

# Российский рынок услуг 2021: самозанятые исполнители и малый бизнес

## Обучение

 Data Insight

совместно с

 Avito

Октябрь 2022

# Определения

**Исполнитель** – человек, работающий в сфере услуг

**Провайдер услуг** – субъект экономической деятельности: человек или коллектив, работающий в сфере услуг. В исследовании приводятся данные о рынке услуг с детализацией до типа провайдера:

1. **Самозанятые** исполнители услуг, частные лица, индивидуальные предприниматели без нанятых сотрудников
2. **Компании и коллективы** – провайдеры услуг со штатом от 2 до 15 человек. Компании имеют юридическую регистрацию бизнеса. Коллективы работают как объединения самостоятельно действующих специалистов, не связанных договором найма

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

- **Категории услуг по следующему перечню:** ремонт жилья, строительство и благоустройство, ремонт техники, ремонт и обслуживание автомобилей, услуги в сфере «Обучение», Перевозки и курьеры, IT, деловые услуги, обучение, организация праздников, бытовые услуги, уход за животными, производство на заказ, вывоз мусора, услуги аренды
- **Только микробизнес:** самозанятые и частные лица, компании и коллективы со штатом до 15 человек включительно

В отчете по сравнению с прошлым годом изменился **рубрикатор услуг**: исключена из рассмотрения категории Разные специалисты, на долю которой в 2020 году приходилось около 4% оборота рынка; изменился перечень категорий услуг и классификация: некоторые виды услуг теперь относятся к другим категориям.

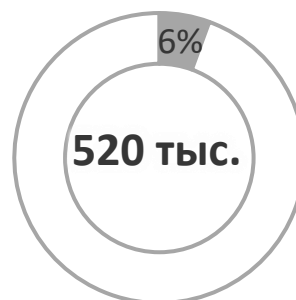
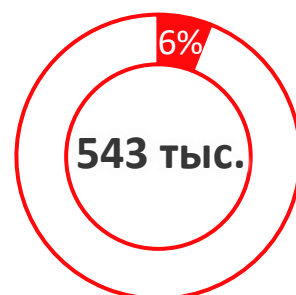


# Основные факты

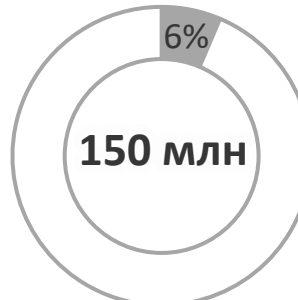
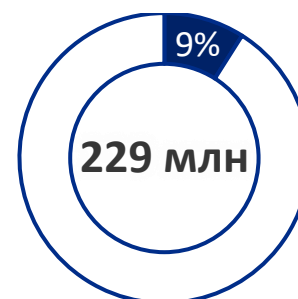
# Выручка в сегменте «Обучение» — 280 млрд рублей в год

Выручка сегмента увеличилась за год с 176 млрд в 2020-м до 280 млрд руб. в 2021 году.

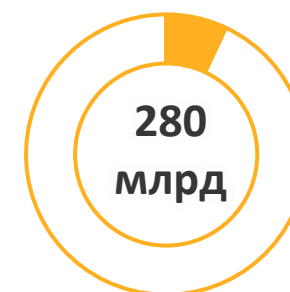
Количество Исполнителей



Количество Заказов\* в год



Годовая выручка, руб



2021

2020

доли от всего рынка услуг

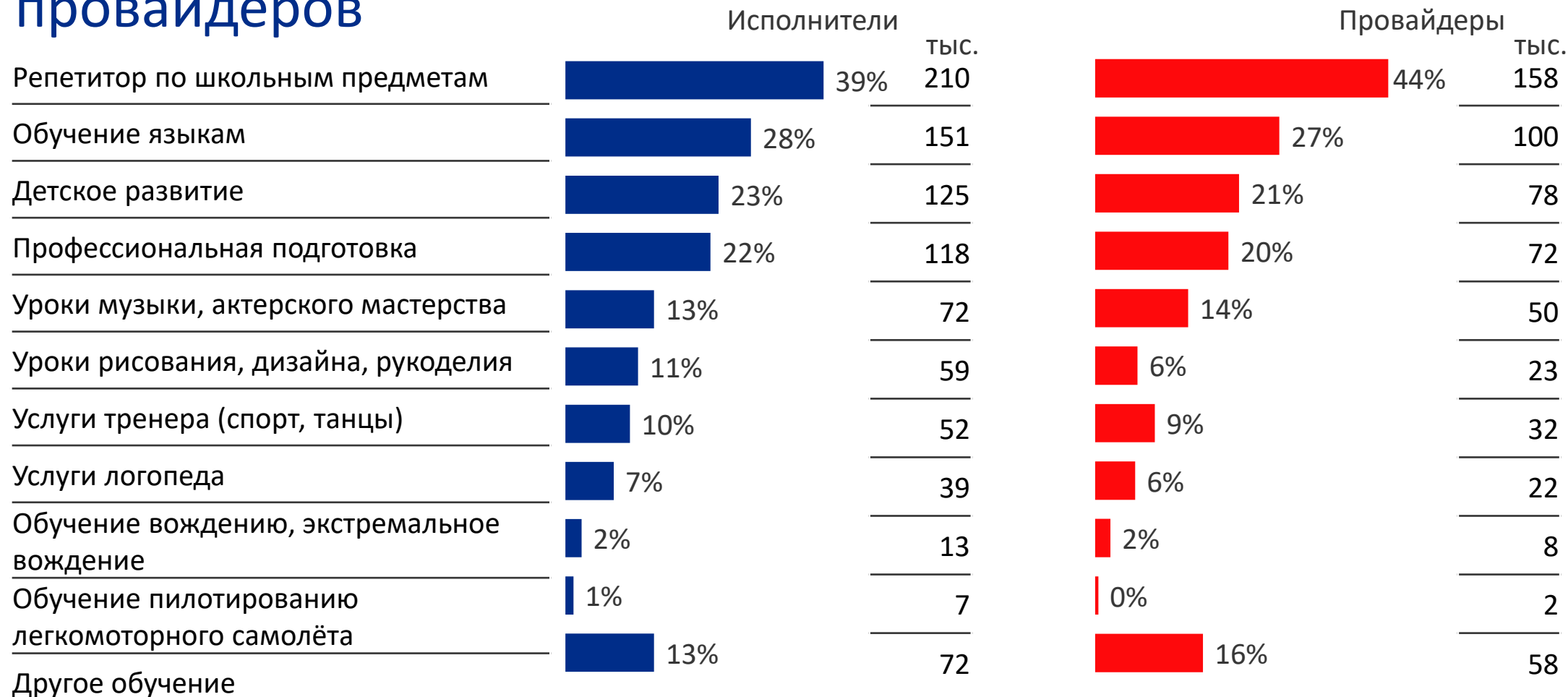
Настоящий отчет выпущен в рамках исследования "Российский рынок услуг: самозанятые исполнители и малый бизнес", проведенного совместно Data Insight и Avito. [Основной отчет](#), содержащий данные о рынке услуг в целом, был опубликован в июле 2022.

Оценка на основании данных телефонного и онлайн-опросов.

\*Границы сферы услуг, описанной в настоящем отчете, указаны на слайде [Определения](#).

\*Заказом считается один выезд к клиенту, один раз оказанная услуга.

# Направления обучения: количество исполнителей и провайдеров



Репрезентативный телефонный опрос, март 2022, n = 1600. Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n= 164. Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n= 435

## Основные факты

- В сегменте «Обучение» работает более **543 тыс исполнителей** (6% от всего рынка услуг)
- В сегменте «Обучение» количество заказов составляет **229 млн в год на общую сумму 280 млрд рублей**
- В сегменте «Обучение» работает более **46 тысяч команд и 317 тысяч одиночек**
- У большинства коллективов в сегменте «Обучение» есть постоянный состав, только **16%** привлекают дополнительную рабочую силу при необходимости
- **Для 78% коллективов оказание услуг – это основная занятость. Для одиночек основная занятость – 83%**
- **91% заказов** в сегменте «Обучение» от частных лиц
- Провайдеры услуг категории «Обучение», работающие в одиночку чаще **расчитывают стоимость услуг в зависимости от потраченного времени (45%),** в то время как компании – по **фиксированному прайс-листу (45%)**

## Основные факты

- **67%** провайдеров услуг категории «Обучение» **договариваются с клиентами устно или в переписке** (против 61% в среднем по рынку услуг)
- **Самый популярный платный канал привлечения** для компаний – социальные сети (72%), для одиночек – сайты объявлений (46%)
- **79% провайдеров** используют хотя бы один онлайн-канал привлечения клиентов
- **Самыми эффективными площадками для привлечения** клиентов провайдеры категории «Обучение» считают Авито и Instagram (по 31%)

## Основные факты

- **28% провайдеров категории «Обучение» не предоставляют клиентам гарантии на качество выполненных работ** – это значительно больший процент, чем в среднем на рынке услуг (12%)
- Провайдеры услуг категории «Обучение» **получают оплату наличными реже чем в среднем** (56% против 60% в среднем на рынке), и чаще – переводом по номеру телефона на банковскую карту или счёт
- Чаще, чем в среднем на рынке провайдеры категории «Обучение» **используют онлайн-календарь бронирования**
- Более двух третей провайдеров услуг категории «Обучение» (67%) **договариваются с клиентом устно или в переписке**, и лишь 32% заключают договор





