



 **Avito** услуги

**DA
TA**
insight

Заказ услуг через интернет

По опросу потребителей услуг

Октябрь 2021

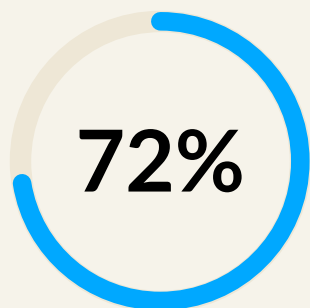
Оглавление

- 1 [Основные цифры](#) >
- 2 [Заказ услуг через интернет](#) >
- 3 [Портрет онлайн-заказчика](#) >
- 4 [Онлайн-площадки заказа услуг](#) >
- 5 [Онлайн-заказ различных видов услуг](#) >
- 6 [Заказ услуг в регионах](#) >

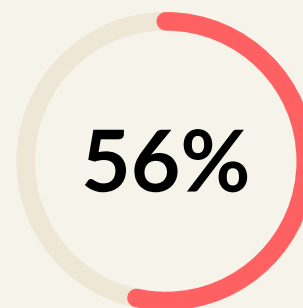


Онлайн-заказчики услуг

Заказом через интернет в исследовании считается заказ / запись на сайте или в приложении, а также случаи, когда заказчик нашел исполнителя через интернет и позвонил по указанному на сайте (в приложении) телефону.



интернет-пользователей
заказывали услуги*
с использованием интернета
за **12 месяцев**



интернет-пользователей
заказывали услуги*
с использованием интернета
в **последние 30 дней**

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

* Категории услуг, рассматриваемых в исследовании: IT, интернет, телеком; Бытовые услуги; Деловые услуги; Изготовление чего-либо на заказ; Красота, здоровье; Услуги домашнего персонала; Обучение; Охрана, безопасность; Праздники и мероприятия; Полиграфия, рекламные услуги; Ремонт и обслуживание техники; Строительство, капитальный ремонт; Косметический ремонт; Благоустройство территории; Транспортные услуги; Автосервис; Уход за животными; Фото- и видеосъемка.

Онлайн-заказы услуг и траты на них

1,0 млрд

Заказов услуг с использованием интернета
сделали россияне за последние 12 месяцев

2,5 трлн ₺

Составили годовые траты жителей России
при заказе услуг через интернет

36 тыс. ₺

Составляют годовые траты на услуги, заказанные
с использованием интернета, на одного онлайн-заказчика услуг

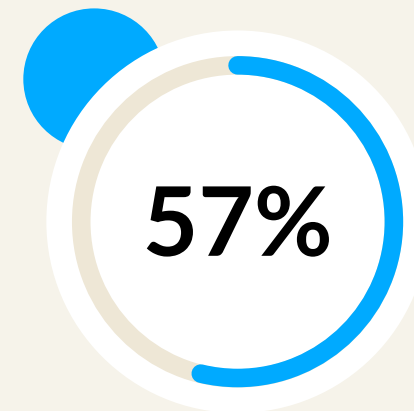
— В среднем заказывают в 3 категориях за год

Онлайн-площадки для заказа услуг



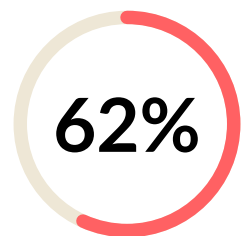
Площадок использует онлайн-заказчик услуг при поиске исполнителя

