



 Avito услуги

 DATA
insight

Российский рынок услуг

Самозанятые исполнители и микробизнес

Апрель 2021

Определения

Исполнитель

– человек, работающий в сфере услуг.

Провайдер услуг

– субъект экономической деятельности: человек или коллектив, работающий в сфере услуг.

В исследовании мы приводим данные о рынке услуг с детализацией до типа провайдера:

- **Одиночка** – человек, работающий один в качестве самозанятого лица или индивидуального предпринимателя без нанятых сотрудников;
- **Команда** – коллектив самозанятых исполнителей услуг, работающих совместно без регистрации юрлица или ИП;
- **Компания** – провайдер услуг со штатом от 2 человек и юридической регистрацией бизнеса.

Настоящий отчет описывает **Сферу услуг** как отрасль экономики России со следующими ограничениями:

- **Категории:** ремонт и строительство, ремонт техники, ремонт и обслуживание авто, красота и здоровье, транспортные услуги, перевозки и курьеры, компьютерная помощь, деловые услуги, обучение, организация праздников, бытовые услуги, уход за животными, изготовление на заказ;
- **Микробизнес:** самозанятые исполнители и компании со штатом до 15 человек включительно.

Основные результаты

Рынок услуг с апреля 2020 по март 2021

 **10%**

населения 18-64 занято
в сфере услуг

 **9,4 млн**

исполнителей услуг
в стране

 **4,1 млн**

провайдеров услуг
в стране

 **6,2 трлн ₽**

годовой объем
рынка услуг

 **2,3 млрд**

заказов в год

Рост рынка происходит на фоне сокращения количества исполнителей из-за сокращения работающего населения, а также сокращения количества заказов и обеспечивается почти исключительно ростом среднего чека заказа

* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600.

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Основные факты

1/2



Объем рынка 6,2 трлн ₽ в год (2,3 млрд заказов)

Самые крупные категории – «Строительство и благоустройство», «Ремонт жилья», «Деловые услуги», «Перевозки и курьеры», «Красота и здоровье» – собирают две трети выручки на рынке.



Пандемия и связанная с ней изоляция привели к значительному падению рынка услуг населению

Росстат говорит о 15% падения в 2020 году относительно показателей 2019 года. Учитывая, что мы видим по итогам последних 12 месяцев (апрель 2020 - март 2021) нулевую динамику, это означает, что рынок услуг населению, предоставляемых СМБ, компенсировал за последние два квартала падение во время пандемии.



Рост рынка за 3 года составил 10-12% (5,5 трлн ₽ в 2017 году)

Рост находится на уровне изменения Индекса Потребительских Цен, рассчитываемого Росстата. Рост ИПЦ за 3 года составил 10 п.п.



В сфере услуг занято 10% населения страны в возрасте 18-64 года, что составляет 9,4 млн человек

(см. [ограничения принятые в настоящем исследовании](#))

Из них 1 млн исполнителей работают в одиночку, остальные – в компаниях и коллективах. Общее количество провайдеров услуг на рынке составляет 3,7 млн, 72% из них присутствует в интернете и используют онлайн-каналы для привлечения заказов

Основные факты

2/2



Наибольшее количество заказов приходится на категории с «короткими» по времени заказами и небольшим чеком

На категории «Перевозки и курьеры» и «Красота и здоровье» приходится более половины заказов на рынке



Треть всех заказов выполняют провайдеры услуг из Центрального ФО

На долю Москвы и МО приходится 20% всех заказов на рынке



Для 86% исполнителей работа в сфере услуг – это основная занятость

Для 14% – подработка, которая приносит им 20-30% месячного дохода



Провайдеры услуг ориентированы на работу с населением, на частных заказчиков приходится более 60% всех заказов

В то же время, почти у половины провайдеров в числе клиентов есть юридические лица и компании, у 23% – муниципальные и государственные предприятия



Платное размещение на сервисах объявлений – самый используемый рекламный канал

44% от использующих платное продвижение своих услуг



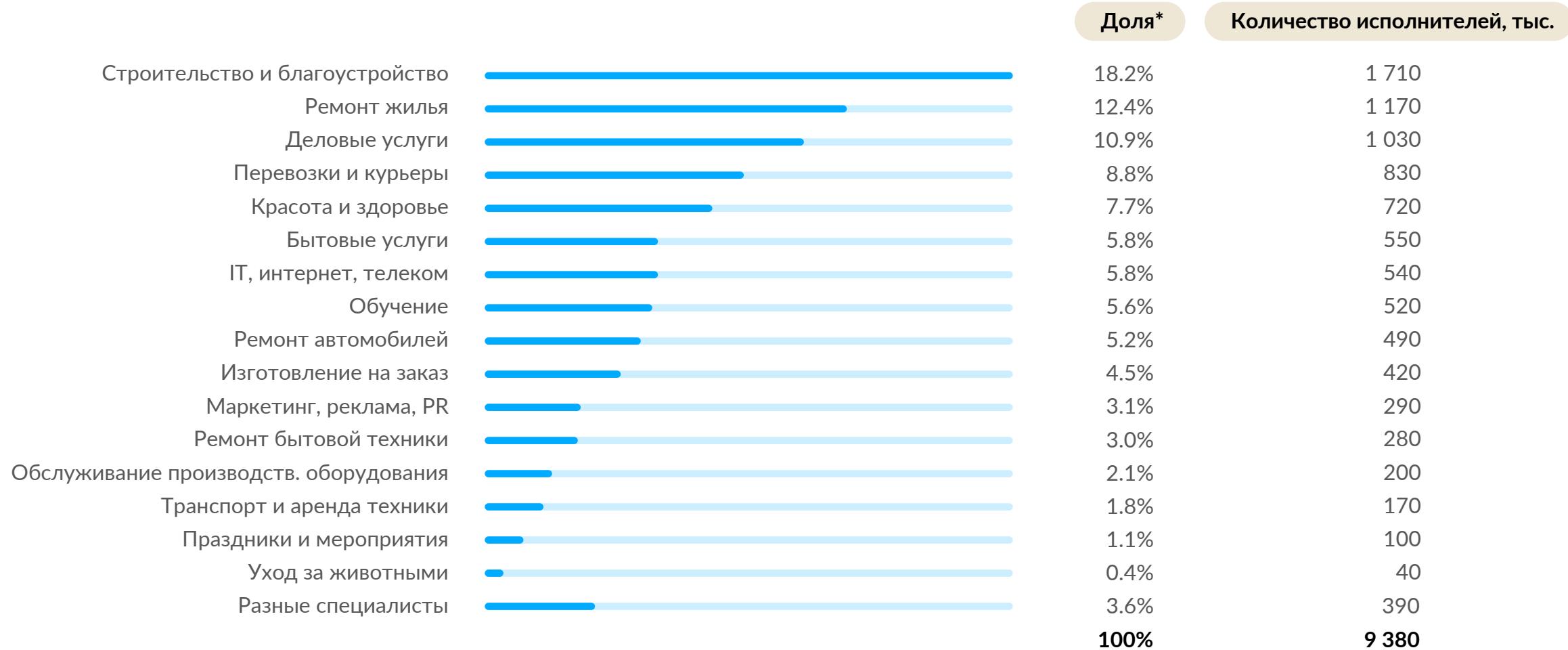
Авито используют 53% от оказывающих услуги в России

Это ресурс номер один по доле заказов, привлекаемых через интернет

Категории услуг

Самые массовые категории – ремонт и строительство

Люди: распределение по основной сфере работы



* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600.