# Исполнители и провайдеры услуг

# Портрет провайдера услуг категории «Обучение»

## Провайдеры услуг:

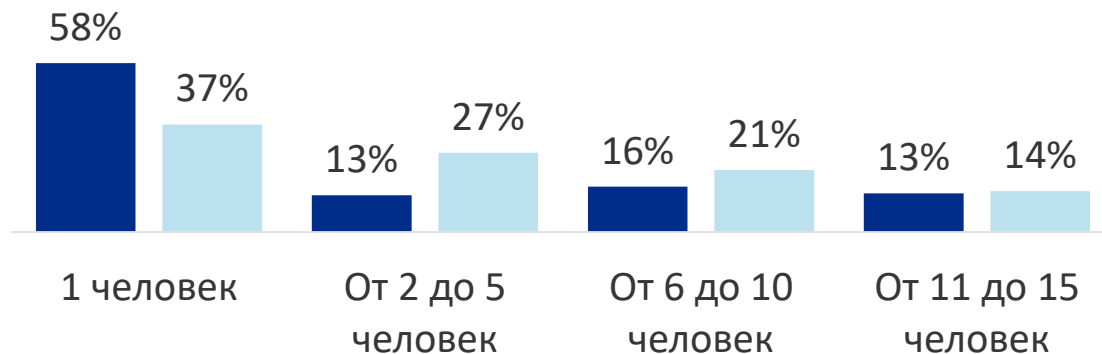
363 тыс. провайдеров, среди которых:

317 тыс. работают в **в одиночку**

46 тыс. **компаний и команд,**

226 тыс. человек

## Размер штата компаний и команд



## Стабильность работы коллектива

■ Обучение

■ Весь рынок услуг

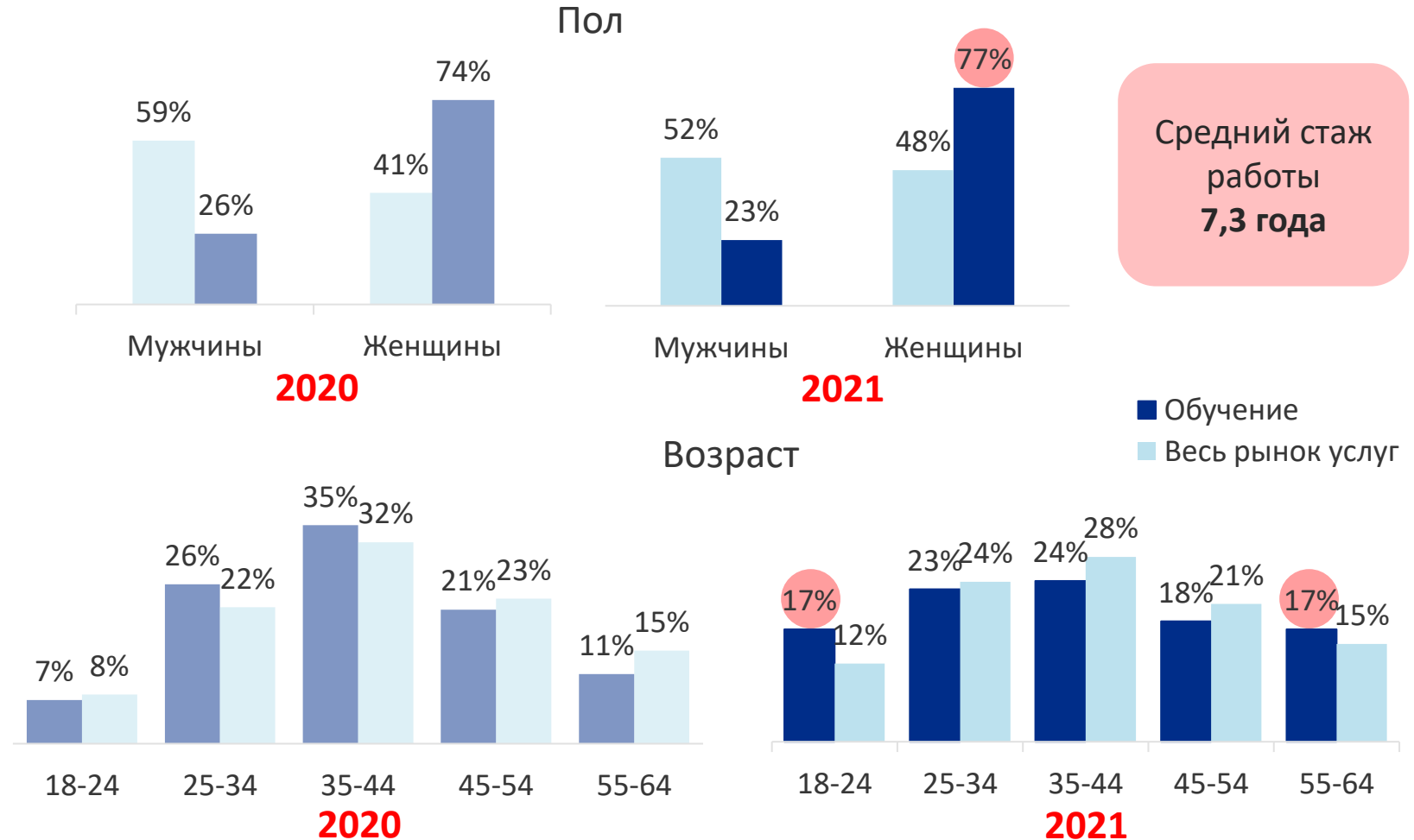


Репрезентативный телефонный опрос, март 2022, n = 1600. Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 164. Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435

# Портрет специалиста в области образования

Сегмент обучения более демократичен в отношении возраста специалистов: среди них выше доля людей самой младшей и самой старшей возрастных групп, чем в среднем в сфере услуг.

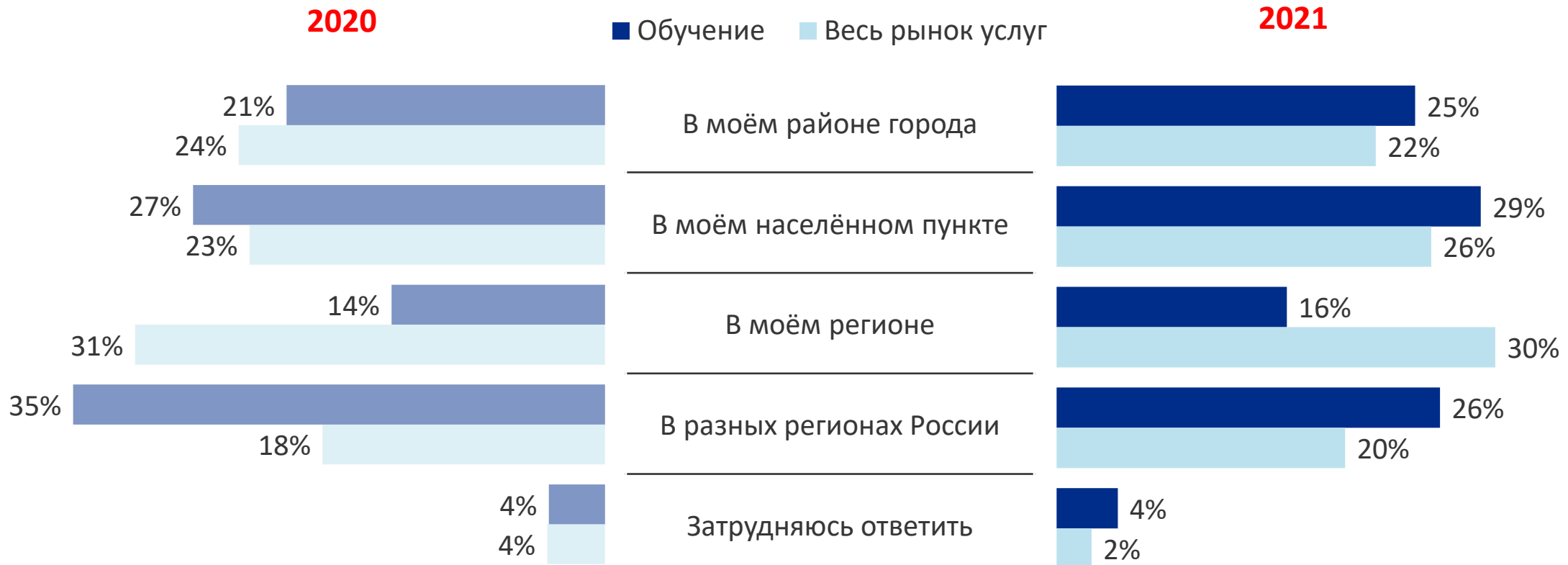
Образовательными услугами в основном занимаются женщины. Среди работающих учителей, репетиторов, тренеров женщин в три раза больше, чем мужчин.