— 35% заказчиков всегда используют несколько площадок



Наибольшая доля аудитории онлайн-заказчиков среди площадок принадлежит Авито

Онлайн-заказ услуг в регионах



★ Москва

Самая высокая доля заказывавших услуги через интернет за последние 30 дней

4 региона

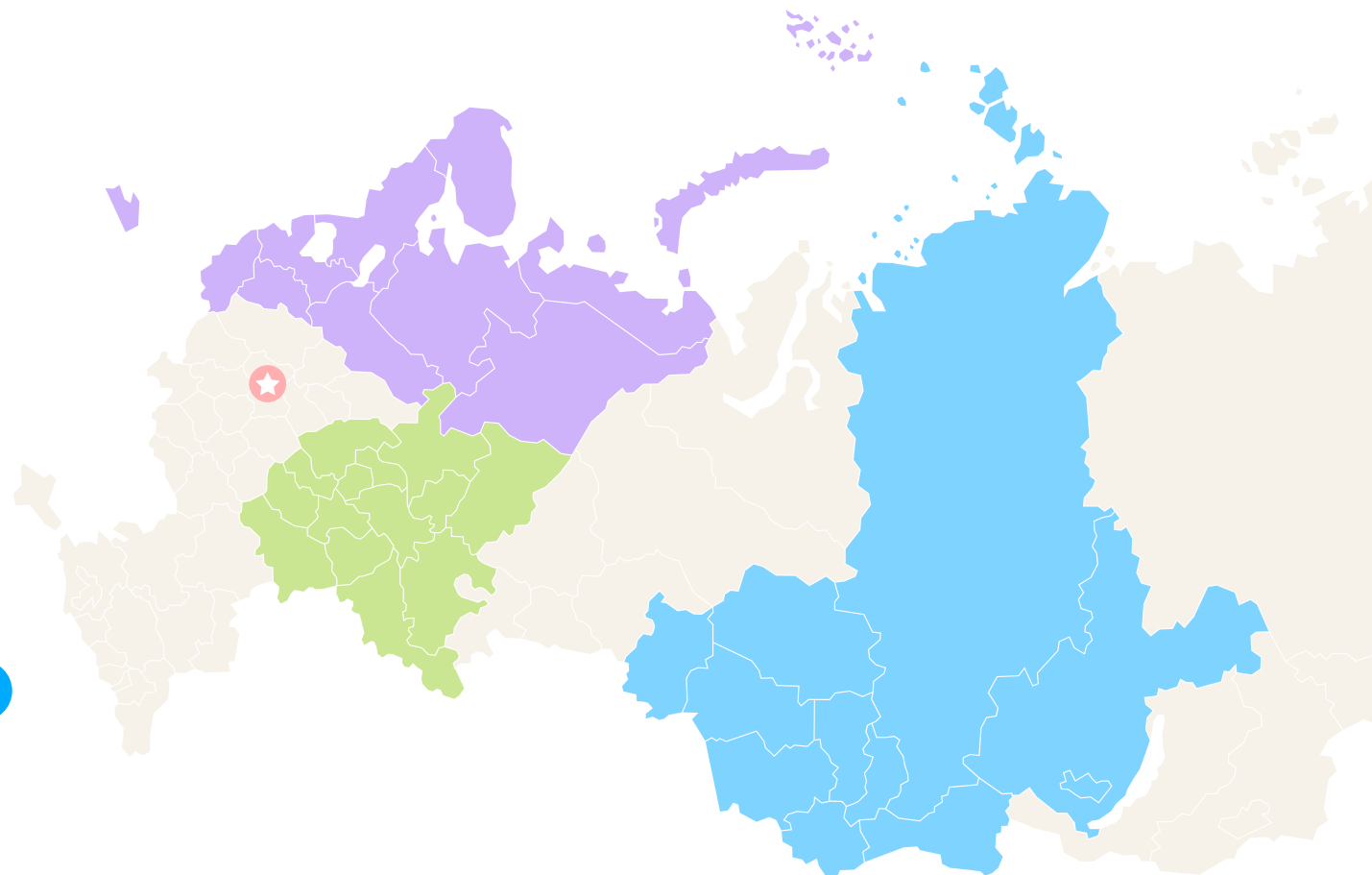
Москва

Северо-Запад

Поволжье

Сибирь

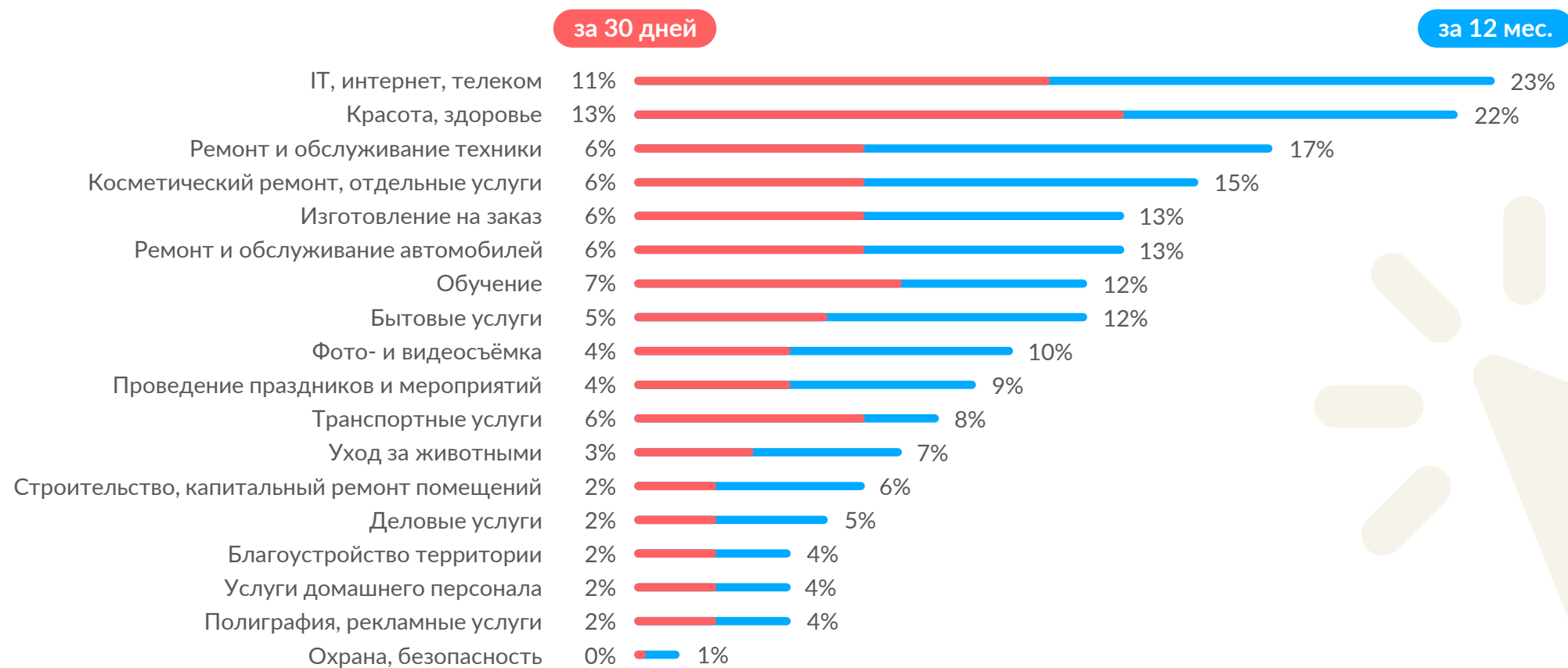
Заказывают через интернет больше различных услуг: делают онлайн-заказы в среднем в 3 категориях за год, в то время как остальные – в двух



