



استادکار  
ostadkar.ir

گزارش سالیانه استادکار  
سال ۱۳۹۹

مقدمه

۲	بخش اول - استادکار در یک نگاه
۶	بخش دوم - مشتریان
۱۱	بخش سوم - متخصصان
۱۵	بخش چهارم - استادکار به عنوان پلتفرم
۲۱	بخش پنجم - در کرونا چه شد

به نام خدا

## مقدمه

«استادکار» مرجع آنلاین خدمات است؛ مکانی برای یافتن متخصصان خوش‌نام. استادکار دسترسی به متخصصان را آسان می‌کند و با شفافیت قیمت‌ها و بالا بردن کیفیت خدمات، موجب رضایت خاطر شما می‌شود. با سفارش آنلاین خدمات و دسترسی سریع به هزاران متخصص قابل اعتماد، تجربه متفاوت و هوشمندانه‌ای از دریافت صدها خدمت منزل، ساختمان و خودرو خواهید داشت. استادکار، انتخابی برای آسایش زندگی شماست.

ابتدا خدمت مورد نظر خود را در اپلیکیشن استادکار ببابید و مراحل درخواست سفارش را طی کنید. پس از گذشت زمانی کوتاه، ۳ تا ۵ متخصص به شما اعلام آمادگی می‌کنند. سپس با توجه به امتیاز متخصصان و قیمت پیشنهادی‌شان، یکی را انتخاب کنید. متخصص در زمان و محلی که شما تعیین کردید، حاضر می‌شود و کار را انجام می‌دهد. پس از اتمام کار می‌توانید میزان رضایت خود را از کیفیت انجام‌شدن خدمت در اپلیکیشن ثبت کنید و به سایر مشتریان کمک کنید تا متخصصان خوب و با کیفیت را انتخاب کنند.

در این گزارش سعی کردیم اتفاق‌هایی که در سال ۱۳۹۹ برای استادکار رخ داده است را بررسی کنیم.

## بخش اول - استادکار در یک نگاه

۱۰۰+ خدمت مختلف ارائه شده

تنوع خدمات ارائه شده در سال ۱۳۹۹

۶۴۳,۰۰۰,۰۰۰+ ثانیه

کل زمان گذرانده شده در وب سایت استادکار

۱۰,۰۰۰,۰۰۰+ نفر

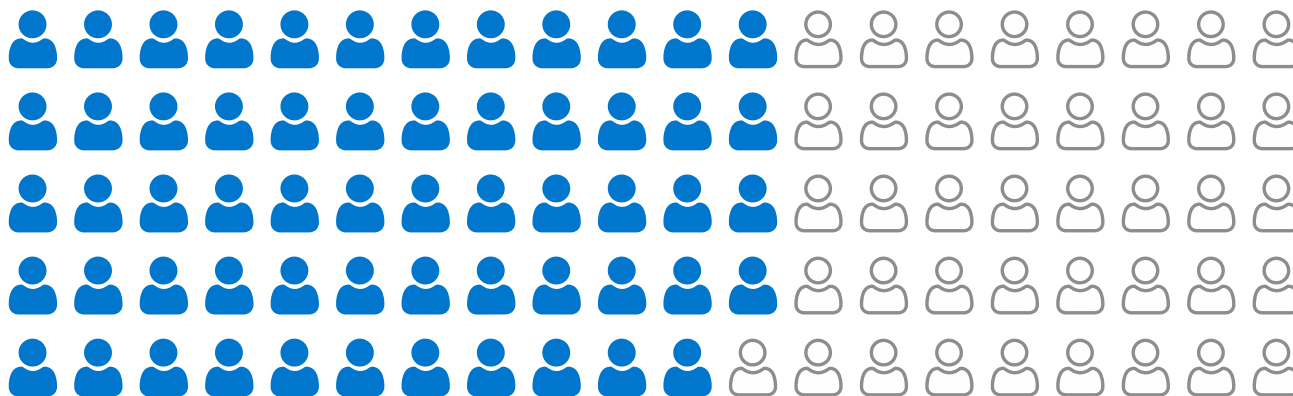
تعداد بازدیدکنندگان منحصر به فرد سایت و وبلاگ



## تمرکز استادکار در شهر تهران

تعداد بازدیدکنندگان سایت استادکار در سال ۹۹ بیش از ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ نفر بوده است که با توجه به تخمین جمعیت ۱۷ میلیون نفری تهران و کرج معادل بیش از ۵۹ درصد از جمعیت این شهر در تمام سال از سایت ما دیدن کرده‌اند.

کل زمان گذرانده شده در وب سایت استادکار بیش از ۶۴۳,۰۰۰,۰۰۰ ثانیه بوده که معادل ۱۱۹,۰۹۶ بازی ۹۰ دقیقه‌ای فوتبال است. با این تعداد بازی می‌توان لیگ برتر فوتبال ایران با ۱۶ تیم را ۴۹۶ بار برگزار کرد!