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, март 2021, n = 1310. Обучение: n = 435

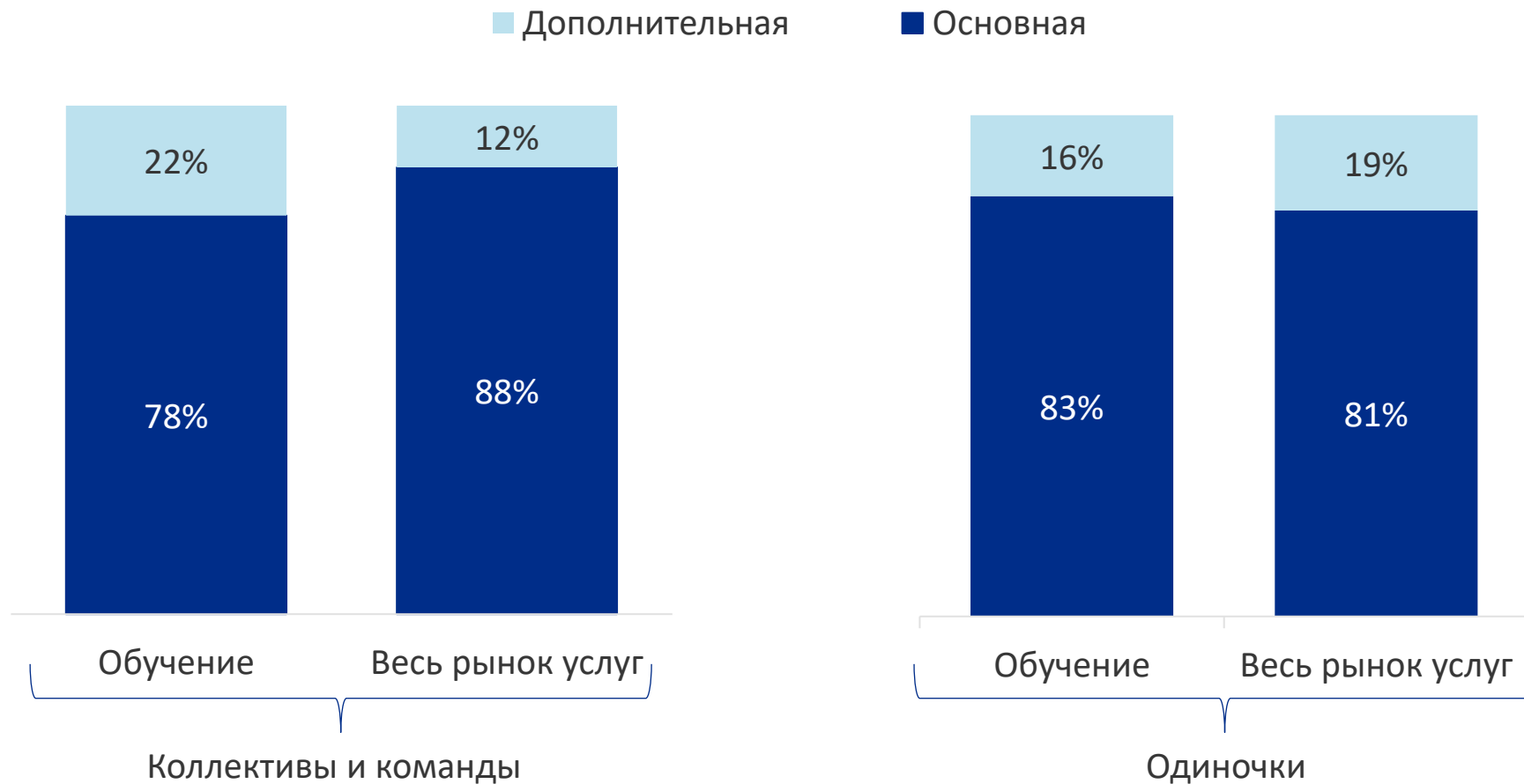
# В услугах категории «Обучение» самая высокая доля работающих в своём районе города

## География клиентов



Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Где находятся клиенты, с которыми вы работаете?

# Доля исполнителей, для которых оказание услуг – основная занятость



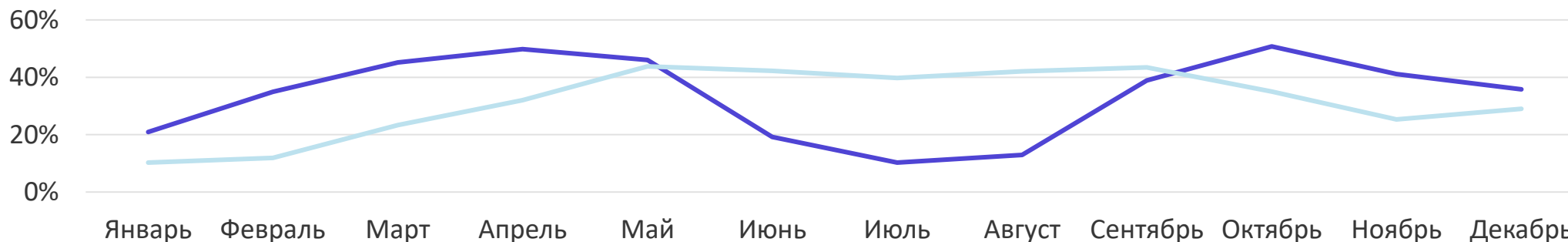
Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: Работа по оказанию услуг – для вас основная или дополнительная?

# Сезонность услуг

Образовательные услуги – сезонная работа. У 80% работающих в сфере образования специалистов доход в сезон активного спроса выше, чем в остальные месяцы. В целом в сфере услуг 74% специалистов отмечают наличие сезонности в своей работе. Месяцы самого высокого спроса на образовательные услуги – это апрель (50% специалистов) и октябрь (51%)



Что считают месяцами высокого спроса



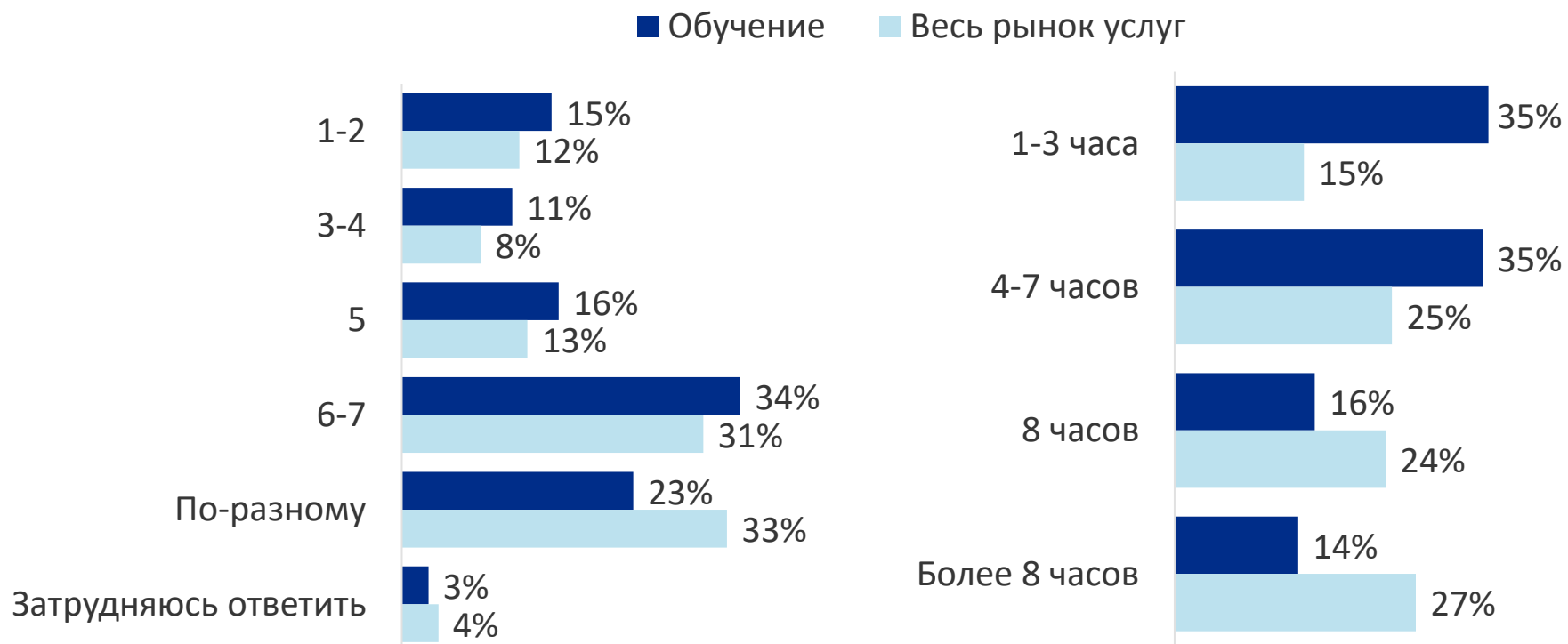
Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопросы: Как меняется ваш доход от оказания услуг в зависимости от сезона?, Пожалуйста, отметьте месяцы, которые составляют «высокий сезон» в вашей сфере услуг.

# Недельный график работы

В сфере услуг более чем у 80% провайдеров рабочий день не превышает 8 часов. В то время как в целом на рынке услуг рабочий день менее 8 часов у 64% провайдеров

Количество рабочих дней в неделю

Количество рабочих часов в день



Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Сколько дней в неделю в среднем ваша команда занимается услугами, которые вы предлагаете на Авито? Вопрос: Сколько часов в день в среднем члены команды или сотрудники компании посвящают работе?



