



# Отношение жителей к технологиям искусственного интеллекта в Москве

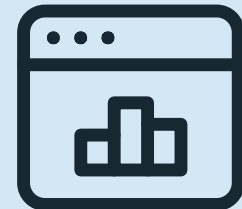
Май, 2025 год





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

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







# 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

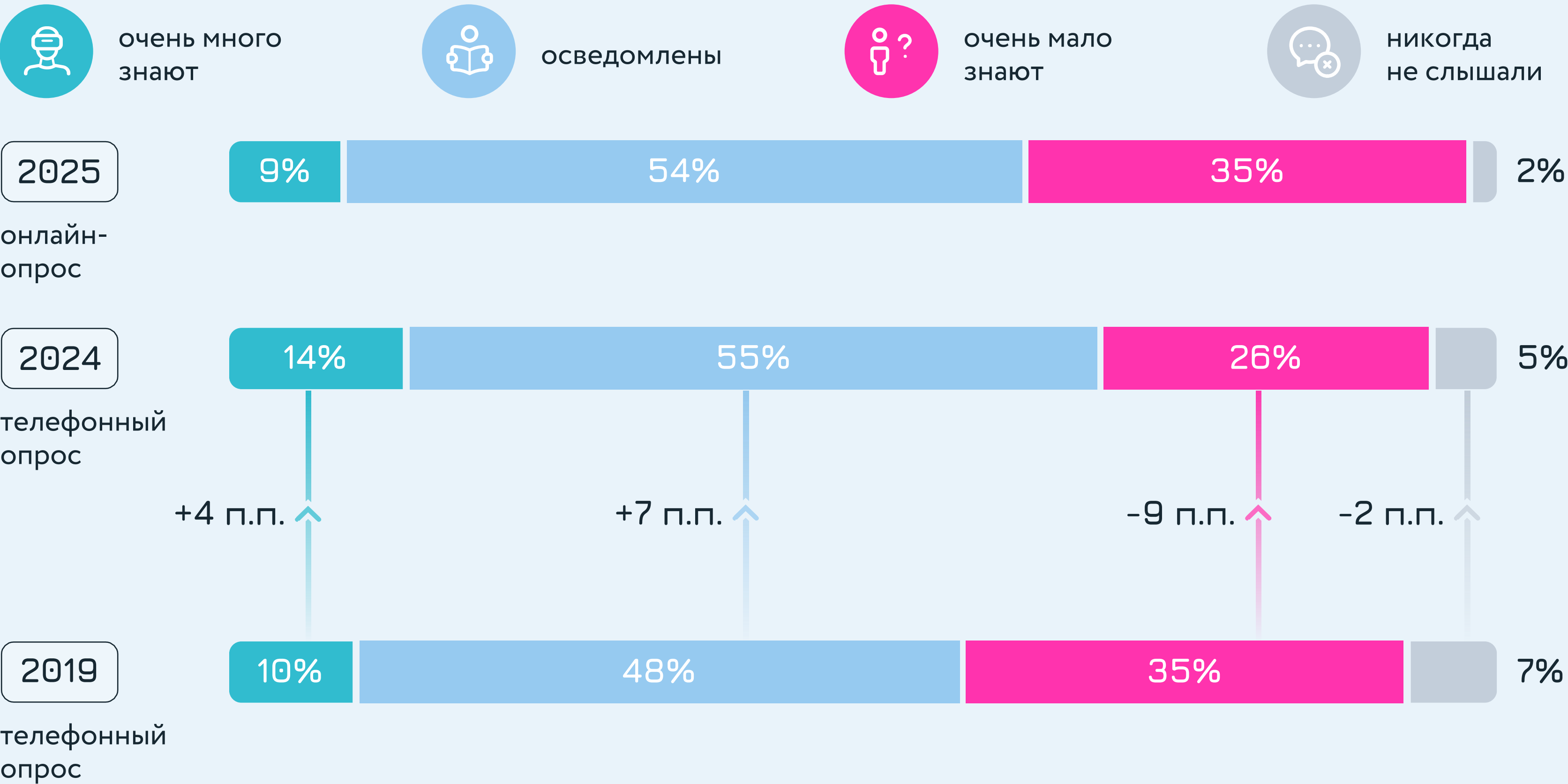
**45%** отмечают полезность ИИ для проактивного оказания услуг

