белгорода, Красноярска и Барнаула - 17, 18 и 20% соответственно (см. следующий график).

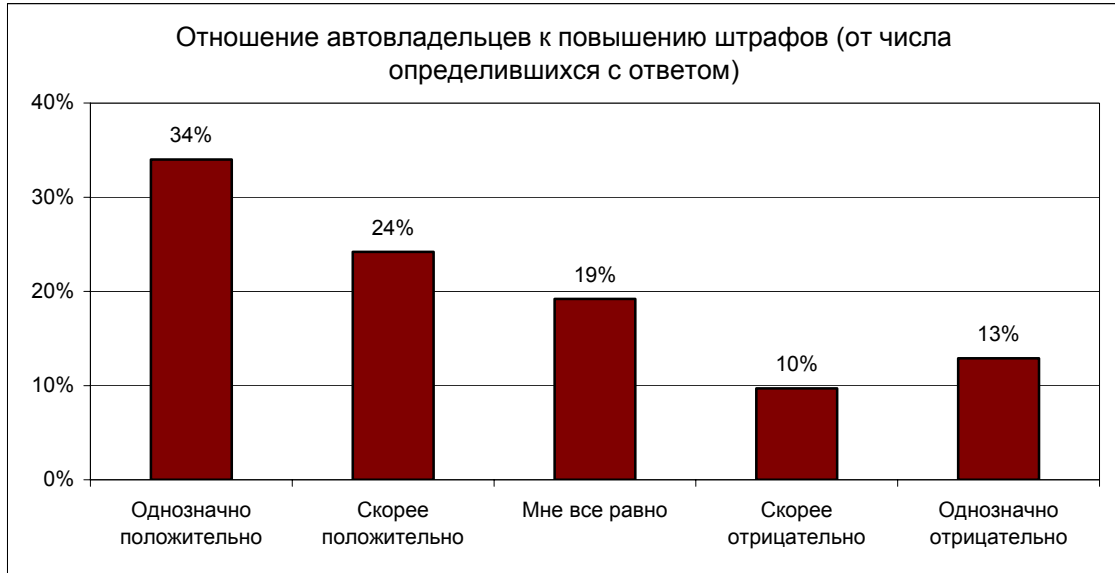


Доля автовладельцев, дававших деньги сотрудникам ГИБДД за последний год
(от числа определившихся с ответом)