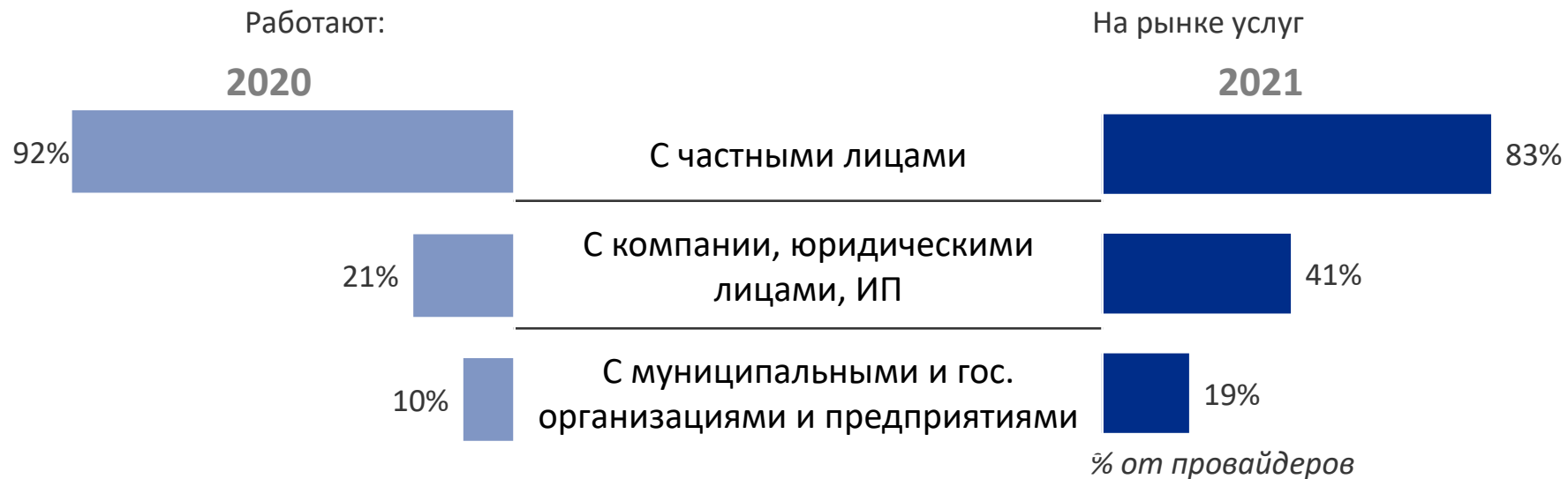
# Клиентская база



# Клиенты услуг категории «Обучение»

«Кто обычно является вашим клиентом?»

В сфере Обучения большая часть клиентов – частные лица. У провайдеров работающих в одиночку среди клиентов практически нет компаний и юридических лиц. Лишь 4 % сообщили, что работают с компаниями. В сфере услуг в целом с компаниями работает 41% провайдеров услуг

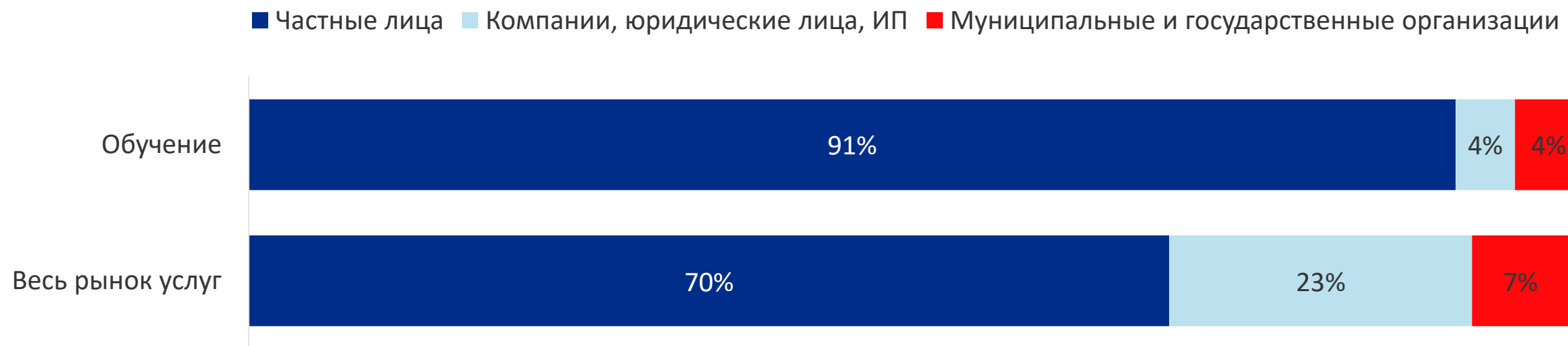


В сегменте Обучение	
Компании	Одиночки
92%	96%
19%	4%
13%	3%

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n= 435. Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

# В сегменте Обучение самая высокая на рынке доля заказов от частных лиц

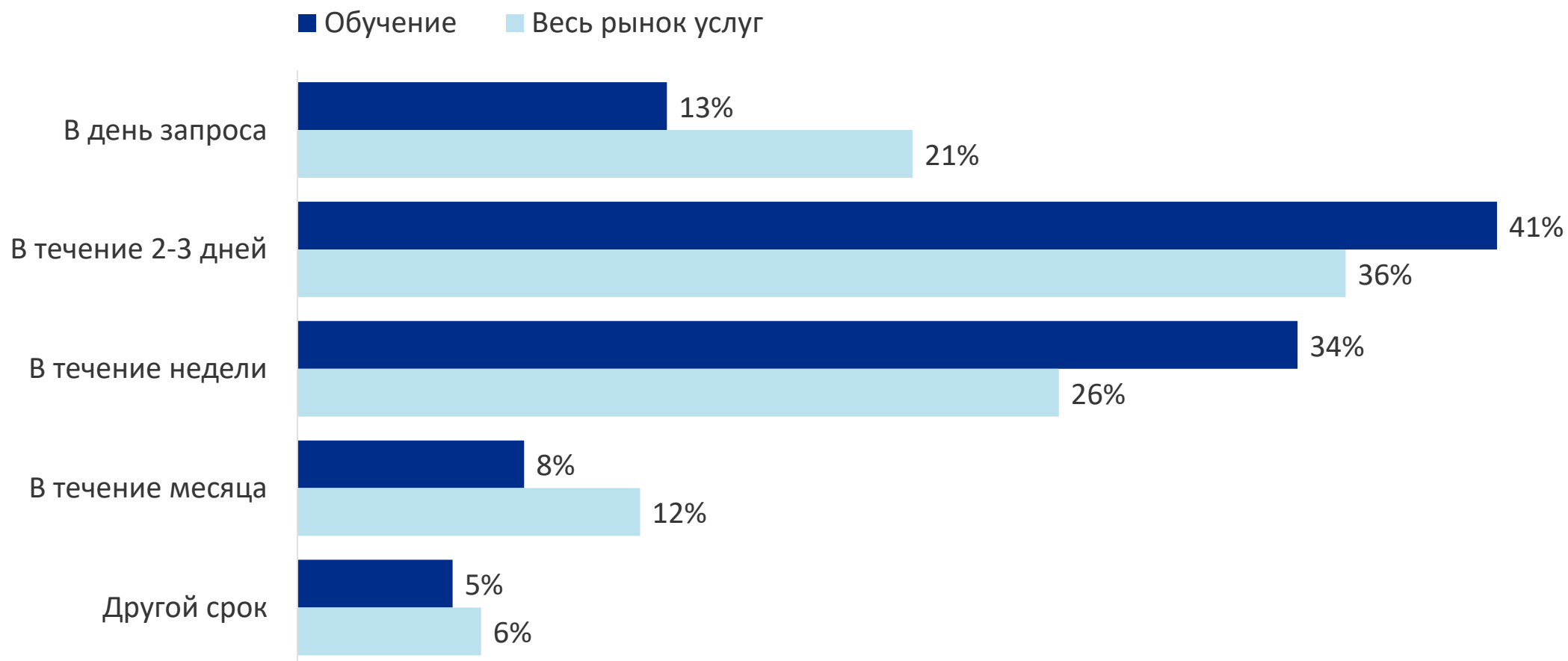
Доля в заказах



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n= 435. Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

# Обращение клиентов

«За сколько дней до получения услуги ваши клиенты обычно обращаются к вам?»



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n= 435. Вопрос: За сколько дней до получения услуги ваши клиенты обычно обращаются к вам?

# Расчёт стоимости услуг

«Как вы рассчитываете для клиента стоимость оказываемых услуг в основной сфере вашей деятельности?»



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: Как вы рассчитываете для клиента стоимость оказываемых услуг в основной сфере вашей деятельности?



