

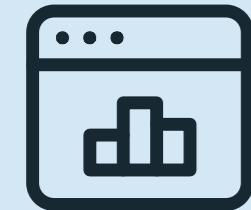


Отношение жителей к технологиям искусственного интеллекта в Москве

Май, 2025 год



В 2025 году была изменена методология исследования **для выявления отношения к ИИ аудитории с высоким уровнем цифровой вовлеченности и увеличения количества результативных анкет**



Результаты исследований 2024 и 2025 года получены разными методами (телефонный и онлайн-опрос), что определяет различие в аудитории, а также в полученных данных, которые демонстрируют разную степень вовлеченности
Интернет-аудитория проявляет сдержанность в оценках

± 5%

95%

доверительная вероятность выборки.

Выборка репрезентативна, соответствует структуре населения города Москвы по поло-возрастным характеристикам

В марте-апреле 2025 г. проведен онлайн-опрос жителей города Москвы о технологиях ИИ. Опрашивались жители города 18-65 лет. 850 результативных анкет





98%

опрошенных москвичей заявили,
что в разной степени знакомы с ИИ

97%

москвичей хотя бы раз
пользовались ИИ за прошедший
год, при этом почти треть
не осознавала этого

Москвичи уже активно пользуются ИИ

Больше половины жителей – 55% – используют генеративный ИИ, 39% – для личных целей

8 из 10 москвичей, которые используют генеративный ИИ, проверяют результаты его работы (47% – иногда, 36% – всегда), реже, если это общение или поиск информации

40% ожидают положительных изменений в будущем благодаря ИИ

В частности, в таких сферах как развлечения, образование, работа, медицина. Только 16% настроены негативно, остальные – нейтрально

В сферах семьи и детей, отношений с друзьями и романтических отношений москвичи не ожидают позитивного влияния в ближайшие 3-5 лет



88%

ГОТОВЫ ПОЛНОСТЬЮ ИЛИ ЧАСТИЧНО
доверить ИИ оказание хотя бы
одного типа услуг в электронной
форме



Москвичи готовы к тому, чтобы ИИ участвовал
в оказании городских услуг и сервисов

Самые популярные для этого сферы – культура и спорт, ЖКХ, оформление
документов, транспорт

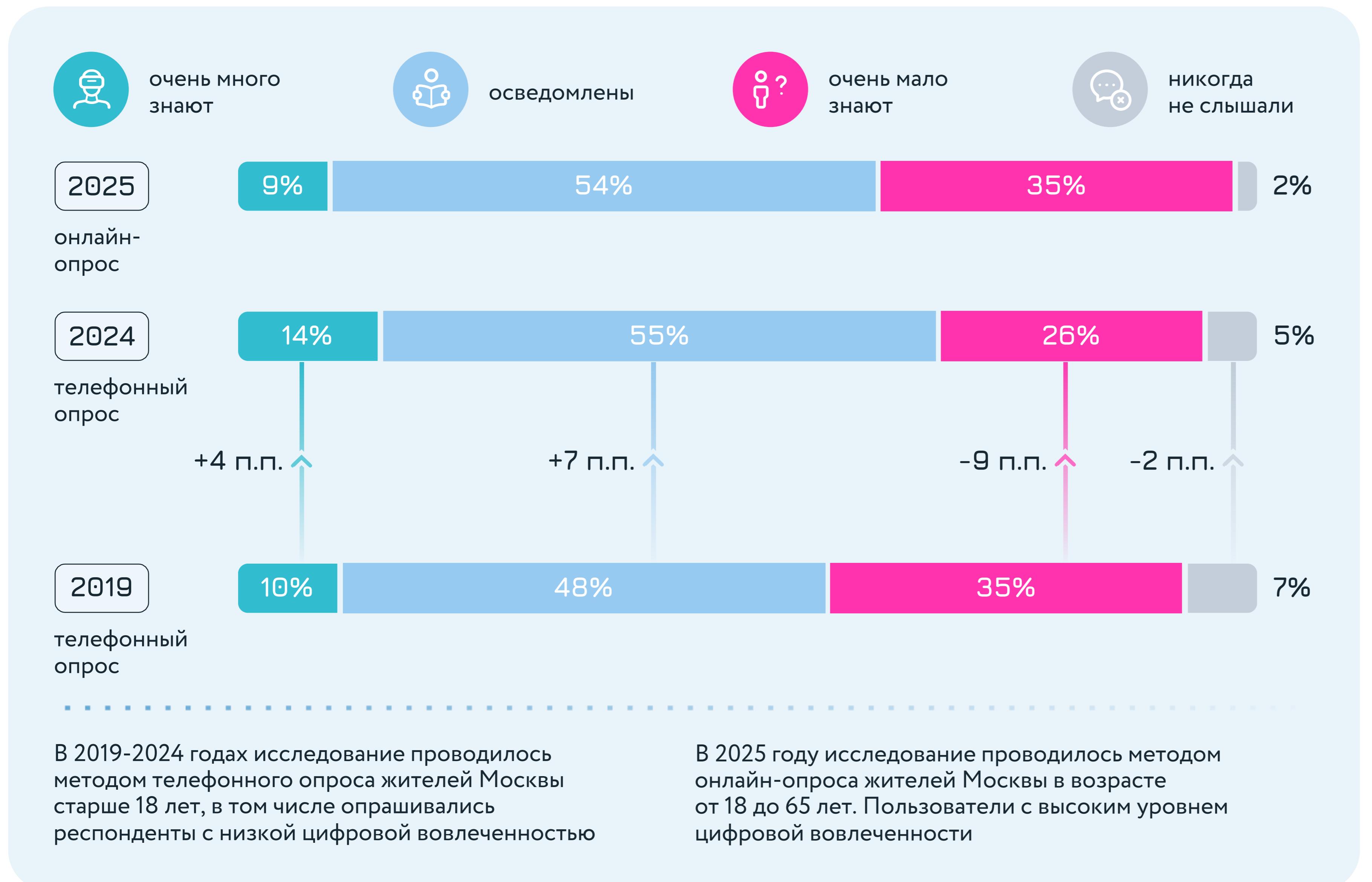
Больше всего жители поддерживают применение ИИ в момент поиска
информации о нужной услуге или подачи заявления. Меньше всего – на этапах
принятия финального решения о выдаче или отказе в услуге