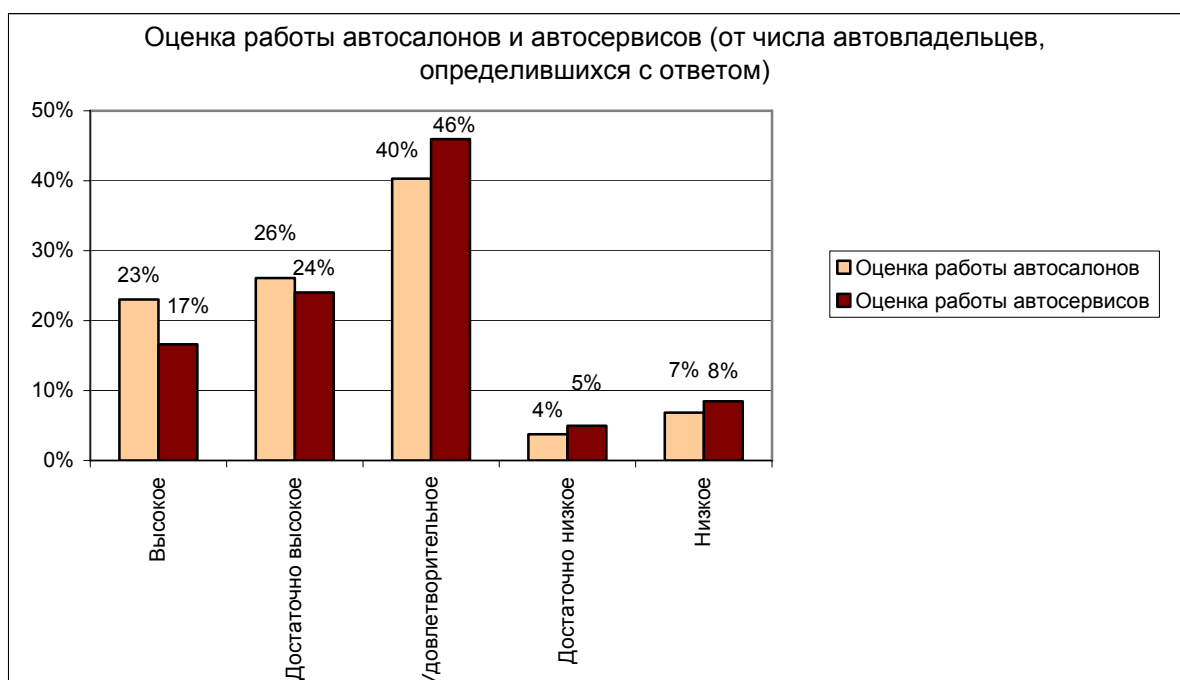


Надо отметить, что российские автомобилисты в большинстве своем положительно отнеслись к повышению штрафов за нарушение ПДД – отрицательное отношение к нему выразили только 23% автовладельцев.



Вместе с тем, многие автовладельцы выражают сомнение в том, что новые штрафы могут серьезно повлиять на существующий уровень аварийности. Такой точки зрения придерживаются почти 42% участников опроса.

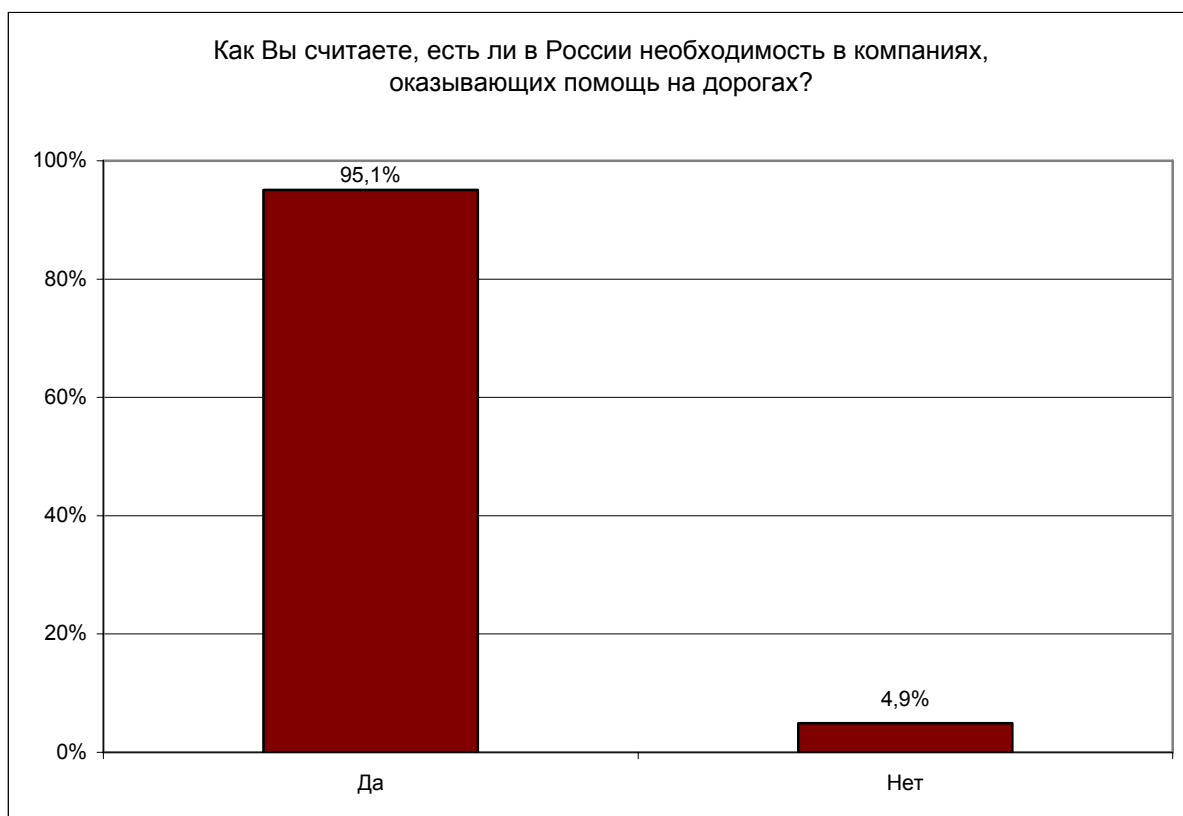
Качество работы автосалонов и автосервисов. Если рассматривать весь сектор услуг, оказываемых автовладельцу, то на сегодняшний день в этом сегменте лучше всего, по мнению населения, работают автодилеры (автосалоны) – качество обслуживания в них заслужило довольно высокие оценки со стороны водителей. Несколько хуже оценки качества работы сервисных центров по ремонту автомобилей.