# Привлечение заказов

# Источники заказов

Доли провайдеров, использующих источник

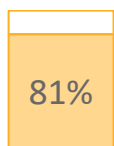
2020

2021

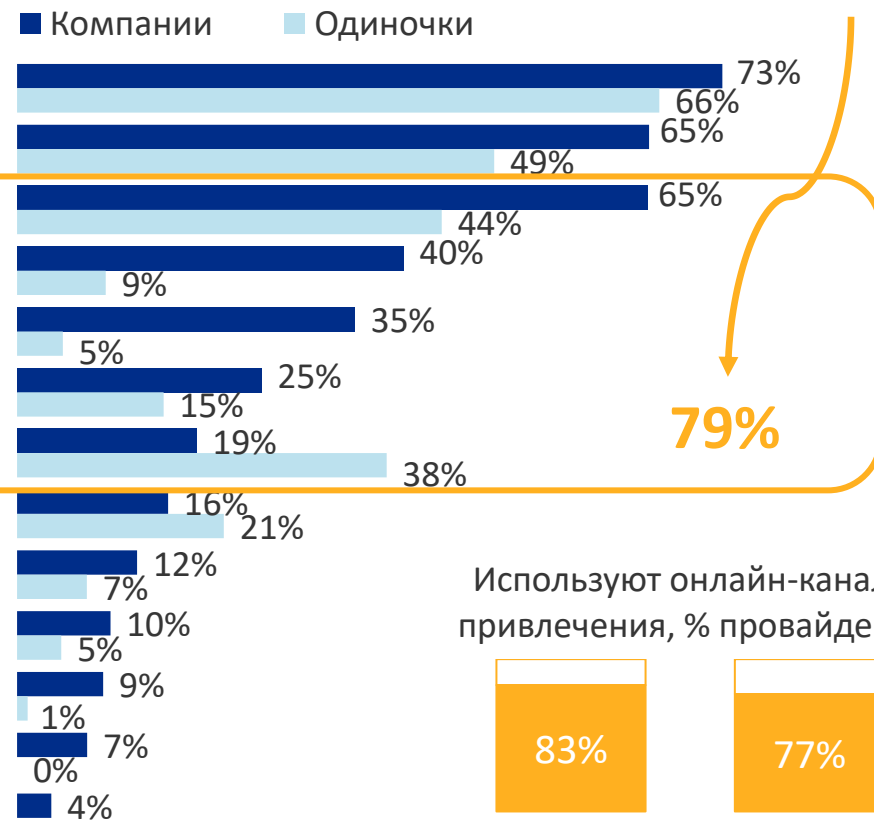
Обучение, все провайдеры



Используют онлайн-каналы привлечения, % провайдеров

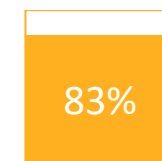


Получают заказы через интернет

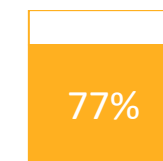


79%

Используют онлайн-каналы привлечения, % провайдеров



Компании



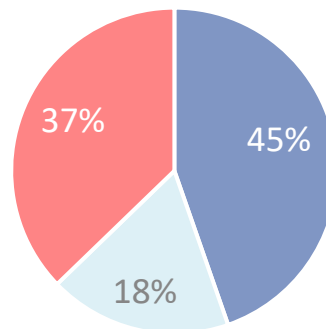
Одиночки

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: Откуда вы (ваша компания, команда, бригада) получаете заказы?

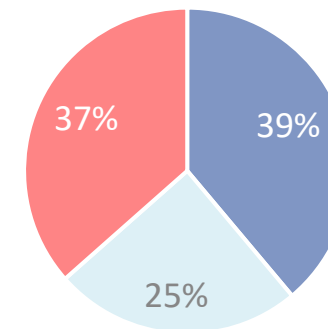
# Новые и повторные заказы

В сегменте образовательных услуг немного выше, чем в среднем, доля новых клиентов и заказов. В том числе, немного выше доля заказов, поступающих через интернет. Небольшой по сравнению с остальным рынком рост доли онлайн заказов в образовательном сегменте объясняется тем, что образование – один из самых онлайн-овых сегментов услуг, а 2020 год, с которым мы сравниваем данные последнего измерения, был годом пандемии, когда все обучение перешло в онлайн.

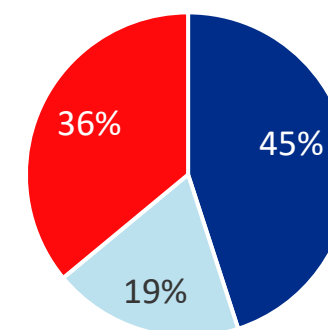
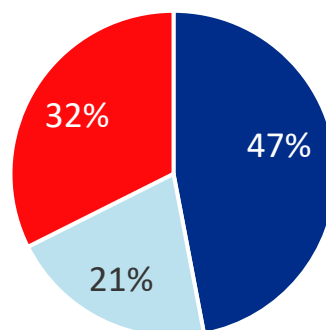
### Обучение



### Весь рынок услуг



■ Новые онлайн заказы ■ Новые офлайн заказы ■ Повторные заказы



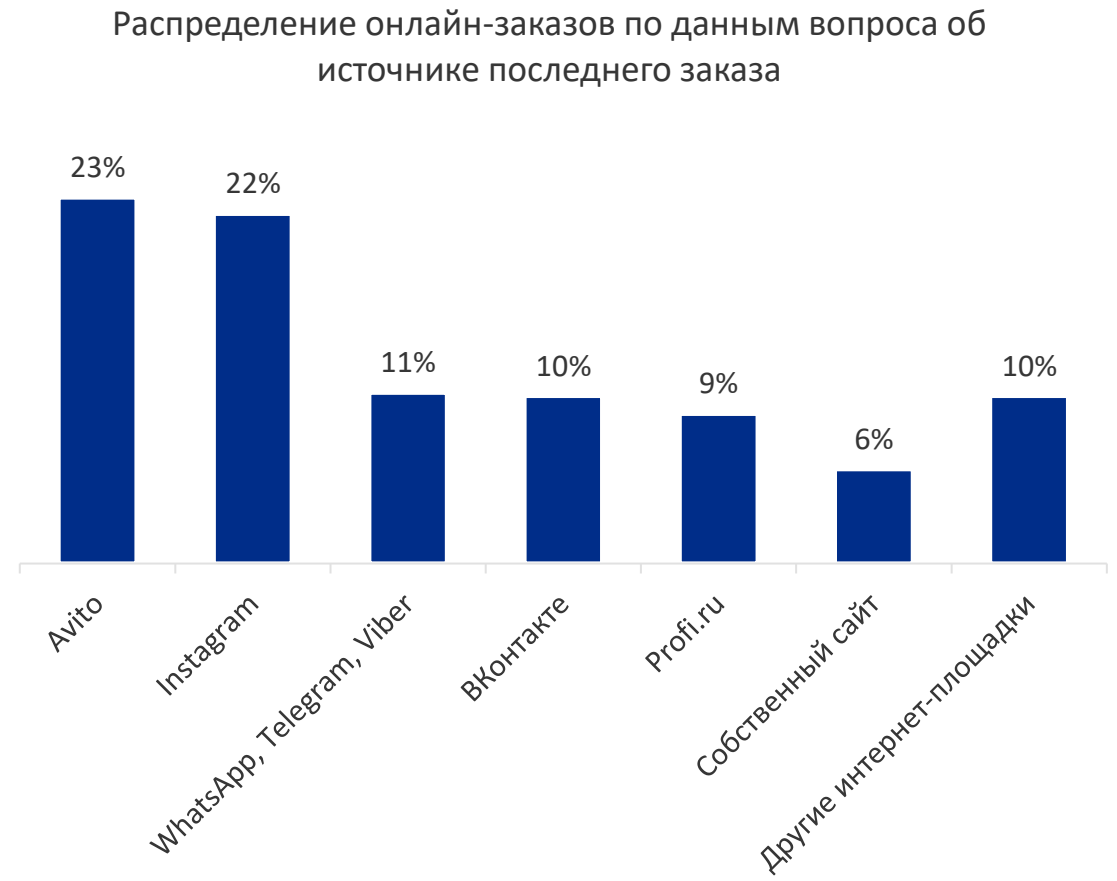
2020

2021

Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435

# Изменения в использовании онлайн-площадок

Доля провайдеров



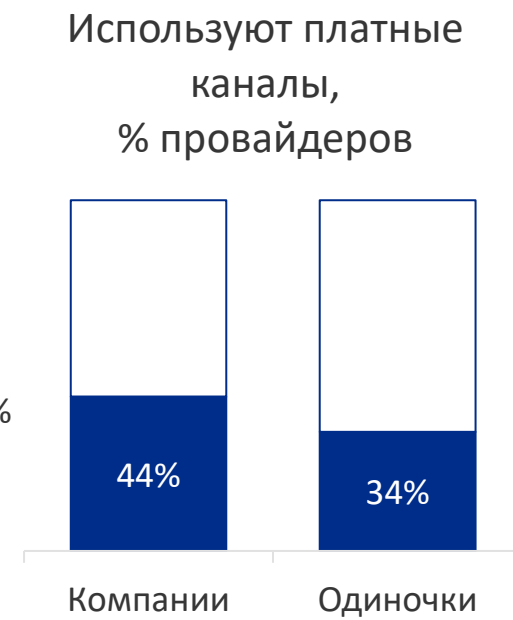
Онлайн-опрос исполнителей услуг, W1 март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: С какого сайта приложения вы получили ваш последний онлайн-заказ?, На каких сайтах или мобильных приложениях ваша компания предлагала свои услуги в течение последних 12 месяцев?