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

На пять основных категорий приходится 2/3 объема рынка

Распределение выручки провайдеров по категориям услуг

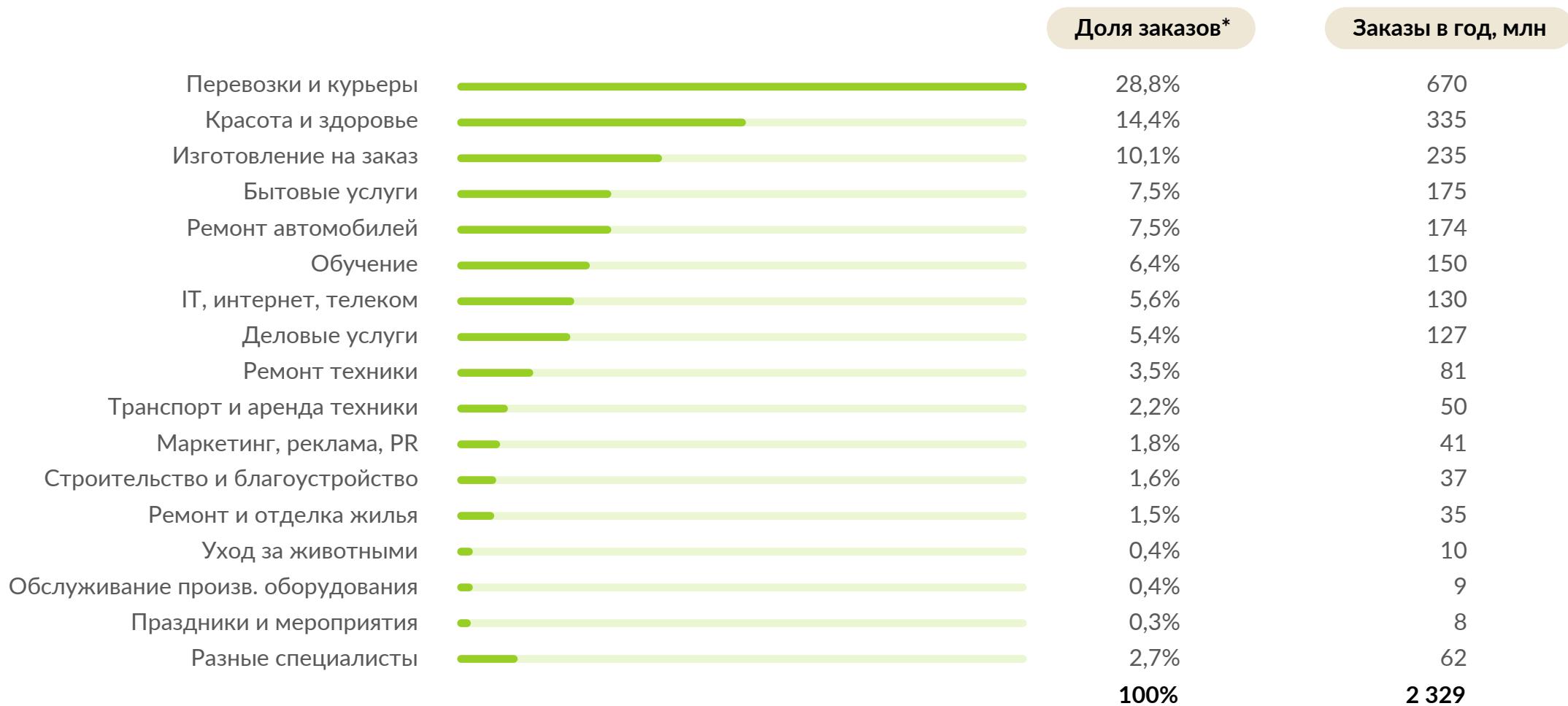


* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600.

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Лидер по количеству заказов – категория «Перевозки и курьеры»

Распределение годового объема заказов по категориям услуг



* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600.

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Крупнейшие категории услуг

По доле исполнителей

Строительство и благоустройство **18.2%**

Ремонт жилья **12.4%**

Деловые услуги **10.9%**

Перевозки и курьеры **8.8%**

Красота и здоровье **7.7%**

По доле выручки

Строительство и благоустройство **21,0%**

Ремонт жилья **15,0%**

Деловые услуги **14,0%**

Перевозки и курьеры **10,0%**

Красота и здоровье **7,0%**

По доле заказов

Перевозки и курьеры **28,8%**

Красота и здоровье **14,4%**

Изготовление на заказ **10,1%**

Бытовые услуги **7,5%**

Ремонт автомобилей **7,5%**

* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600.

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Средний чек (медиана) на услугу категории



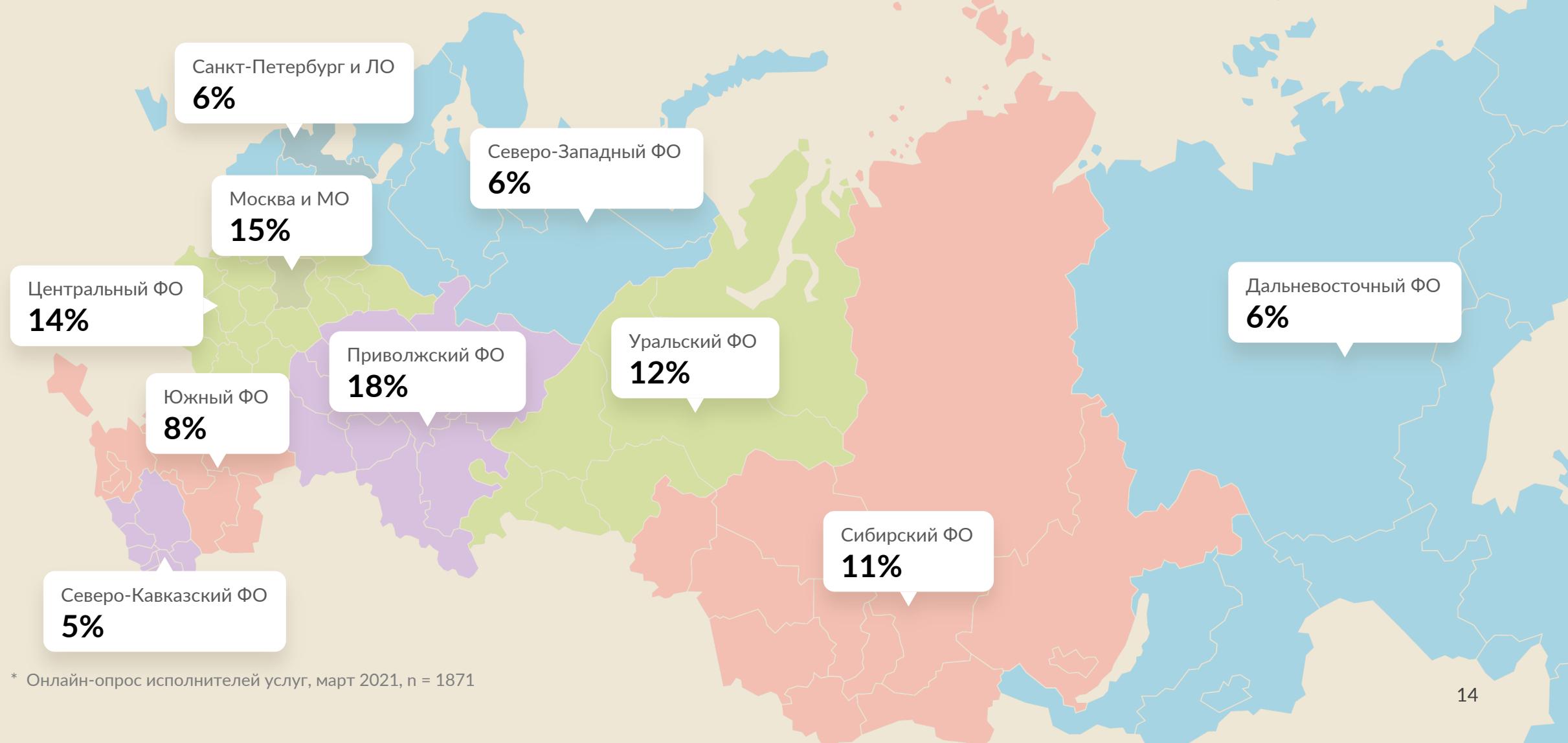
* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Какую сумму вы / ваша компания (команда, бригада) в среднем получает за один заказ на услугу?

Рынок услуг в регионах

В ЦФО проживает 30% работающих в сфере услуг

Распределение исполнителей по макрорегионам



Треть заказов приходится на ЦФО

Распределение заказов по макрорегионам



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: Какой объем работ вы, ваша компания/команда выполняете в среднем в высокий сезон? Данные пересчитаны на среднегодовой показатель с учетом сезонности.