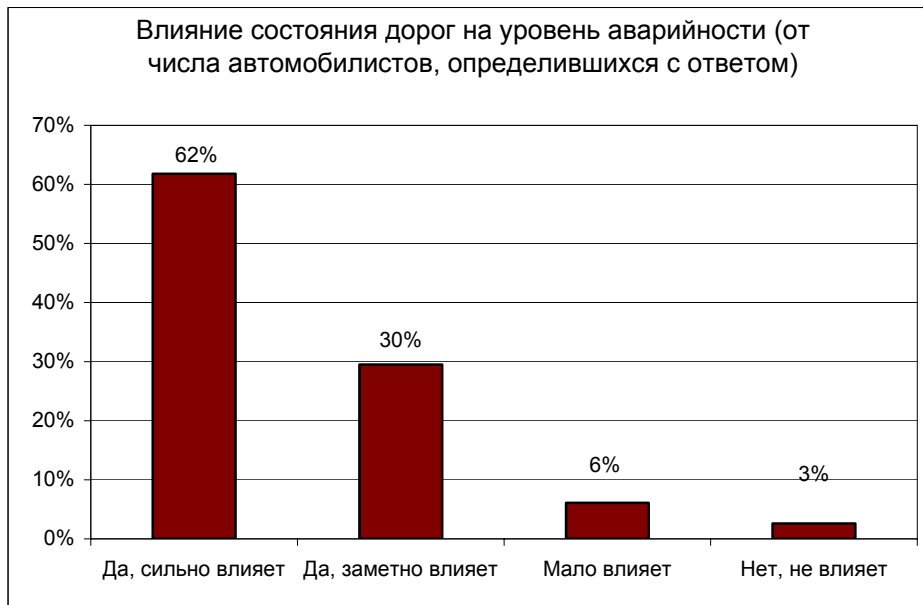


Это говорит о необходимости развития рынка услуг для автовладельцев – как видно, организации, действующие на принципах конкуренции, обеспечивают наивысшее качество сервиса для автомобилистов. Именно поэтому, по нашему мнению, организации, оказывающие помощь на дорогах при ДТП, «нештатных» ситуациях и юридических проблемах, по нашему мнению, имеют хорошие перспективы роста операций.

Наиболее актуальные направления улучшения «качества жизни» автовладельцев. Если говорить о мерах, необходимых для повышения комфортности жизни автомобилистов, то здесь, как уже отмечалось, наибольший спрос предъявляется на услуги компаний, оказывающих помощь на дороге, а также юридическое содействие автовладельцам.



Второе место по значимости среди мер по повышению качества жизни водителей занимает поддержание нормального состояния дорожного покрытия – более 90% автовладельцев считают, что состояние дорог в их городе влияет на уровень аварийности.



К числу первоочередных мер, необходимых для снижения аварийности и повышения пропускной способности дорог, относятся, по мнению автовладельцев, ремонт дорожного покрытия (84%), строительство новых дорожных развязок и эстакад, новых дорог, а также развитие сети парковок (75%).