# Популярный платный канал привлечения: для компаний – социальные сети, для одиночек – сайты объявлений

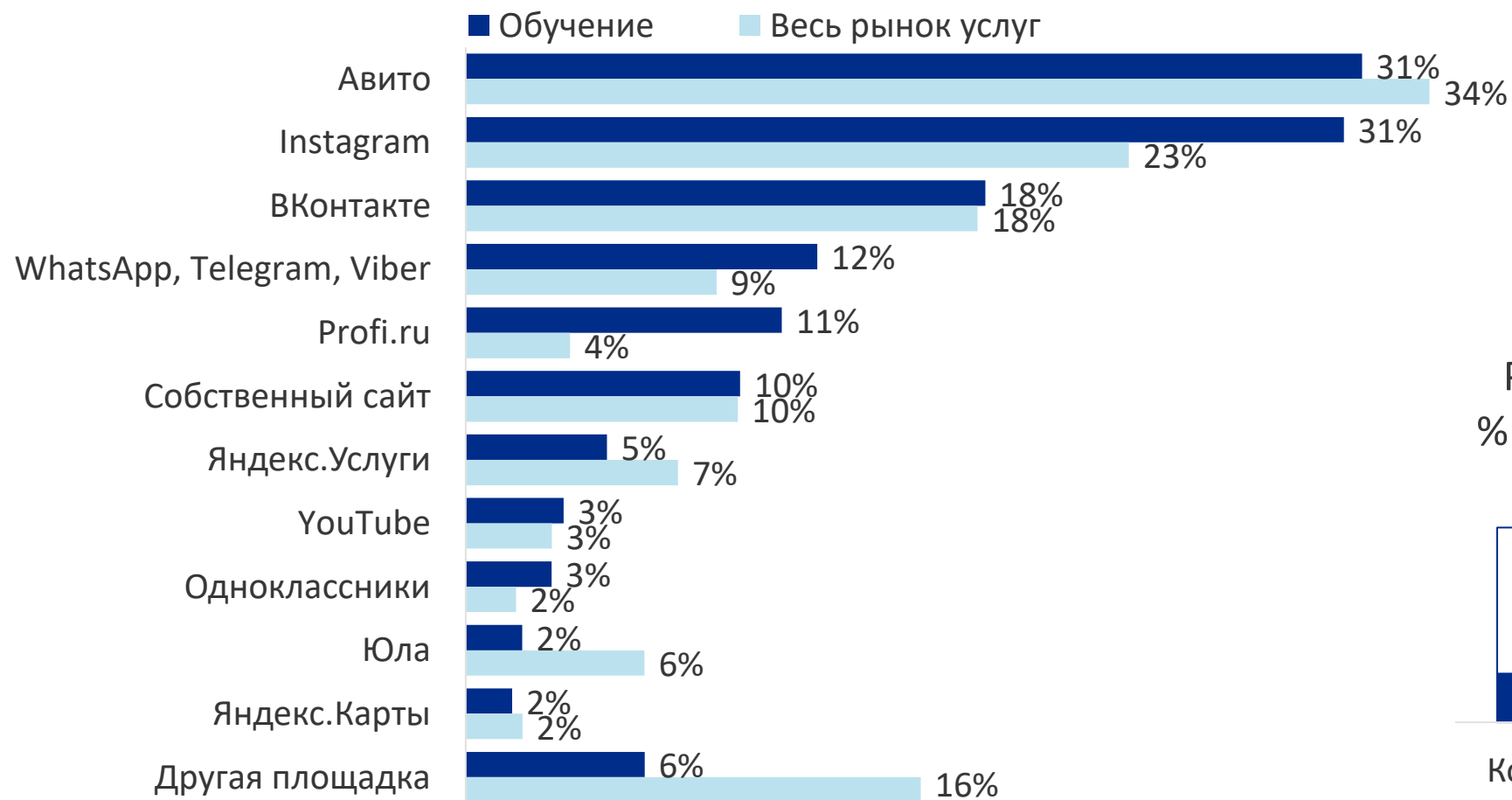
2020

2021

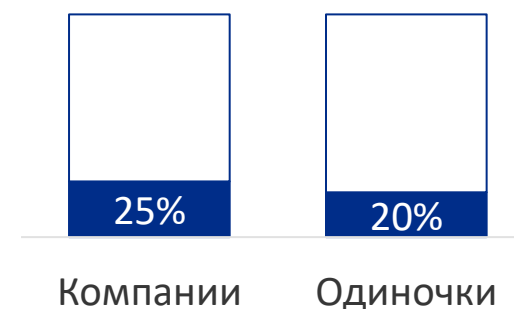


Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435

# Эффективные площадки для привлечения клиентов



Расходы на рекламу,  
% от месячной выручки



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: Какие площадки для привлечения клиентов и заказов вы считаете самыми эффективными?



# Операционные вопросы

# Более двух третей провайдеров услуг договариваются с клиентом устно или в переписке

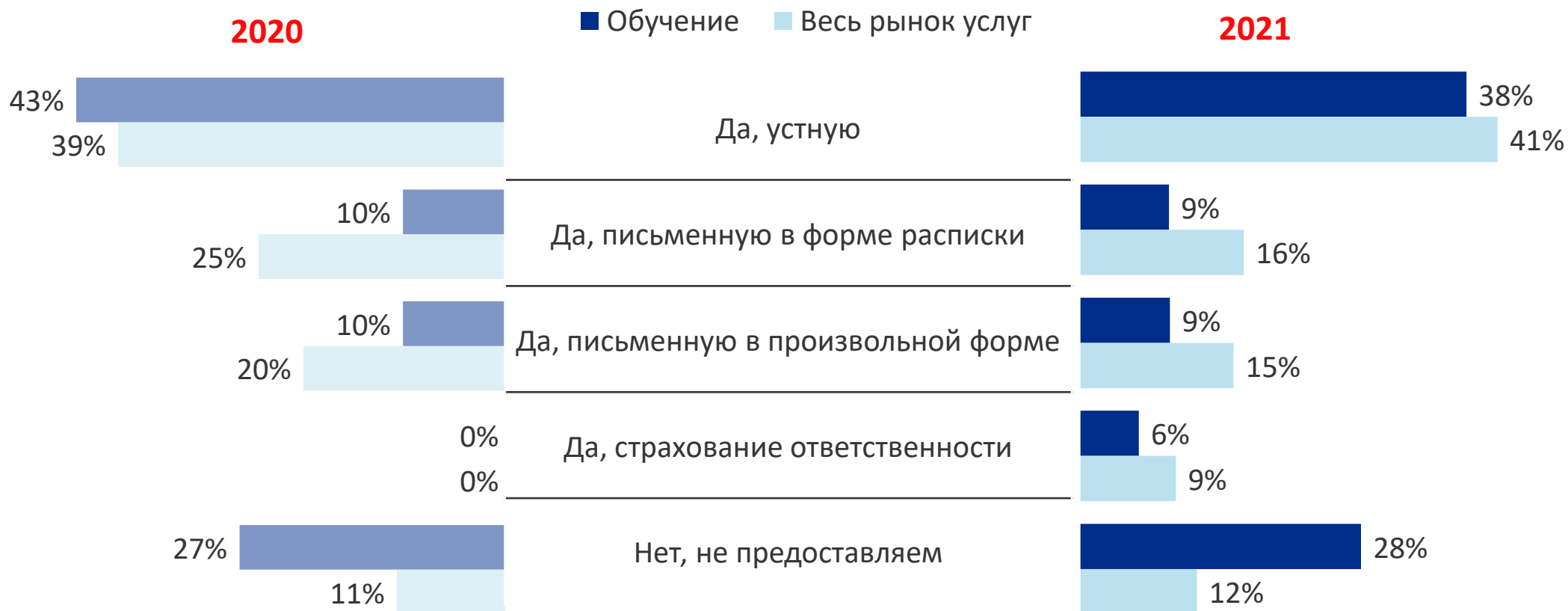
Оформление взаимоотношений с клиентами



Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Как вы оформляете взаимоотношения с клиентами?