В Москве и Санкт-Петербурге доходы провайдеров выше

Средний месячный доход провайдера услуг в регионе

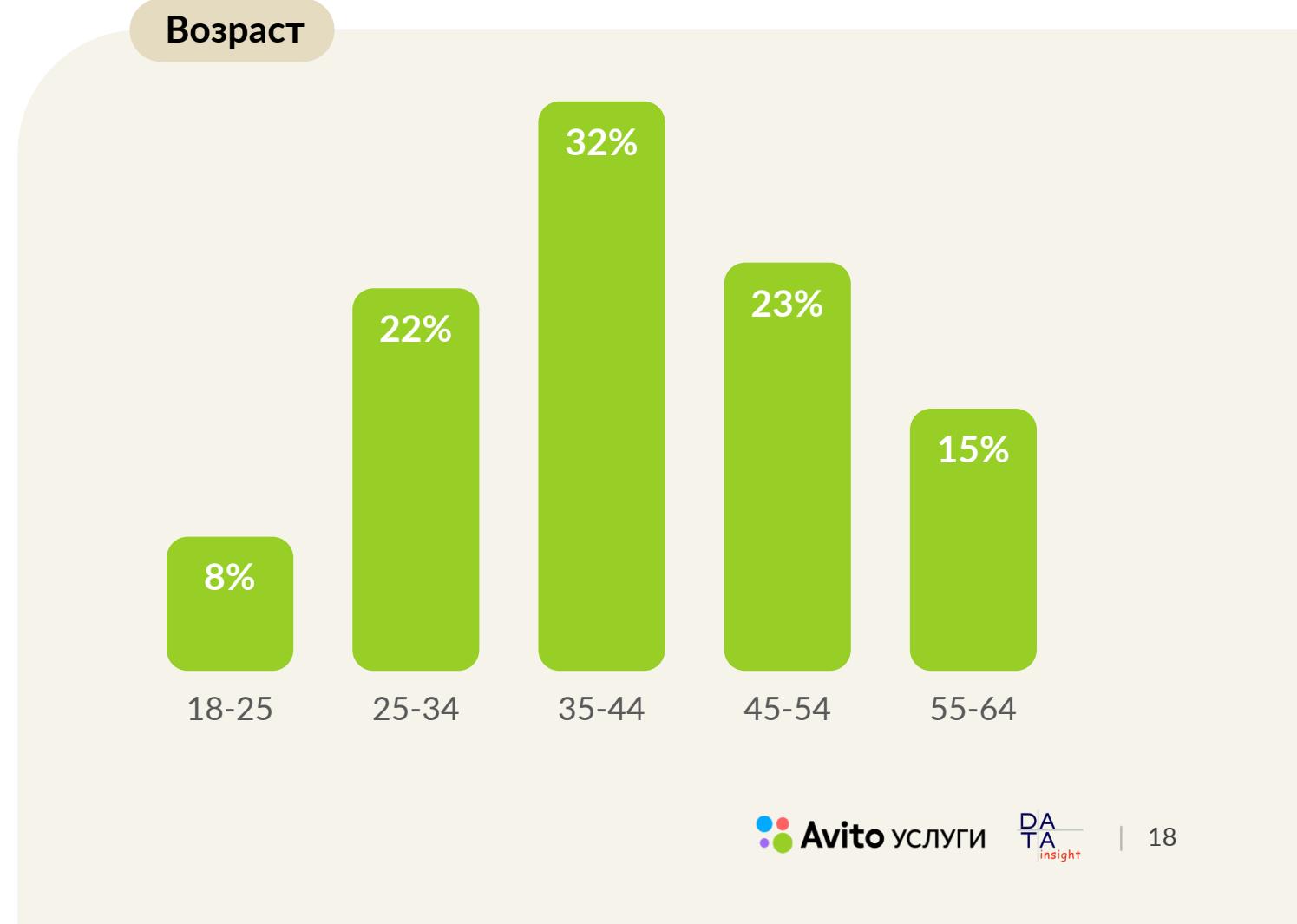
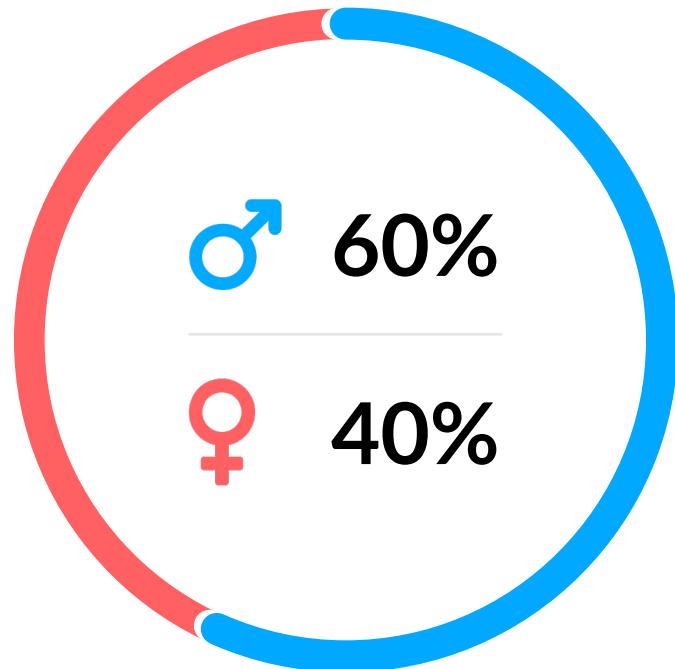


* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Какую примерно сумму в рублях ваша компания/команда/бригада зарабатывает в месяц?

Портрет исполнителя услуг

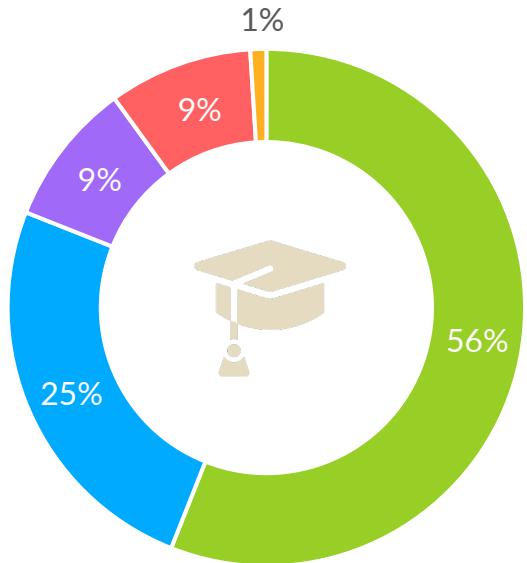
Больше половины занятых в сфере услуг – в возрасте 25-44. Мужчин в 1,5 раза больше, чем женщин



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

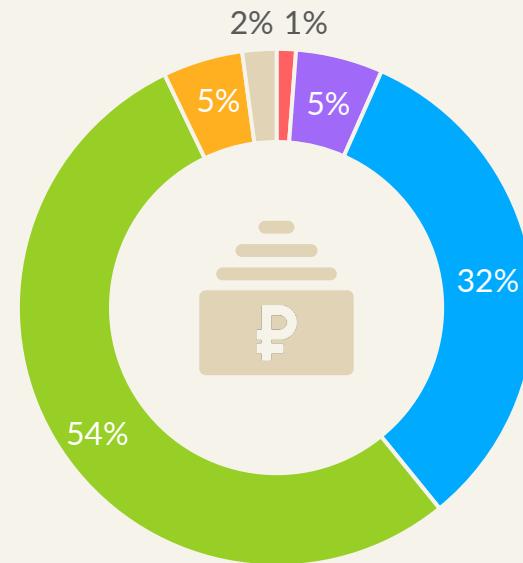
Специалисты сферы услуг хорошо образованы, 59% входят в верхнюю доходную группу

Образование



- Высшее
- Среднее специальное
- Незаконченное высшее
- Среднее
- Неполное среднее или ниже

Уровень дохода



- Мы едва сводим концы с концами
- На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения
- Денег хватает на продукты и на одежду
- Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования
- Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи – квартиру, дачу и многое другое
- Затрудняюсь ответить

* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Доля исполнителей, для которых оказание услуг – основная занятость



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Работа по оказанию услуг – для вас основная или дополнительная?





Исполнитель

Человек, работающий
в сфере услуг

VS



Провайдер услуг

Субъект экономической деятельности:
человек или коллектив, работающий
в сфере услуг

Портрет провайдера услуг



Работают в одиночку

1 млн



Компании и команды

2,7 млн

Размер штата компаний и команд

31%

1 чел.

29%

2-5 чел.

20%

6-10 чел.

21%

11-15 чел.

Постоянность состава коллективов



* Репрезентативный телефонный опрос, март 2021, n = 1600. Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Онлайн-опрос партнёров Авто, март 2021, n = 7930

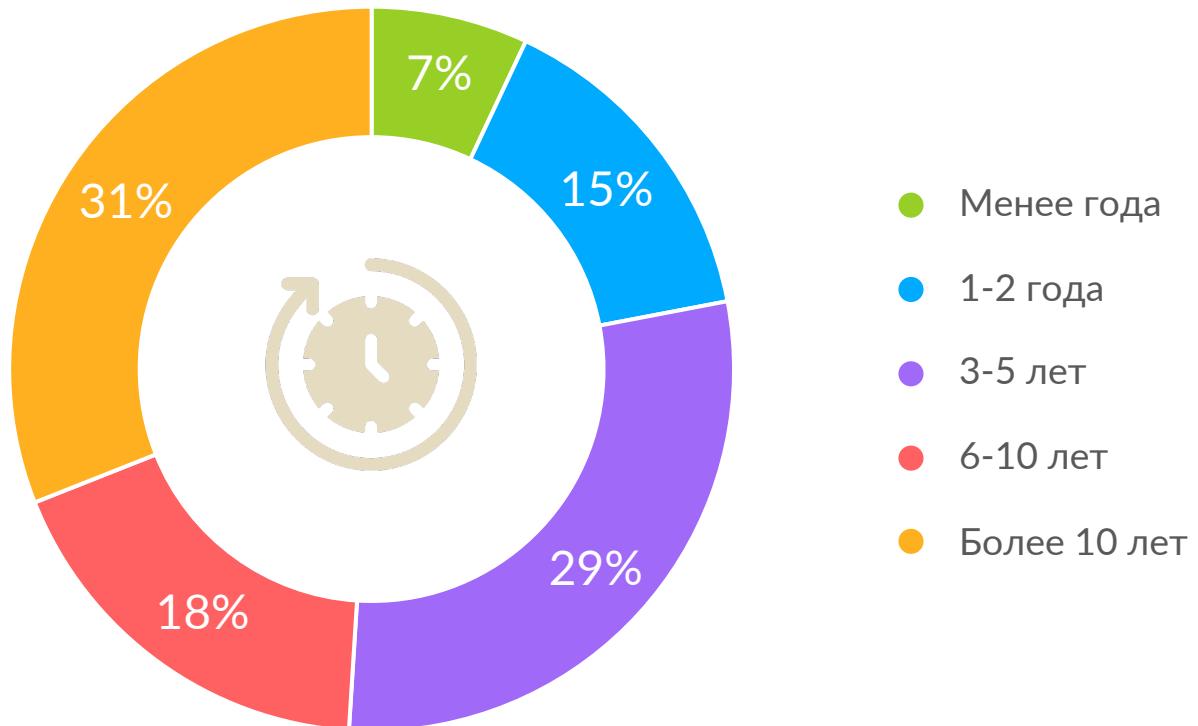
Юридическая форма оказания услуг для одиночек

«Вы зарегистрированы как индивидуальный предприниматель или самозанятый исполнитель?»