Меры, необходимые для снижения аварийности и повышения пропускной способности дорог	
Ремонт дорожного покрытия	84%
Строительство новых дорожных развязок, эстакад, съездов и т.п.	80%
Строительство новых дорог	77%
Строительство наземных и подземных парковок	75%
Строительство подземных и надземных переходов для пешеходов	74%
Нанесение качественной и понятной дорожной разметки	73%
Установка фотокамер, автоматически фиксирующих нарушения	64%
Улучшение освещенности трасс	64%
Установка новых, хорошо читаемых дорожных знаков	62%
Присутствие сотрудников ГИБДД на всех проблемных участках дорог	58%
Увеличение числа регулируемых перекрестков	57%
Другое	7%



Приложение 1. Аварийность и «нештатные» ситуации на дорогах российских городов (по городам проведения исследования)

	Доля автомобилистов, попадавших в ДТП в течение последнего года	Доля автомобилистов, попадавших в «нештатные» ситуации в течение последнего года
Астрахань	15%	27%
Барнаул	14%	28%
Белгород	10%	23%
Владивосток	12%	25%
Волгоград	13%	27%
Воронеж	12%	32%
Екатеринбург	11%	23%
Ижевск	17%	23%
Иркутск	12%	30%
Казань	17%	24%
Кемерово	14%	22%
Кострома	10%	31%
Краснодар	13%	21%
Красноярск	17%	21%
Липецк	12%	21%
Москва	16%	19%
Набережные Челны	11%	29%
Нижний Новгород	12%	34%
Новокузнецк	12%	24%
Новосибирск	16%	24%
Омск	12%	22%
Оренбург	14%	26%
Пенза	12%	27%
Пермь	16%	29%
Ростов-на-Дону	17%	23%
Рязань	15%	25%
Самара	15%	27%
Санкт-Петербург	18%	28%
Саратов	11%	25%
Тольятти	11%	31%
Тула	17%	24%
Тюмень	10%	16%
Ульяновск	15%	28%
Уфа	12%	27%
Хабаровск	12%	19%
Челябинск	15%	24%
Ярославль	11%	28%



Приложение 2. Потребность в организациях, оказывающих помощь на дороге, по городам исследования

	Доля автовладельцев, считающих, что в их городе имеется потребность в компаниях, оказывающих помощь на дорогах и юридическую поддержку (от числа определившихся с ответом)	Доля автовладельцев, готовых купить услуги компаний, оказывающих помощь на дорогах и юридическую поддержку (от числа определившихся с ответом)
Астрахань	93%	47%
Барнаул	97%	39%
Белгород	94%	39%
Владивосток	94%	47%
Волгоград	96%	38%
Воронеж	96%	47%
Екатеринбург	95%	37%
Ижевск	96%	47%
Иркутск	96%	40%
Казань	93%	41%
Кемерово	93%	44%
Кострома	94%	45%
Краснодар	95%	40%
Красноярск	96%	41%
Липецк	95%	35%
Москва	95%	26%
Набережные Челны	92%	38%
Нижний Новгород	95%	27%
Новокузнецк	96%	39%
Новосибирск	94%	34%
Омск	96%	38%
Оренбург	96%	48%
Пенза	96%	39%
Пермь	95%	43%
Ростов-на-Дону	95%	37%
Рязань	94%	39%
Самара	95%	38%
Санкт-Петербург	96%	26%
Саратов	96%	41%
Тольятти	96%	37%
Тула	96%	44%
Тюмень	93%	29%
Ульяновск	94%	42%
Уфа	95%	41%
Хабаровск	93%	42%
Челябинск	94%	38%
Ярославль	96%	44%



Приложение 3. Оценка состояния дорог автовладельцами по городам исследования (от числа определившихся с ответом)

	Неудовлетворительное и абсолютно неудовлетворительное	Удовлетворительное	Хорошее и очень хорошее
Астрахань	79%	18%	4%
Барнаул	63%	33%	4%
Белгород	13%	41%	46%
Владивосток	86%	14%	1%
Волгоград	86%	12%	1%
Воронеж	83%	16%	1%
Екатеринбург	84%	14%	2%
Ижевск	79%	20%	2%
Иркутск	80%	19%	1%
Казань	56%	40%	3%
Кемерово	13%	45%	43%
Кострома	97%	3%	0%
Краснодар	37%	45%	17%
Красноярск	55%	39%	6%
Липецк	21%	52%	28%
Москва	44%	44%	13%
Набережные Челны	52%	41%	7%
Нижний Новгород	69%	28%	3%
Новокузнецк	55%	33%	12%
Новосибирск	80%	17%	2%
Омск	68%	28%	4%
Оренбург	59%	35%	6%
Пенза	70%	27%	3%
Пермь	87%	13%	0%
Ростов-на-Дону	64%	33%	3%
Рязань	93%	6%	1%
Самара	84%	15%	1%
Санкт-Петербург	59%	34%	7%
Саратов	81%	18%	1%
Тольятти	71%	26%	3%
Тула	85%	14%	1%
Тюмень	29%	47%	24%
Ульяновск	80%	18%	3%
Уфа	55%	38%	7%
Хабаровск	46%	42%	13%
Челябинск	45%	44%	11%
Ярославль	78%	20%	1%