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





# Уровень осведомленности москвичей об ИИ



В 2019-2024 годах исследование проводилось методом телефонного опроса жителей Москвы старше 18 лет, в том числе опрашивались респонденты с низкой цифровой вовлеченностью

В 2025 году исследование проводилось методом онлайн-опроса жителей Москвы в возрасте от 18 до 65 лет. Пользователи с высоким уровнем цифровой вовлеченности

## 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%

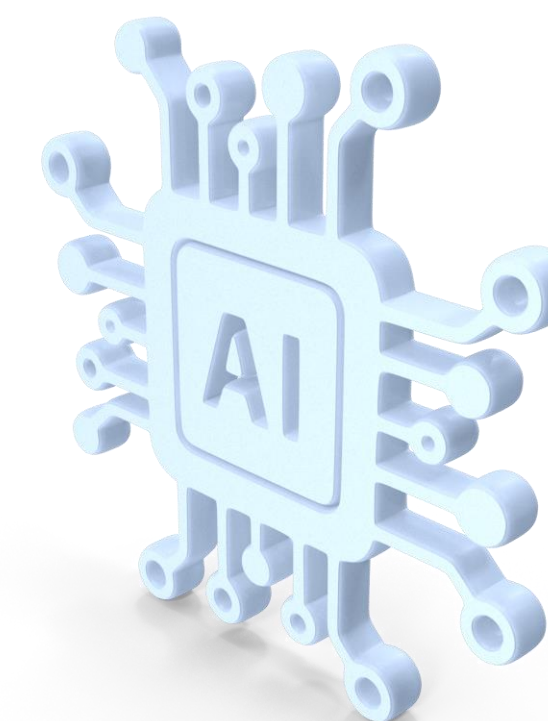
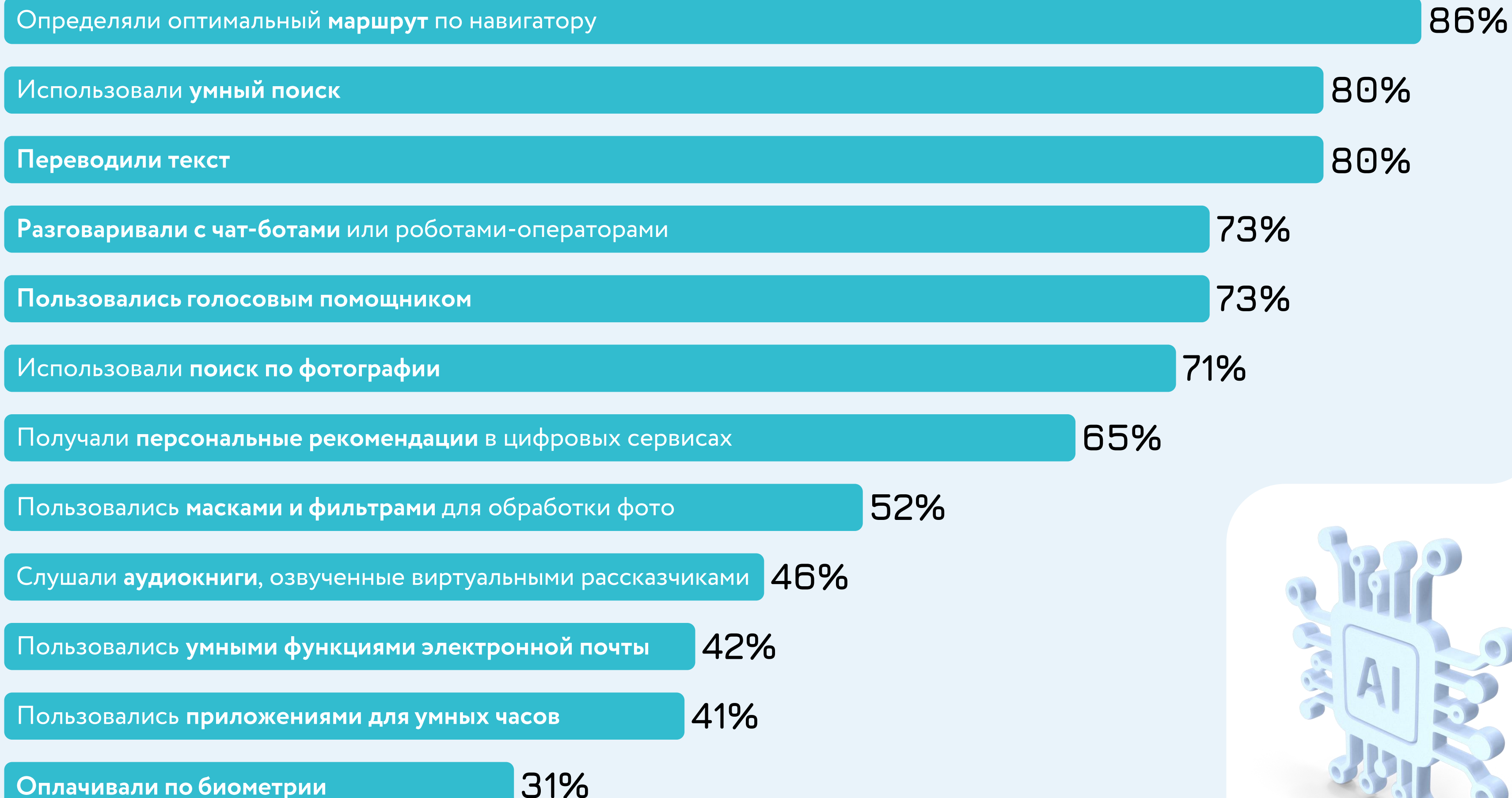
## 9 сервисов