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: Вы зарегистрированы как индивидуальный предприниматель или самозанятый исполнитель?

Профессиональный стаж провайдера в сфере услуг



- Менее года
- 1-2 года
- 3-5 лет
- 6-10 лет
- Более 10 лет

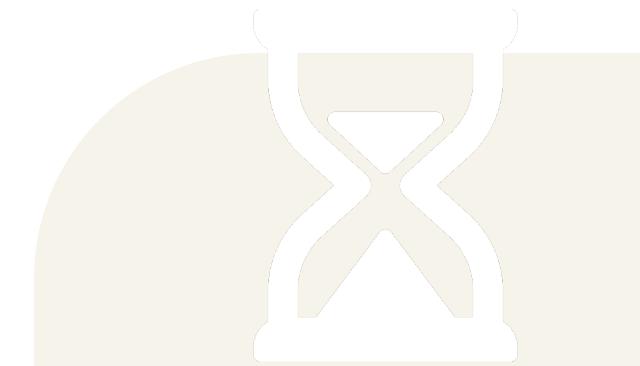
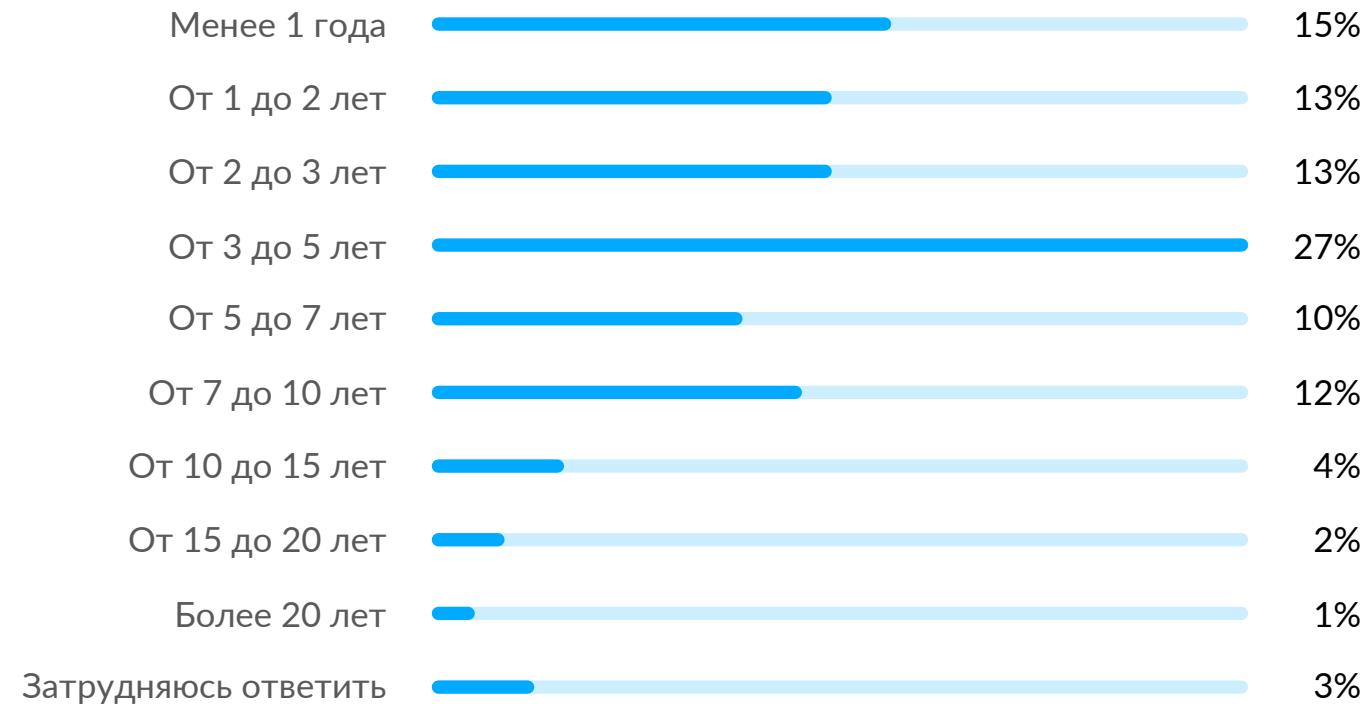
* Медианное значение

** Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Как давно вы лично / ваша компания занимаетесь оказанием этих услуг?



Стаж присутствия провайдера в интернете



3-5 лет

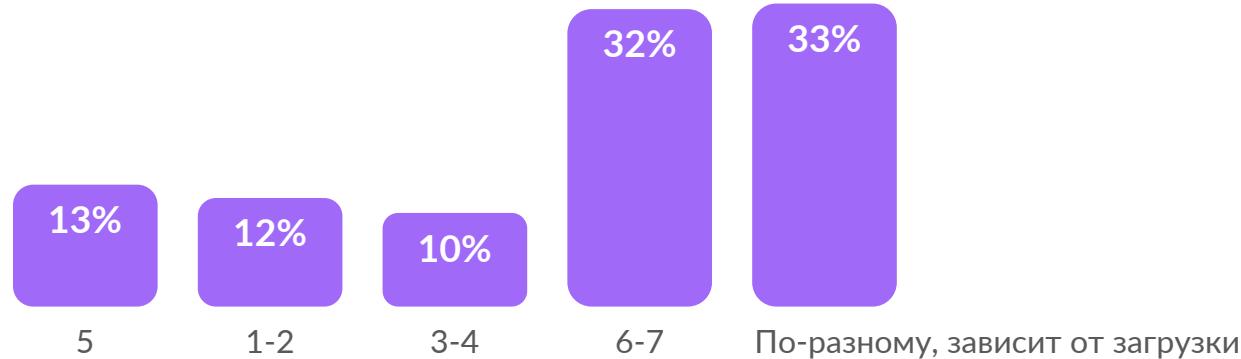
Средний* стаж присутствия
в интернете

* Медианное значение

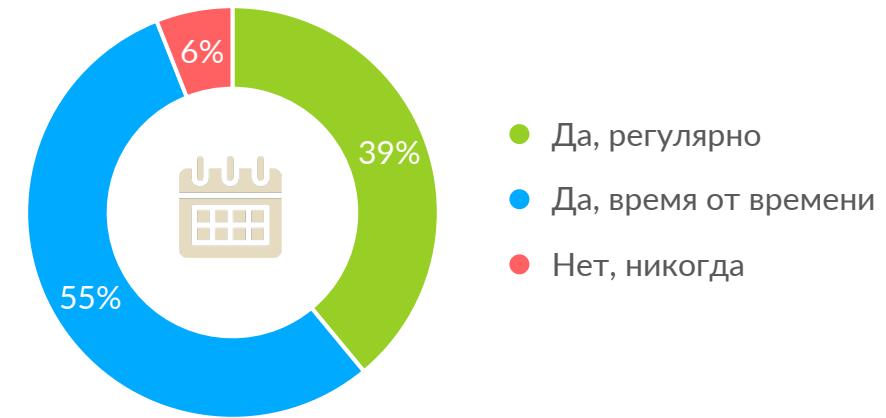
** Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: Как давно вы (ваша компания, команда, бригада) размещает предложение своих услуг в интернете?

Недельный график работы

«Сколько дней в неделю в среднем ваша команда занимается услугами, которые вы предлагаете на Авито?»



«Работаете ли вы в выходные?»



Больше среднего работают на выходных

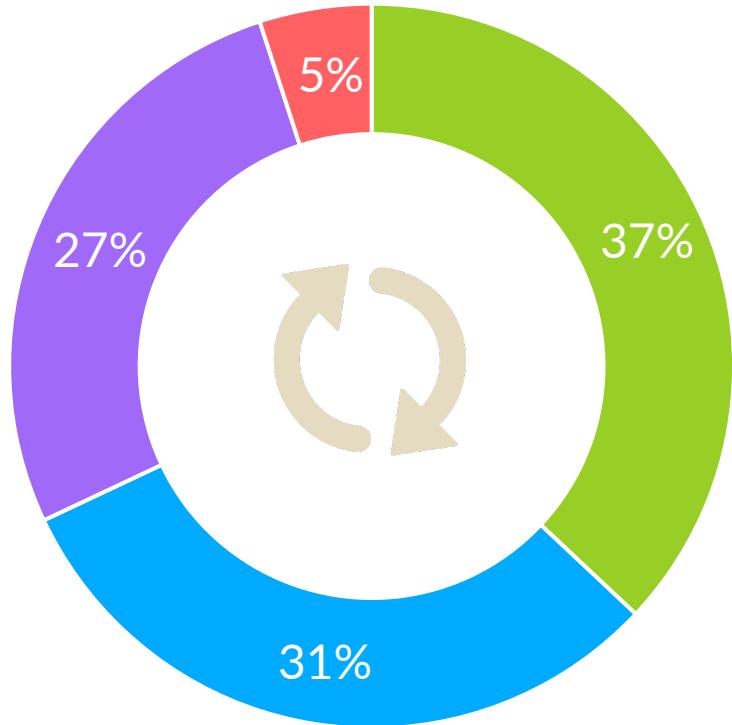


* Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2021, n = 7930

Операционная деятельность

Загрузка

«Какое высказывание лучше всего подходит для описания вашей обычной ситуации с заказами и графиком работы?»