← к оглавлению

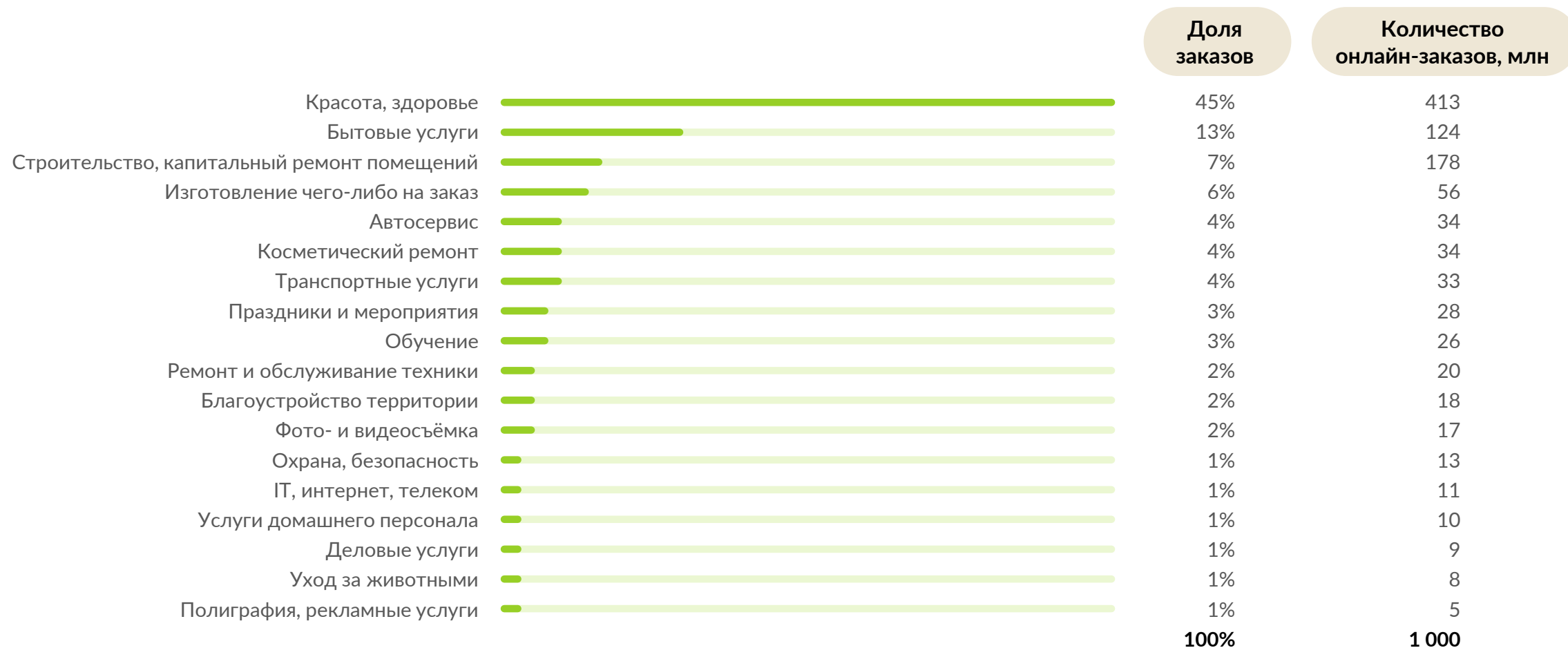
Заказ услуг через интернет

Доля интернет-пользователей, заказавших через интернет услуги данного вида



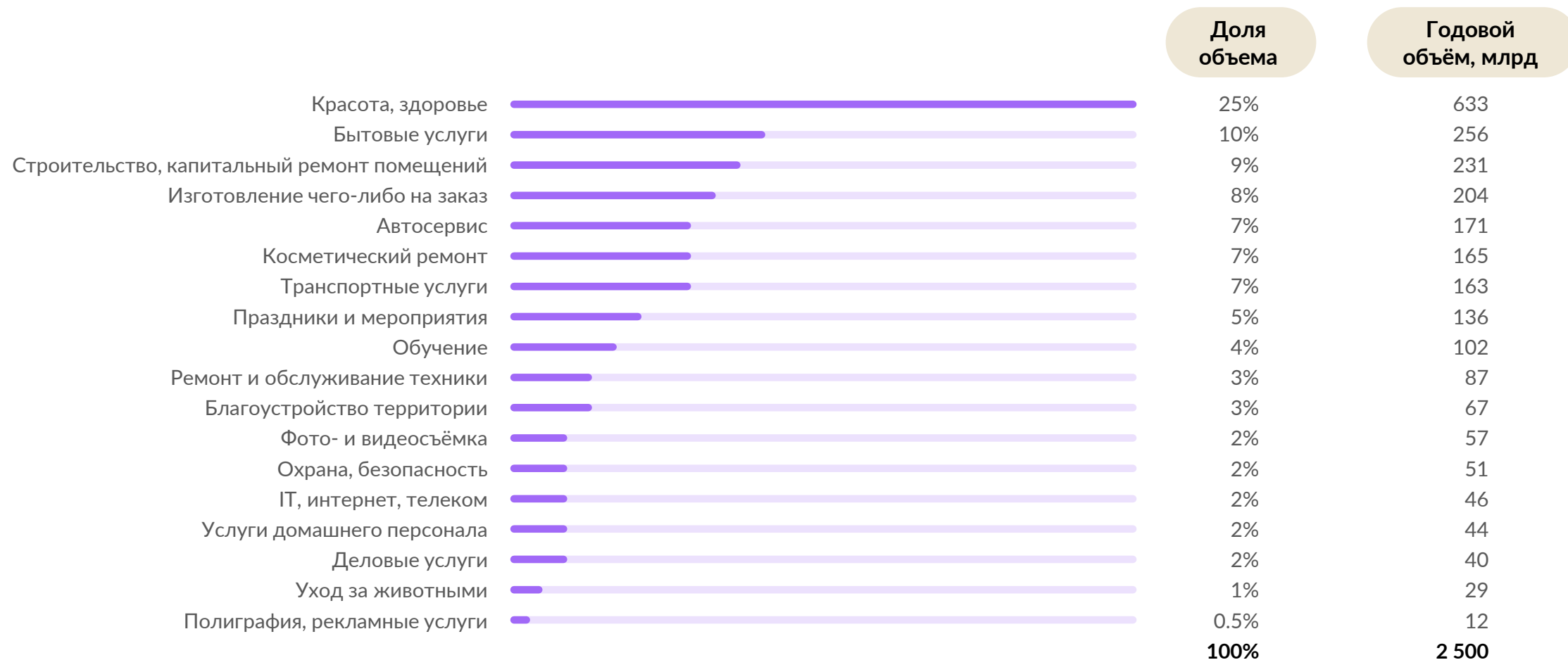
Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
 Вопрос: «Укажите, какие из перечисленных ниже услуг вы лично заказывали для себя или для другого человека за последние 12 месяцев?», «А за последние 30 дней вы лично заказывали через интернет какие-либо из этих услуг?»

Распределение онлайн-заказов по категориям услуг



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

Распределение суммарных затрат на онлайн-заказы по категориям услуг



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

Готовность заказывать услуги через интернет

«Как за последние 12 месяцев изменилась ваша готовность заказывать услуги через интернет?»

Не изменилась **34%**

«Я стал(а) больше заказывать через интернет в привычных мне категориях» **28%**

«Я стал(а) заказывать через интернет услуги в новых для меня категориях» **16%**

«Я стал(а) заказывать через интернет больше в привычных мне категориях и начал(а) заказывать в новых» **14%**

«Я стал(а) заказывать меньше услуг через интернет» **5%**

Затрудняюсь ответить **3%**

58%

стали заказывать больше услуг через интернет

20%

при случае готовы заказывать в онлайн любые услуги

76%

предпочтут заказать офлайн некоторые виды услуг, а некоторые – онлайн

Основные причины увеличения онлайн-заказа услуг

Доли от онлайн-заказчиков услуг



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Вы отметили, что вы стали заказывать меньше (больше) услуг через интернет. Расскажите, пожалуйста, с чем это связано.»

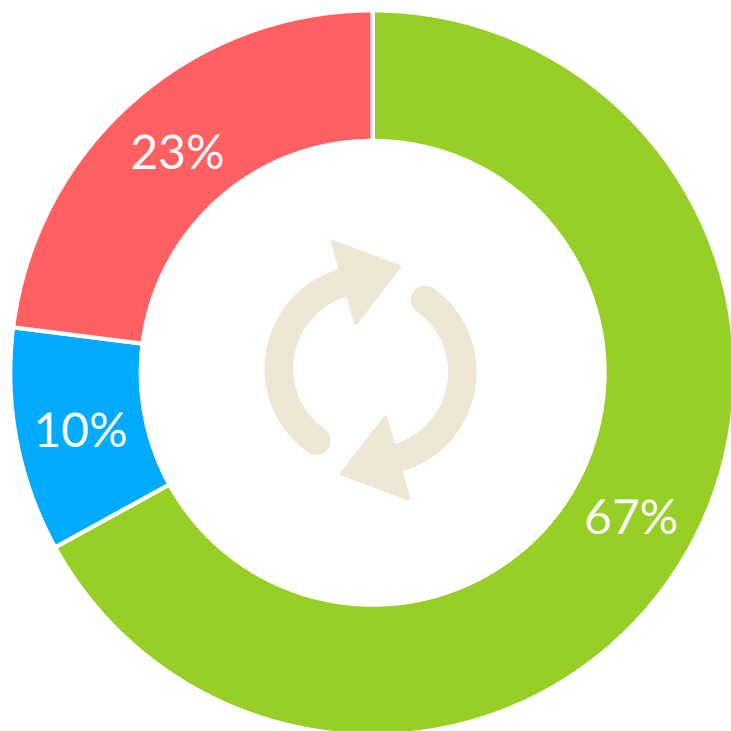
Причины заказа через интернет при повторном заказе



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Почему вы обратились к знакомому вам исполнителю через интернет, а не связались по телефону или другим способом?»

Повторные заказы

«Вы впервые работали с этим исполнителем?»

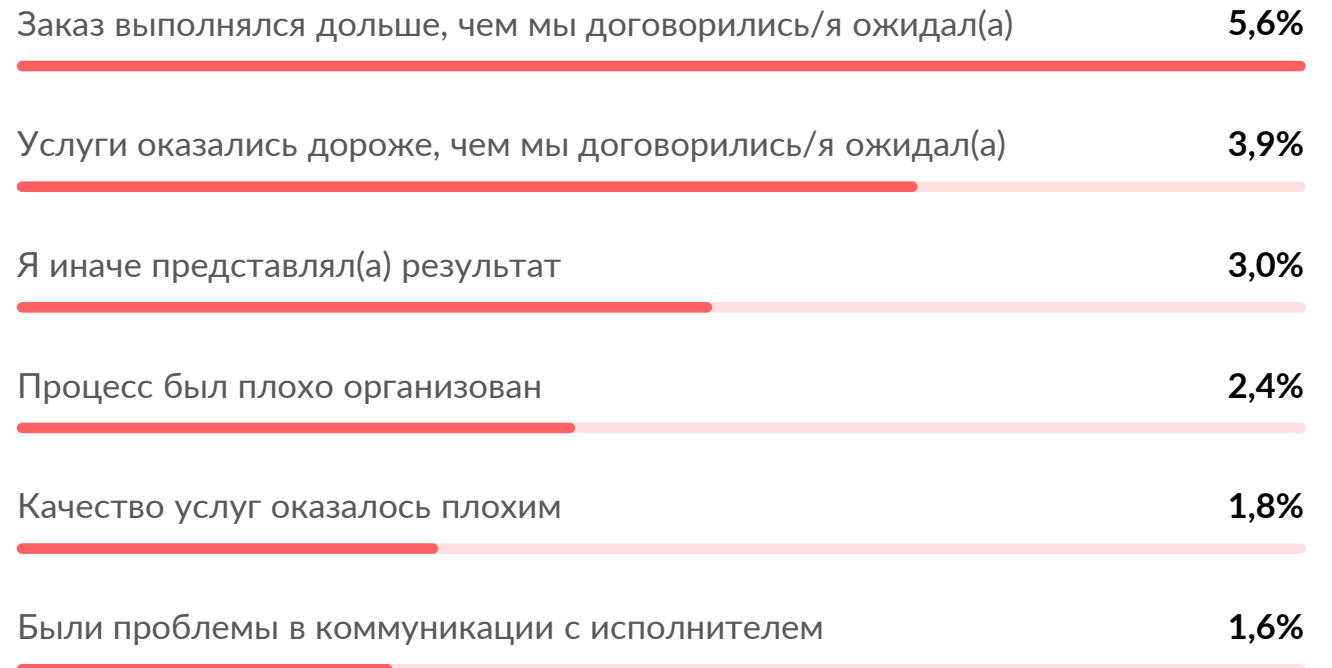


- Да, впервые
- Впервые с этим мастером, но уже пользовался(лась) услугами компании
- Нет, не впервые


Сложности, с которыми сталкиваются клиенты



**онлайн-заказов услуг
выполняются без нареканий
со стороны клиентов**



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Были ли проблемы при выполнении вашего заказа?»