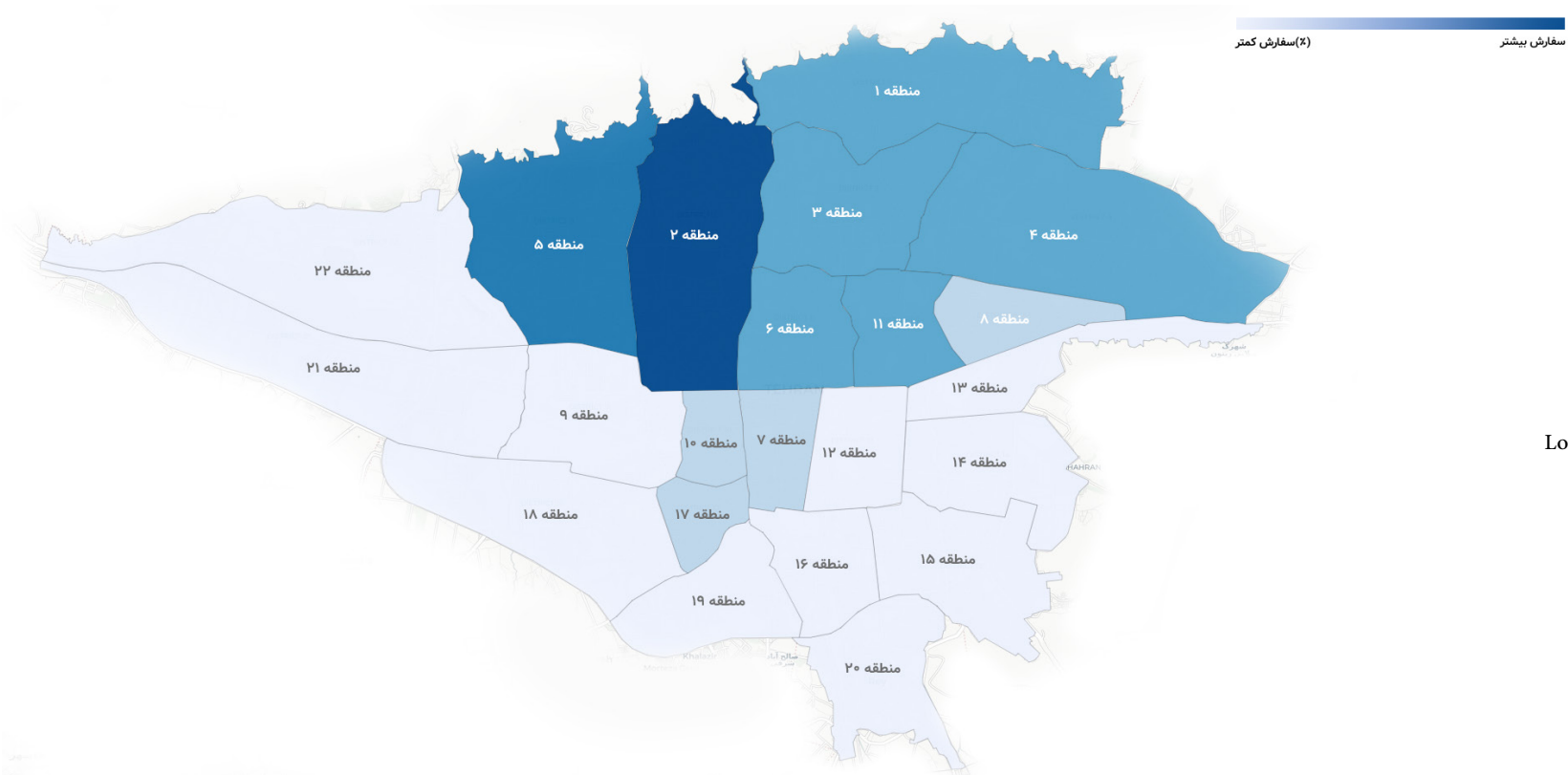
از هر ۱۰۰ نفر، ۵۹ نفر استادکار را می‌بینند.

کاربران استادکار 

کل جمعیت تهران و کرج 

## پراکندگی سفارش‌های استادکار در تهران

استادکار در تمام نقاط شهر تهران خدمات ارائه می‌دهد! تراکم سفارش‌ها در سال ۱۳۹۹ روی ۱۰۰ خدمت مد نظرمان در مناطق ۲۲ گانه تهران در این نقشه مشخص شده است. بیشترین تعداد سفارش در منطقه ۲ و بعد از آن در منطقه ۵ تهران بوده است.



Lorem ipsum

## محتوای استادکار

در سال ۱۳۹۹ در رسانه‌های ما ۲۴۸ مطلب منتشر شد که بیش از ۳۰۰ هزار کلمه در آن‌ها به کار رفته است. اگر هر ۲۵۰ لغت را یک صفحه رقی در نظر بگیریم، برای این حجم از لغات نیاز به ۱۱۹۰ صفحه کاغذ داشتیم که با آن می‌شد تقریباً ۹ کتاب ۱۲۰ صفحه‌ای داشت. در زیر ۳ مطلب پر بازدید استادکار در این بازه زمانی را مشاهده کنید.