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?







Москвичи, которые  
пользуются ИИ,  
не всегда могут  
это определить

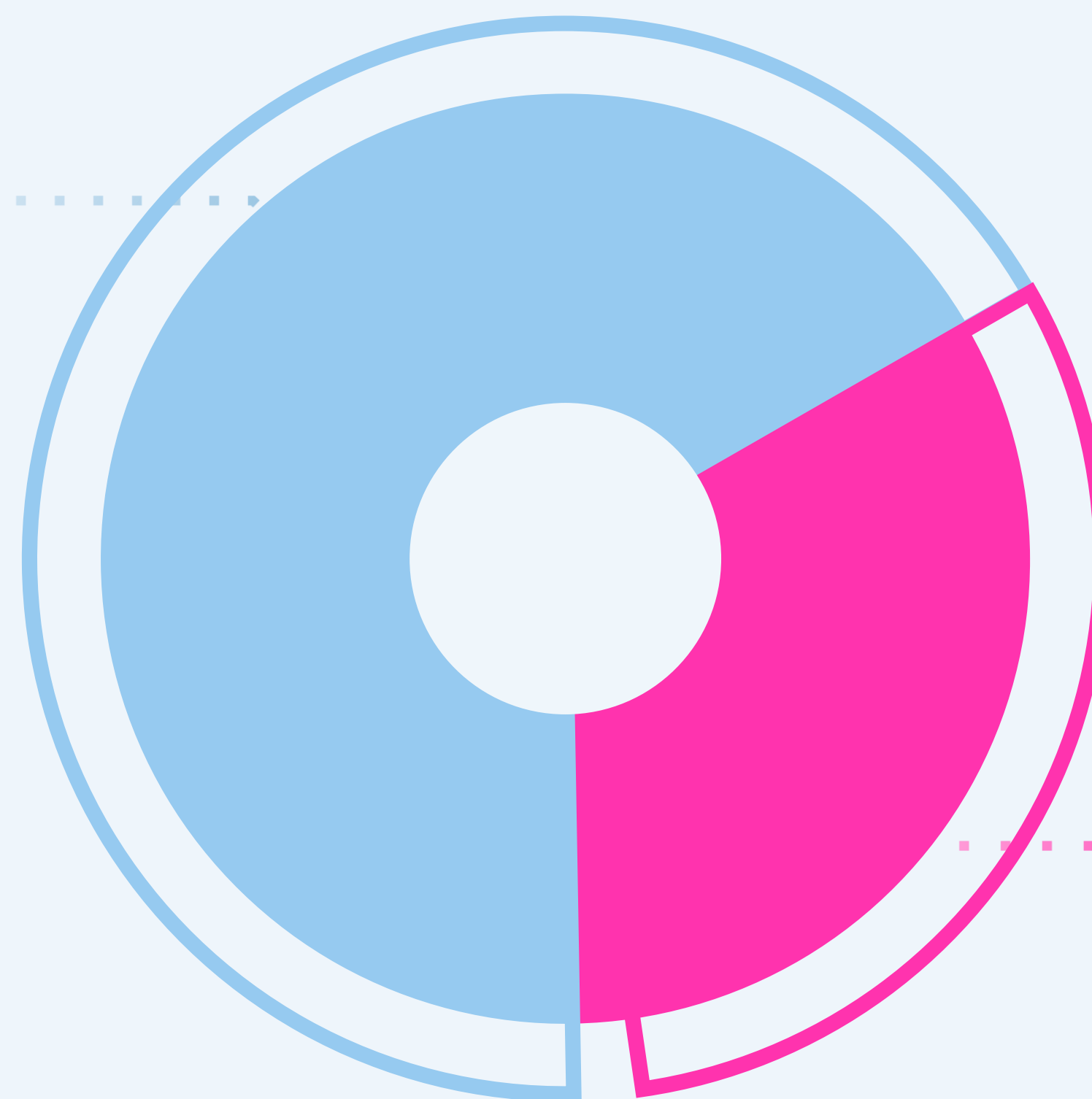
Треть москвичей считает,  
что НЕ пользовались сервисами  
с ИИ, при том что