 [← к оглавлению](#)

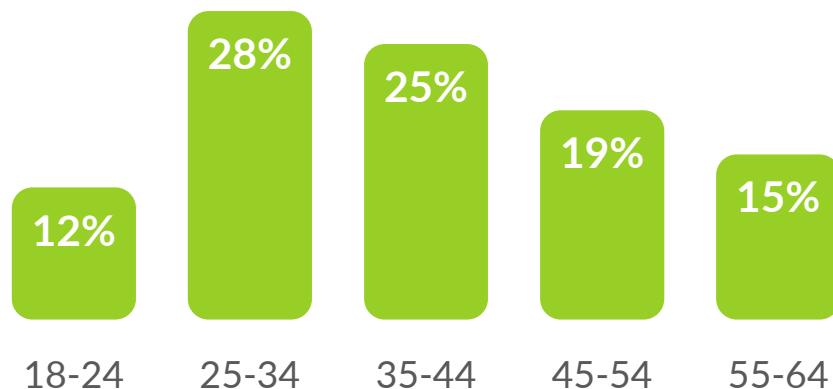
Портрет онлайн-заказчика услуг

Социально-демографический портрет онлайн-заказчика

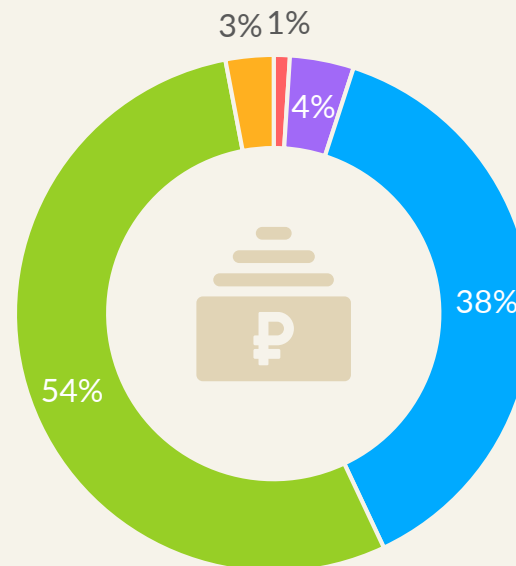
♂ 46% ♀ 54%



Возраст

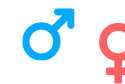


Доход



- 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

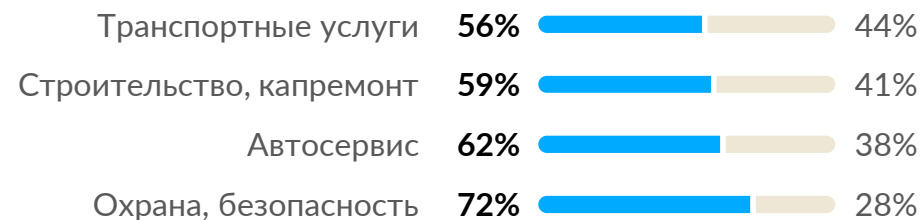
В 8 из 18 категорий услуг заказчиком чаще выступают женщины