# Предоставление гарантий

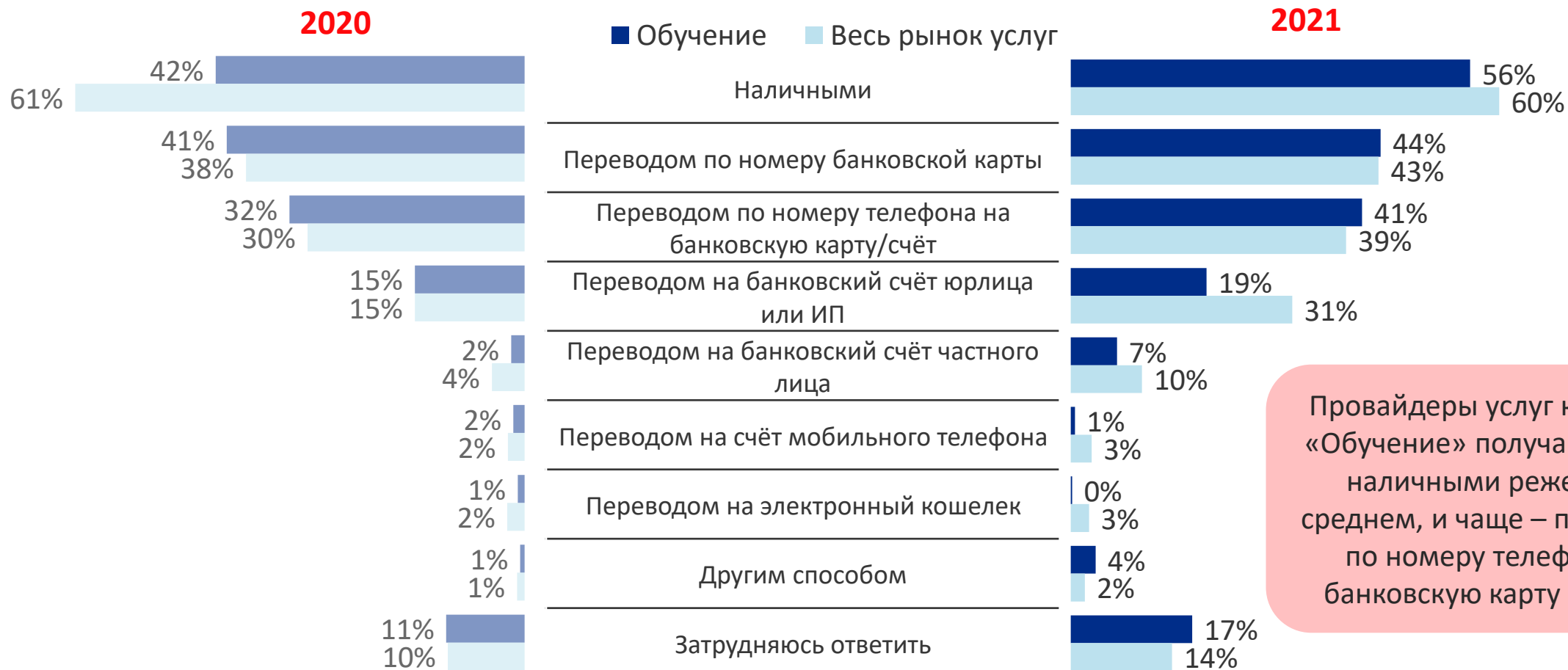
«Ваша компания/команда/бригада предоставляет своим клиентам гарантии на качество выполненных работ?»



Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2022, n = 1310, Обучение: n = 435. Вопрос: Ваша компания/команда/бригада предоставляет своим клиентам гарантии на качество выполненных работ?

# Получение оплаты за услуги

«Как вы получаете плату за услуги?»

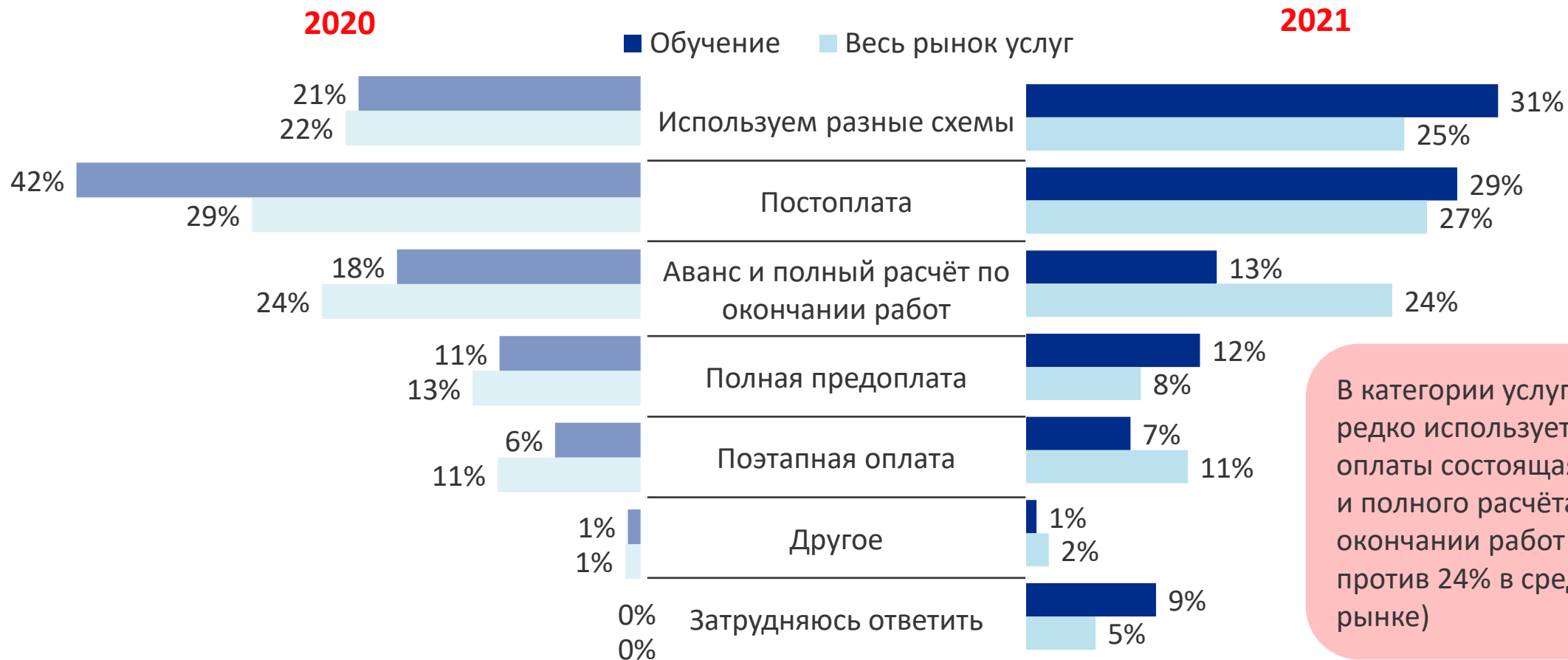


Провайдеры услуг категории «Обучение» получают оплату наличными реже чем в среднем, и чаще – переводом по номеру телефона на банковскую карту или счёт

Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Как вы получаете плату за услуги?

# Схемы оплаты услуг

«Какую схему оплаты вы используете / использует ваша команда?»



В категории услуг Обучение редко используется схема оплаты состоящая из аванса и полного расчёта по окончании работ (13% против 24% в среднем на рынке)

Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Какую схему оплаты вы используете / использует ваша команда?

# Хранение информации

«Вы храните / ваша команда хранит информацию о клиентах или о выполненных заказах?»

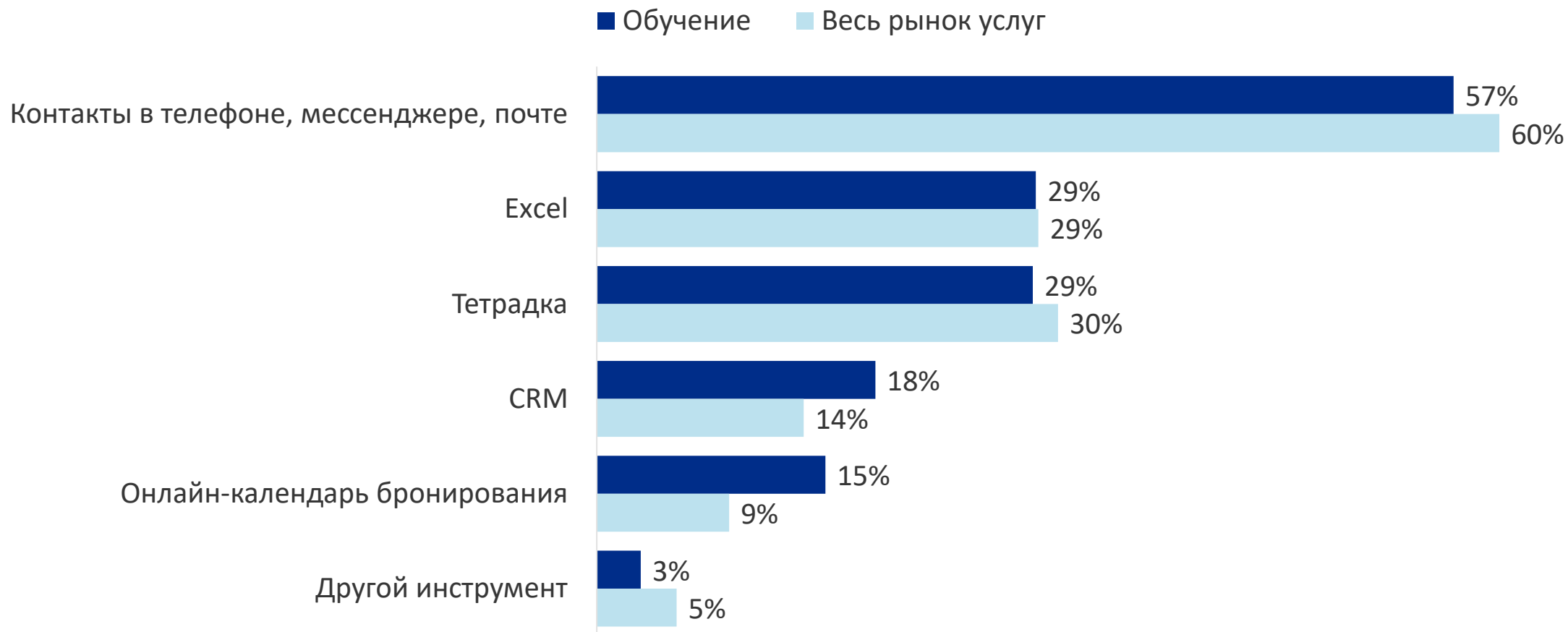


Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Вы храните / ваша команда хранит информацию о клиентах или о выполненных заказах?



