



 **Avito** услуги

**DATA**  
insight

# Российский рынок услуг в 2020 году

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», «Красоты 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, который, по данным Росстата, вырос на 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



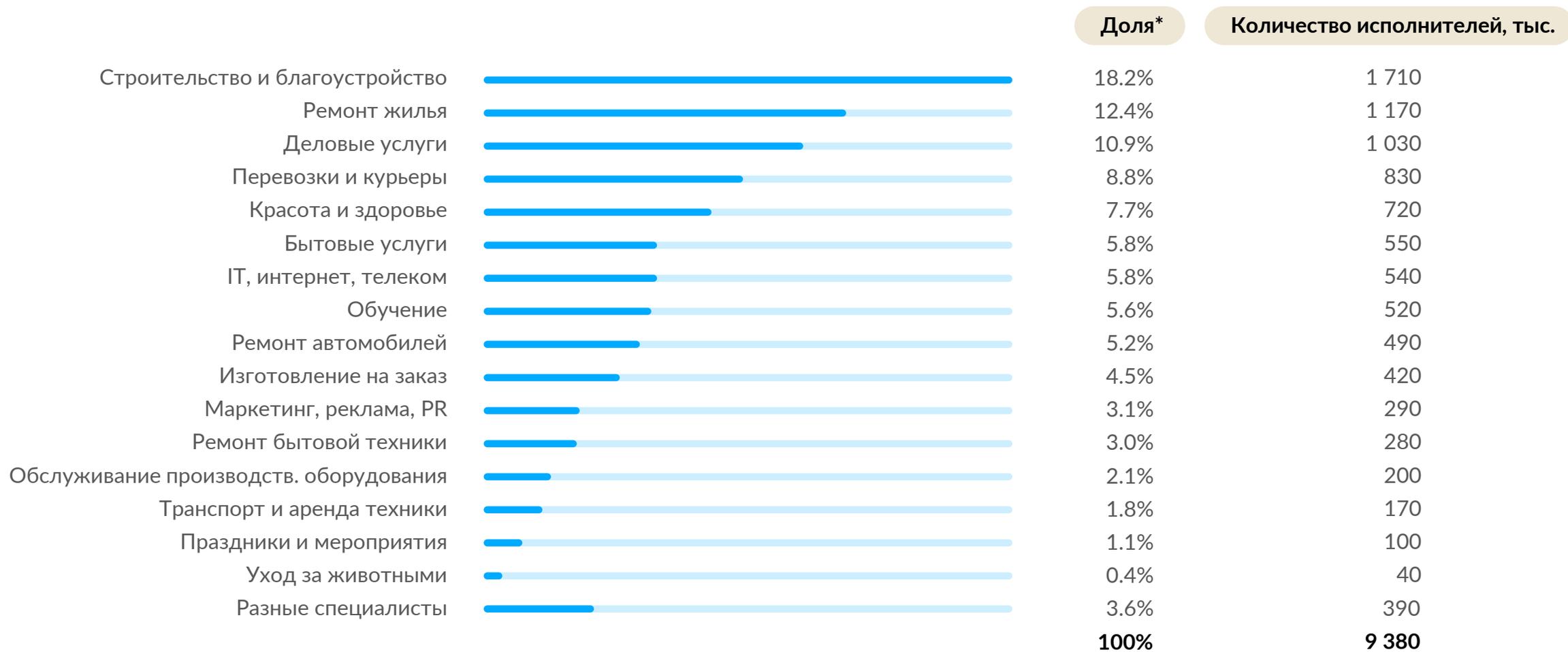
**Авито используют 53% от оказывающих услуги в России**

Это ресурс номер один по доле заказов, привлекаемых через интернет

# Категории услуг

# Самая массовая категория – ремонт и строительство

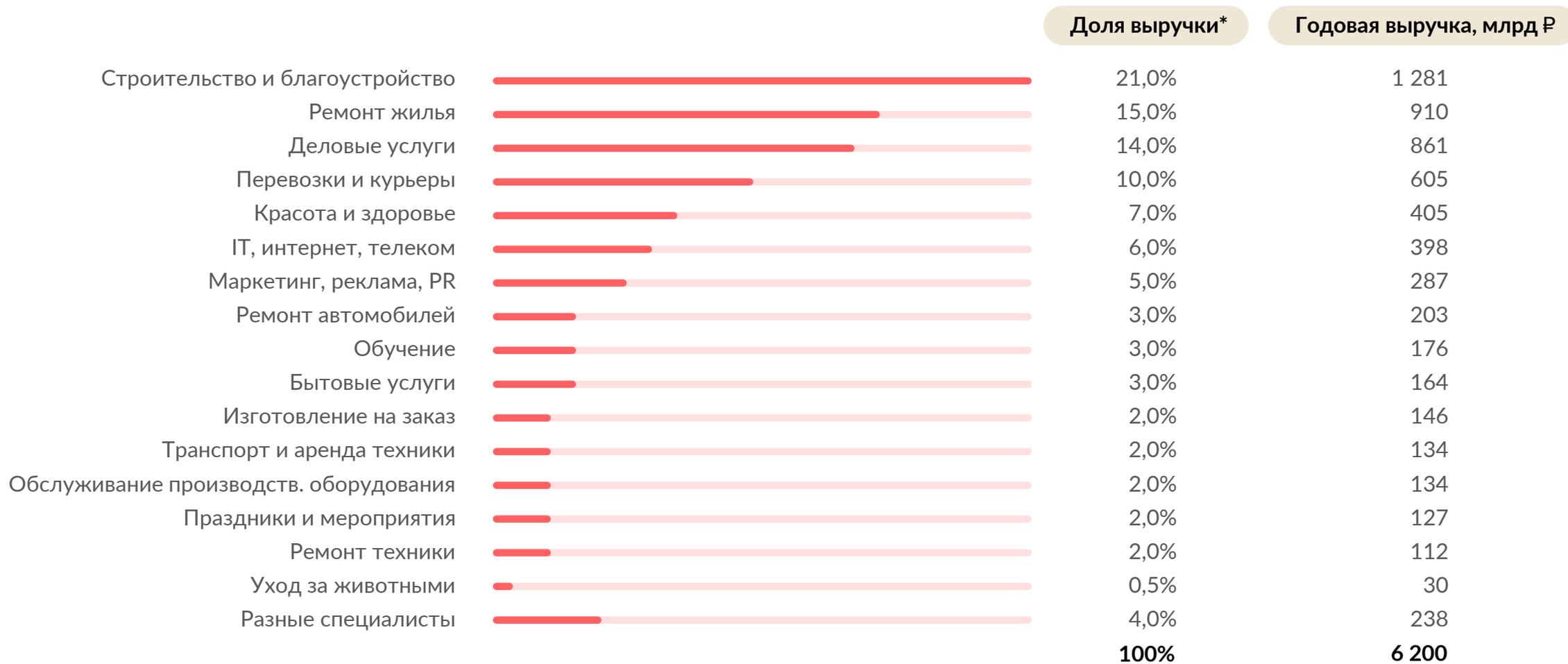
Люди: распределение по основной сфере работы



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

# На пять основных категорий приходится 2/3 объема рынка

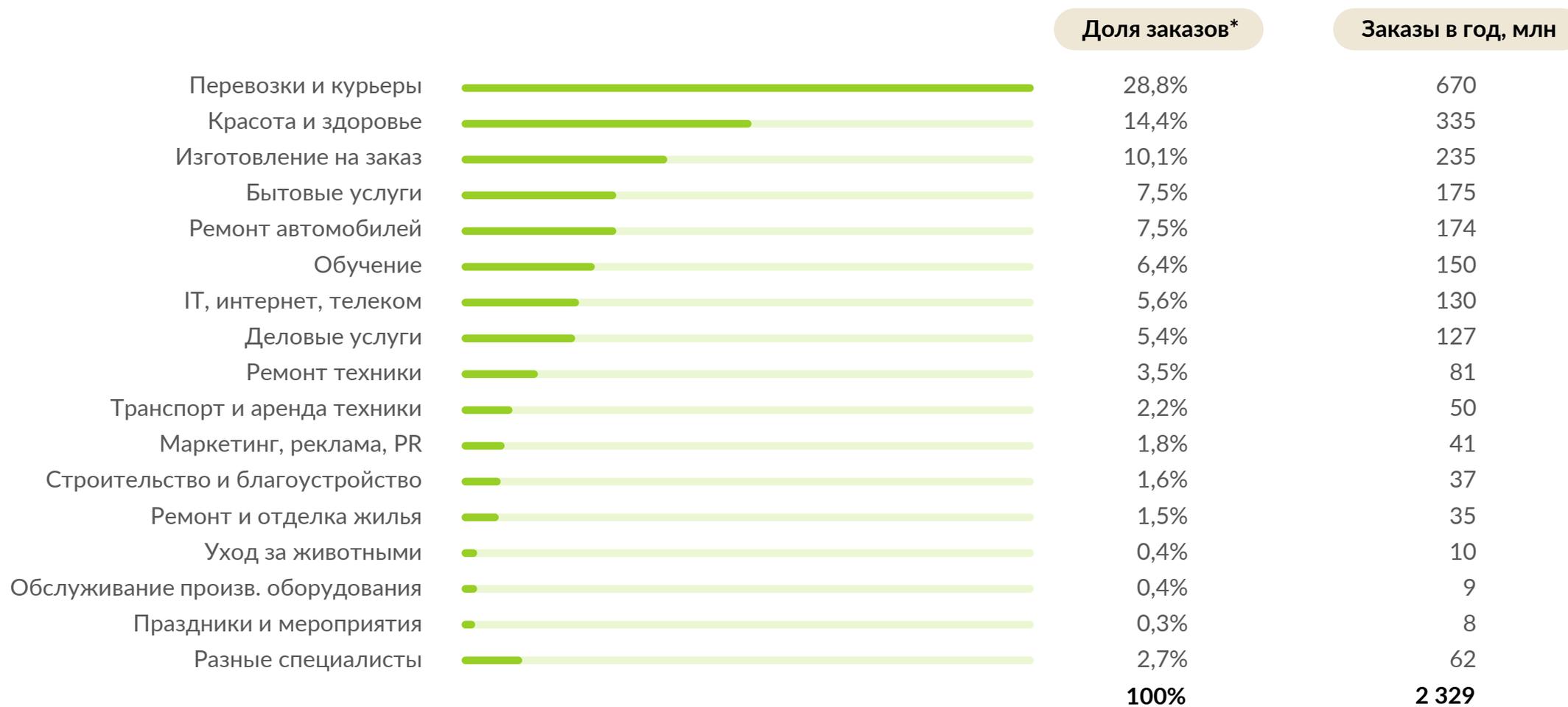
Распределение выручки провайдеров по категориям услуг