**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



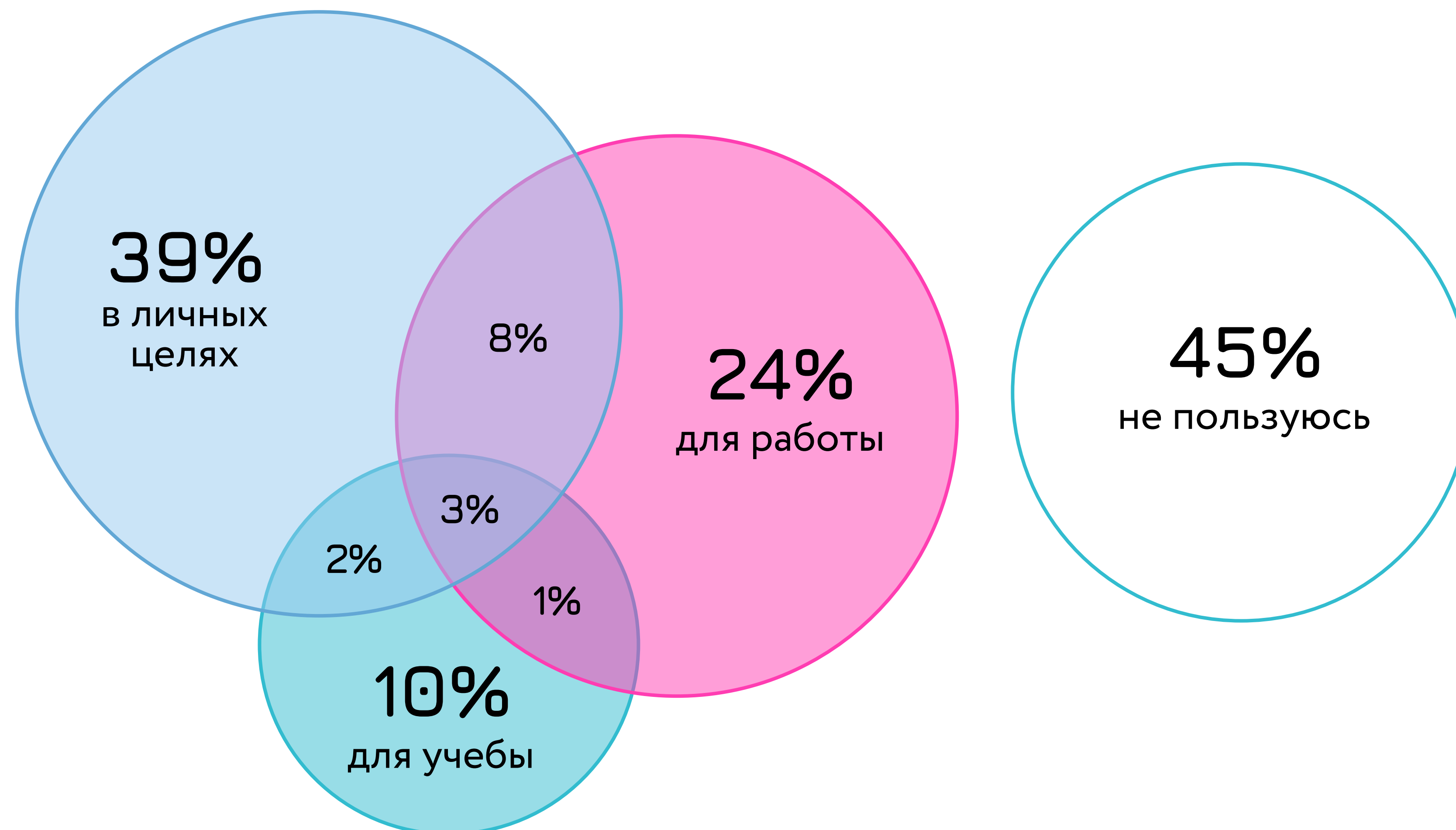


## 55%

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