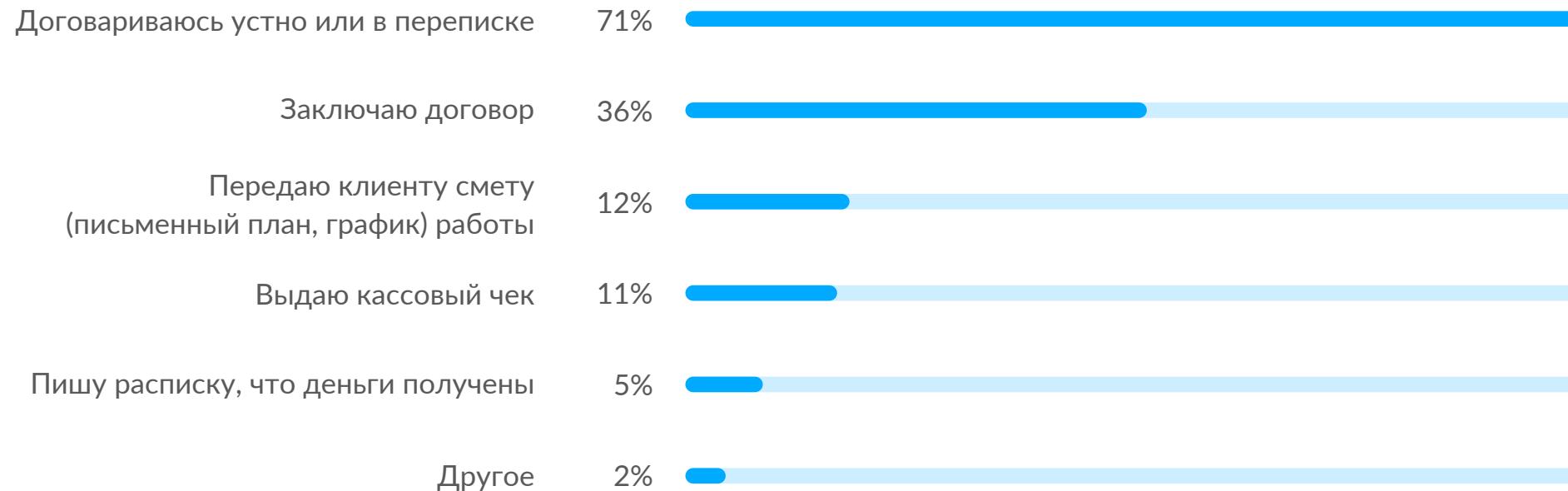


- Заказов достаточно, и хватает времени для их выполнения
- По-разному, зависит от сезона и других факторов
- Загрузка неполная, есть свободное время
- Заказов больше, чем можно выполнить

* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: Какое высказывание лучше всего подходит для описания вашей обычной ситуации с заказами и графиком работы?

Способы оформления взаимоотношений с клиентами

«Как вы оформляете взаимоотношения с клиентами?»



* Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2021, n = 7930

Место оказания услуг

«Где вы обычно выполняете заказы клиентов?»



Чаще, чем в среднем



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Где вы/ваша компания/команда/бригада обычно выполняет заказы клиентов?

Предпочитаемый способ оплаты

«Как вы предпочитаете, чтобы оплачивали ваши услуги?»

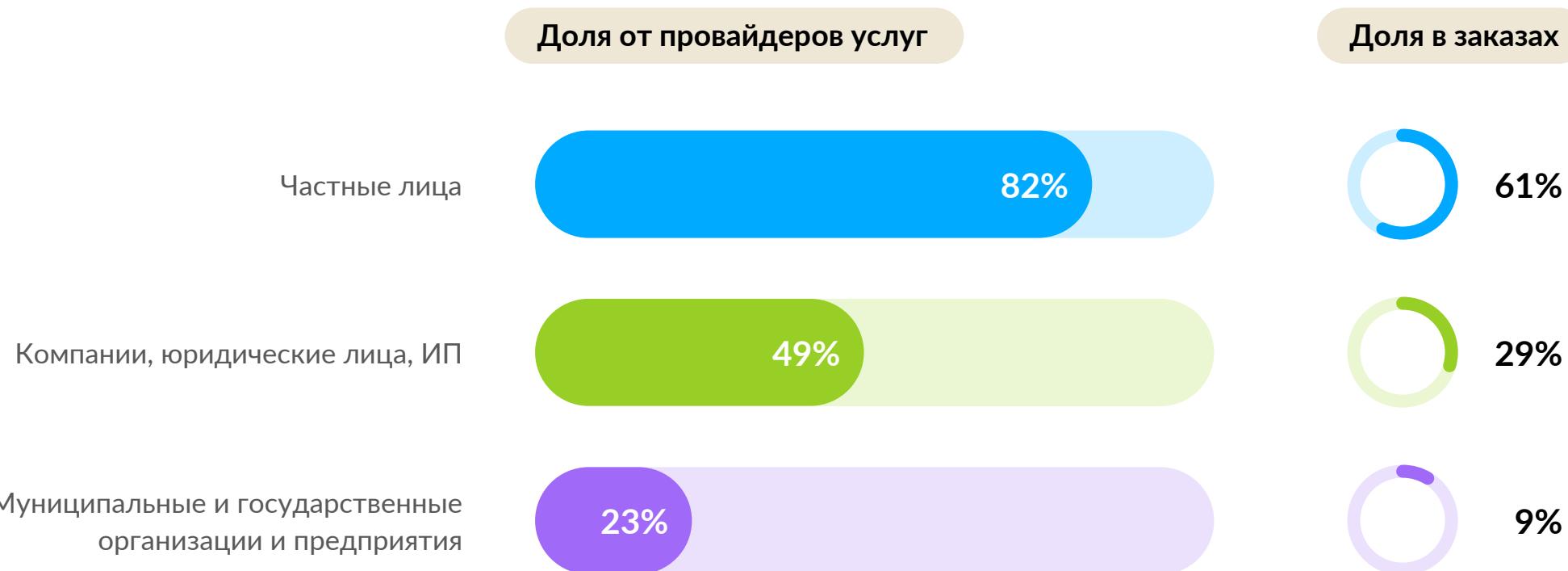


* Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2021, n = 7930

Клиенты

Портрет клиента

«Кто обычно является вашим клиентом?»

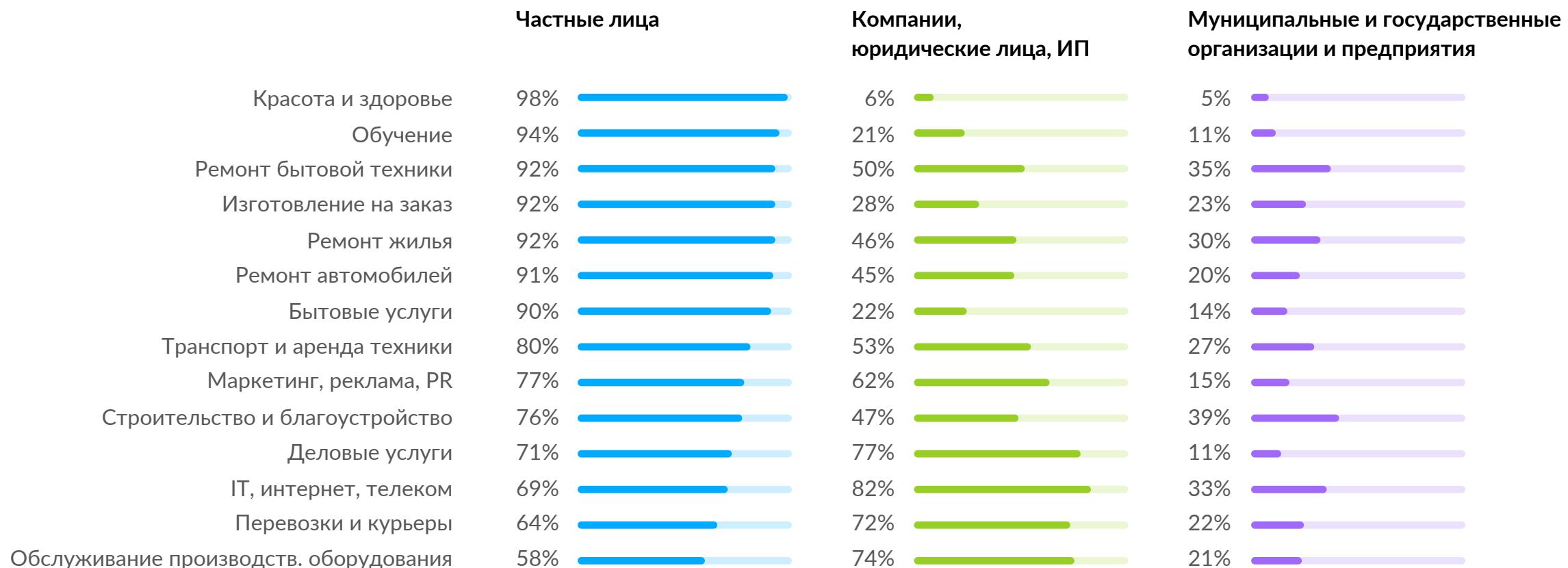


* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

Портрет клиента в разрезе категорий

«Кто обычно является вашим клиентом?»