45% отмечают полезность ИИ для проактивного оказания услуг

Больше всего удобны форматы только чата или чат + голос. Только голосовой
формат поддерживает **12%** жителей

Уровень осведомленности москвичей об ИИ

5



По итогам опроса 2025 года

98%

опрошенных москвичей заявляют, что в разной степени знакомы с ИИ, в том числе это те, кто отмечает, что очень мало о нем знают

Интернет-аудитория более осознанно относится к уровню своего понимания ИИ:

- доля тех, кто считает, что мало знает об ИИ, на 9 п.п. выше, чем среди тех, кто проходил телефонный опрос в 2024 г.
- 9% оценивают свои знания как «очень много знаю», что на 5 п.п. ниже телефонного опроса 2024 г.



97%

москвичей хотя бы раз
пользовались ИИ
в различных сервисах
за прошедший год

ТОП-3 сервисов и функций
ежедневного использования:

1. Умный поиск – 29%
2. Голосовые помощники – 23%
3. Определение маршрута – 17%

9 сервисов

в среднем используют
москвичи, которые знают, что
пользуются ИИ

5 сервисов

используют те, кто думает, что
не пользуется сервисами с ИИ

Какими сервисами и функциями из перечисленных
Вы пользовались за прошедший год?

Определяли оптимальный маршрут по навигатору

86%

Использовали умный поиск

80%

Переводили текст

80%

Разговаривали с чат-ботами или роботами-операторами

73%

Пользовались голосовым помощником

73%

Использовали поиск по фотографии

71%

Получали персональные рекомендации в цифровых сервисах

65%

Пользовались масками и фильтрами для обработки фото

52%

Слушали аудиокниги, озвученные виртуальными рассказчиками

46%

Пользовались умными функциями электронной почты

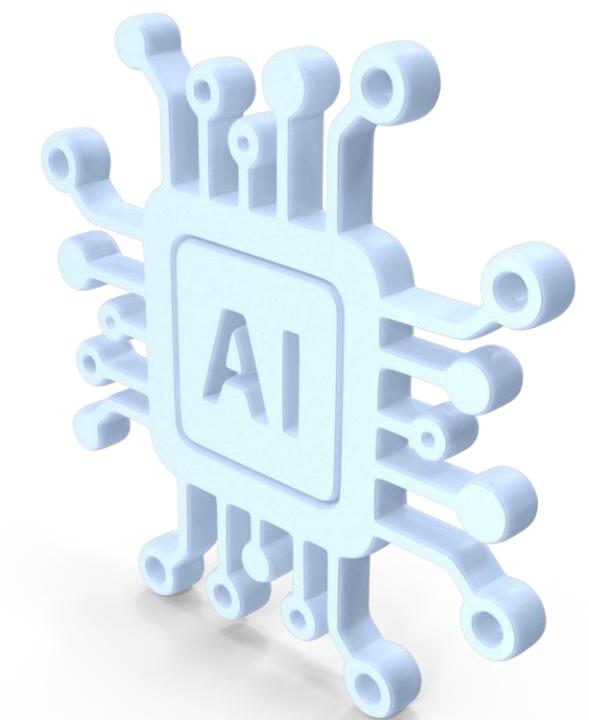
42%

Пользовались приложениями для умных часов

41%

Оплачивали по биометрии

31%





Москвичи, которые пользуются ИИ, не всегда могут это определить

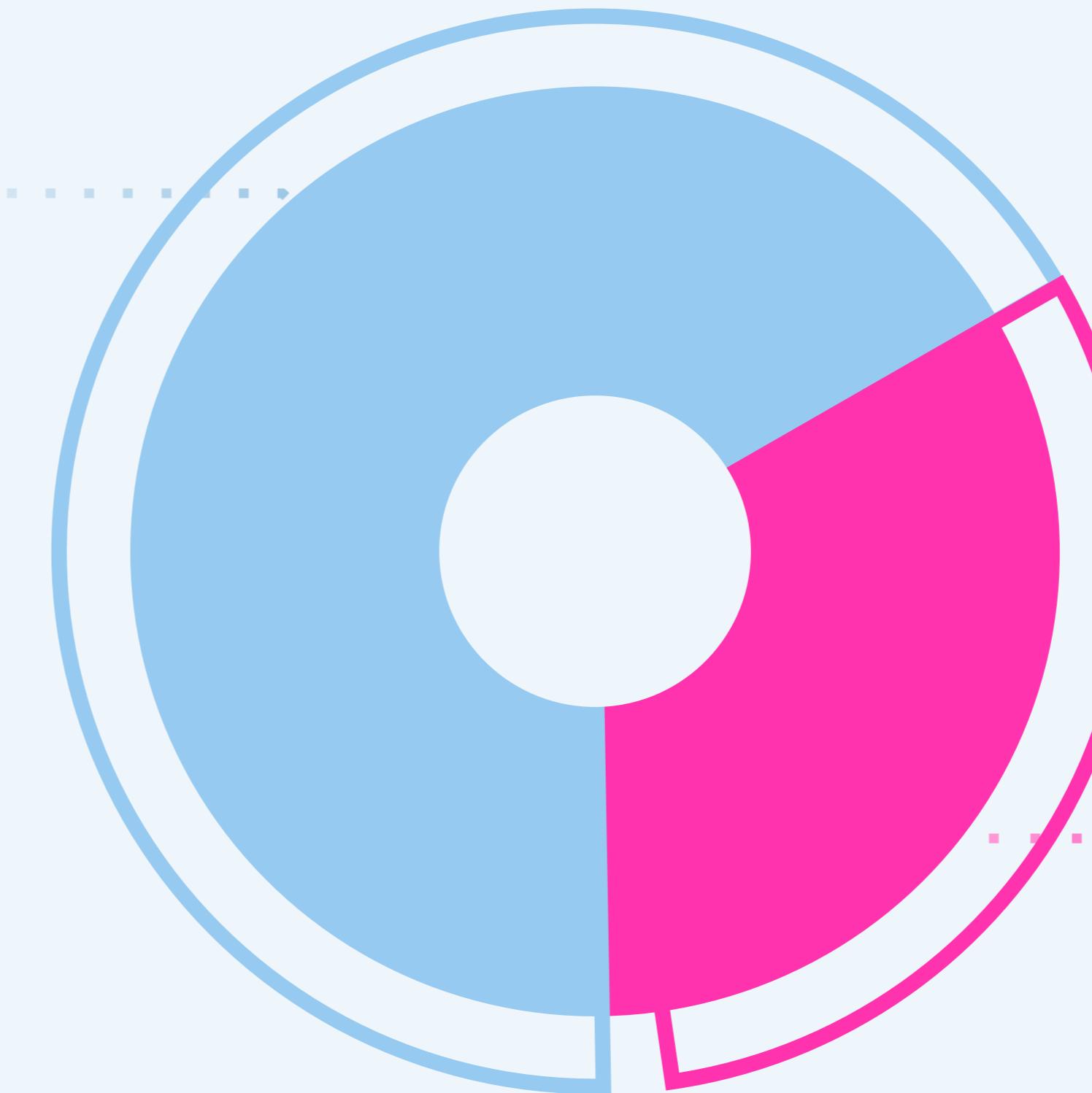
Треть москвичей считает, что **НЕ** пользовались сервисами с ИИ, при том что

92% из них пользовались хотя бы одним сервисом с ИИ в течение года и не знали об этом

Пользовались ли Вы сервисами с ИИ?
(из числа тех, кто знает об ИИ)