روش‌های ترکیب رنگ‌ها در نقاشی و ساختمان و ایجاد رنگ‌های سرد و گرم



بهترین لاستیک ایرانی برای ماشین‌های ایرانی کدام است؟



بهترین زمان سمپاشی درختان میوه و باغچه چه زمانی است؟

## بخش دوم - مشتریان

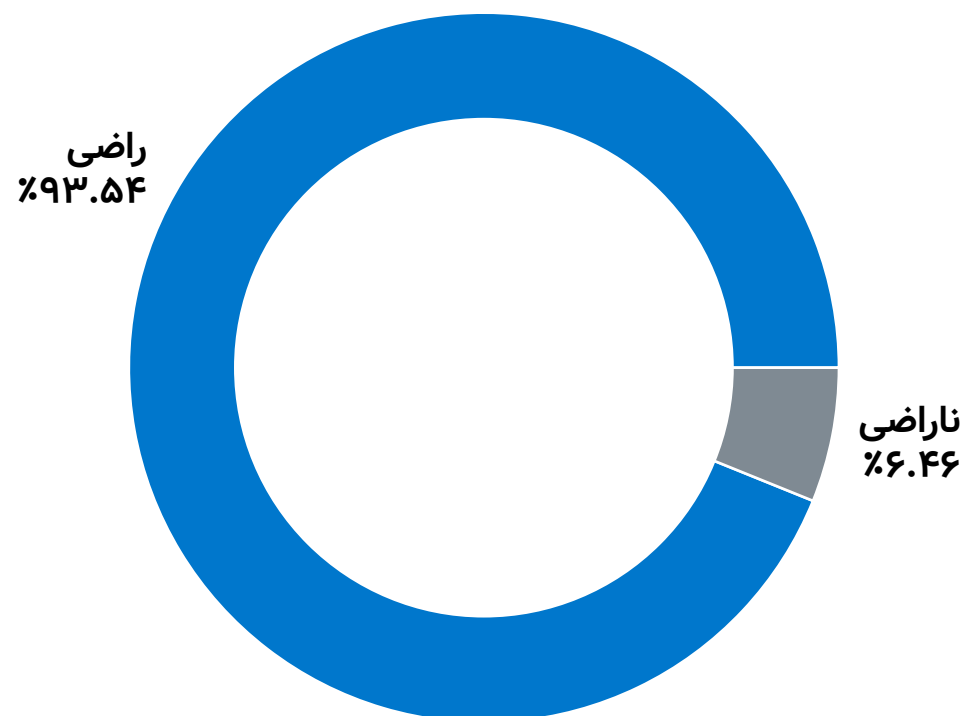
در یک سمت بازار خدمات، مشتریان قرار دارند. مشتریان استادکار افرادی هستند که با ثبت درخواست خدمات، نیاز خود را به یک خدمت خاص مشخص کرده و از استادکار درخواست کمک می‌کنند. تمام تلاش ما در راستای افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، بالا بردن سطح رضایت آن‌ها و تبدیل بازار آفلاین خدمات به آنلاین خدمات است.





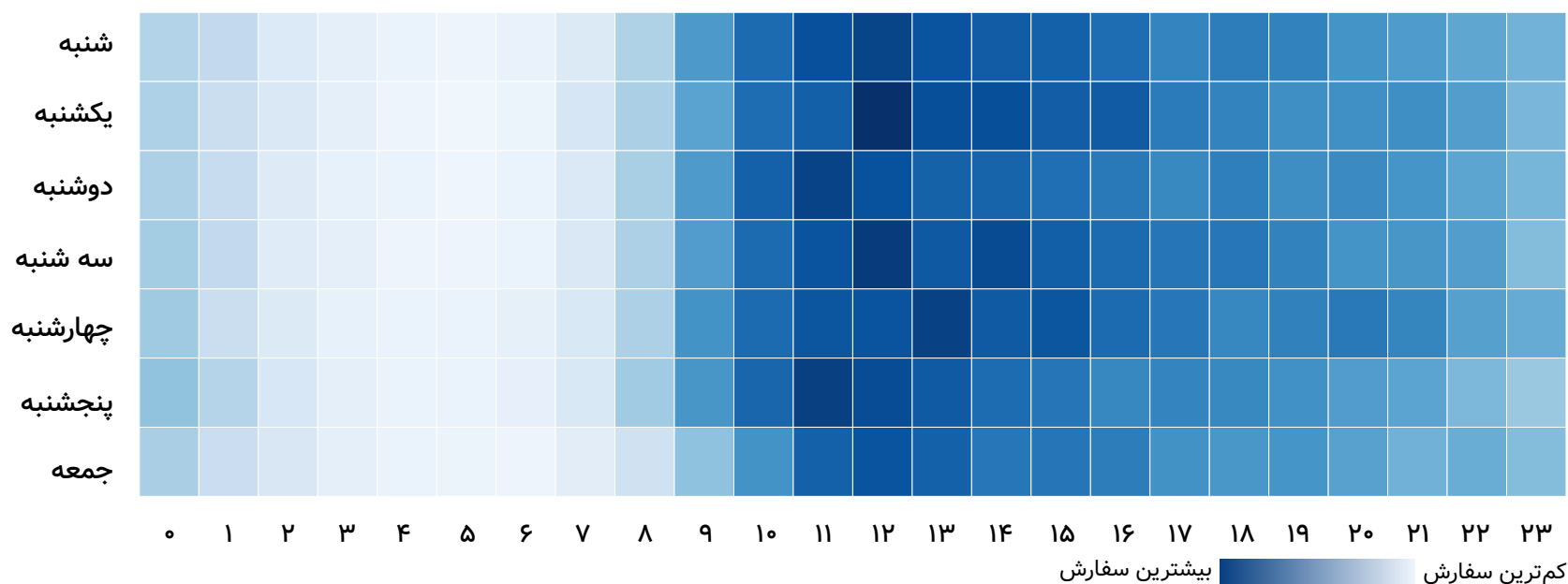
## رضایت مشتریان

خوشحالیم که مشتریان استادکار بیش از ۹۳ درصد از کیفیت خدمات راضی هستند و ما را به دیگران توصیه و معرفی می‌کنند. البته ما به این میزان از رضایت راضی نیستیم و هر روز تلاش می‌کنیم به صد در صد رضایت مشتریان نزدیک شویم.