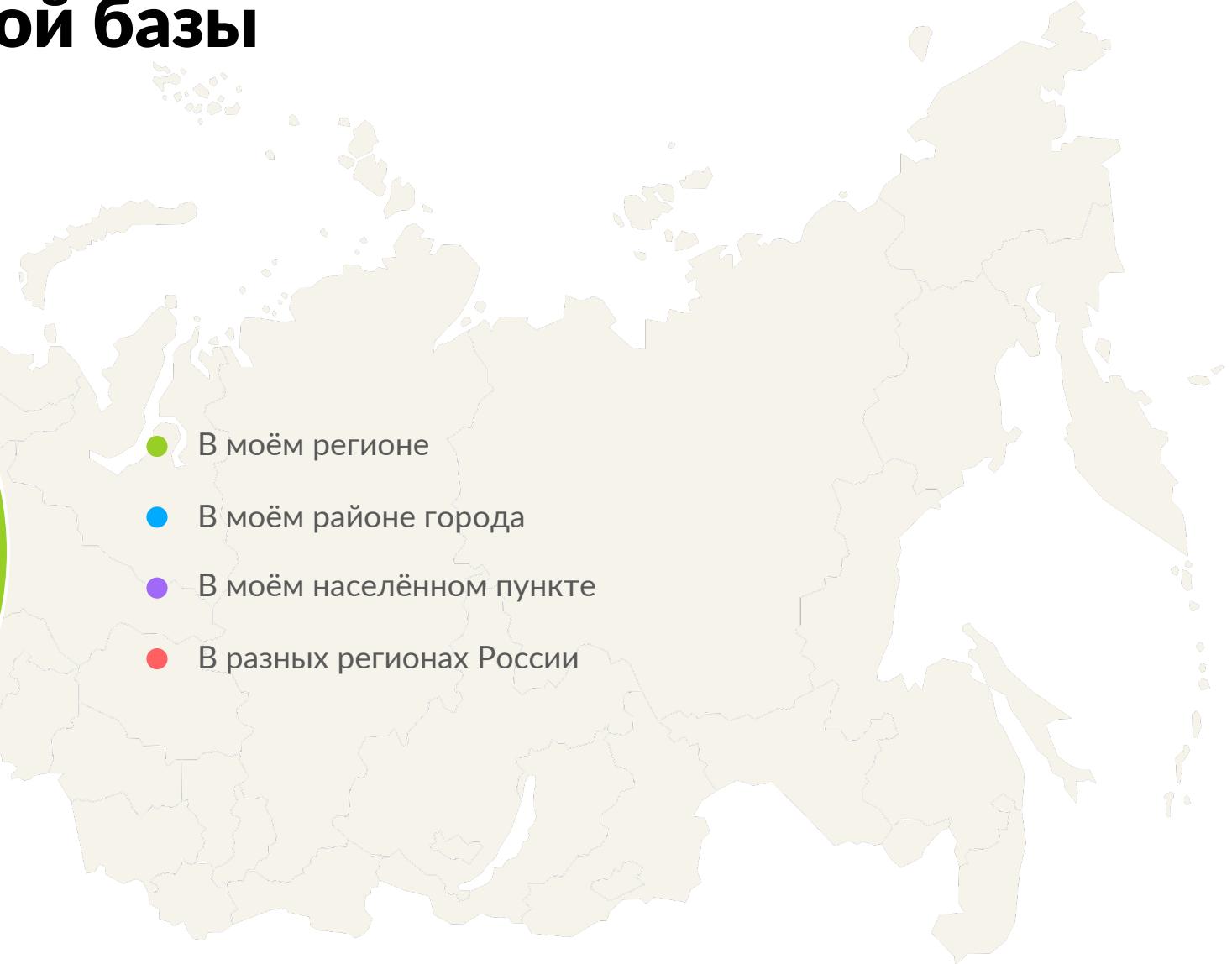
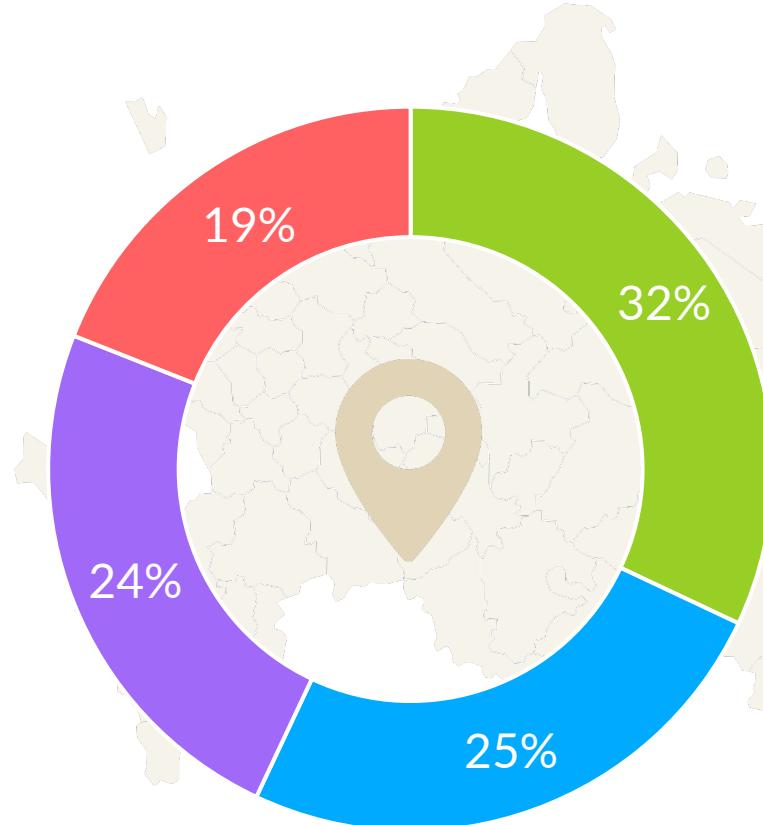


* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

География клиентской базы

«Где находятся Ваши клиенты?»