Да – 67%

100% из них
пользовались
хотя бы
одним сервисом



Нет – 33%

92% из них
пользовались
хотя бы
одним сервисом

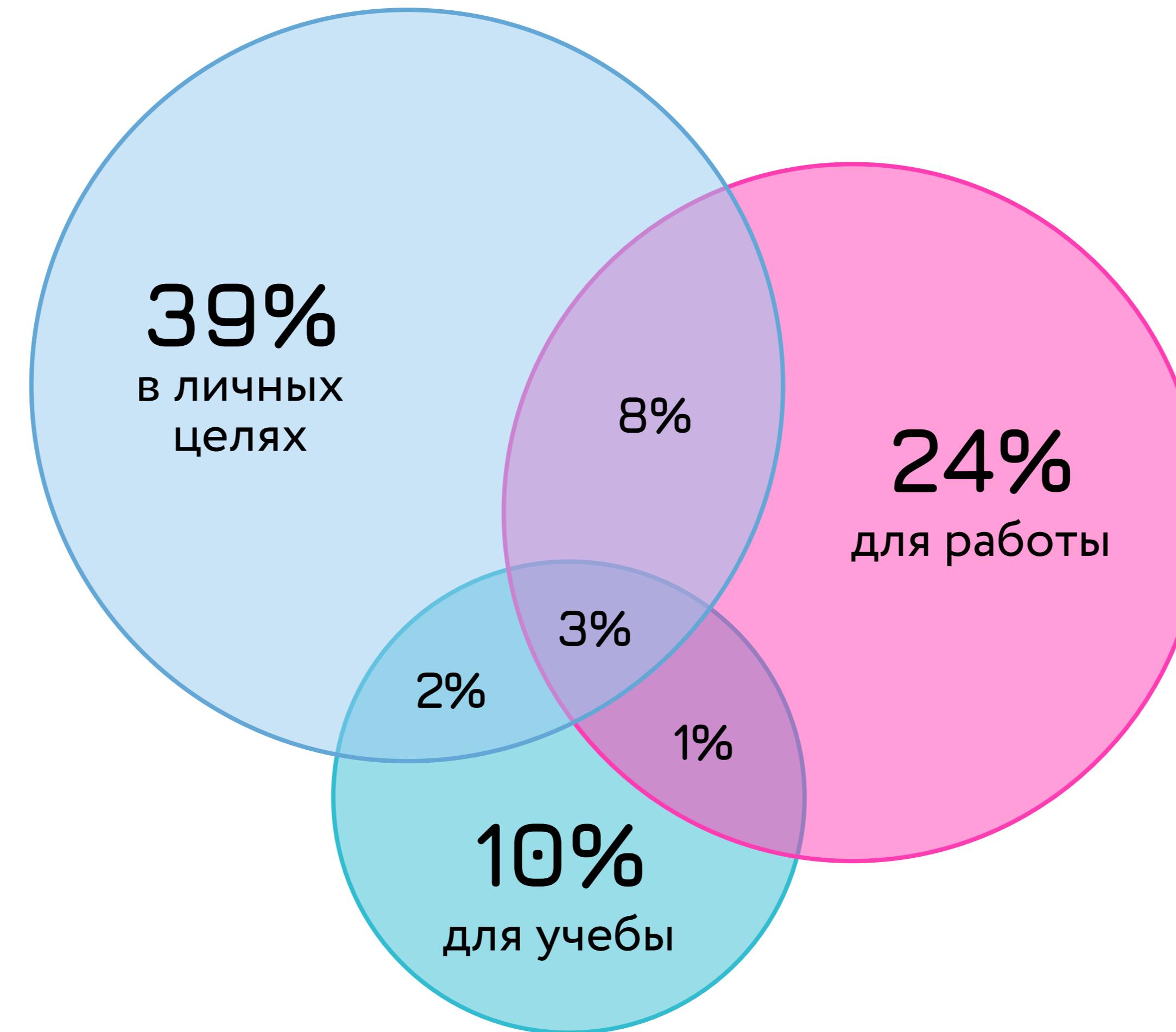


55%

москвичей
использует
генеративный ИИ
для разных целей

Москвичи в возрасте
36-45 лет больше используют
генеративный ИИ в личных целях
(47%, что на 10 п.п. больше, чем
среди других возрастных групп)

Пользовались ли Вы генеративным ИИ*?
(множественный выбор)



* Генеративный ИИ – форма
искусственного интеллекта,
которая может формировать текст,
изображения, аудио- и видеоконтент
и др. В основе работы лежит
обучение на существующих данных



83%

москвичей, использующих генеративный ИИ, проверяют результаты его работы, 36% – всегда, 47% – иногда

Молодежь в возрасте 18-25 лет более склонна контролировать результаты работы ИИ: так делает 93% (на 12 п.п. больше, чем в других возрастных категориях)

Москвичи, которые используют генеративный ИИ для поиска информации и общения с чатом, реже проверяют результаты работы ИИ

Что Вы делаете при помощи генеративного ИИ?

(Среди тех, кто ответил, что пользуется генеративным ИИ)

Ищу информацию



Общаюсь с чатом, задаю вопросы



Перевожу текст с других языков



Генерирую и обрабатываю текст



Генерирую и обрабатываю изображения



Перевожу аудио/видео в текст



Генерирую и обрабатываю видео/аудио



Решаю задачи и провожу расчеты



Генерирую программный код



Проверяете ли Вы результаты работы генеративного ИИ?