## ساعات ثبت سفارش توسط مشتریان

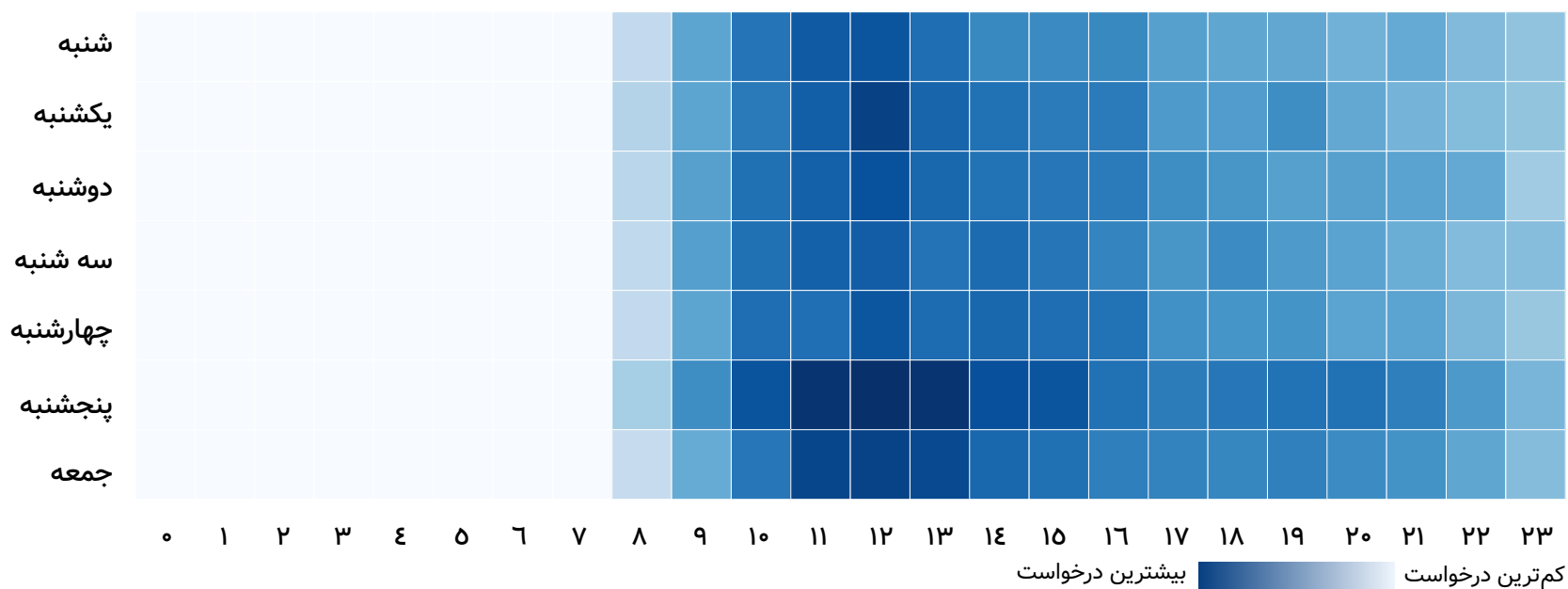
پراکندگی زمان ثبت سفارش در ساعات مختلف شبانه‌روز و در هفت روز هفته را می‌توان در این نمودار مشاهده کرد. بیشترین تعداد سفارش در روزهای یکشنبه و سه‌شنبه ثبت می‌شود. همچنین در ساعات میانی روز پیک افزایش ثبت سفارش داریم و به نظر می‌رسد در زمان خوردن ناهار خیلی از افراد به فکر انجام کارهای عقب افتاده خود می‌افتند!



نکته: ۵ درصد از کل سفارش‌ها بین ساعت ۲ تا ۷ بامداد ثبت شدند که دسترسی به مراکز خدماتی وجود ندارد اما استادکار گوش به زنگ مشتری‌ها بوده است.

## ساعات دریافت خدمات

در استادکار انتخاب زمان انجام کار با مشتری است. در واقع مشتری می‌تواند زمان مراجعه متخصص به منزل یا محل مورد نظر خود را انتخاب کند. مشتریان ما ترجیح می‌دهند کارهایشان بیشتر در روزهای پنج‌شنبه و در ساعات میانی روز انجام شود.



## سهم سفارش گروه‌های خدمت

استادکار با ارائه خدمات متنوع، نرخ‌های مختلفی در تعداد ثبت سفارش مربوط به هر خدمت را دارد. در این میان گروه نظافت به دلیل ماهیت زندگی شهرنشینی امروز و جنس خدمت، بیشترین نرخ ثبت سفارش را در بین دیگر خدمات به خود اختصاص داده است.

سرمايش و گرمایش %۱۳.۲۱	قالیشویی و مبل شویی %۳.۹۱	درب و پنجره %۲.۵۳	آهنگری و جوشکاری %۲.۰۳
	لوازم آشپزخانه %۴.۱۶	اسباب کشی %۳.۱۴	خودرو %۳.۱۰
نظافت %۲۵.۷۵	بنایی %۸.۳۲		برق و الکترونیک %۶.۰۲
	دکوراسیون %۱۰.۲۹		لوله کشی %۹.۶۲

۱۲ گروه خدمت پرسفارش استادکار (درصدها از کل سفارش‌ها هستند)