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

# Лидер по количеству заказов – категория «Перевозки и курьеры»

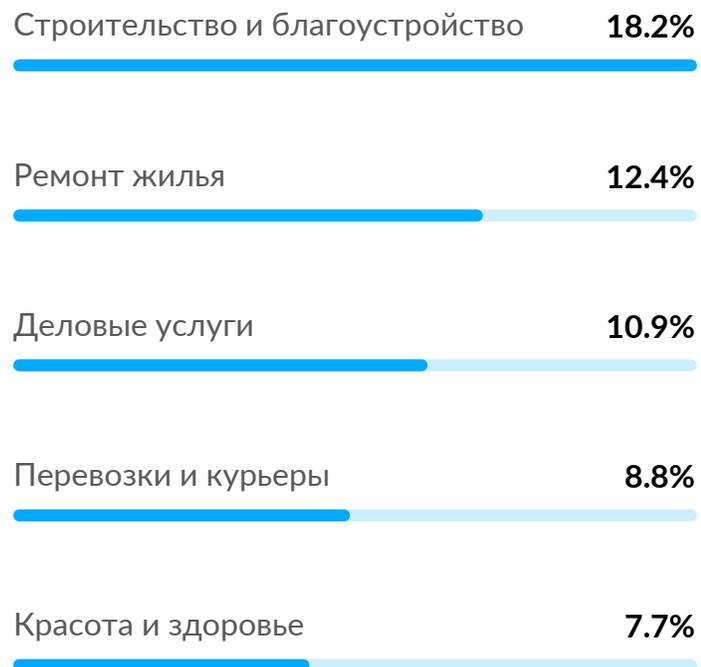
Распределение годового объема заказов по категориям услуг



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

# Крупнейшие категории услуг

## По доле исполнителей



## По доле выручки



## По доле заказов



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

# Средний чек (медиана) на услугу категории



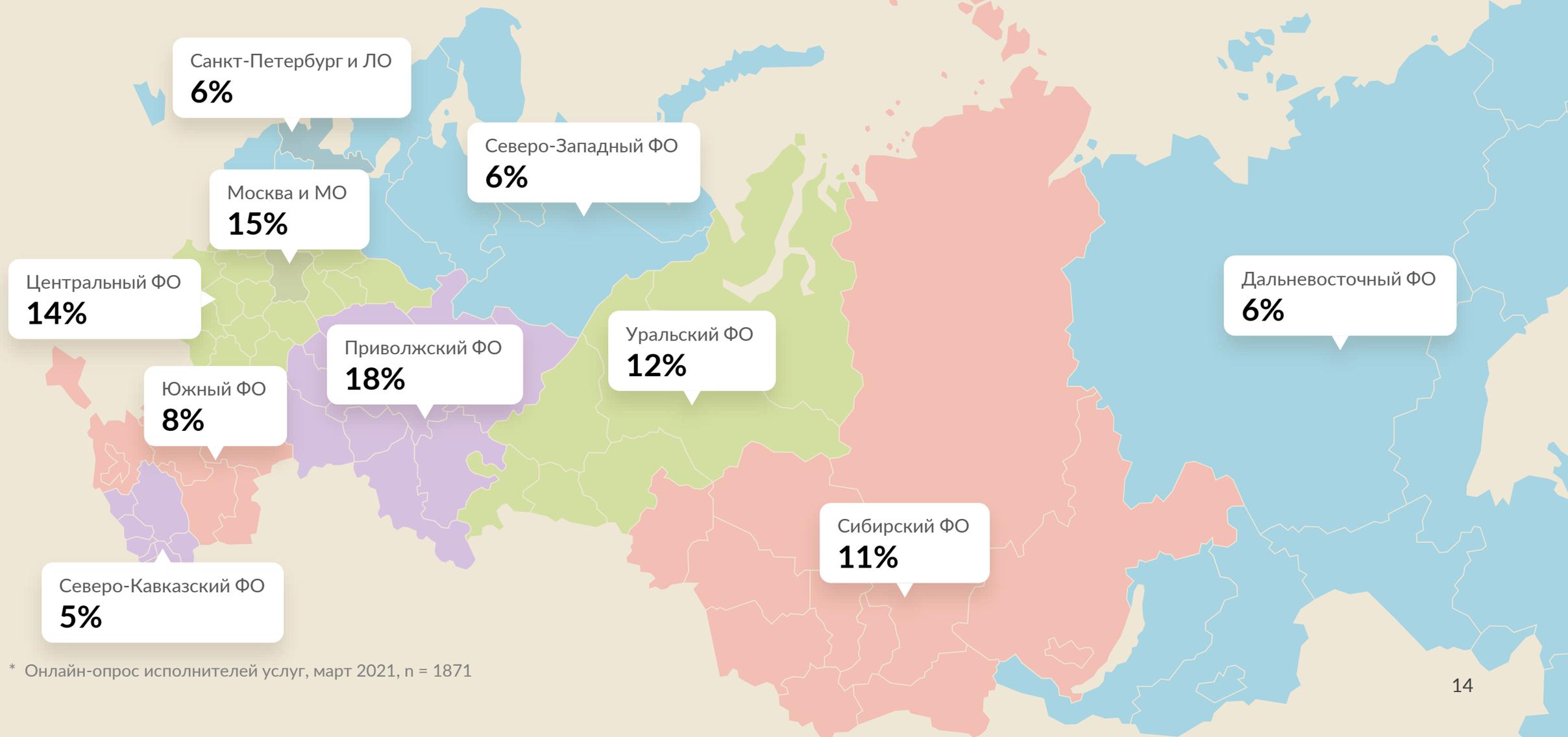
\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.

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



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

# Треть заказов приходится на ЦФО

Распределение заказов по макрорегионам

Регион	Доля	Заказы, млн	
Москва и МО	20%	469	
Приволжский ФО	17%	385	
Уральский ФО	12%	283	
Сибирский ФО	12%	273	
Центральный ФО без Москвы и МО	12%	272	
Санкт-Петербург и ЛО	9%	215	
Южный ФО	7%	166	
Северо-Западный ФО без С.-Петербурга и ЛО	4%	101	
Дальневосточный ФО	4%	100	
Северо-Кавказский ФО	3%	62	
<b>В России</b>	<b>100%</b>	<b>2 326</b>	

\* 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

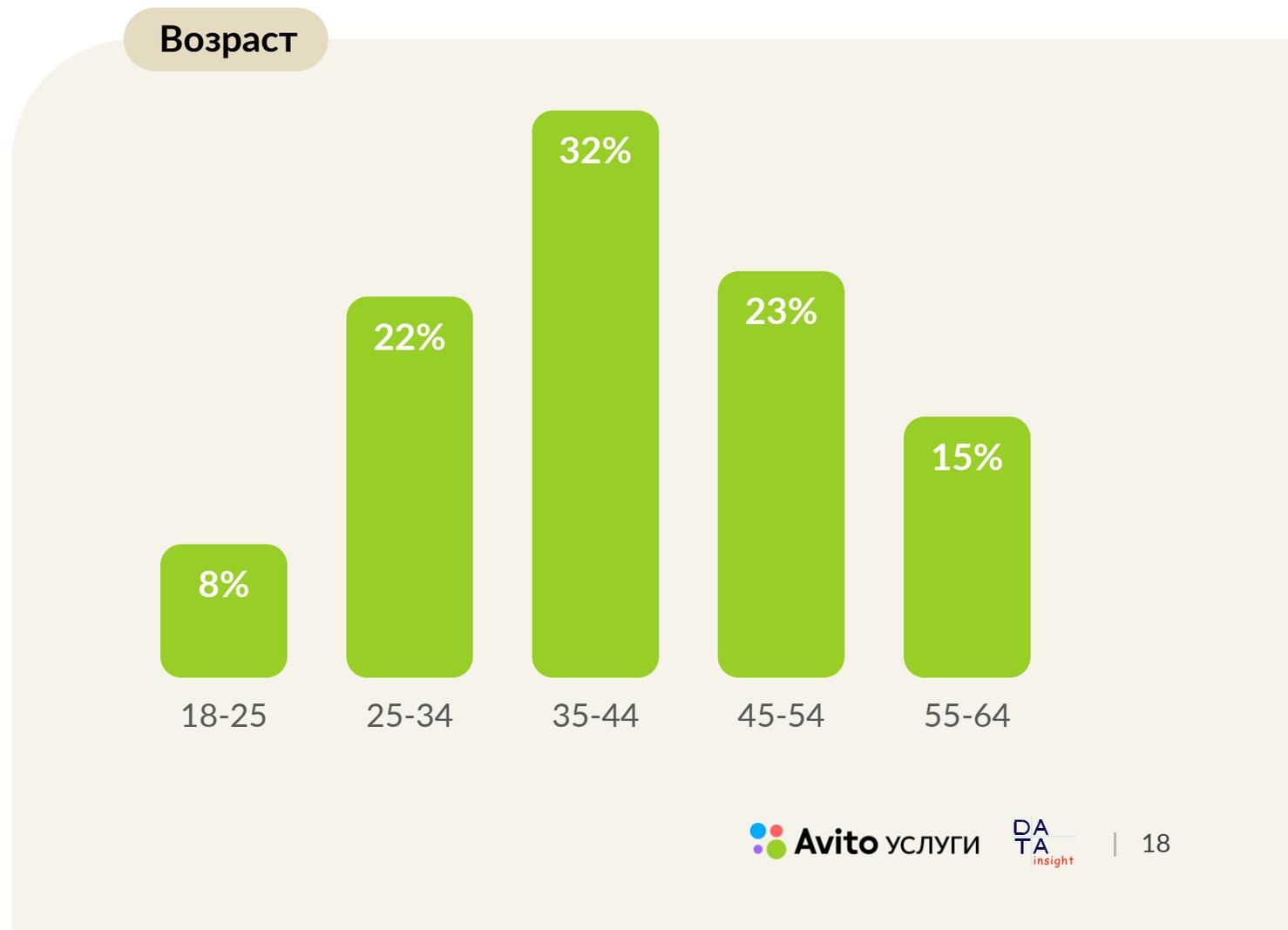
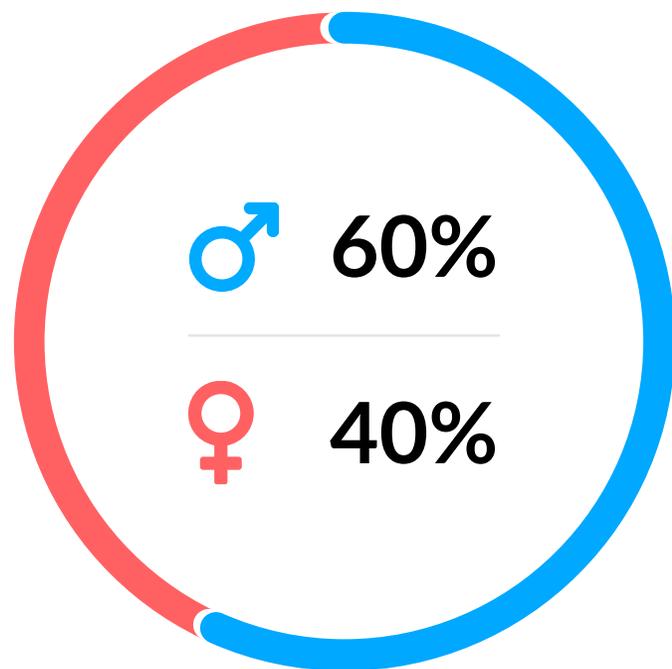
Средний месячный доход провайдера услуг в регионе