В роли заказчика чаще женщины



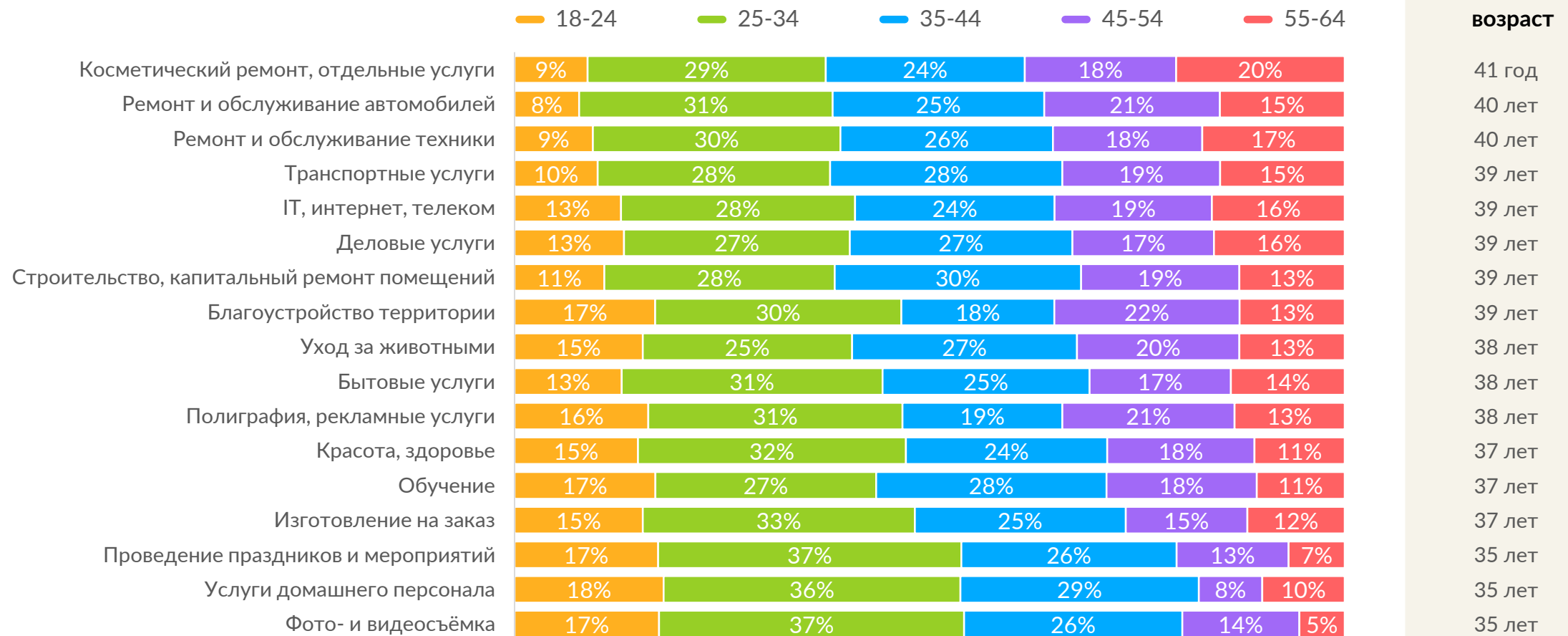
В роли заказчика чаще мужчины



Мужчины и женщины одинаково часто



Распределение по возрасту онлайн-заказчиков услуг в категориях

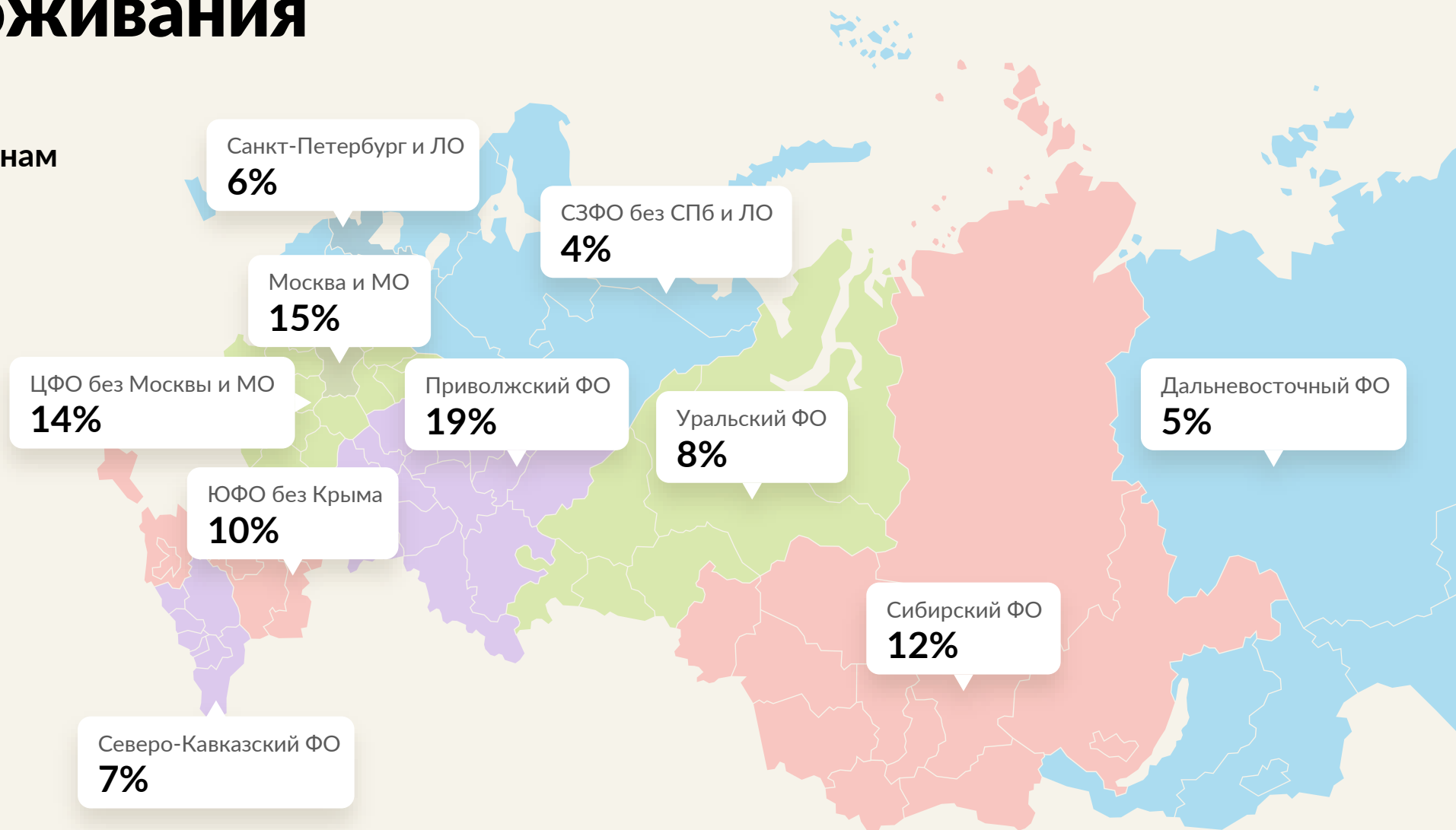


Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

* Категория «Охрана, безопасность» не показана из-за небольшой выборки

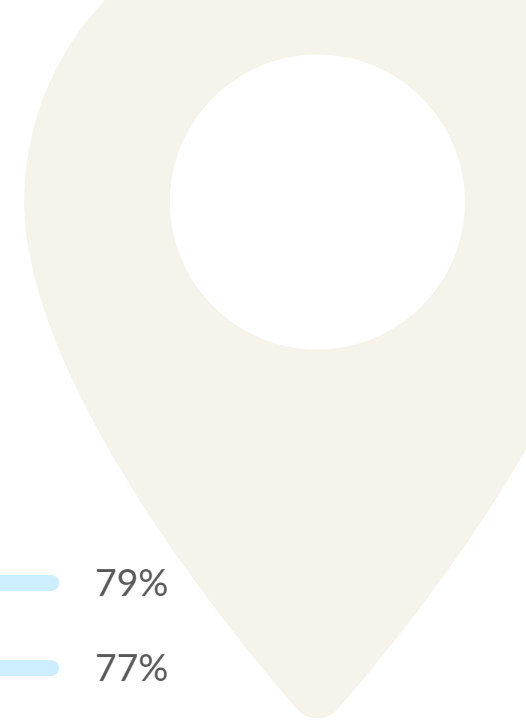
Регион проживания

Проникновение по регионам



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет,
N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

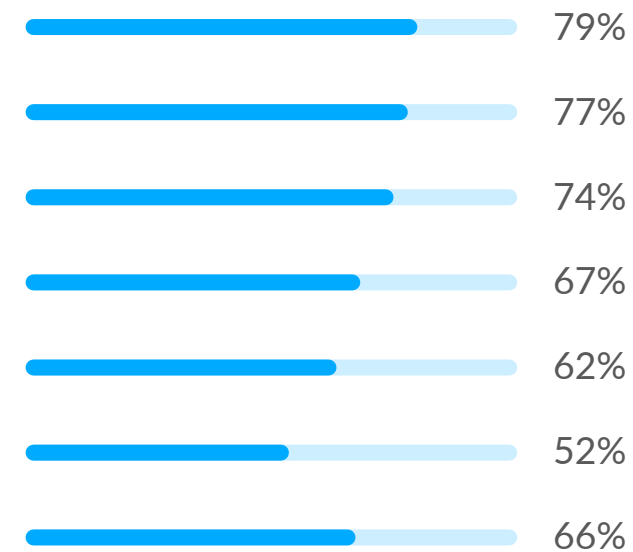
Размер населённого пункта



Распределение



Проникновение

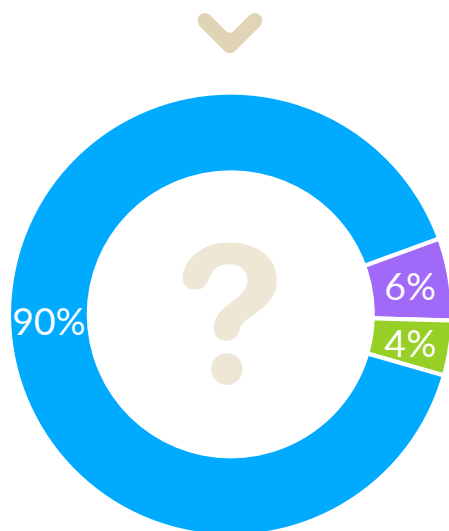


← к оглавлению

Онлайн-площадки заказа услуг

Использование нескольких площадок при онлайн-заказе услуг

Заказчики при последнем онлайн-заказе услуги:



Почему использовали несколько площадок?

- столкнулись с проблемой
- другая причина
- «для меня это норма»



заказчиков всегда используют несколько площадок при поиске исполнителя через интернет




онлайн-площадки в среднем использует онлайн-заказчик при поиске исполнителя

Критерии выбора площадки онлайн-заказчиками услуг

«Что для вас важнее всего при выборе онлайн-площадки для заказа услуг и поиска исполнителей?»



 [← к оглавлению](#)

Онлайн-заказ различных видов услуг

Проникновение онлайн-заказа услуг различных категорий

% заказывавших услуги онлайн от всех заказчиков этих услуг, 12 месяцев



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Годовые траты на услуги данного вида на онлайн-заказчика, ₽



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

Медианная средняя величина одной транзакции при онлайн-заказе услуг, ₽



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

* При наеме домашнего персонала на постоянную работу и учете расходов на обучение в качестве среднего чека учитывались месячные расходы на одного исполнителя



Критерии выбора исполнителя в категории 1/2

Топ-3 критериев, более важных для заказчиков в категории, чем для онлайн-заказчиков услуг в среднем

| | Приоритет #1 | Приоритет #2 | Приоритет #3 |
|---------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| IT, интернет, телеком | Наличие юридической регистрации | Дата и время выполнения последнего заказа | Скорость получения услуги |
| Благоустройство территории | Заключение договора, документы | Сертификаты, дипломы | Отзывы знакомых людей |
| Бытовые услуги | Впечатление от разговора | Количество и качество отзывов | Наличие страховки или гарантии |
| Деловые услуги | Когда исполнитель был на платформе последний раз | Наличие юридической регистрации | Подтверждение личности/статуса |
| Изготовление чего-либо на заказ | Заключение договора, документы | Количество выполненных заказов | Примеры работы, портфолио |
| Косметический ремонт | Примеры работы, портфолио | Когда исполнитель был на платформе последний раз | Впечатление от разговора |
| Красота, здоровье | Удобное расположение | Сертификаты, дипломы | Фото исполнителя |
| Обучение | Сертификаты, дипломы | Подтверждение личности/статуса | Общее впечатление от сайта, страницы |
| Охрана, безопасность | Дата и время выполнения последнего заказа | Фото исполнителя | Подтверждение личности/статуса |

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «На что вы в первую очередь обращаете внимание при выборе исполнителя для этой услуги на онлайн-платформе?»