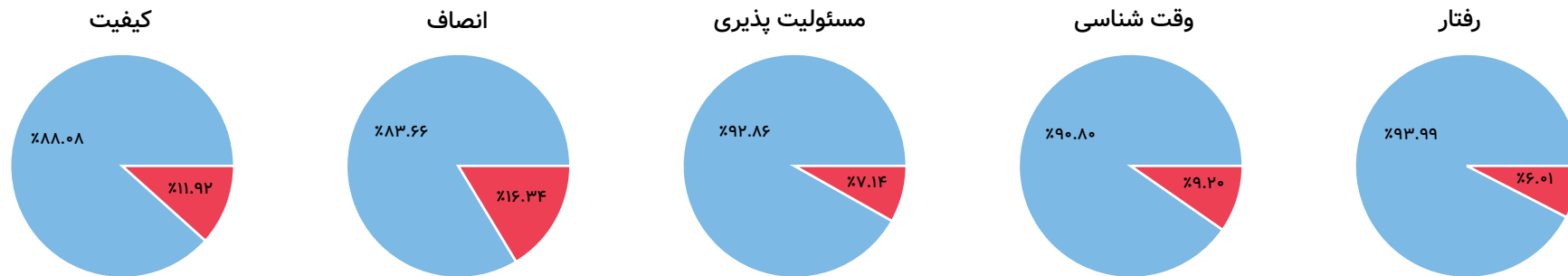
## بخش سوم - متخصصان

در دیگر سمت بازار خدمات استادکار، متخصصان حضور دارند که مهارت و توانایی خود را در استادکار عرضه کرده و می‌توانند از میان خدمات متناسب با مهارتشان کار بگیرند و درآمدهای خود را افزایش دهند. متخصصان استادکار در ابتدا مصاحبه و گلچین شده و در ادامه مسیر از صحت و عملکرد کار آنها اطمینان حاصل می‌شود. یکی از اهداف اصلی ما کسب رضایت متخصصان با افزایش سفارش‌ها و همچنین افزایش درآمد آنها است.



## بررسی ۵ شاخص عملکردی متخصصان

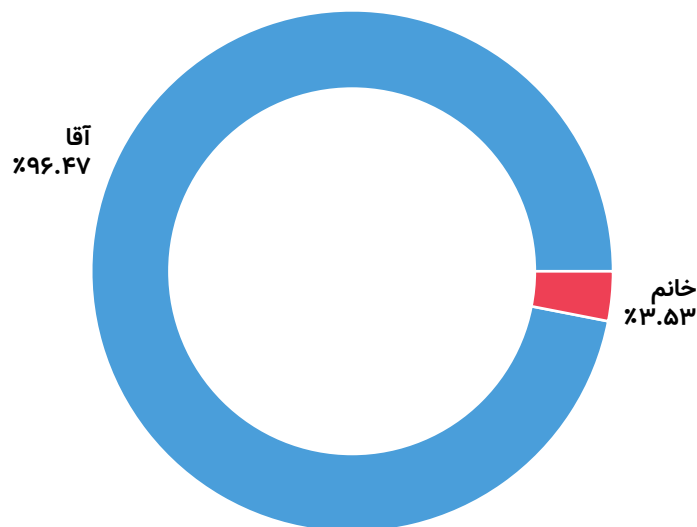
در استادکار، متخصصان بر اساس پنج شاخص عملکردی مورد قضاوت مشتریان قرار می‌گیرند:



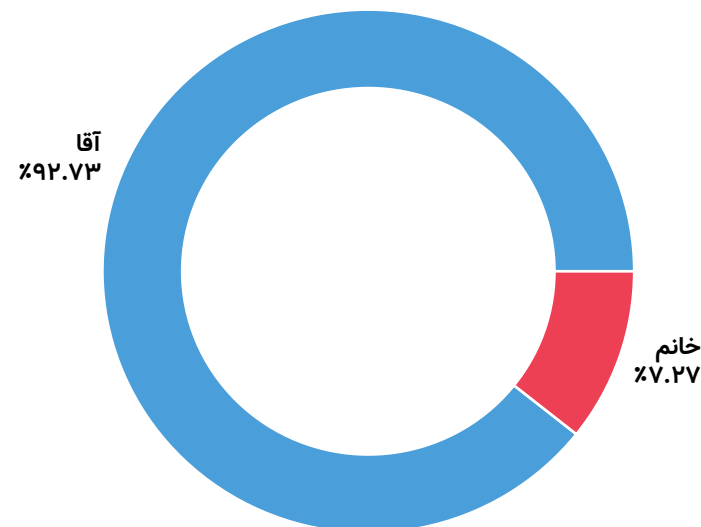
با توجه به اینکه لیست قیمت خدمات استادکار به عنوان یک راهنما برای متخصصان و مشتریان است، عدم ثبات بازار و تلاطم قیمت‌ها در سال اخیر، بیشترین نارضایتی مشتریان را به همراه داشت که در میزان امتیاز آن‌ها به متخصصان اثر گذاشته است. با این وجود ۹۰ درصد متخصصان ما میانگین امتیازی بالای ۸ از نظرخواهی مشتریان گرفته‌اند که نشان دهنده رفتار مناسب و حرفه‌ای، کیفیت بالای خدمت رسانی، وقت شناسی، مسئولیت پذیری و انصاف در قیمت‌دهی آن‌ها است.

## جنسیت و درآمد متخصصان

با توجه به ماهیت خدمات فنی و تاسیساتی ارائه شده در استادکار، آقایان از نظر ثبت نام و کار، سهم بیشتری را به خود اختصاص داده‌اند. بیش از ۹۶ درصد متخصصان ما آقایان هستند و خانم‌ها سهمی کمتر از ۴ درصد را دارند. اما نسبت سهم درآمدی خانم‌ها به سهم از کار، به میزان قابل توجهی بالاتر از آقایان است.



تعداد متخصصان آقا و خانم استادکار



حجم درآمدی متخصصان استادکار به تفکیک جنسیت

## سهم درآمدی گروه‌های خدمت

حجم تراکنش و درآمد متخصصان استادکار به تفکیک خدمت در جدول زیر قابل مشاهده است. گروه خدمات دکوراسیون بیشترین درآمد تراکنش را به خود اختصاص داده و گروه خدمات بنایی با فاصله در رده دوم قرار دارد.