Регион	Доход провайдера в месяц (медиана)	% от среднего по стране	
Москва и МО	200 000 ₽	178%	
Санкт-Петербург и ЛО	200 000 ₽	178%	
Дальневосточный ФО	173 000 ₽	154%	
Сибирский ФО	150 000 ₽	133%	
Южный ФО	126 000 ₽	112%	
Центральный ФО без Москвы и МО	100 000 ₽	89%	
Приволжский ФО	100 000 ₽	89%	
Уральский ФО	100 000 ₽	89%	
Северо-Западный ФО без С.-Петербурга и ЛО	97 000 ₽	86%	
Северо-Кавказский ФО	95 000 ₽	84%	
<b>В среднем по России</b>	<b>112 000 ₽</b>		

\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Какую примерно сумму в рублях ваша компания/команда/бригада зарабатывает в месяц?

# Портрет исполнителя услуг

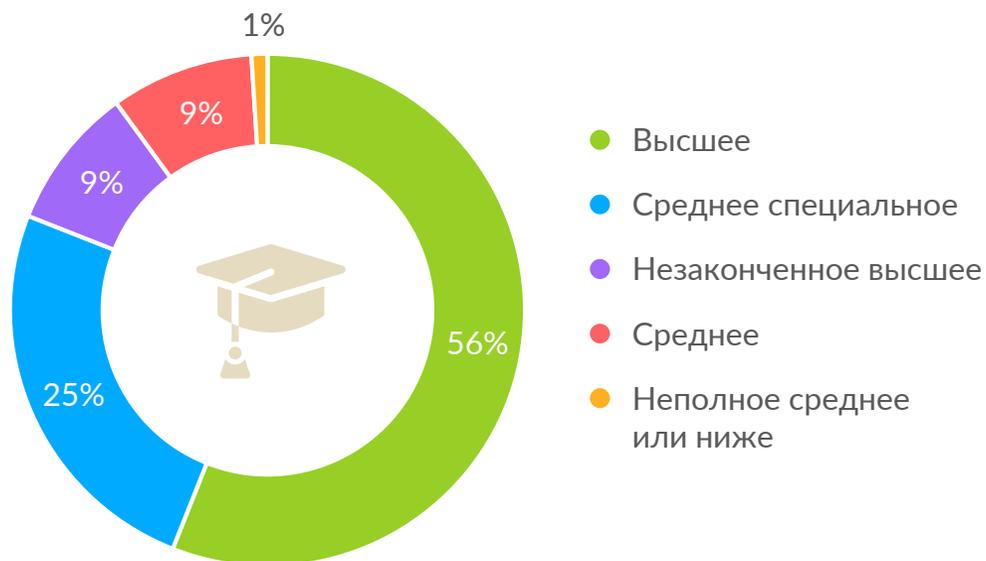
# Больше половины занятых в сфере услуг – в возрасте 25-44. Мужчин в 1,5 раза больше, чем женщин



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

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

## Образование



## Уровень дохода



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

# Доля исполнителей, для которых оказание услуг – основная занятость



Доля услуг в доходе  
для совместителей

\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Работа по оказанию услуг – для вас основная или дополнительная?