34% 48% 18% Да, всегда проверяю

32% 50% 18% Да, иногда

39% 44% 17% Нет, не проверяю

44% 43% 13% Да, всегда проверяю

42% 41% 17% Да, иногда

42% 47% 11% Нет, не проверяю

38% 48% 14% Да, всегда проверяю

45% 47% 8% Да, иногда

53% 47% Нет, не проверяю

Готовы ли москвичи доверить ИИ оказание городских услуг?

10



88%

москвичей готовы полностью или частично доверить ИИ предоставление хотя бы одного типа услуг

Наибольшую поддержку использование ИИ получает в сферах культуры, ЖКХ, оформления, документов, транспорта

Москвичи охотнее поддерживают применение ИИ для городских услуг, если в процессе также участвует человек

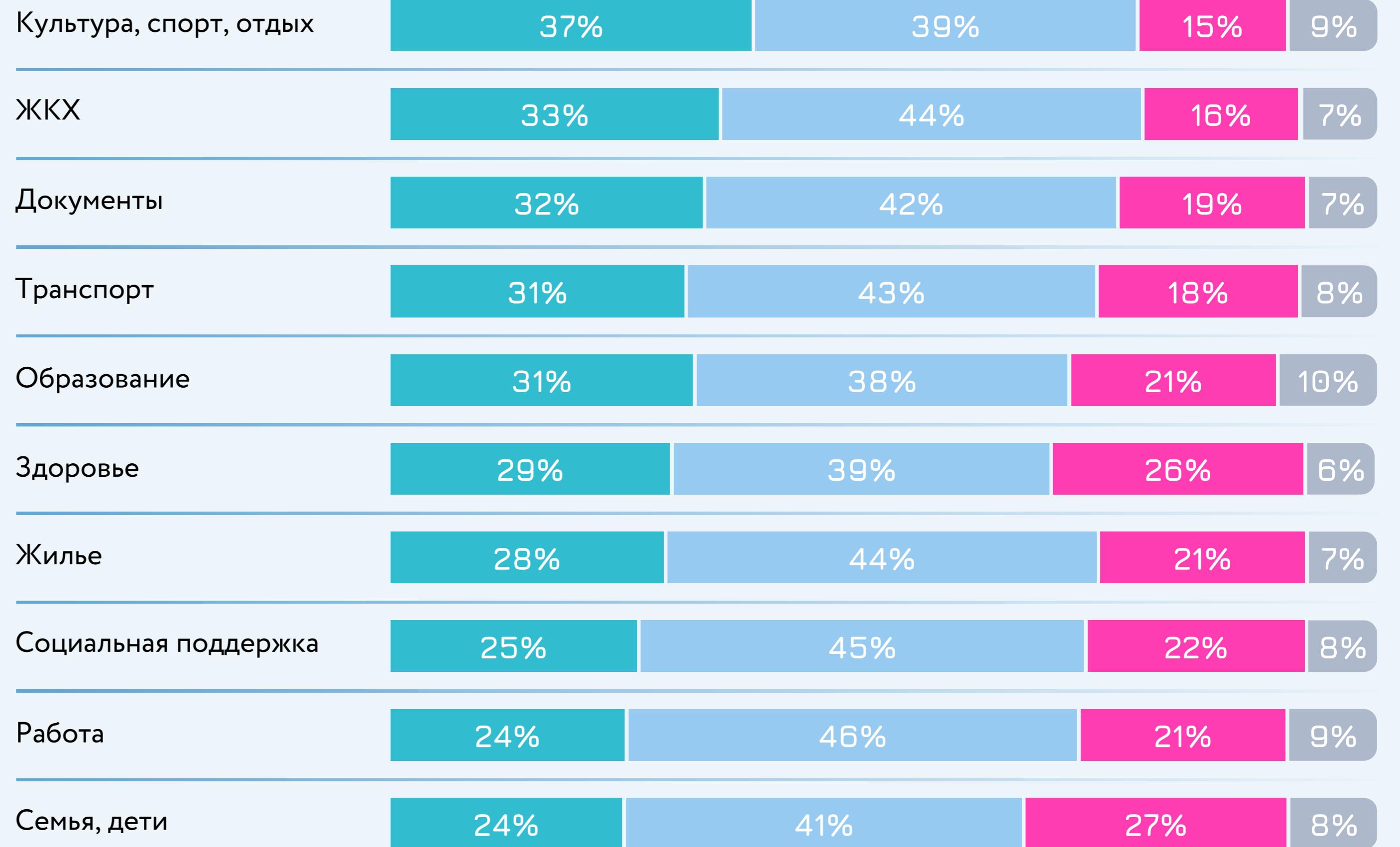
8%

москвичей готовы доверить оказание госуслуг во всех сферах исключительно ИИ

Жители возрастной категории 36-55 лет более насторожены и в среднем меньше готовы доверить оказание госуслуг полностью ИИ, в отличие от других

Кому Вы готовы доверить оказание городских услуг в электронной форме в следующих сферах?