بنایی %۱۵.۲۹	لوازم آشپزخانه %۴.۵۸	خشکشویی و اتوشویی %۲.۲۳	آهنگری و جوشکاری %۲.۱۲
	برق و الکترونیک %۴.۷۵	قالیشویی و مبیل شویی %۳.۲۳	درب و پنجره %۳.۱۷
دکوراسیون %۲۳.۷۲	لوله کشی %۸.۸۷		اسباب کشی %۵.۸۱
	سرمایش و گرمایش %۱۱.۰۲		نظافت %۱۰.۶۳

۱۲ گروه خدمت پردرآمد استادکار (درصدها از کل درآمدها هستند)





## بخش چهارم - استادکار به عنوان پلتفرم

استادکار به عنوان زنجیر اتصال دو سمت بازار، یعنی مشتری و متخصص، تمام تلاش خود را انجام می‌دهد تا به بهترین حالت زنجیره عرضه و تقاضا را کامل کند. سهولت درخواست خدمات، انجام کار با کیفیت و همچنین افزایش رضایتمندی دو طرف از اهداف اصلی استادکار است.



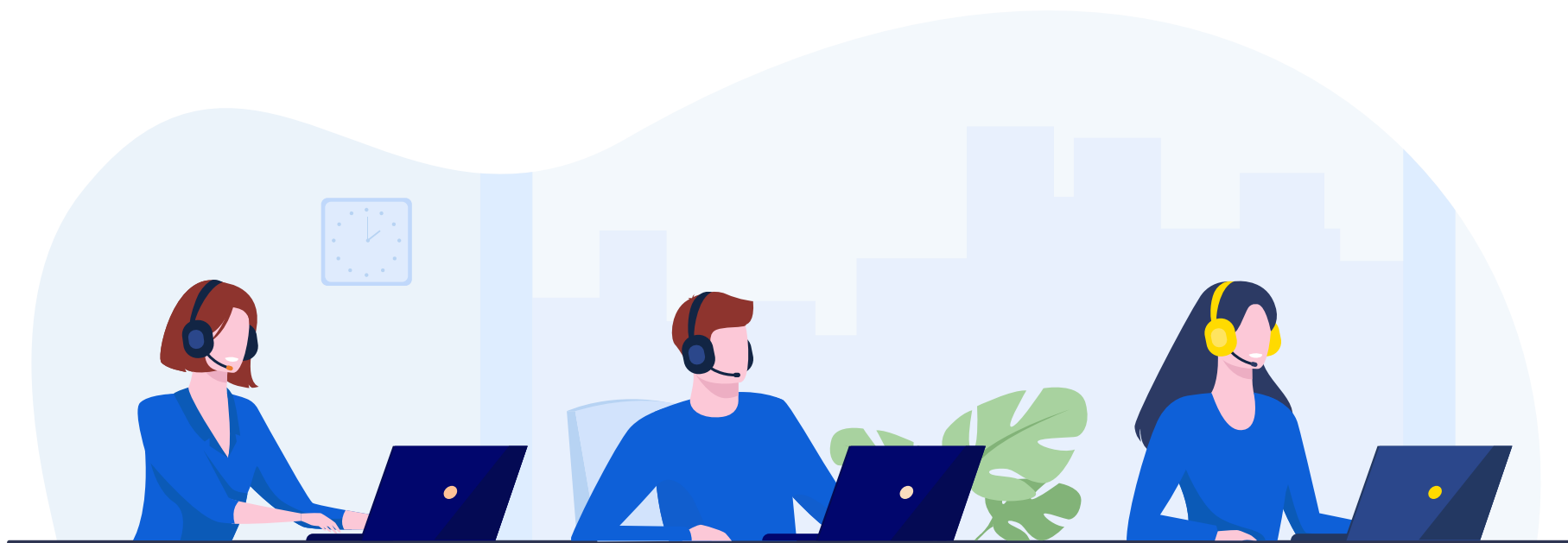
## میانگین فاصله زمانی انجام سفارشات (از ثبت سفارش تا پایان کار)

انجام سفارش‌ها در استادکار به طور میانگین ۲ روز و ۱۱ ساعت و ۱۷ دقیقه زمان نیاز دارد. کارهایی مانند لوله بازکنی که شاید زیر یک ساعت زمان صرف آن‌ها می‌شود تا کارهایی مانند کابینت سازی که حدود یک هفته تا ده روز زمان می‌برند در این محاسبه حضور دارند. در تمام طول این زمان، استادکار در کنار متخصص و مشتری است و تلاش می‌کند هماهنگی‌های لازم را انجام داده تا بهترین خدمات را ارائه کند.