VS



## Исполнитель

Человек, работающий  
в сфере услуг

## Провайдер услуг

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

# Портрет провайдера услуг

## Провайдеры услуг

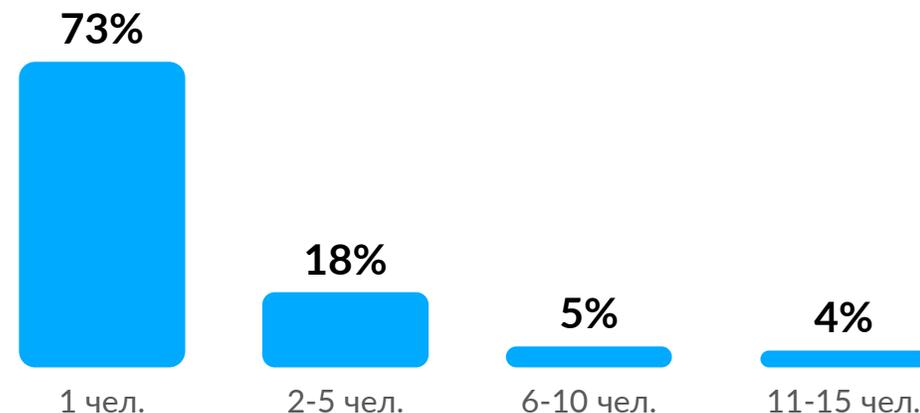
**4,1** млн провайдеров



**3 млн**  
одиночки

**1,1 млн (6,4 млн чел.)**  
компании и команды

## Размер штата провайдера



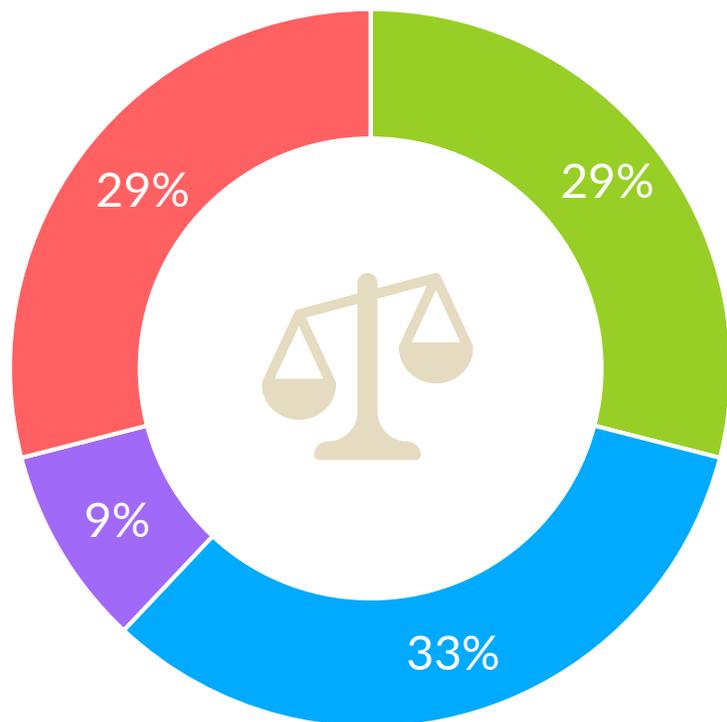
## Постоянность состава коллективов



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

# Юридическая форма оказания услуг для одиночек

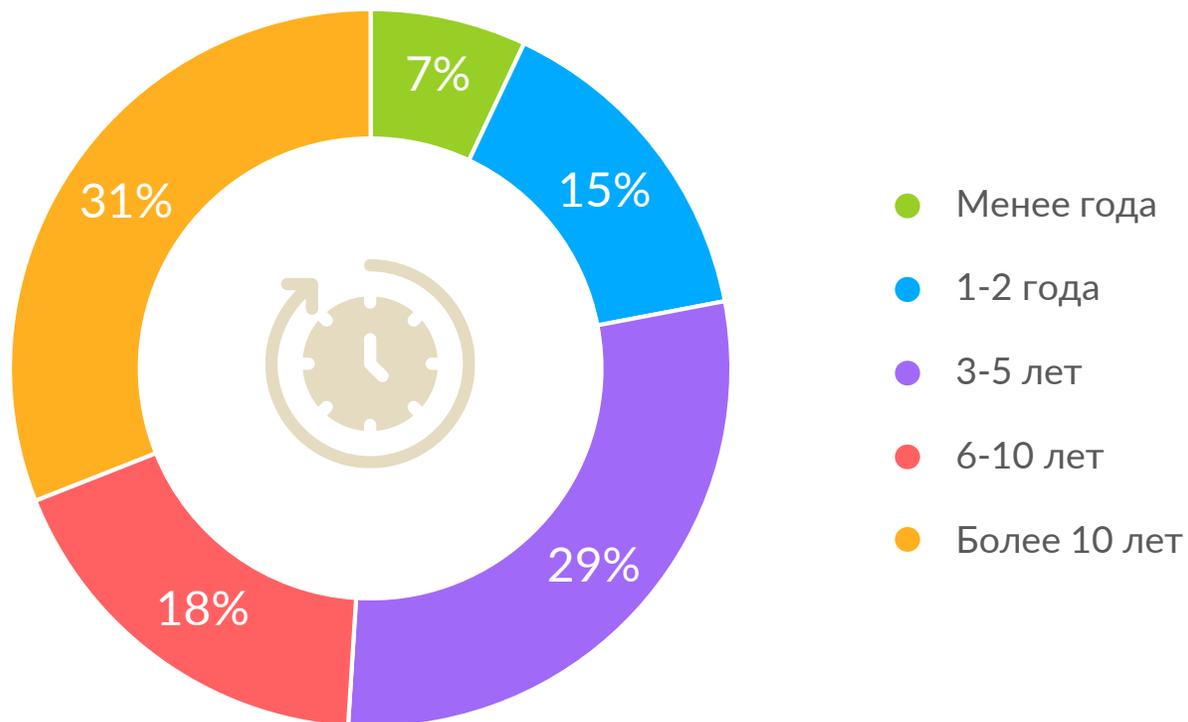
«Вы зарегистрированы как индивидуальный предприниматель или самозанятый исполнитель?»



- ИП
- Самозанятый исполнитель
- Зарегистрировано юрлицо, но работаю в одиночку
- Работаю как частное лицо, без регистрации бизнеса

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

# Профессиональный стаж провайдера в сфере услуг

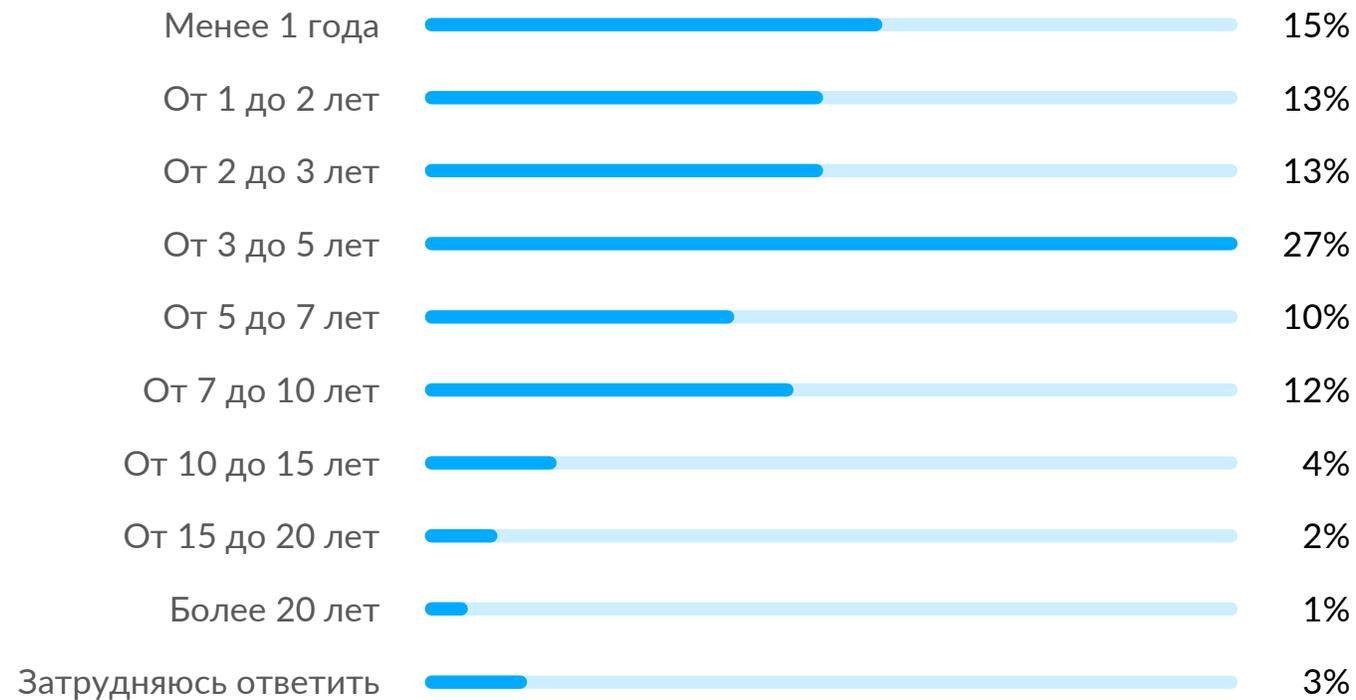


## 3-5 лет

Средний стаж работы

\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Как давно вы лично / ваша компания занимаетесь оказанием этих услуг?

# Стаж присутствия провайдера в интернете



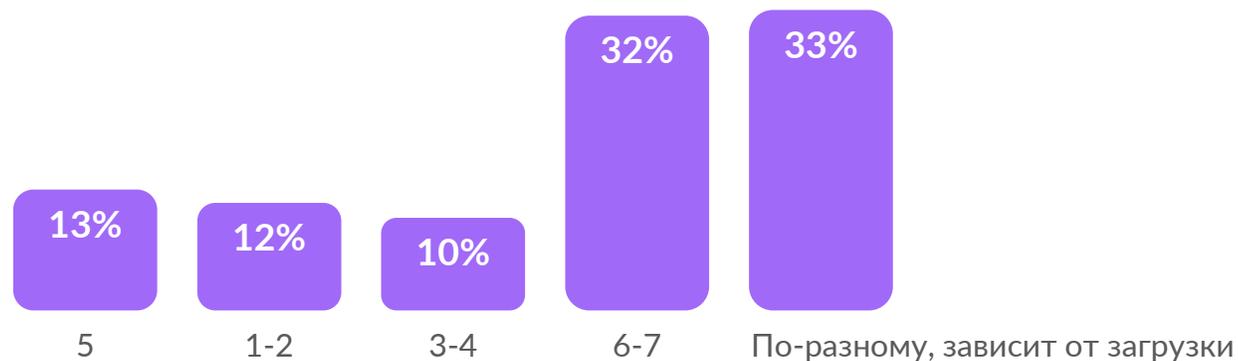
## 3-5 лет

Средний стаж присутствия  
в интернете

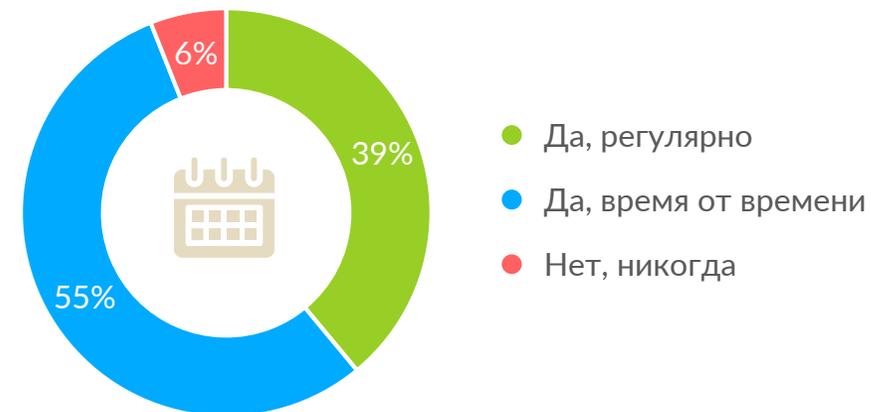
\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: Как давно вы (ваша компания, команда, бригада) размещает предложение своих услуг в интернете?

# Недельный график работы

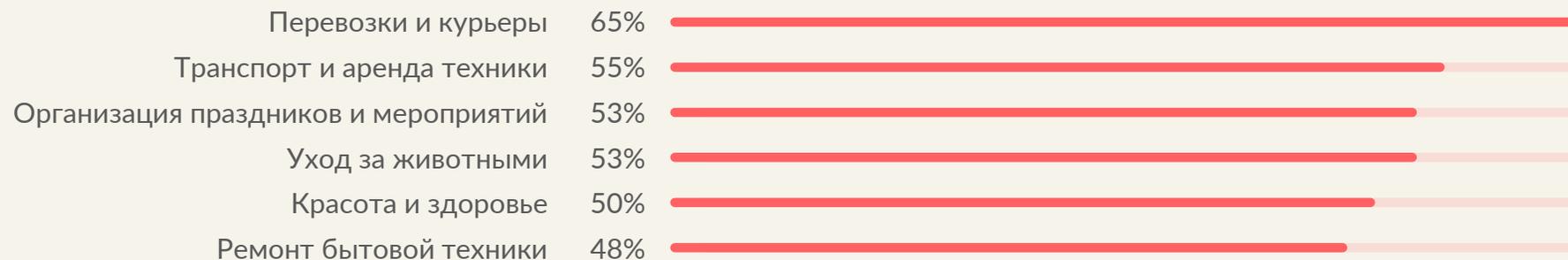
«Сколько дней в неделю в среднем ваша команда занимается услугами, которые вы предлагаете на Авито?»



«Работаете ли вы в выходные?»