Полностью ИИ Человек + ИИ Только компетентному человеку Затрудняюсь ответить





**Молодежь
в возрасте 18-25 лет
на 15 п.п. больше других
возрастных категорий
поддерживает форму
чата**

**Москвичи
в возрасте 46-65 лет
на 8 п.п. чаще других
возрастных категорий
выбирают смешанный
вариант – и в
голосовом формате,
и в формате переписки**

В каком формате Вам было бы удобнее взаимодействовать с ИИ?

(среди тех, кто отметил, что готовы полностью или частично
доверить ИИ предоставление хотя бы одной услуги в электронной форме)

 **12%**
в голосовом
формате

 **43%**
и в голосовом
формате, и в формате
чата (переписки)

 **45%**
в формате чата
(переписки)

ТОП-3 сфер, в которых жители предпочли бы каждый формат

48% – Жилье

45% – Культура, спорт, отдых

40% – Культура, спорт, отдых

47% – ЖКХ

40% – ЖКХ

35% – Документы

44% – Образование

39% – Транспорт

34% – Здоровье



Больше всего поддерживает использование ИИ в момент поиска информации о нужной услуге или подачи заявления на услугу

Меньше всего – на этапах принятия финального решения о выдаче или отказе в услуге и разъяснении решения

Проактивные услуги и сервисы вызывают интерес почти у половины опрошенных москвичей

На каких этапах, по Вашему мнению, ИИ может участвовать в процессе предоставления услуги?

(среди тех, кто отметил, что готовы полностью или частично доверить ИИ предоставление хотя бы одной услуги в электронной форме)

Множественный выбор

На этапе поиска информации о необходимой услуге

На этапе подачи заявления

Проактивно (рекомендация услуги ДО подачи заявления)

На этапе принятия решения об оказании услуги

На финальном этапе*

66%

61%

45%

30%

29%

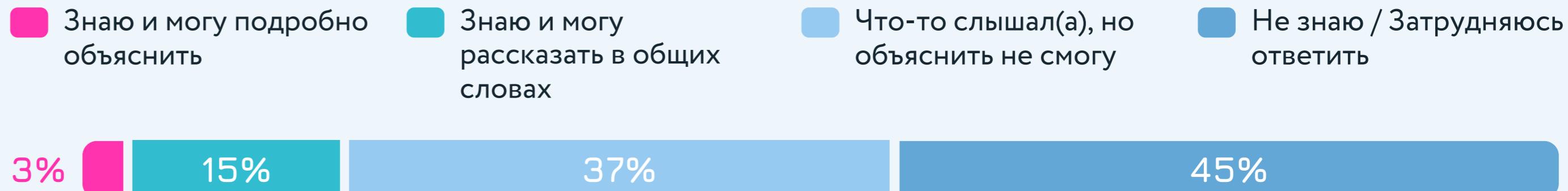
* ИИ отправляет уведомление о решении по предоставлению услуги, отвечает на вопросы по решению



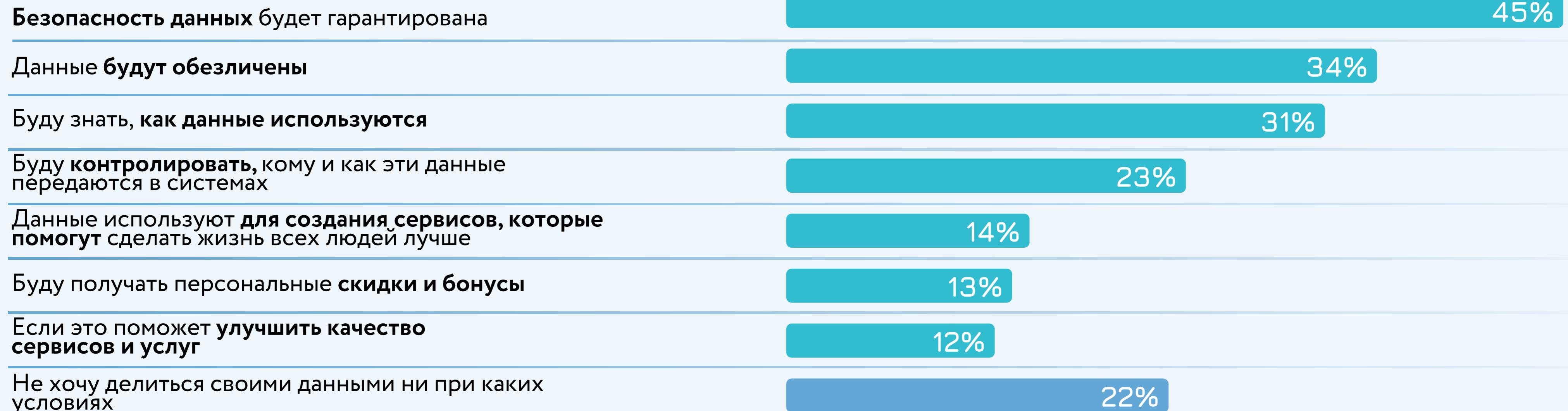
55%

В разной степени осведомлены
о том, какие данные используются
для обучения ИИ

Знаете ли Вы, какие данные используются для обучения сервисов с ИИ?