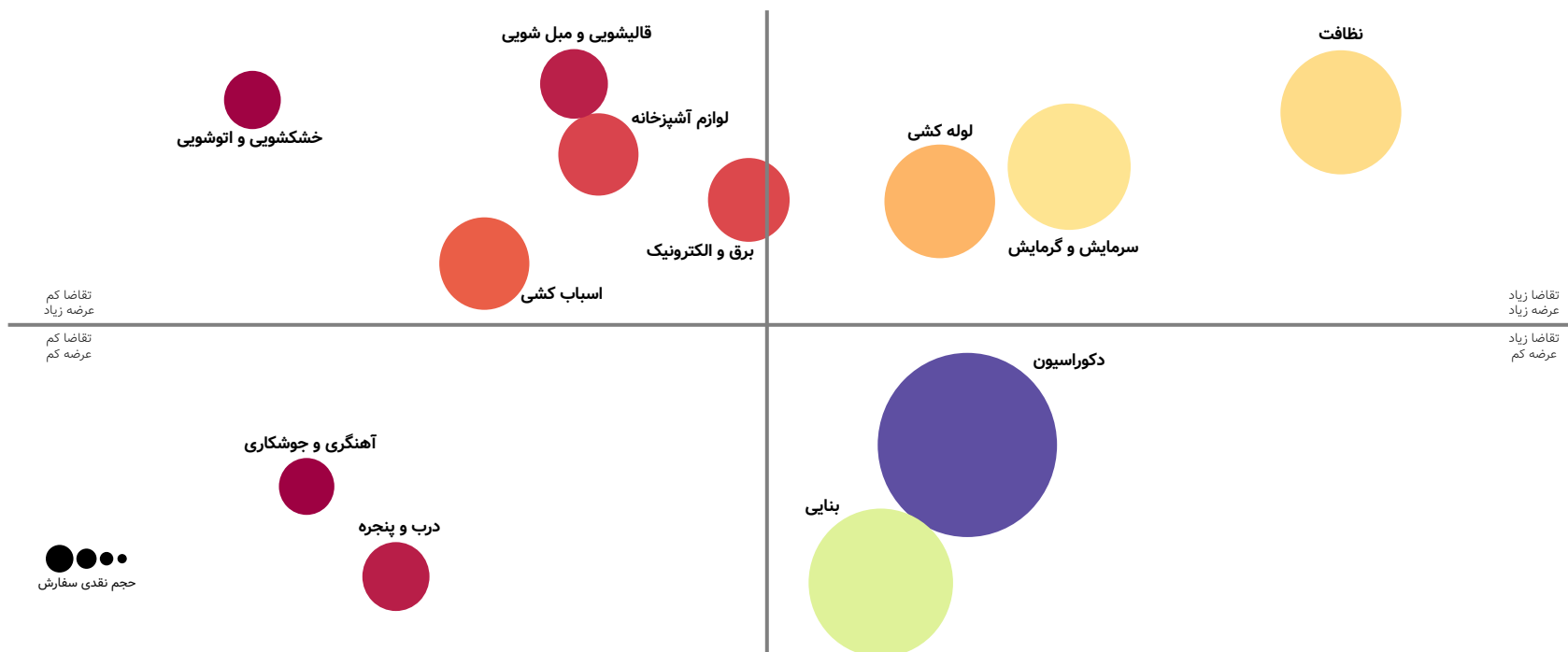
## تماس پشتیبانی استادکار با متخصص و مشتری

پشتیبانی استادکار فقط در سال ۱۳۹۹ بیش از ۴۶۰,۰۰ تماس با مشتری و متخصص داشته که مدت زمان این تماس‌ها بیشتر از ۴۰۰,۰۰۰ دقیقه بوده است. این تعداد تماس معادل ۴.۶ برابر جمعیت ورزشگاه آزادی و بیش از ۴,۳۰۰ بازی ۹۰ دقیقه‌ای فوتبال است!



## عرضه و تقاضا

در نمودار زیر، عرضه و تقاضا در ۱۲ گروه خدمت اول از نظر حجم درآمد نشان داده شده است.



نمودار عرضه و تقاضا برای گروه‌های خدمت پردرآمد (مقیاس تقاضا در این نمودار لگاریتمی است)

## ترین‌های استادکار

### مشتری

بیشترین سفارش انجام شده یک مشتری

۵۱ سفارش انجام شده  
هزینه پرداخت شده: ۸,۵۶۰,۰۰۰ تومان

بیشترین هزینه برای سفارش‌های یک مشتری

۲ سفارش انجام شده  
هزینه پرداخت شده: ۹۶,۱۰۰,۰۰۰ تومان

### متخصص

بیشترین کار انجام شده از سمت یک متخصص

۱۴۳۴ سفارش انجام شده  
درآمد: ۲۰۹,۴۸۰,۰۰۰ تومان

پردرآمدترین متخصص استادکار

۸۴۰ سفارش انجام شده  
درآمد: ۶۸۹,۸۷۹,۰۰۰ تومان

## سفارش‌ها و خدمات

گران‌ترین سفارش انجام شده در سال ۱۳۹۹

سفارش کاشی سرامیک  
هزینه: ۹۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان

خدمت دارای کمترین سفارش

تعمیر و نگهداری آسانسور با ۲ سفارش!