## Больше среднего работают на выходных

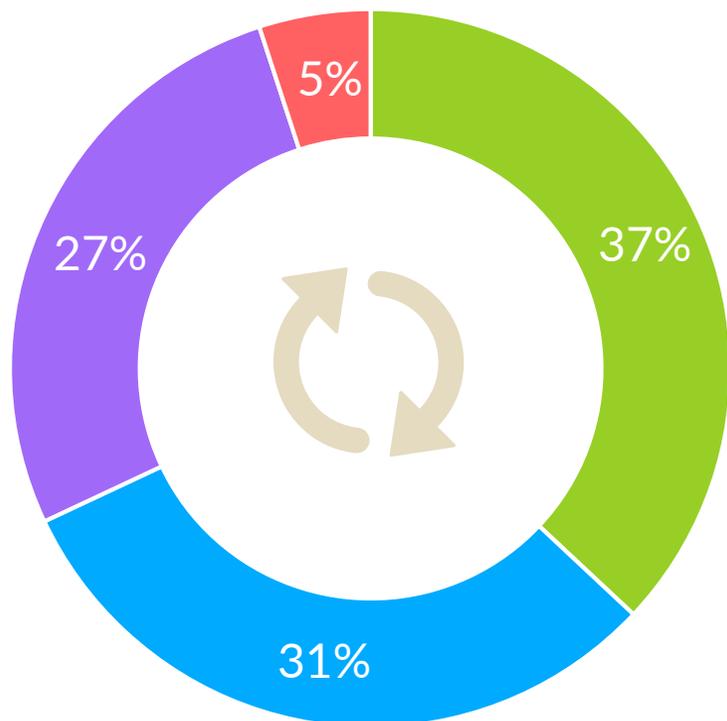


\* Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2021, n = 7930

# Операционная деятельность

# Загрузка

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

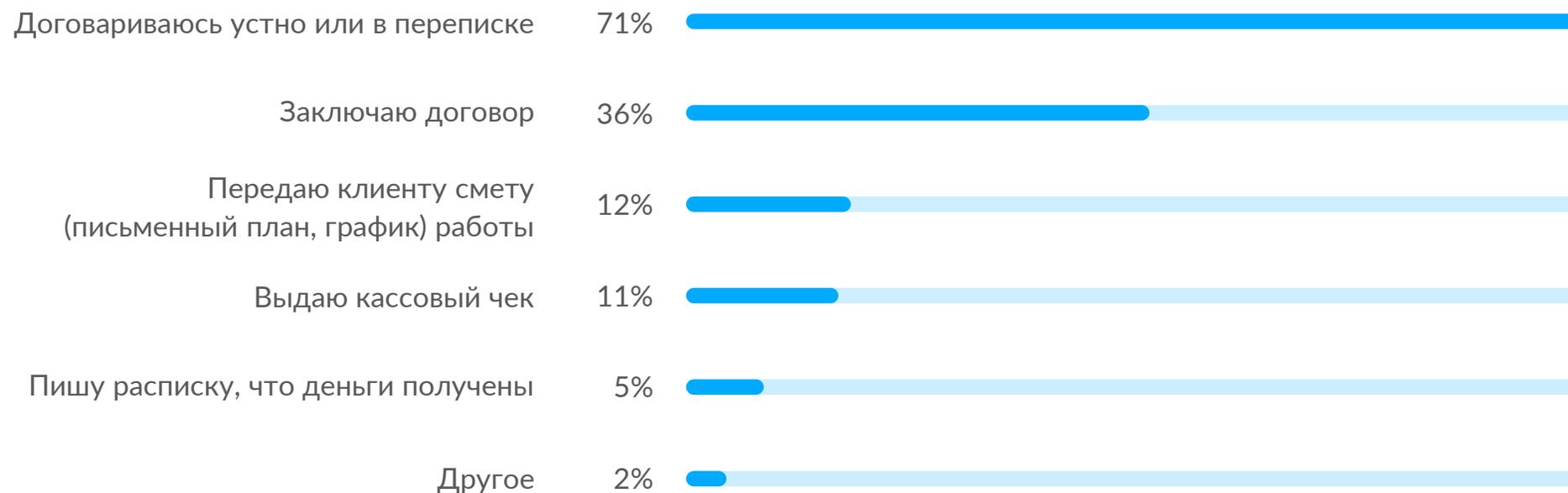


- Заказов достаточно, и хватает времени для их выполнения
- По-разному, зависит от сезона и других факторов
- Загрузка неполная, есть свободное время
- Заказов больше, чем можно выполнить

\* 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

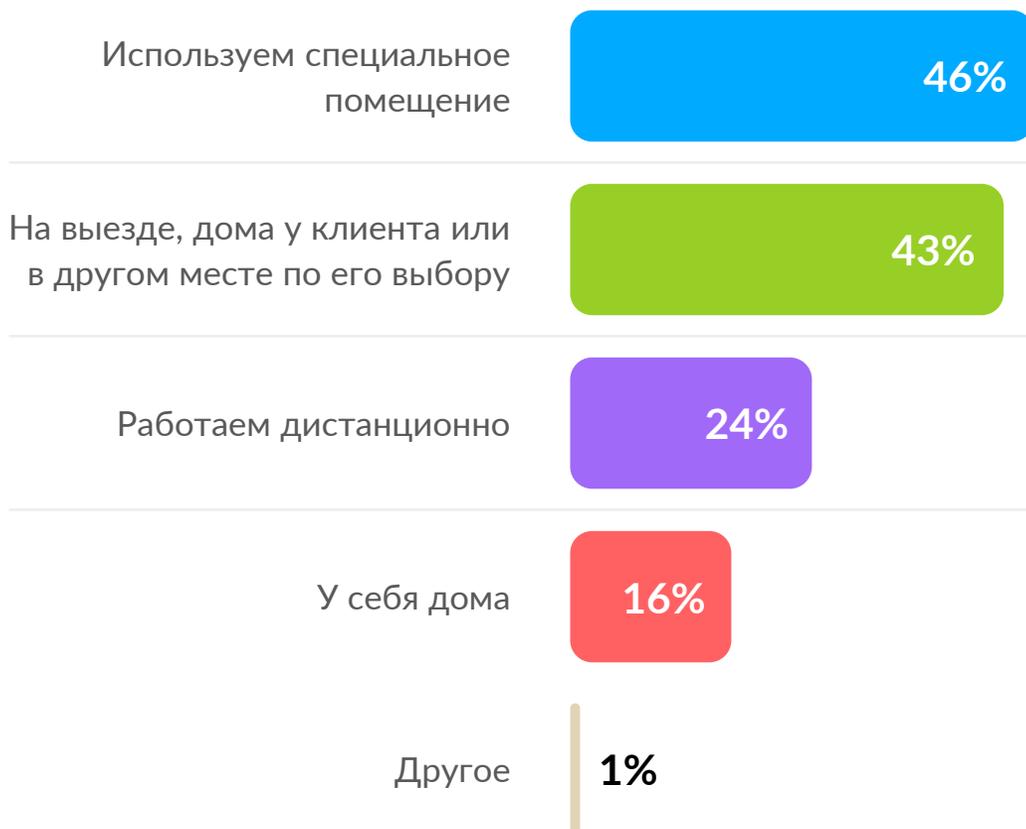
«Как вы оформляете взаимоотношения с клиентами?»



\* 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?»