При каких условиях Вы готовы делиться данными о себе?





8 из 10

москвичей считают, что
использование сервисов с ИИ
увеличится в ближайшие 3–5 лет

Большинство респондентов
настроены положительно:
44% – считают, что ИИ
существенно не повлияет на сферы
жизни;
40% - ожидают положительного
влияния

По мнению москвичей, позитивное влияние ИИ
окажет на сферы развлечений, образования, работы
и медицины

В сферах семьи и детей, отношений с друзьями
и романтических отношений позитивного влияния
москвичи не ожидают

Как, по Вашему мнению, в ближайшие 3–5 лет внедрение ИИ повлияет на следующие сферы Вашей жизни?

Скорее позитивно

Не повлияет

Скорее негативно

Развлечения и досуг

57%

28%

15%

Образование, саморазвитие

56%

23%

21%

Работа и профессиональная деятельность

55%

22%

23%

Здоровье и медицина

51%

25%

24%

Хобби

48%

37%

15%

Финансы

46%

33%

21%

Семья и дети

30%

44%

26%

Отношения с друзьями и знакомыми

25%

49%

26%

Отношения и любовь

22%

49%

29%



4

— средняя оценка по всем высказываниям об ИИ среди москвичей — это свидетельствует о нейтральном отношении к ИИ

Москвичи изучают потенциальные возможности и риски технологий и не склонны к категоричным оценкам

Я хорошо разбираюсь в технологии ИИ, понимаю принципы работы

Технике или роботам, которыми управляет ИИ, можно доверить выполнение работ, сложных для человека

Я чаще слышу позитивные отзывы о технологиях ИИ и результатах их применения в СМИ, соцсетях, на телевидении, от знакомых

Развитие и применение технологий ИИ находится под государственным контролем

Внедрение ИИ поможет автоматизировать рутину, что позволит специалистам сосредоточиться на творческих и сложных задачах

ИИ способен обрабатывать большие объемы информации и находить в них закономерности, которые люди увидеть не могут

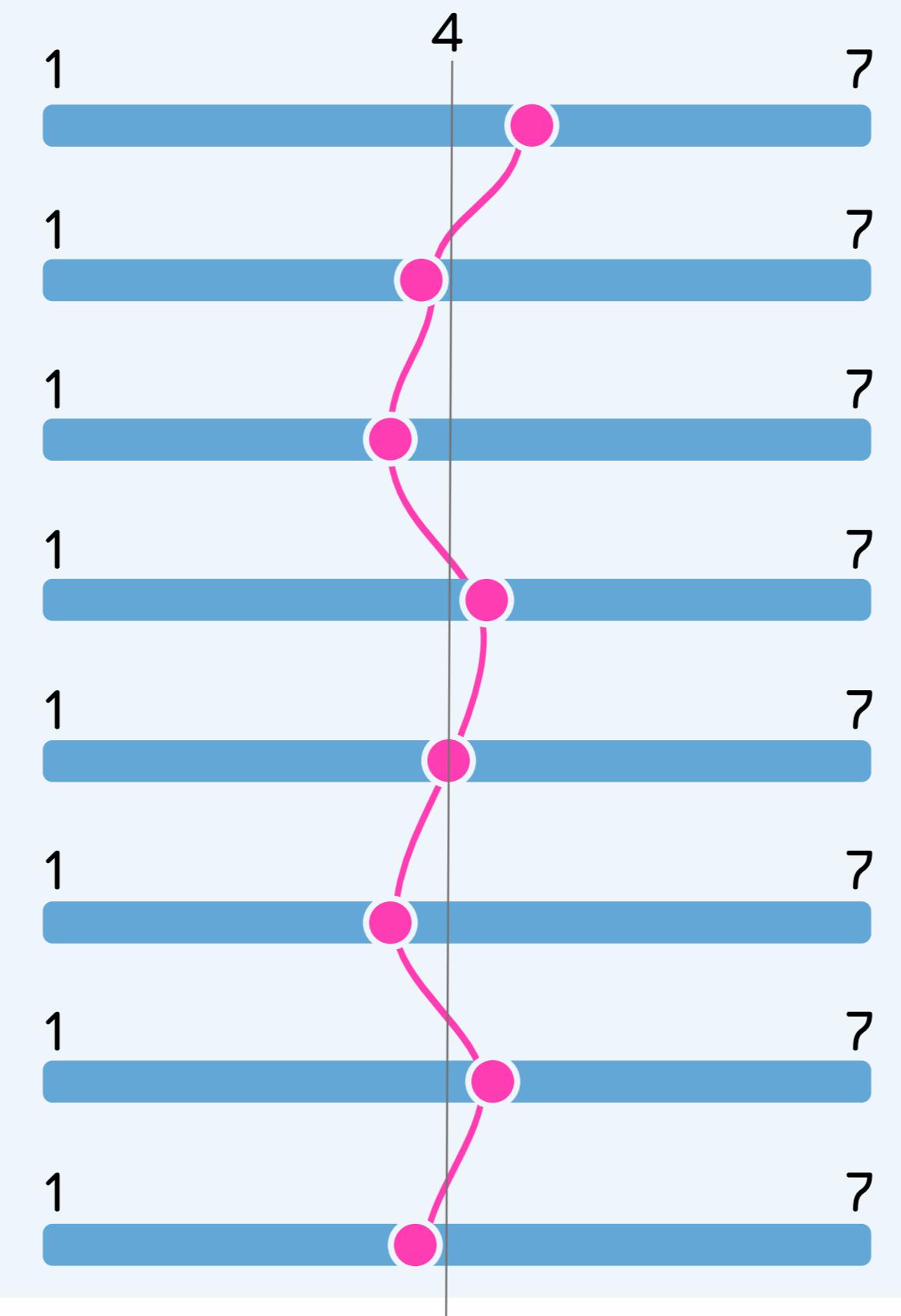
ИИ не ошибается или реже ошибается, чем человек