خدمت دارای بیشترین سفارش

نظافت منزل ۲۵ درصد سفارشات استادکار را به خود اختصاص داده

ارزان‌ترین خدمت استادکار

شمع و وایر: میانگین هزینه ۳۷,۵۰۰ تومان

گران‌ترین خدمت استادکار

بازسازی ساختمان: میانگین هزینه ۵,۹۷۵,۰۰۰ تومان



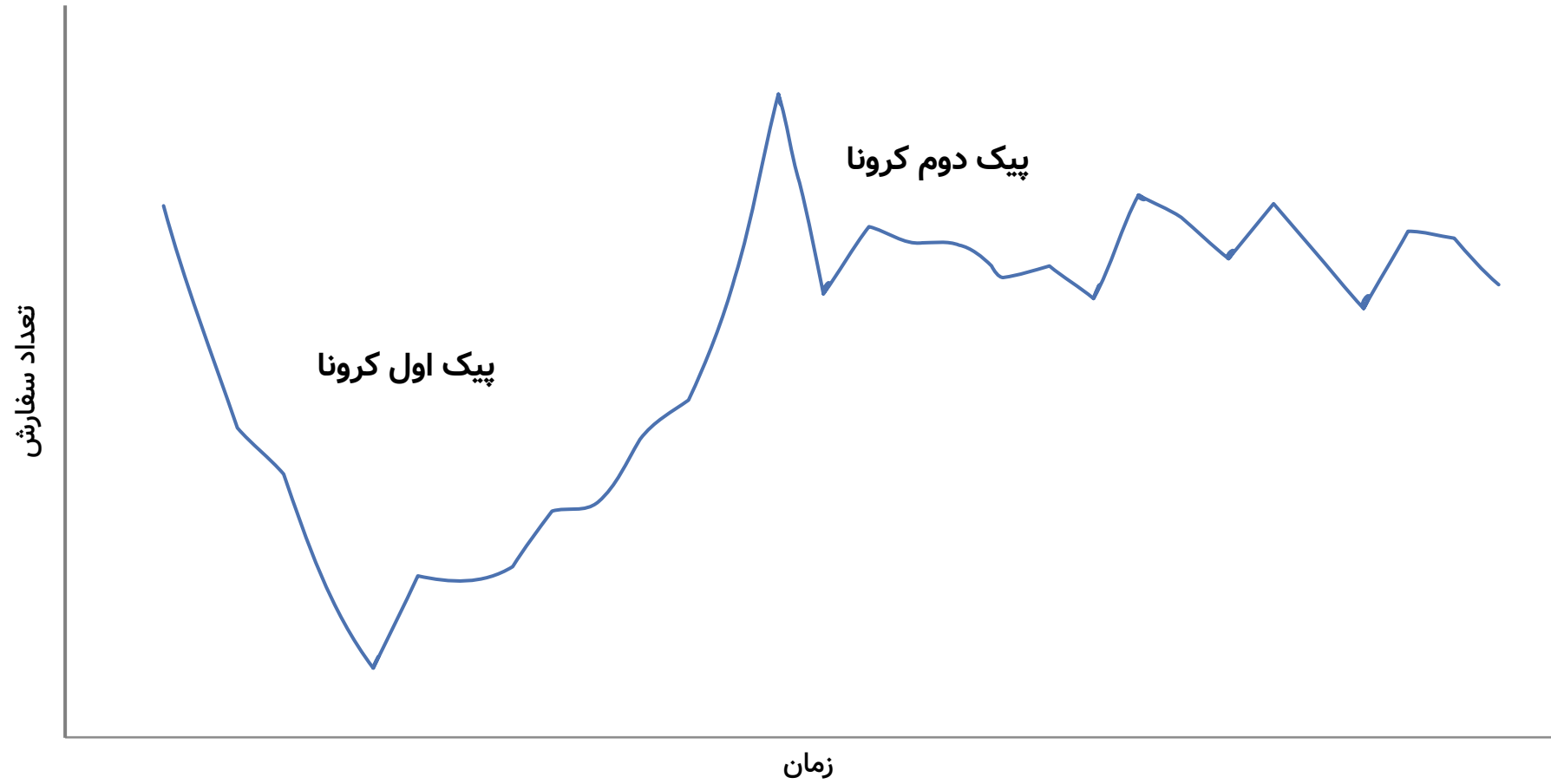
## بخش پنجم - در کرونا چه شد

### کاهش حجم سفارش‌ها

در انتهای سال ۹۸ که موج اول کرونا باعث تعطیلی بسیاری از مشاغل و کسب و کارها شد، استادکار نیز با کاهش سفارش مواجه شد. بسیاری از متخصصان که معمولاً در شب‌های منتهی به عید با حجم کاری بیشتری روبرو بودند به ناگهان با بیکاری دست و پنجه نرم کردند. به هر حال ترس از ورود تعمیرکار و متخصص به منزل باعث می‌شد خیلی از مشتریان کارهای خود را به زمان دیگری موکول کنند. برخی از متخصصان نیز در شوک کرونا بودند و از انجام کار صرف نظر می‌کردند. ولی بعد از مدتی متوجه شدیم که متخصصان برای کسب روزی حلال و مشتریان برای انجام کارهای عقب مانده تعمیراتی و تاسیساتی به یکدیگر نیاز دارند و چه پل ارتباطی بهتر از استادکار؟ پس دست به کار شدیم و با:

- آموزش اقدام‌های حیاتی به متخصصان در زمان مراجعه به منزل مشتری و حین انجام کار،
- اطلاع‌رسانی به مشتریان برای نحوه برخورد با متخصصان و کارهایی که باید در زمان مراجعه متخصص انجام دهند.
- و تهیه ماسک و دستکش رایگان برای متخصصان.

دوباره در کنار متخصصان و مشتریان هستیم. در این مدت سعی کردیم با راه اندازی خدمات مقابله با کرونا همچون خدمت ضدعفونی منازل و اماکن و همچنین خدمت ساخت و راه اندازی تونل ضدعفونی کننده، در کنار همشهریان تهرانی و کرجی باشیم.





## موج‌های بعدی کرونا

در موج‌های بعدی کرونا که در تابستان و پاییز آغاز شد، تمام تیم استادکار از متخصصان گرفته تا پشتیبانی و سایر بخش‌ها آماده بودیم و توانستیم با تلاش و کمک هم به افراد بسیاری در سطح شهر تهران و کرج خدمت رسانی کنیم. هنوز هم خیلی از افراد ترس مبتلا شدن به کرونا را دارند. اما زندگی همچنان ادامه دارد و توقف پذیر نیست. در ادامه‌ی مسیر، با تجربه و دانش فنی تیم استادکار، اعتماد به متخصصان شایسته و با رعایت دقیق پروتکل‌های بهداشتی جلو می‌رویم و مشکلات را یکی پس از دیگری شکست خواهیم داد.



# استادکار؛ درخواست آنلاین خدمات خانه ، ساختمان و خودرو

---

گزارش سالیانه استادکار

سال ۱۳۹۹