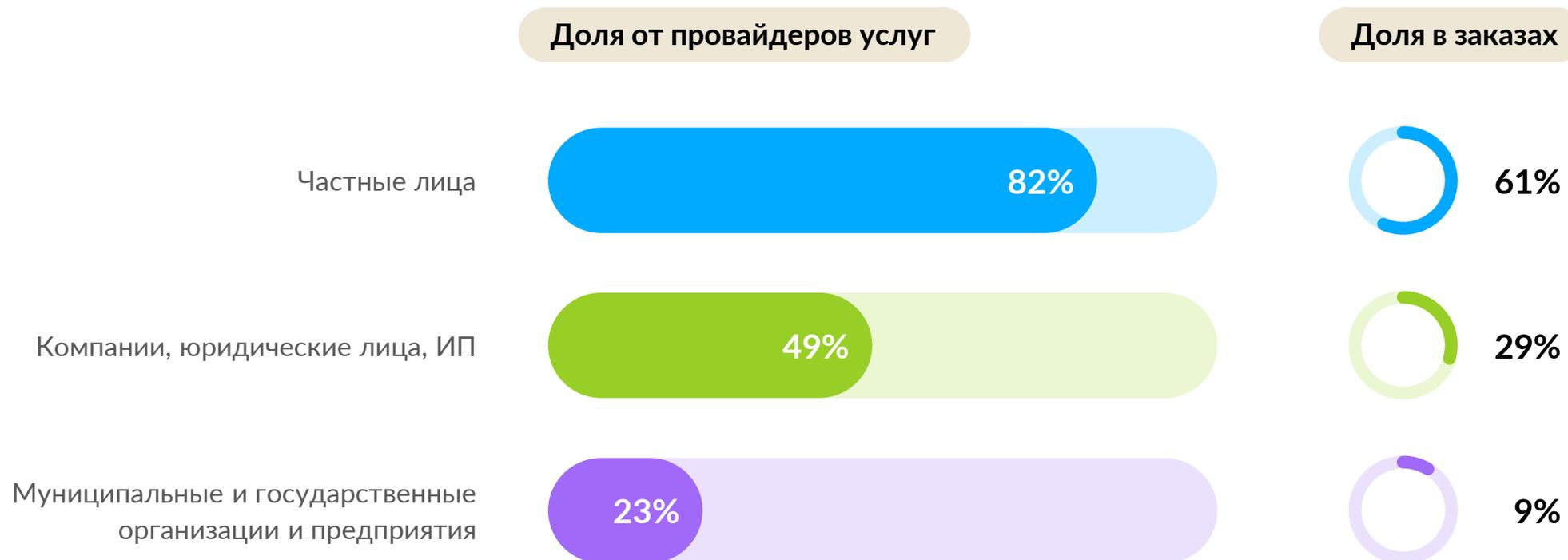


\* Онлайн-опрос партнёров Авито, март 2021, n = 7930

# Клиенты

# Портрет клиента

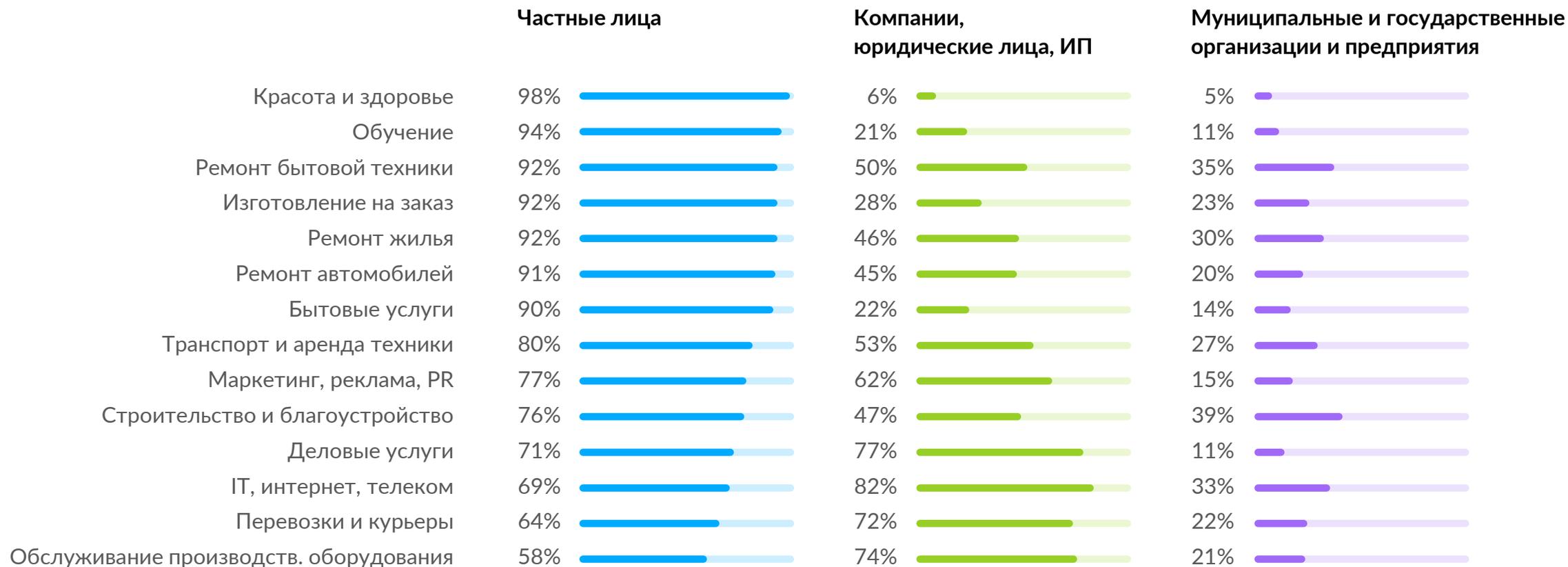
«Кто обычно является вашим клиентом?»



\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

# Портрет клиента в разрезе категорий

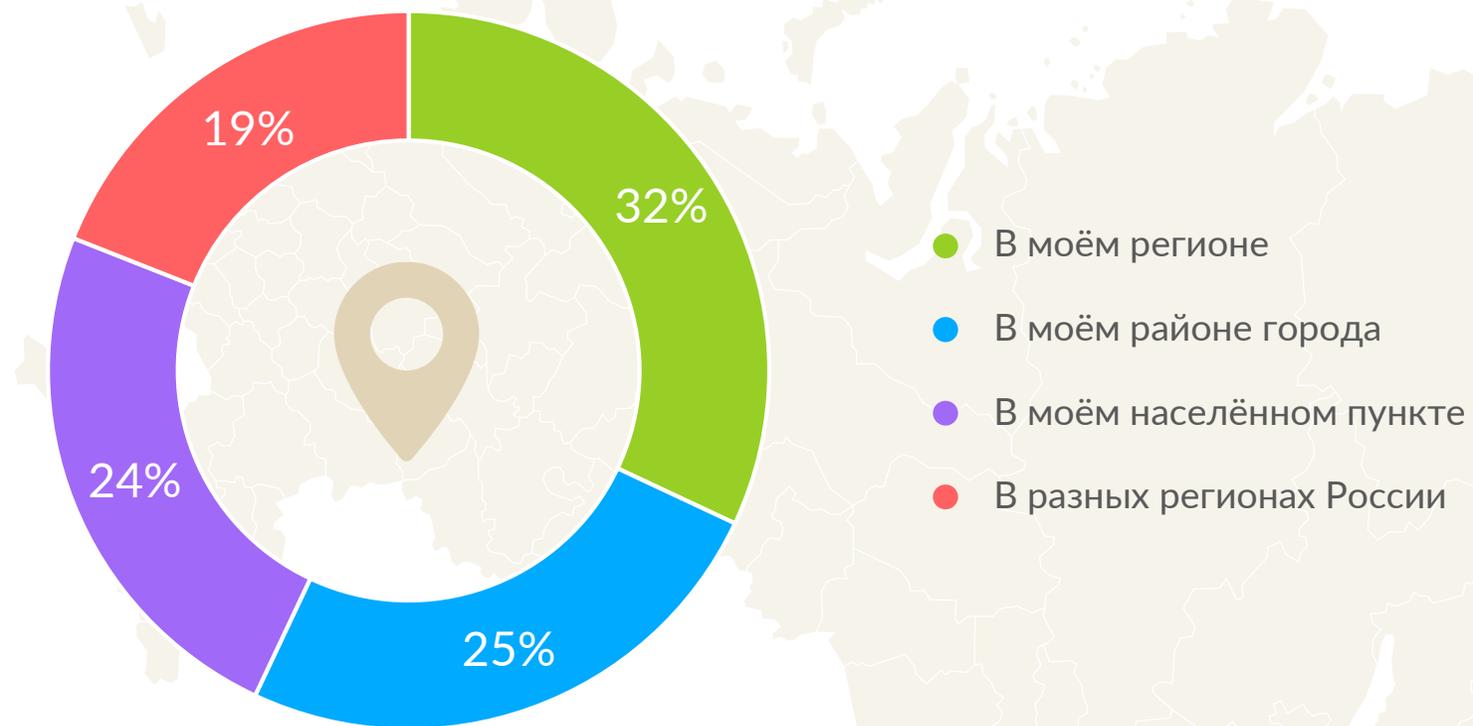
«Кто обычно является вашим клиентом?»



\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

# География клиентской базы

«Где находятся Ваши клиенты?»

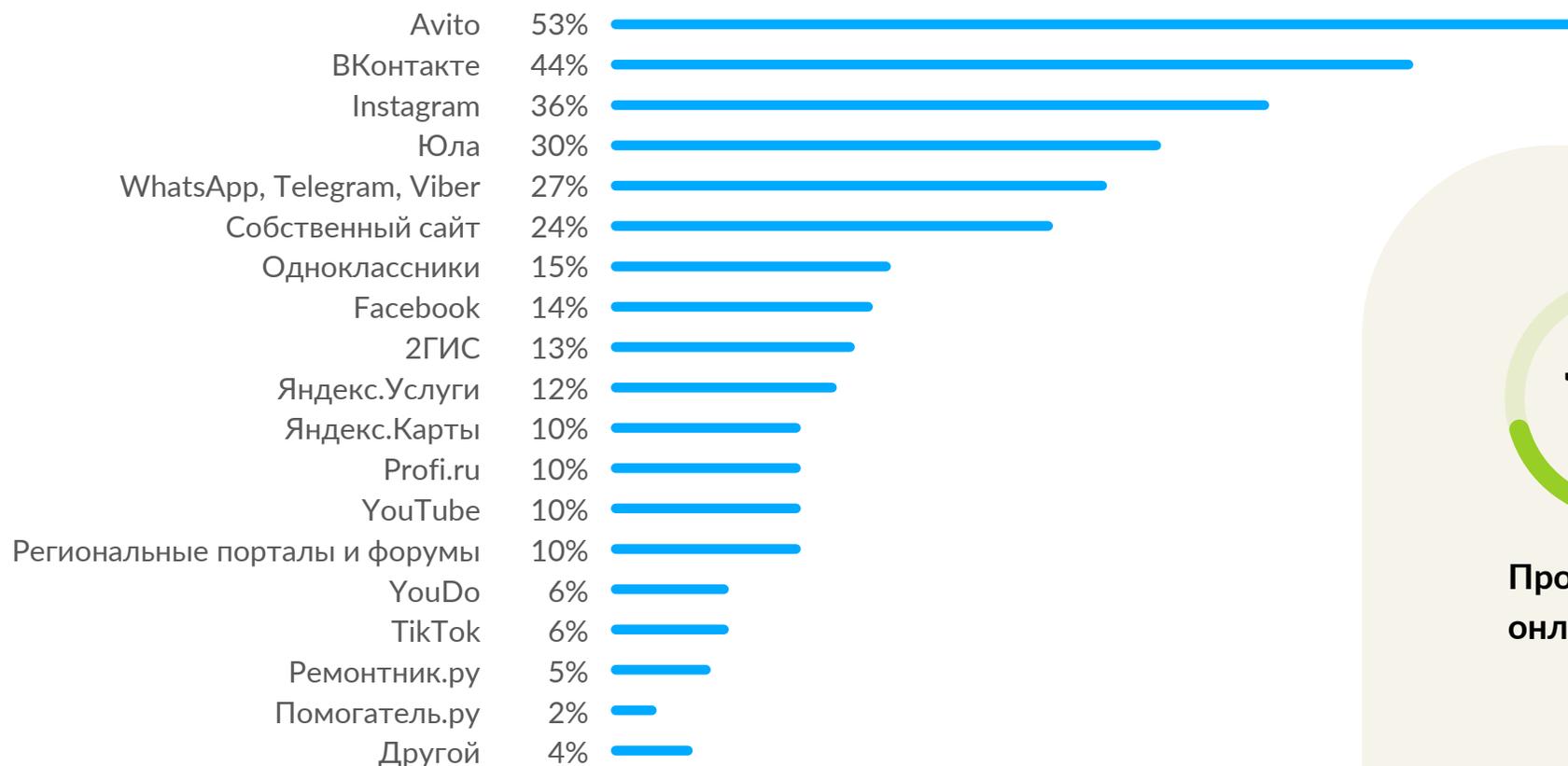


\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871.  
Вопрос: Расскажите, пожалуйста, кто обычно является вашим клиентом?