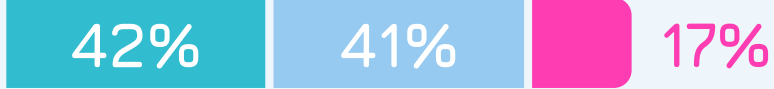
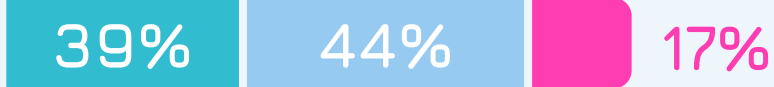
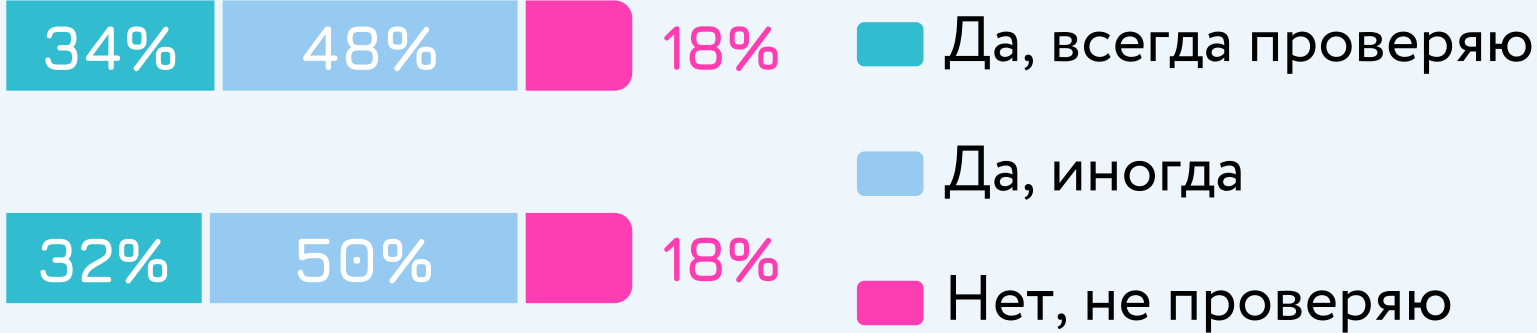
Решаю задачи и провожу расчеты