Критерии выбора исполнителя в категории 2/2

Топ-3 критериев, более важных для заказчиков в категории, чем для онлайн-заказчиков услуг в среднем

| | Приоритет #1 | Приоритет #2 | Приоритет #3 |
|---|--|---|--|
| Полиграфия, рекламные услуги | Примеры работы, портфолио | Дата и время выполнения последнего заказа | Удобное расположение |
| Праздники и мероприятия | Фото исполнителя | Впечатление от разговора | Заключение договора, документы |
| Автосервис | Удобное расположение | Наличие страховки или гарантии | Наличие юридической регистрации |
| Ремонт и обслуживание техники | Когда исполнитель был на платформе последний раз | Наличие страховки или гарантии | Исполнитель свободен в нужное мне время |
| Строительство, капитальный ремонт помещений | Фото исполнителя | Заключение договора, документы | Дата и время выполнения последнего заказа |
| Транспортные услуги | Исполнитель свободен в нужное мне время | Впечатление от разговора, общения | Скорость получения услуги |
| Услуги домашнего персонала | Рейтинг на сайте | Фото исполнителя | Отзывы знакомых людей |
| Уход за животными | Сертификаты, дипломы | Удобное расположение | Когда исполнитель был на платформе последний раз |
| Фото- и видеосъемка | Фото исполнителя | Примеры работы, портфолио | Общее впечатление от сайта, страницы |

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «На что вы в первую очередь обращаете внимание при выборе исполнителя для этой услуги на онлайн-платформе?»

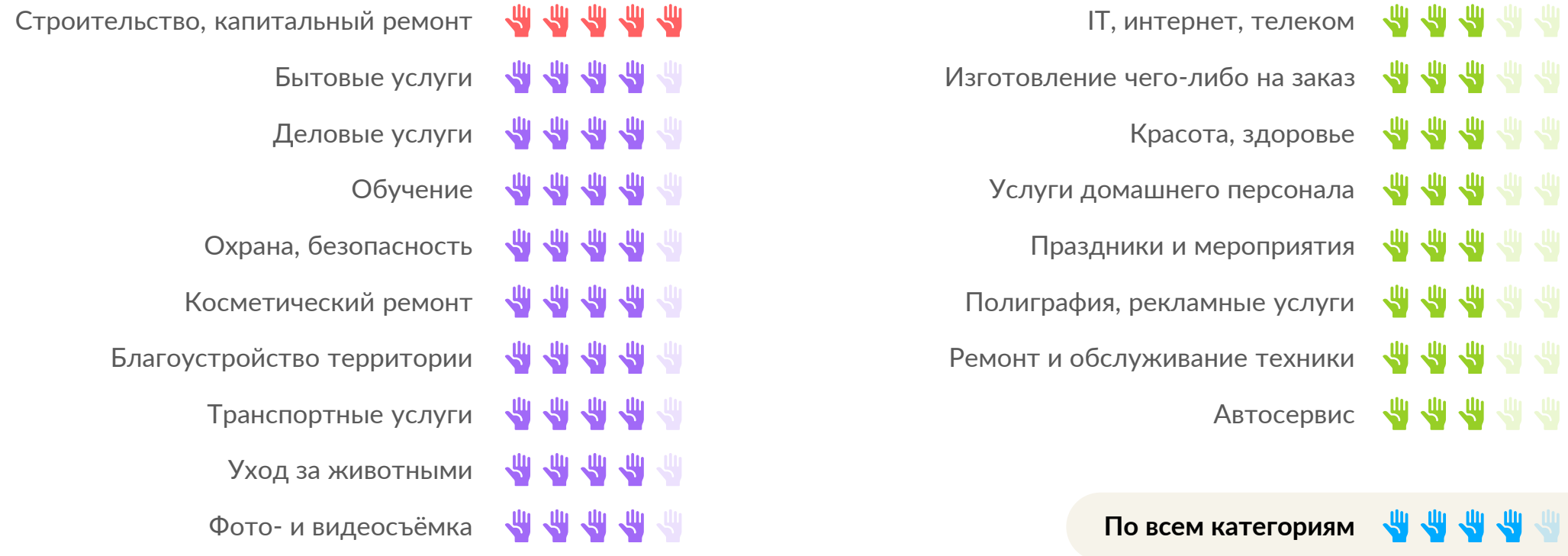
Время на поиск и подбор исполнителя в категориях



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
 Вопрос: «Сколько примерно времени заняли поиск и выбор исполнителя (до момента подтверждения)?»

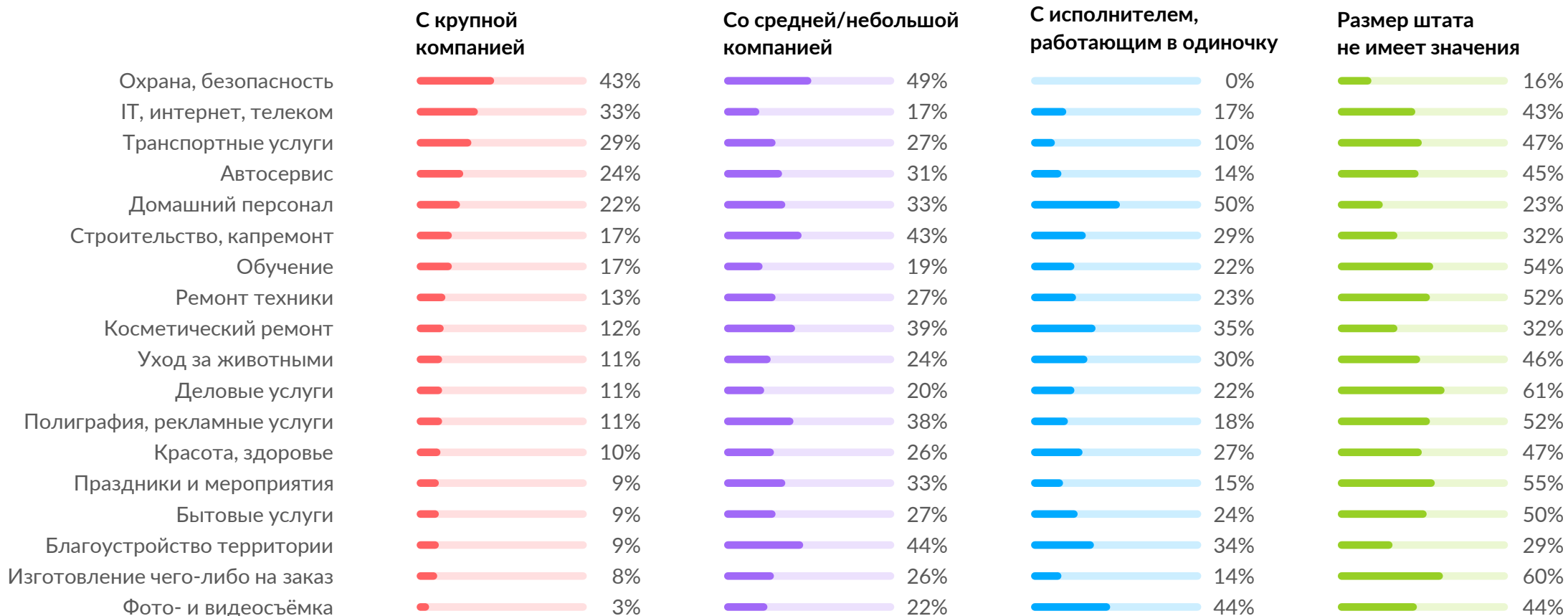
Среднее количество предложений в выборе

«Какое количество предложений от разных исполнителей вы сравнивали между собой?»