# Площадки

# На Авито предлагает свои услуги каждый второй исполнитель в России

## Доля от провайдеров

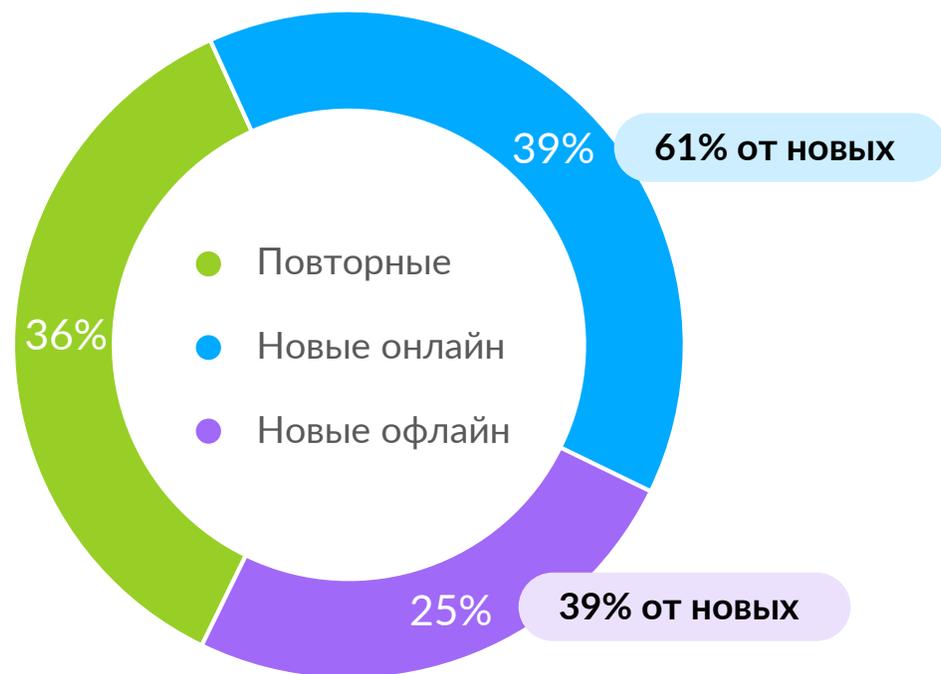


Провайдеров используют  
онлайн-каналы привлечения

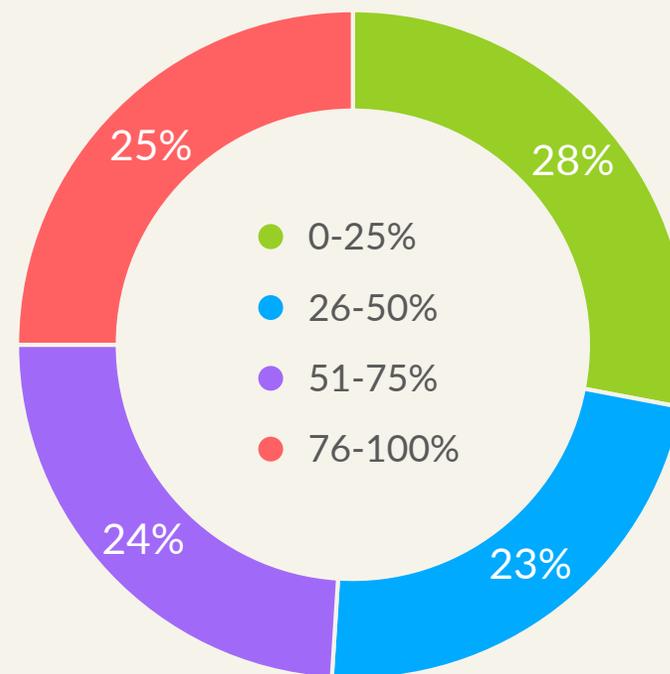
\* Онлайн-опрос исполнителей услуг, март 2021, n = 1871. Вопрос: На каких сайтах и/или мобильных приложениях ваша компания/команда/бригада предлагала свои услуги в течение последних 12 месяцев?

# 61% новых заказов провайдеры получают через интернет

Распределение заказов по источникам



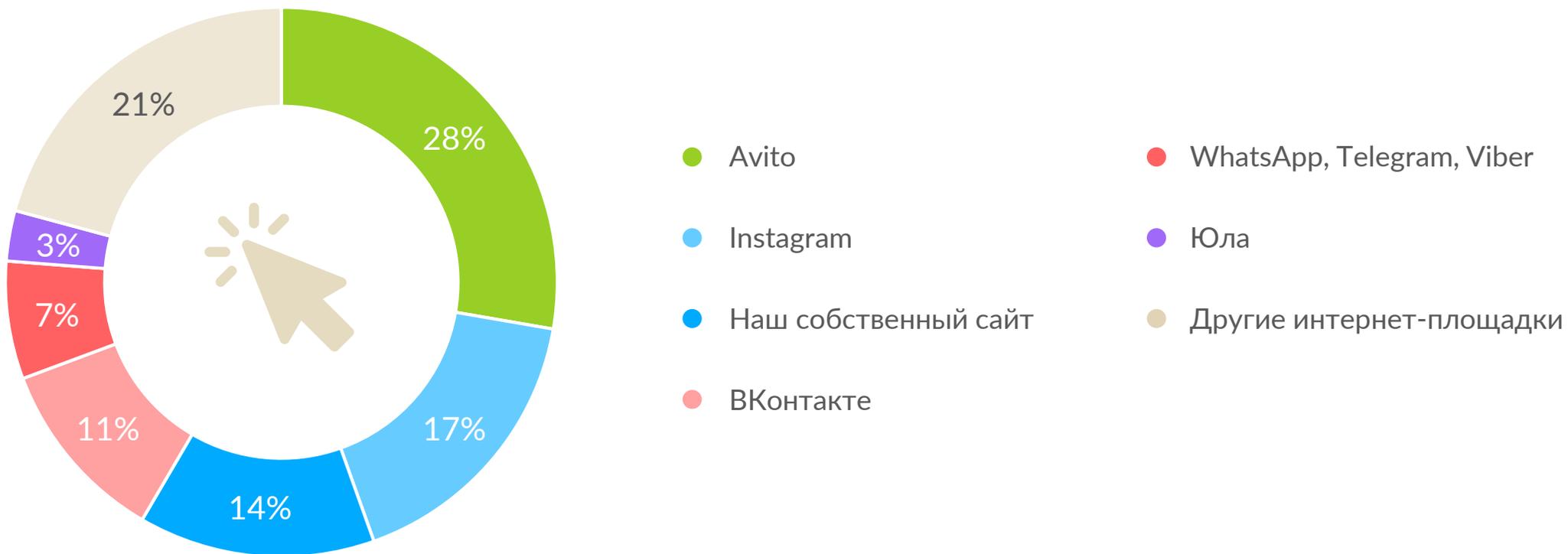
Какая примерно доля запросов на ваши услуги, которые вы получаете через интернет, доходит до оформления заказа и оплаты?



\* 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?

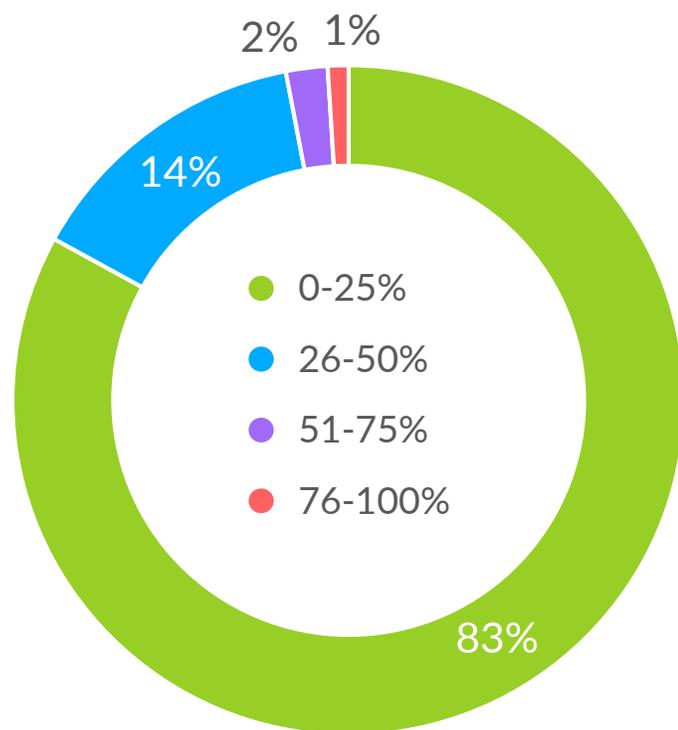
«Другие интернет-площадки» включают следующие площадки с долей в заказах услуг менее 3%:

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

# Привлечение заказов

# Расходы на рекламу

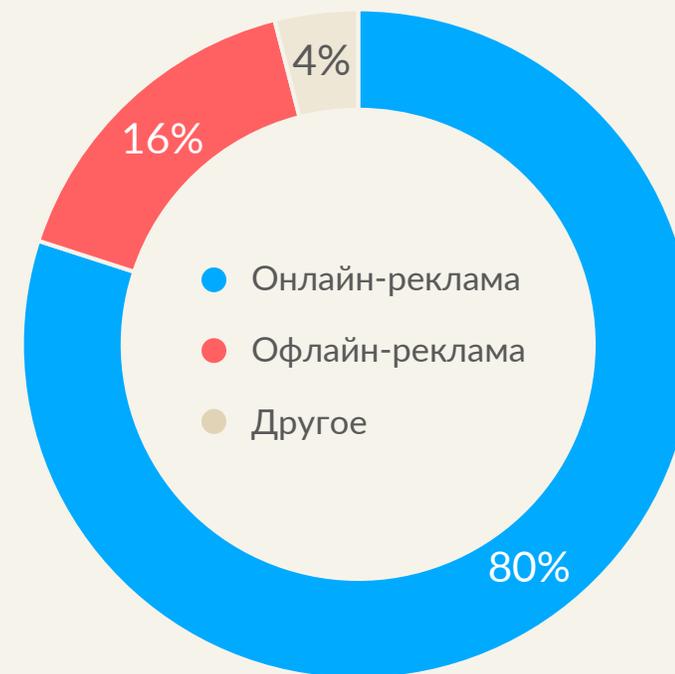
«Сколько составляют ваши расходы на рекламу – в процентах от месячной выручки?»