Генерирую программный код



## Проверяете ли Вы результаты работы генеративного ИИ?





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

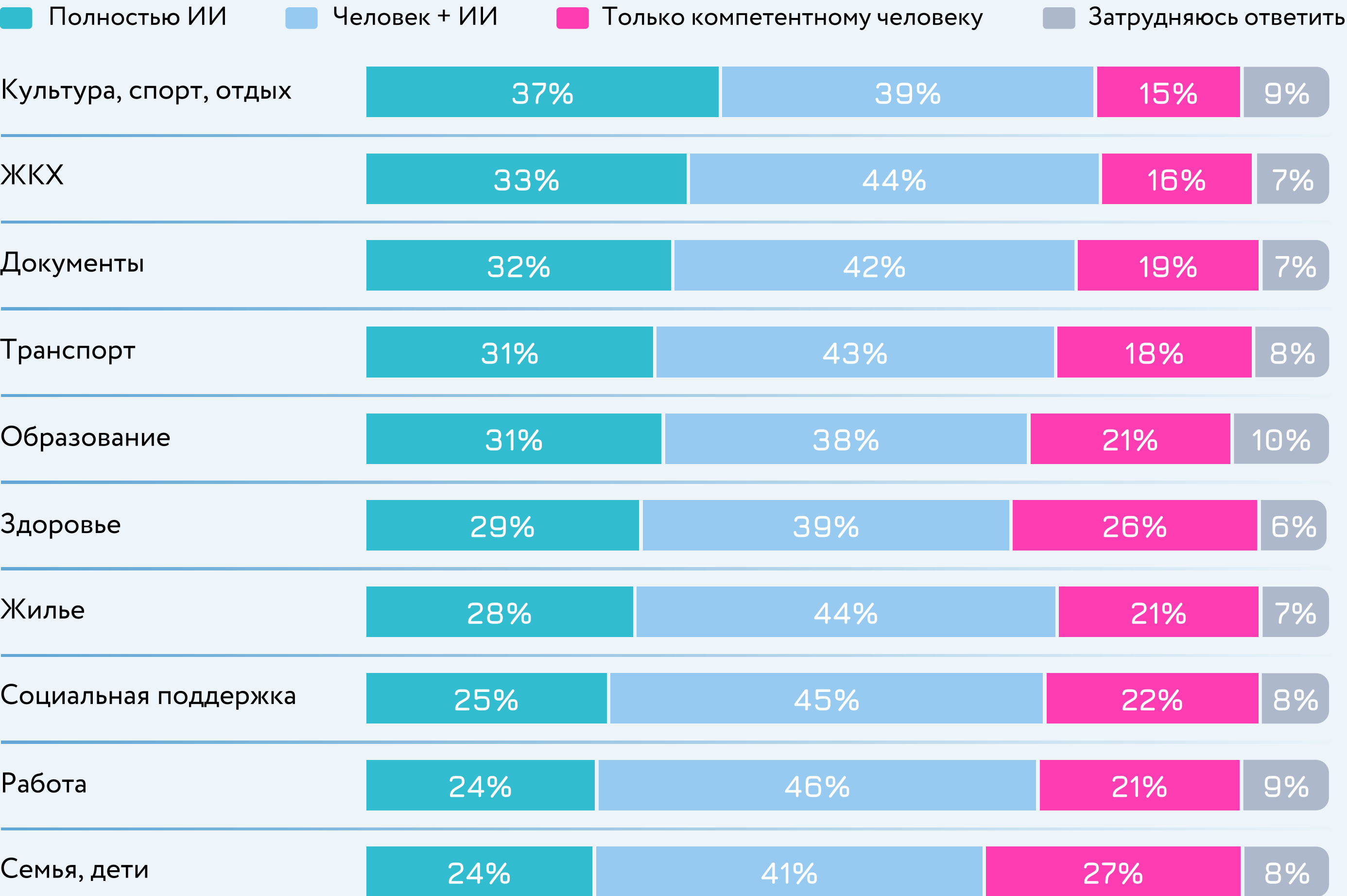
Москвичи охотнее поддерживают применение ИИ для городских услуг, если в процессе также участвует человек

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?