Значимость размера компании исполнителя для заказчика

«При выборе исполнителя услуг вы готовы работать ...»



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

Значимость юридической формы исполнителя

Наличие юридической регистрации важно, % от заказчиков

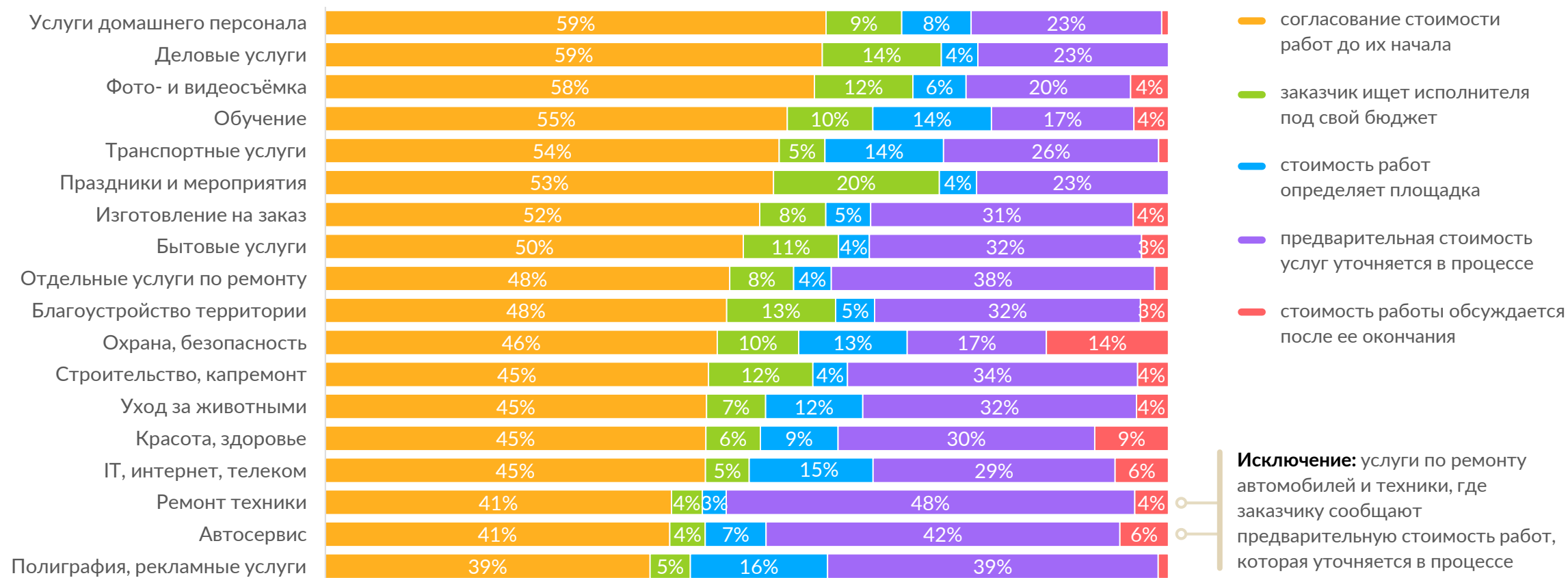


Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.

Вопрос: «Важно ли для вас наличие у исполнителя юридической регистрации его бизнеса или официального статуса самозанятого?»

Фиксирование стоимости до начала работ – ведущий паттерн при онлайн-заказе услуг

«Как вы обычно договариваетесь с исполнителем услуг этого типа о стоимости заказа?»



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64

84% онлайн-заказов услуг выполняются без нареканий со стороны клиентов

Доля беспрепятственных заказов



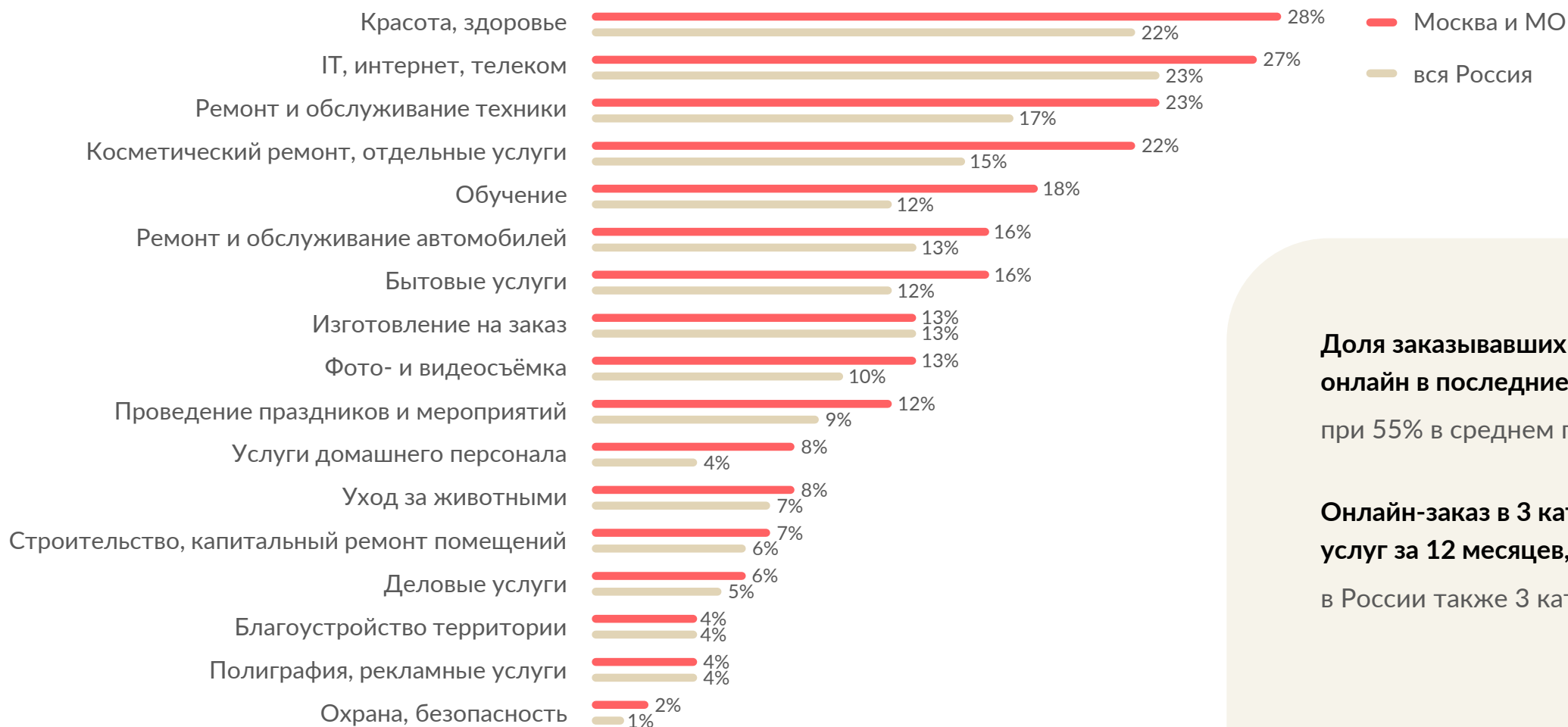
Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Были ли проблемы при выполнении вашего заказа?»