ИИ принимает решения на основе данных, что обеспечивает объективность

Перед Вами перечень высказываний об отношении к ИИ и технологии ИИ. К какому высказыванию Вы склоняетесь больше всего?

(из числа тех, кто знает об ИИ)

«1» — полностью согласны с первым суждением, а «7» — полностью согласны со вторым суждением





Активнее других пользуются сервисами:

на 20 и более п.п.

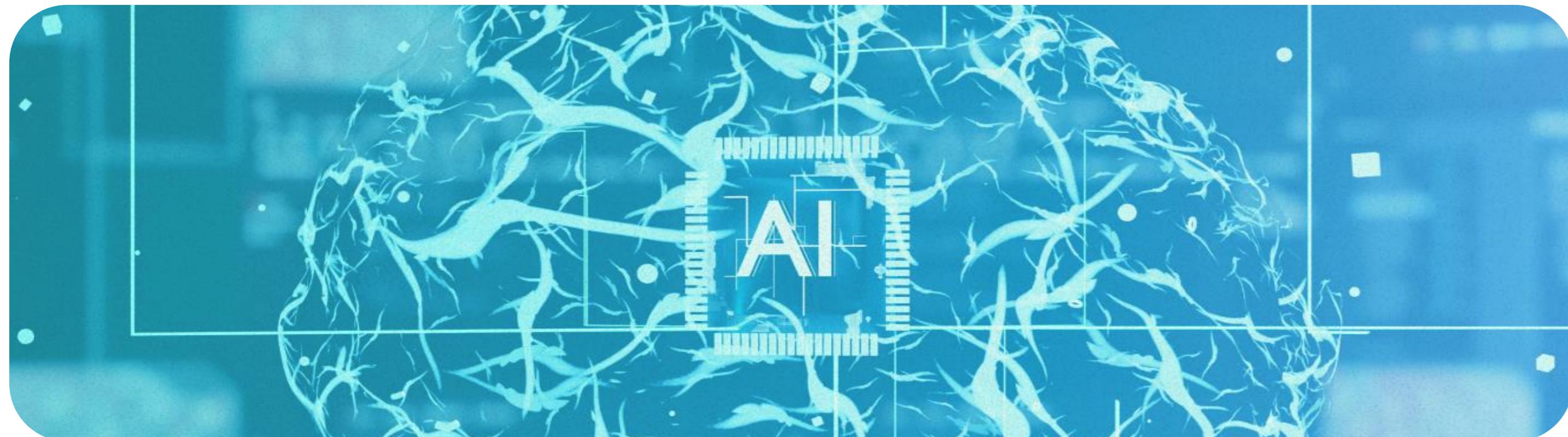
выше охват использования сервисов умной почты, прослушивания аудиокниг, озвученных виртуальными рассказчиками, оплаты по биометрии

на 19 п.п. чаще

используют голосовых помощников каждый день

66%

использует генеративный ИИ



Характеристики

Экономически активное население:

85% работают или работают и учатся

56% проживают в домохозяйстве с детьми до 18 лет

84% доверяют сервисам с ИИ в целом, на 33 п. п. больше, чем остальные опрошенные

48% согласны, что чаще слышат позитивные новости о технологиях ИИ в своем информационном поле (среди остальных респондентов 65% оценивают этот показатель как нейтральный)

68% знают, какие данные используются для обучения сервисов с ИИ, и готовы делиться своими данными на 17 п. п. больше, чем среди остальных опрошенных



Всегда на связи!

moscowanalytics.ru

Май, 2025 год