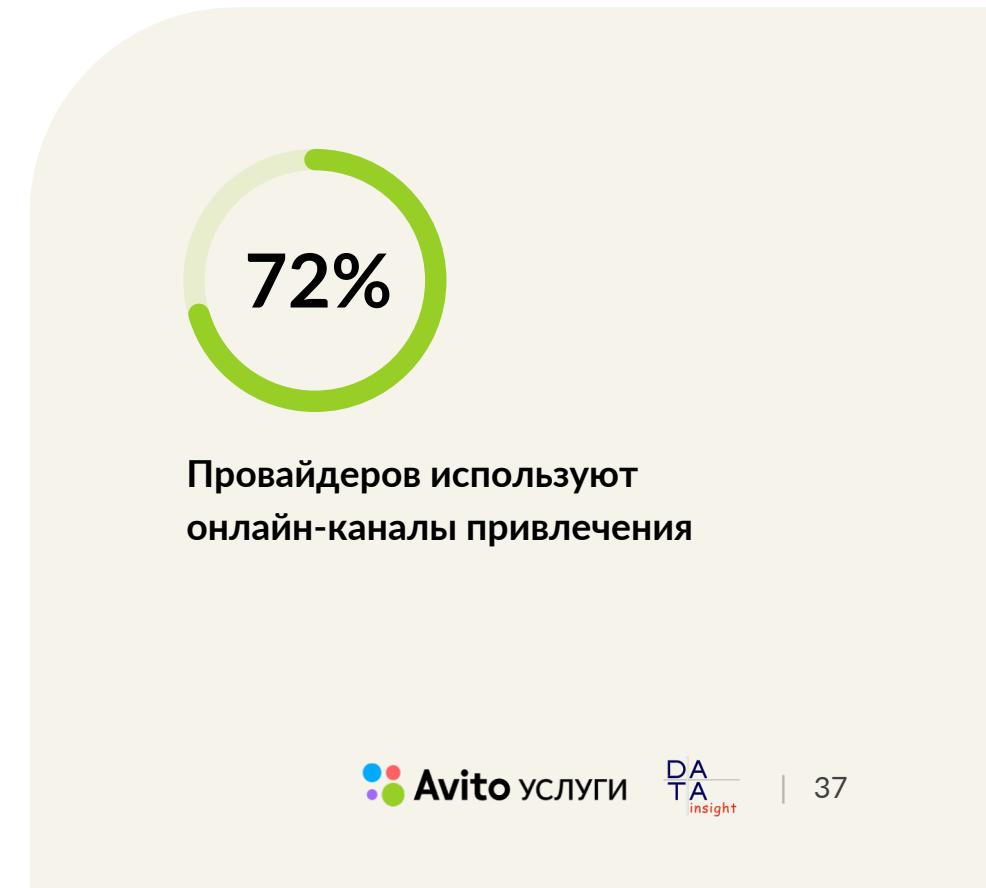


* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

Площадки

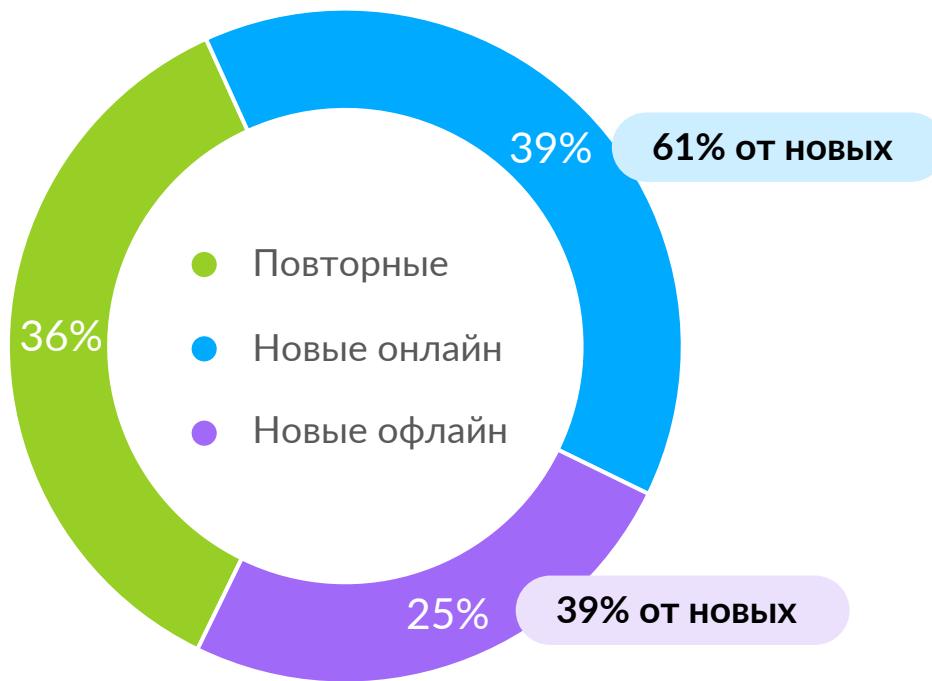
На Авито ищет клиентов каждый второй провайдер услуг в России



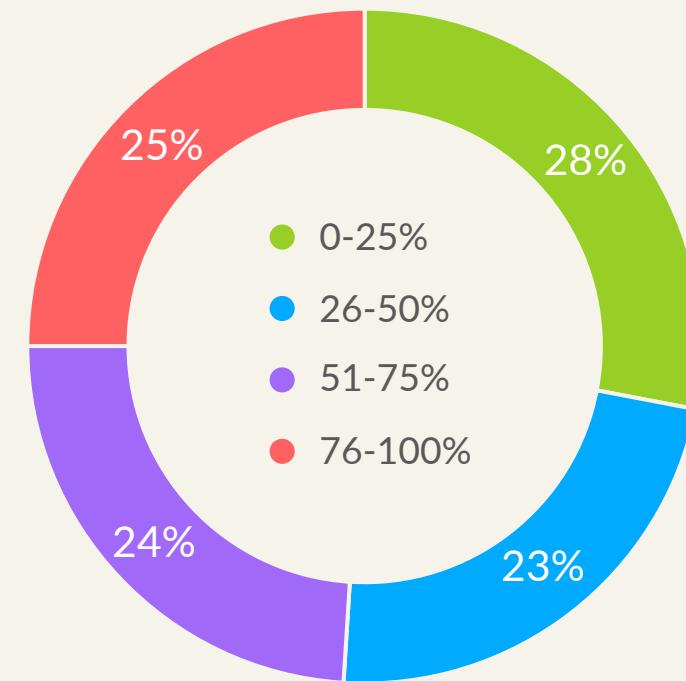
* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: На каких сайтах и/или мобильных приложениях ваша компания/команда/бригада предлагала свои услуги в течение последних 12 месяцев?

61% новых заказов провайдеры получают через интернет

Распределение заказов по источникам



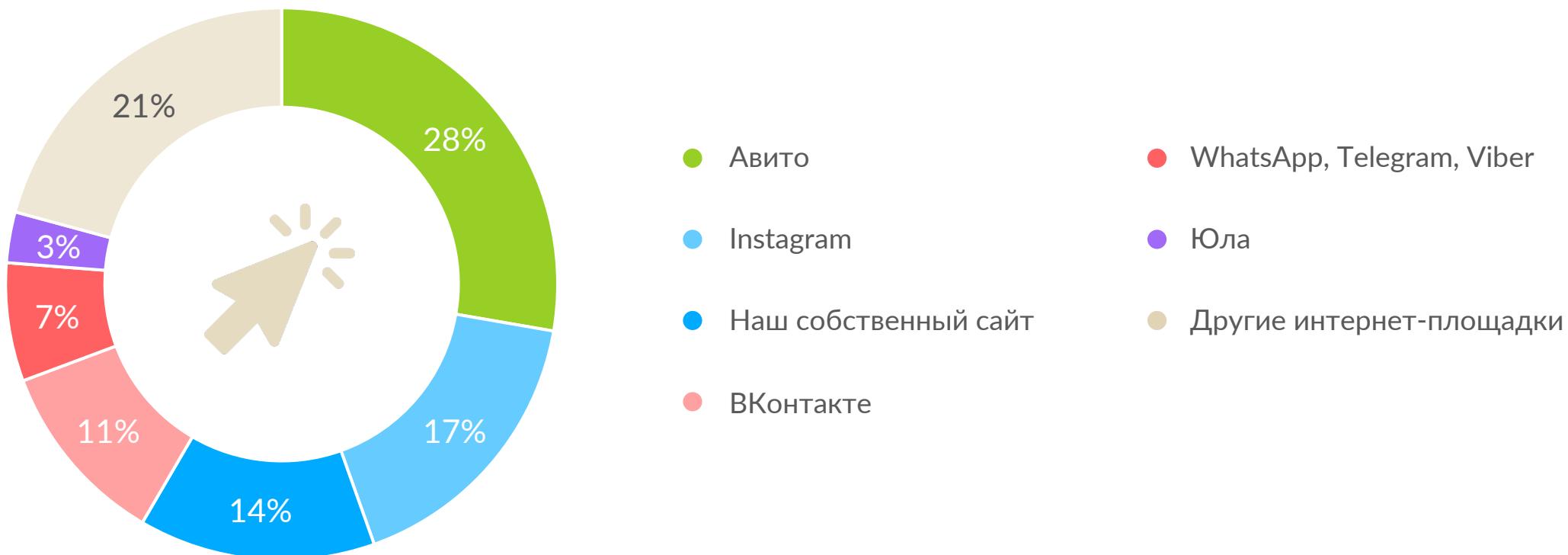
Какая примерно доля запросов на ваши услуги, которые вы получаете через интернет, доходит до оформления заказа и оплаты?



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Авито – лидирующая площадка по привлечению заказов через интернет

Распределение онлайн-заказов по данным вопроса об источнике последнего заказа



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

Вопрос: С какого сайта / мобильного приложения вы получили ваш последний по времени онлайн-заказ?

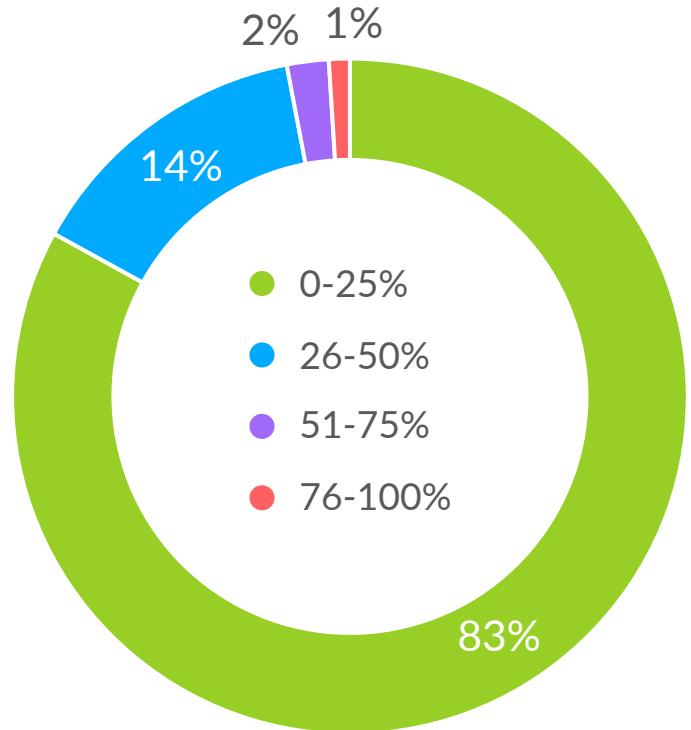
«Другие интернет-площадки» включают следующие площадки с долей в заказах услуг менее 3%:

Яндекс.Услуги, Profi.ru, 2ГИС, Одноклассники, YouDo, Facebook, Яндекс.Карты, YouTube, Ремонтник.ру

Привлечение заказов

Расходы на рекламу

«Сколько составляют ваши расходы на рекламу – в процентах от месячной выручки?»