← к оглавлению

Заказ услуг в регионах

Проникновение онлайн-заказов услуг в Москве и области

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 62%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 3 категориях услуг за 12 месяцев,

в России также 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в других регионах ЦФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 51%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64. Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Москве и области

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 59%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в других регионах СЗФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 52%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 3 категориях услуг за 12 месяцев,

в России также 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Приволжском ФО

%% от интернет-пользователей



— Приволжский ФО
— вся Россия

Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 53%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 3 категориях услуг за 12 месяцев,

в России также 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Южном ФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 56%

при 55% в среднем по России

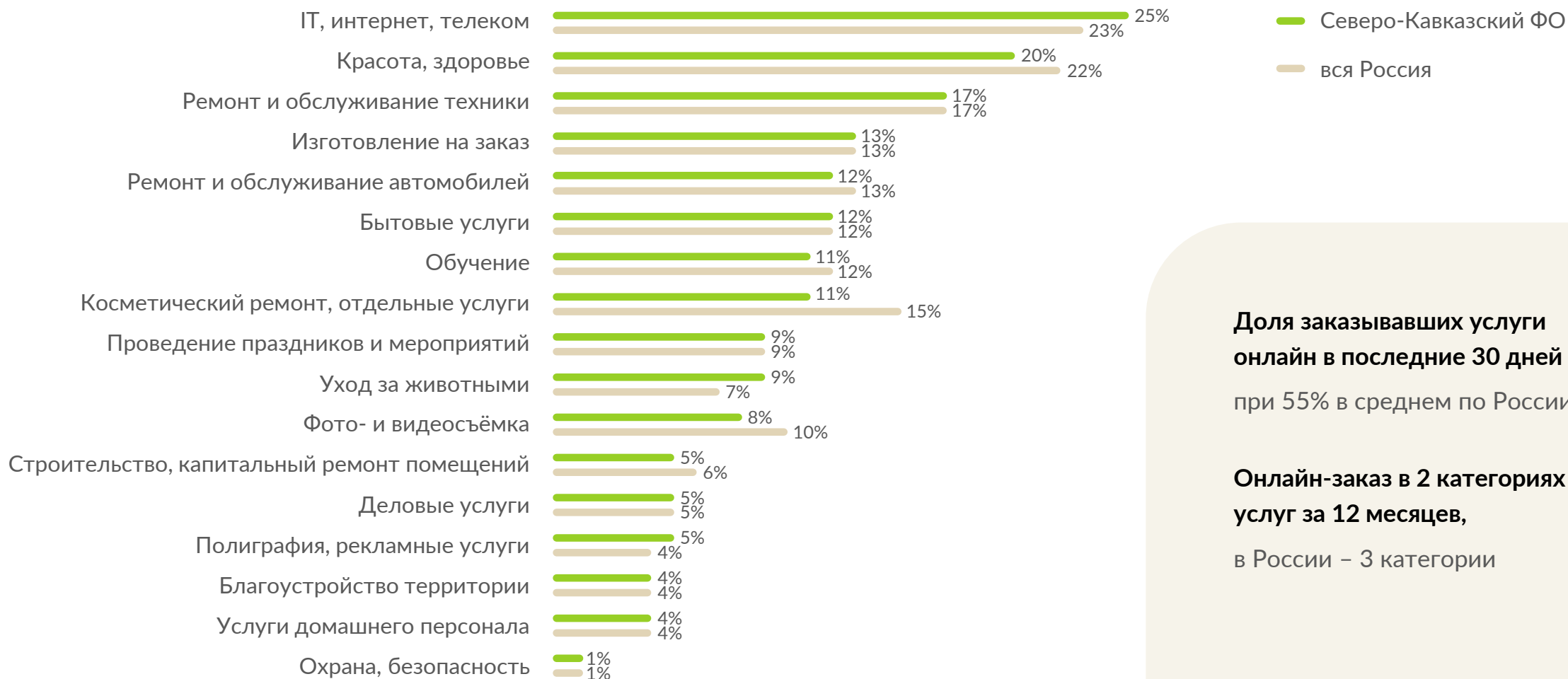
Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Северо-Кавказском ФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 57%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Уральском ФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 57%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Сибирском ФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 58%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 3 категориях услуг за 12 месяцев,

в России также 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Дальневосточном ФО

%% от интернет-пользователей



Доля заказывавших услуги онлайн в последние 30 дней 47%

при 55% в среднем по России

Онлайн-заказ в 2 категориях услуг за 12 месяцев,

в России – 3 категории

Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в Москве и Петербурге

%% от интернет-пользователей



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в областных центрах

%% от интернет-пользователей



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в небольших городах

%% от интернет-пользователей



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Проникновение онлайн-заказов услуг в поселках и деревнях

%% от интернет-пользователей



Опрос интернет-пользователей, заказывавших услуги через интернет, N = 3011, период заказа 12 месяцев. Россия, 18-64.
Вопрос: «Какие именно из этих услуг вы заказывали полностью или частично через интернет за последние 12 месяцев»

Об исследовании



Онлайн-опрос интернет-пользователей

Май 2021, вся Россия, 18-64



ЦА – пользователи, сделавшие хотя бы один заказ через интернет за 12 месяцев

Заказом через интернет в исследовании считается заказ / запись на сайте или в приложении, а также случаи, когда заказчик нашел исполнителя через интернет, а потом позвонил по указанному на сайте (в приложении) телефону. N = 3011



В исследовании были установлены квоты на пол, возраст и макрорегионы, репрезентирующие структуру населения России

Исследование охватывает следующие категории услуг:

- IT, интернет, телеком
- Бытовые услуги
- Деловые услуги
- Изготовление чего-либо на заказ
- Красота, здоровье
- Курьерские услуги
- Услуги домашнего персонала
- Обучение
- Охрана, безопасность
- Праздники и мероприятия
- Полиграфия, рекламные услуги
- Ремонт и обслуживание техники
- Строительство, капитальный ремонт
- Косметический ремонт
- Благоустройство территории
- Транспортные услуги
- Автосервис
- Уход за животными
- Фото- и видеосъемка

Партнеры Data Insight

Яндекс  Маркет

Яндекс Маршрутизация

 Tempoline

 5post

 AWG

 EXPRESSRMS

 atlas

 ROBOKASSA

 Delivery Club

 DHL

 kassa

 PayPal

 OZON

 people & screens

 Avito

 emarsys

 itella

 PayU

 expertsender

 Gett.

 aristos

 arvato
BERTELSMANN

 Distance Selling Service

 IML

 dpd

 4BIZ
MYSHOP GROUP

 GetResponse

 lamoda

 inventive retail group

 pro store
by Lubovya

 ebay

 dentsu
LEGIS network

 dynamic yield

 PONY EXPRESS

 PIM SOLUTIONS

 SAP

 CDEK

 esolutions

 iab.russia

 mindbox

 ПОЧТА
РОССИИ

 220
ВОЛЬТ

 RBK.
money

 SPSR
EXPRESS

 boxberry

 СБЕР ЛОГИСТИКА

 GET POST

 ПЭК

 PickPoint

 QIWI
Всё проще

 dalli
служба доставки

 JLL

 LT

 Dostavista

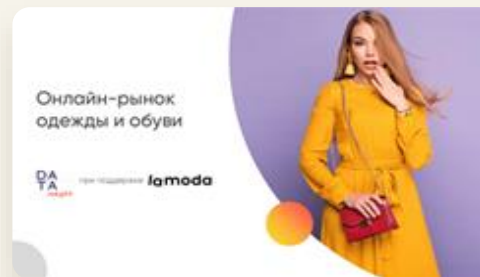
Публичные исследования Data Insight



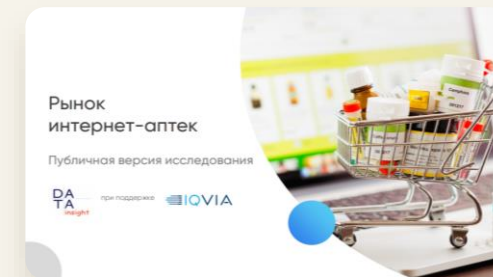
[Фулфилмент для интернет-торговли 2020](#)



[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 

Связаться с нами



a@datainsight.ru



datainsight.ru

datainsight.ru/contacts



+7 (495) 540 59 06