**10%**

От месячной выручки составляют в среднем расходы на рекламу

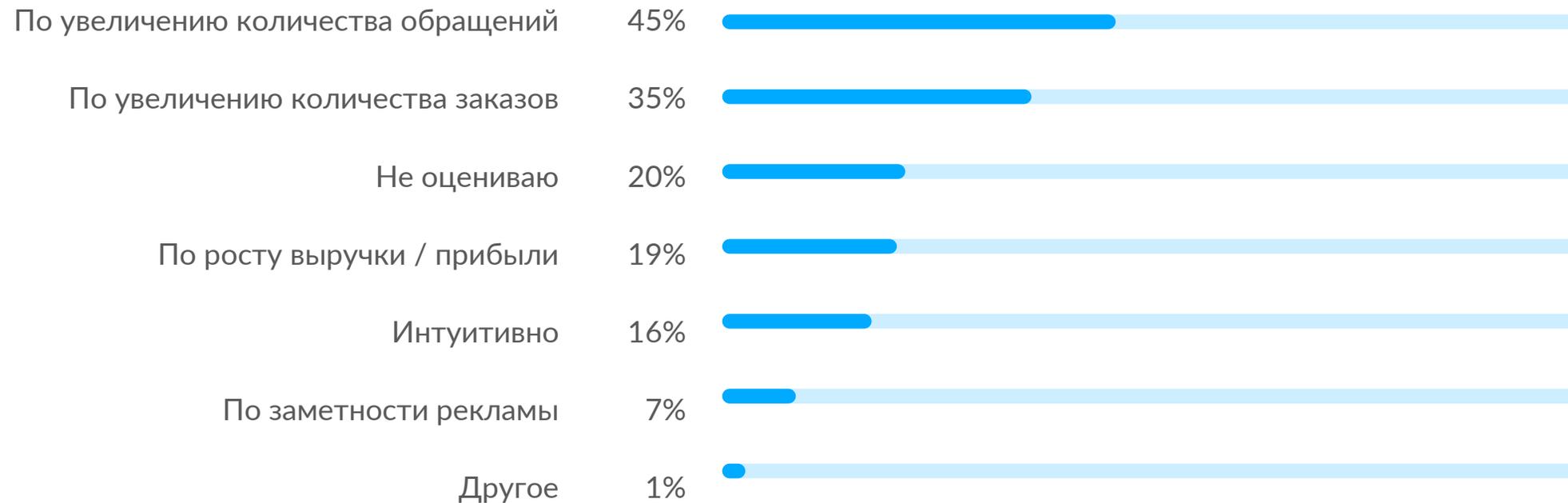
## Сплит рекламного бюджета



\* 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

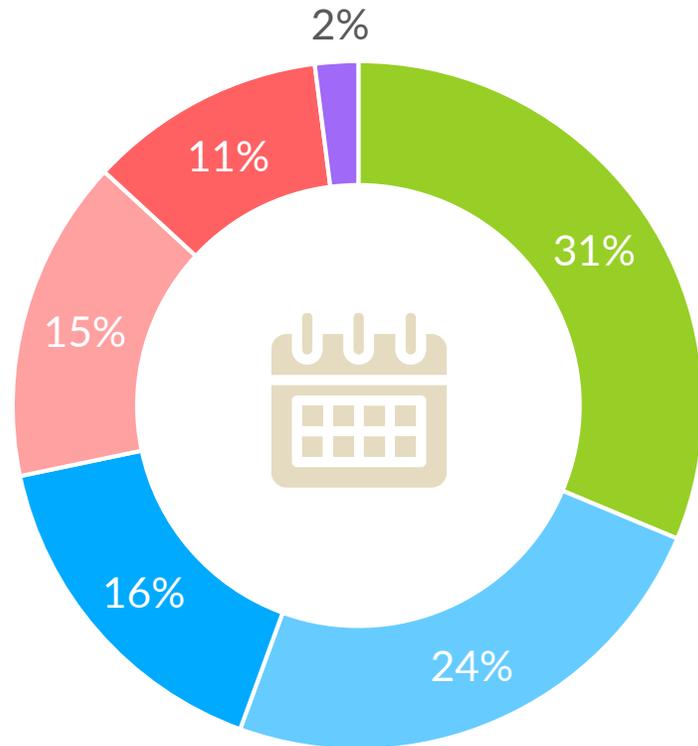
% от провайдеров услуг



\* 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

→ 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 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

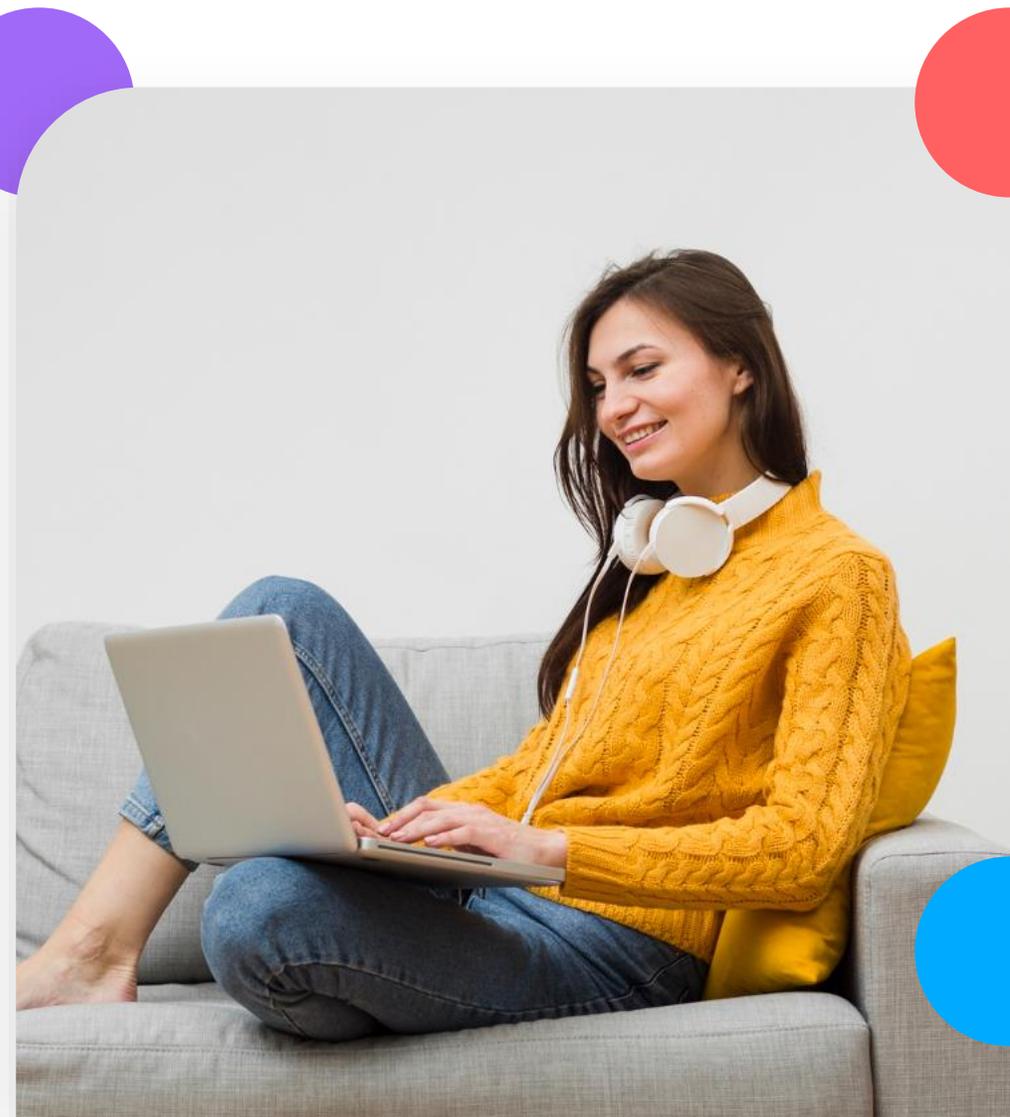
# Размер выборки онлайн-опроса

Ремонт жилья	240
Строительство и благоустройство	253
Деловые услуги	175
Красота и здоровье	168
Перевозки и курьеры	145
IT, интернет, телеком	132
Обучение	120
Разные специалисты	107
Бытовые услуги	92
Ремонт автомобилей	83
Изготовление на заказ	80
Ремонт бытовой техники	70
Транспорт и аренда техники	55
Организация праздников и мероприятий	54
Маркетинг, реклама, PR	44
Обслуживание производственного оборудования	40
Уход за животными	13
<b>Всего</b>	<b>1 871</b>



# Размер выборки онлайн-опроса партнёров Авито

Строительство и благоустройство	1 495
Деловые услуги	1 103
Ремонт жилья	1 000
Перевозки и курьеры	707
Красота и здоровье	576
Бытовые услуги	463
IT, интернет, телеком	442
Ремонт автомобилей	417
Обучение	415
Изготовление на заказ	345
Разные специалисты	282
Ремонт бытовой техники	237
Обслуживание производственного оборудования	179
Транспорт и аренда техники	142
Организация праздников и мероприятий	86
Уход за животными	41
<b>Всего</b>	<b>7 930</b>



# Партнеры Data Insight



# Публичные исследования Data Insight



[Фулфилмент для интернет-торговли 2020](#)



[Доставка крупногабаритных товаров](#)



[Онлайн-рынок одежды и обуви](#)



[Рынок интернет-аптек 2019](#)



[Логистика для электронной торговли](#)



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

Связаться с нами



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



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

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



+7 (495) 540 59 06