10%

От месячной выручки
составляют в среднем
расходы на рекламу

Сплит рекламного бюджета

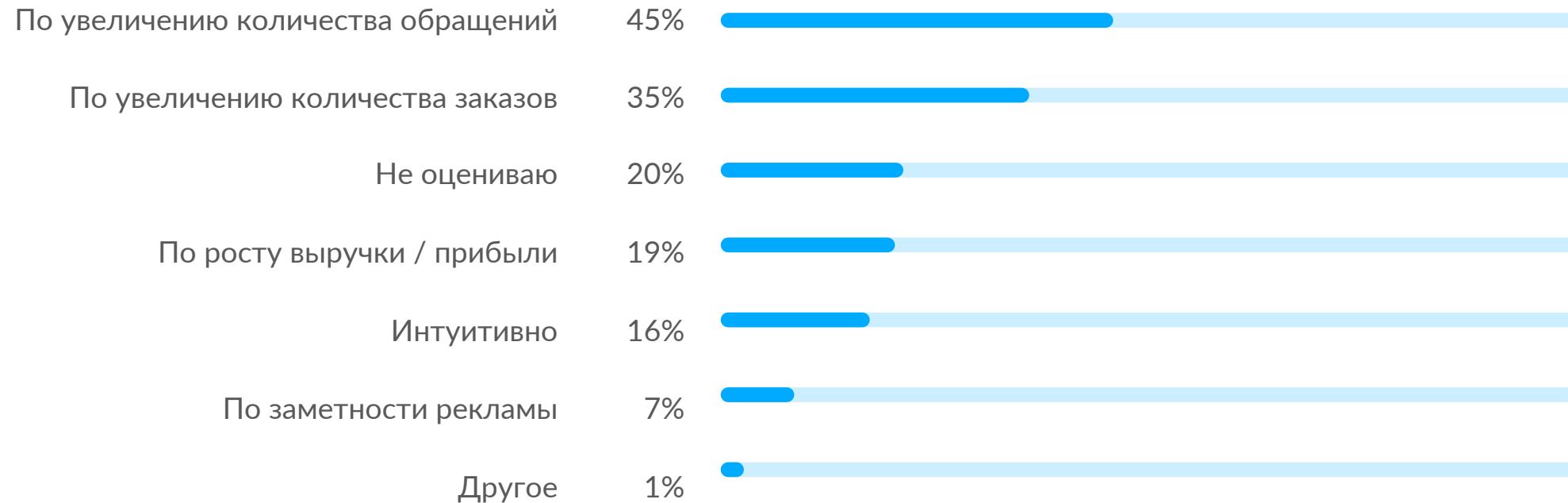


* Респонденты затруднились ответить

* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Оценка эффективности рекламы

«Каким образом вы обычно оцениваете эффективность рекламы?»



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Использование платных каналов привлечения

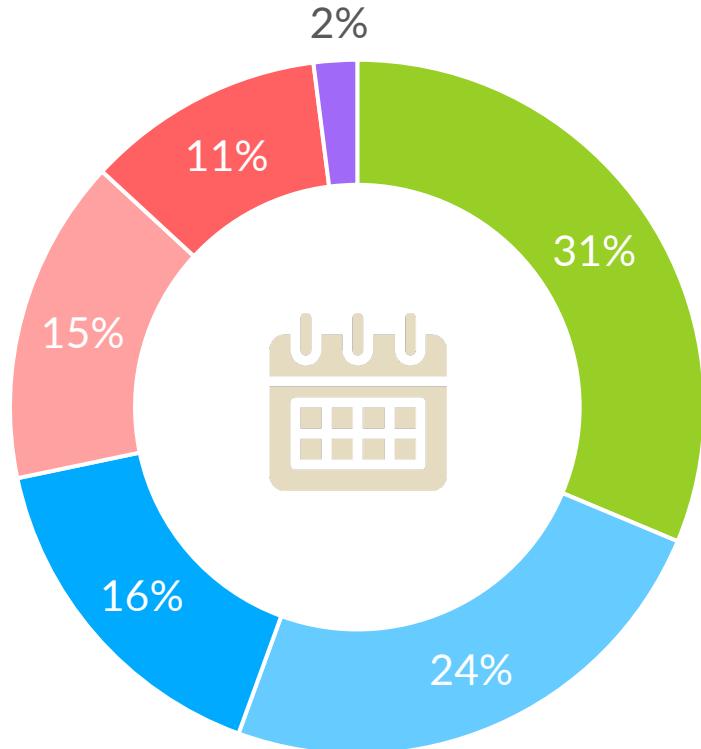
% от провайдеров услуг



* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871

Сезонность расходов на рекламу

«Когда вы даете больше платной рекламы?»



- Весь год примерно одинаково
- Вообще не даём платную рекламу
- В низкий сезон, когда заказов меньше
- В высокий сезон, когда заказов больше
- Затрудняюсь ответить
- Количество рекламы зависит не от сезона

* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 7617. Вопрос: Когда вы даете больше платной рекламы?

Методика

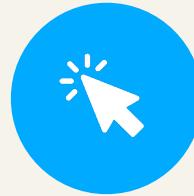
Источники данных



**Телефонный опрос с
использованием технологии
CATI (Computer Assisted
Telephone Interviewing)**

Выборка репрезентирует взрослое население РФ (18+) по полу, возрасту, типу места жительства. Телефонные номера для опроса генерируются случайным образом, при этом учитывается диапазон номеров – мобильные или стационарные, сохраняется распределение по федеральным округам.

1 600 интервью в марте 2021



**Онлайн-опрос методом
поточной выборки
(River Sampling) и
интернет-панели (65/35)**

Самозаполнение по
стандартизированной анкете

1 871 анкета в марте 2021



**Онлайн-опрос методом
анкетирования по базе партнеров
Avito, у которых за 12 месяцев,
предшествовавших опросу, было
хотя бы 1 активное объявление
об оказании услуг**

Самозаполнение по
стандартизированной анкете

7 930 анкет в марте 2021

Целевая аудитория

- Мужчины и женщины в возрасте 18-64, занятые оказанием услуг
- В исследовании были установлены квоты на пол, возраст и макрорегионы, репрезентирующие структуру населения России
- Все населенные пункты России
- Специалисты, работающие в одиночку, а также команды и компании с численностью штата до 15 человек включительно

Только специалисты, занятые в одном из сегментов

- ремонт и отделка жилья
- строительные работы и благоустройство территории
- транспорт и аренда техники
- перевозки и курьеры
- ремонт и обслуживание автомобилей
- ремонт и подключение бытовой и цифровой техники
- красота и здоровье
- организация праздников и мероприятий
- изготовление на заказ и художественные услуги
- деловые услуги
- бытовые услуги и домашний персонал
- обучение
- IT, интернет, телеком
- уход за животными
- аренда и обслуживание производственного оборудования
- маркетинг и PR

Партнеры Data Insight



Яндекс Маршрутизация

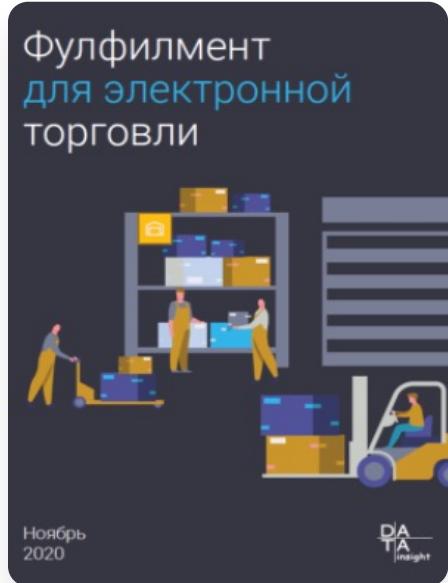


СБЕР логистика



Dostavista

Публичные исследования Data Insight



[Фулфилмент для
интернет-торговли 2020](#) ↗



[Доставка
крупногабаритных
товаров](#) ↗



[Онлайн-рынок
одежды и обуви](#) ↗



[Логистика для электронной
торговли](#) ↗



[Рынок интернет-аптек 2019](#) ↗



[Интернет-торговля
в России 2020](#) ↗

Data Insight

Data Insight – первое в России агентство, специализирующееся на исследованиях и консалтинге в области eCommerce и digital рынков.

Наши публичные исследования

datainsight.ru/public



Связаться с нами



a@datainsight.ru



datainsight.ru



fb.com/DatalnSight



zen.yandex.ru



+7 (495) 540 59 06



t.me/DatalnSight



slideshare.net/Data_Insight



[Data Insight](#)