# Инструменты для учёта и записи клиентов

«Какие инструменты вы используете для учёта и записи клиентов?»



Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Какие инструменты вы используете для учёта и записи клиентов?

# Использование информации о клиентах и заказах

«Для чего вы используете информацию о клиентах и заказах?»



Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: Для чего вы используете информацию о клиентах и заказах?

# Проблемы в работе

«С какими проблемами вы сталкиваетесь при выполнении заказов?»



Провайдеры категории «Обучение» чаще остальных провайдеров сталкиваются с проблемой необязательности клиентов (27% против 13% в среднем на рынке). Реже с проблемами высокой конкуренции и малым количеством заказов.

■ Обучение  
■ Весь рынок услуг

Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2022, n = 9672, Обучение: n = 435. Вопрос: С какими проблемами вы сталкиваетесь при выполнении заказов?

# 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.

Всего 1 600 интервью в марте 2022.
- **Онлайн-опрос методом поточной выборки (River Sampling) и интернет-панели (65/35)**

Самозаполнение по стандартизированной анкете

Всего 1 310 анкет в марте 2022. Из них 164 – анкеты провайдеров услуг категории «Обучение».

Всего 1046 анкет в мае 2022. Из них 73 – анкеты провайдеров услуг категории «Обучение».
- **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

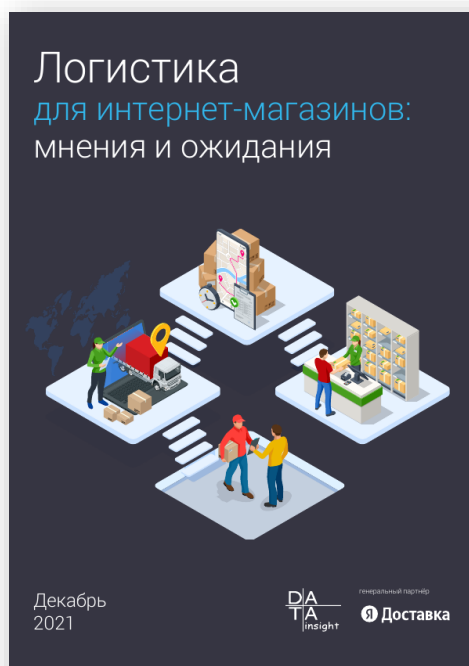
Всего 9 672 анкет в марте 2022.

Из них 435 – анкеты провайдеров услуг категории «Обучение».

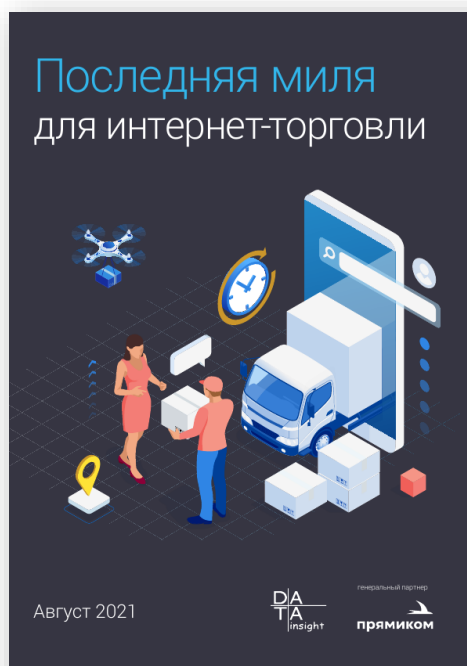
# Целевая аудитория

- Мужчины и женщины в возрасте 18-64, занятые оказанием услуг
- Все населенные пункты России
- В исследовании были установлены квоты на пол, возраст и макрорегионы, репрезентирующие структуру населения 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 жилья, строительные работы и благоустройство территории, транспорт и аренда техники, Перевозки и курьеры, Ремонт авто, ремонт и подключение бытовой и цифровой техники, Обучение, Праздники, Производство на заказ и художественные услуги, Деловые услуги, Бытовые услуги, Обучение, IT, интернет, телеком, Уход за животными, Аренда и обслуживание производственного оборудования, Маркетинг и PR

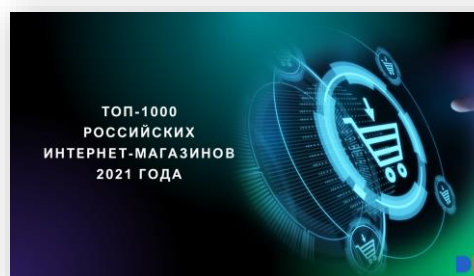
# Публичные исследования Data Insight



**Логистика для интернета-магазинов: мнения и ожидания 2021**



**Последняя миля для интернет-торговли 2021**



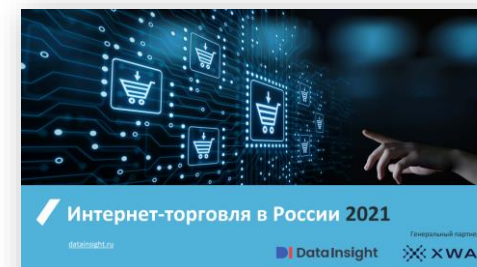
**ТОП-1000 российских интернет-магазинов 2021**



**Топ-100 интернет-магазинов рейтинг 2021**

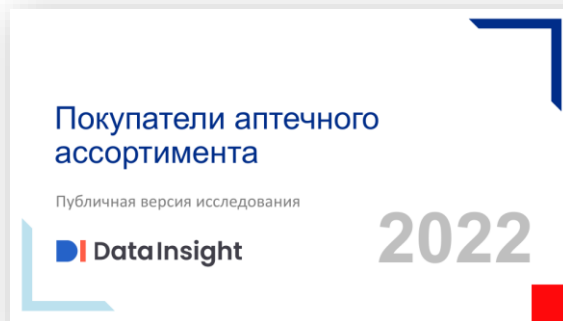


**Логистика для интернет-торговли 2021**

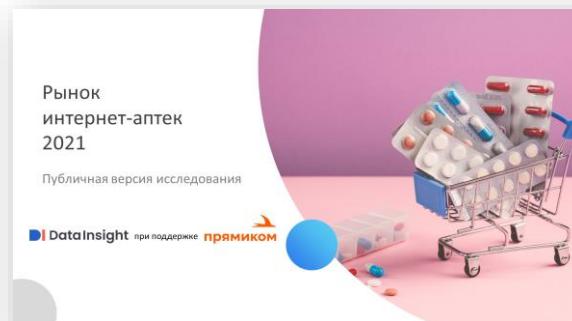


**Интернет-торговля в России 2021**

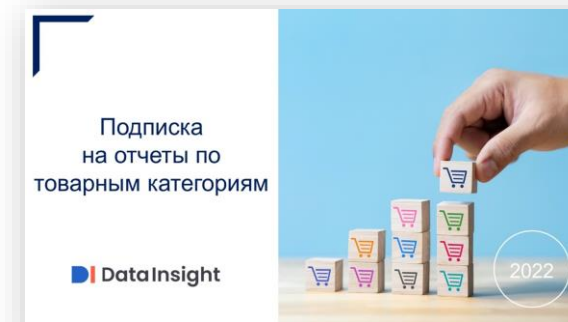
# Публичные исследования Data Insight



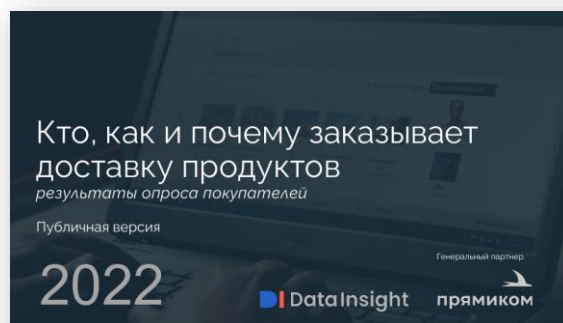
**Покупатели аптечного ассортимента 2022**



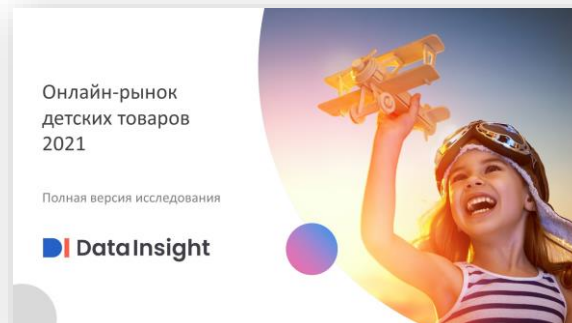
**Рынок интернет-аптек 2021**



**Подписка на отчеты по товарным категориям**



**Кто, как и почему заказывает доставку продуктов 2022**



**Онлайн-рынок детских товаров 2021**

# Партнеры Data Insight



СОВМЕСТНО С






# Data Insight

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

Наши публичные **исследования** – [datainsight.ru](https://datainsight.ru)

Связаться с нами:

 [a@datainsight.ru](mailto:a@datainsight.ru)

 +7 (495) 540 59 06

 [datainsight.ru](https://datainsight.ru)



[T.me/DataInsight](https://t.me/DataInsight)



[Vk.com/data\\_insight](https://vk.com/data_insight)



[YouTube](https://www.youtube.com/DataInsight)



[Dzen.ru/datainsight](https://dzen.ru/datainsight)