Приложение 4. Оценка работы дорожных служб по городам исследования

	Неудовлетворительное и абсолютно неудовлетворительное	Удовлетворительное	Хорошее и очень хорошее
Астрахань	54%	40%	7%
Барнаул	50%	40%	10%
Белгород	14%	30%	56%
Владивосток	77%	20%	4%
Волгоград	59%	34%	7%
Воронеж	70%	25%	5%
Екатеринбург	63%	27%	9%
Ижевск	54%	38%	8%
Иркутск	50%	40%	10%
Казань	42%	42%	16%
Кемерово	14%	38%	47%
Кострома	73%	20%	8%
Краснодар	38%	39%	23%
Красноярск	50%	35%	15%
Липецк	17%	46%	37%
Москва	36%	40%	24%
Набережные Челны	29%	43%	28%
Нижний Новгород	41%	43%	16%
Новокузнецк	34%	45%	21%
Новосибирск	57%	34%	9%
Омск	50%	39%	12%
Оренбург	42%	44%	14%
Пенза	45%	34%	21%
Пермь	68%	27%	5%
Ростов-на-Дону	50%	41%	10%
Рязань	72%	24%	5%
Самара	71%	25%	5%
Санкт-Петербург	54%	36%	11%
Саратов	73%	23%	4%
Тольятти	64%	25%	11%
Тула	62%	31%	8%
Тюмень	27%	40%	33%
Ульяновск	56%	31%	13%
Уфа	49%	32%	19%
Хабаровск	48%	35%	17%
Челябинск	38%	41%	21%
Ярославль	51%	38%	11%



Приложение 5. Оценка работы ГИБДД по городам исследования

	Абсолютно неудовлетворительное и неудовлетворительное	Удовлетворительное	Хорошее и очень хорошее
Астрахань	31%	45%	24%
Барнаул	22%	43%	35%
Белгород	14%	40%	46%
Владивосток	34%	44%	21%
Волгоград	32%	46%	22%
Воронеж	35%	46%	18%
Екатеринбург	25%	46%	29%
Ижевск	24%	47%	30%
Иркутск	31%	47%	23%
Казань	29%	41%	31%
Кемерово	18%	40%	42%
Кострома	18%	53%	29%
Краснодар	27%	42%	31%
Красноярск	29%	42%	29%
Липецк	30%	35%	35%
Москва	38%	42%	19%
Набережные Челны	20%	44%	36%
Нижний Новгород	22%	45%	33%
Новокузнецк	23%	46%	31%
Новосибирск	27%	47%	26%
Омск	31%	45%	24%
Оренбург	26%	44%	31%
Пенза	21%	41%	37%
Пермь	26%	49%	25%
Ростов-на-Дону	35%	38%	28%
Рязань	23%	54%	23%
Самара	31%	48%	22%
Санкт-Петербург	44%	38%	18%
Саратов	40%	42%	18%
Тольятти	33%	47%	20%
Тула	29%	42%	29%
Тюмень	20%	44%	36%
Ульяновск	31%	42%	27%
Уфа	29%	41%	30%
Хабаровск	23%	45%	33%
Челябинск	30%	41%	29%
Ярославль	20%	51%	29%



Приложение 6. Спонтанное (без подсказки) знание брендов компаний, оказывающих помощь на дорогах

	Какие компании, оказывающие помощь на дорогах автомобилистам, Вы знаете? (от общего числа автомобилистов)
Ангел	8,5%
РАТ	8,4%
Автомобильный клуб СПАС	3,9%
А-24	2,6%
ЛАТ	1,1%
Автоклуб России	0,5%
СОК	0,1%
За рулем	0,1%
Автоледи	0,1%
4x4	0,03%
Авторейнджер	0,01%
Другое	8,9%
Не знаю ни одного	69,1%