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%

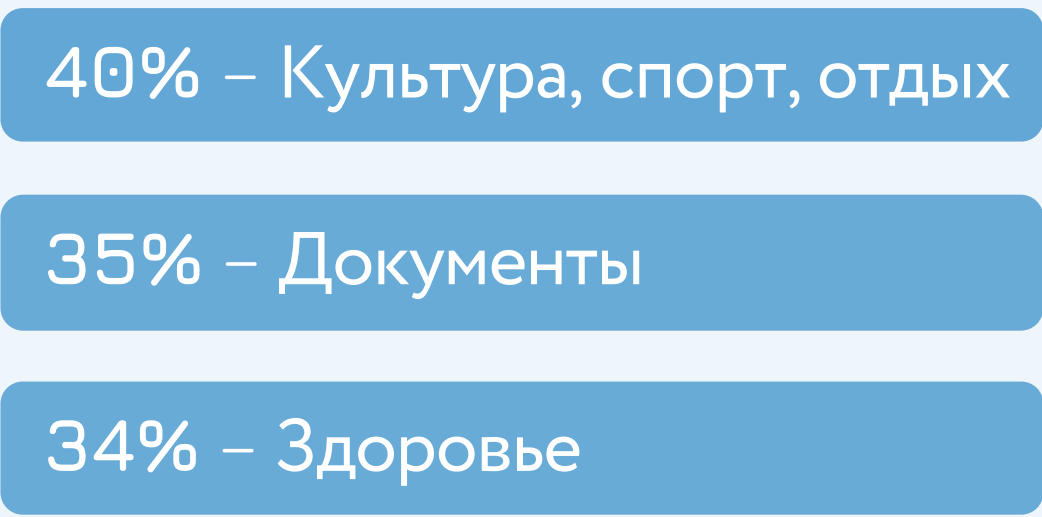
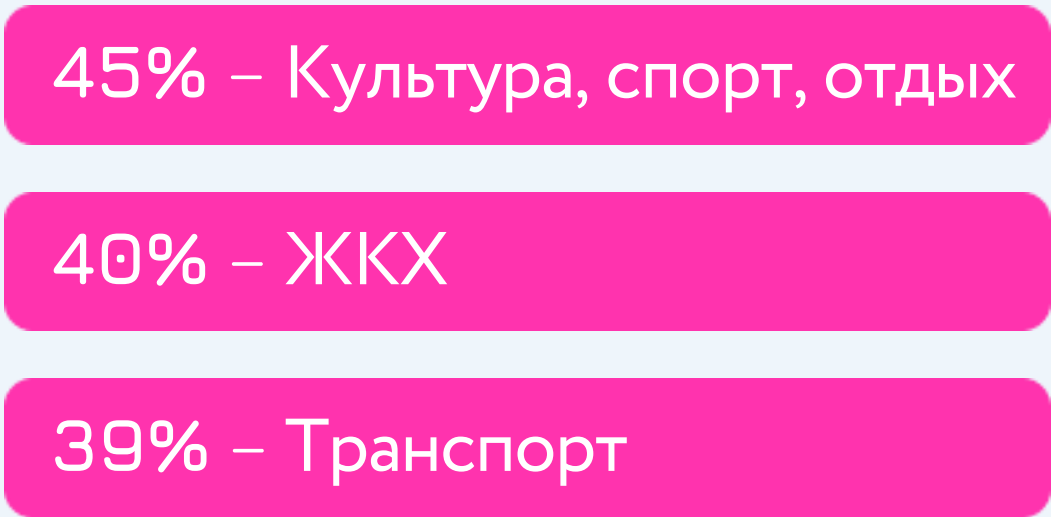
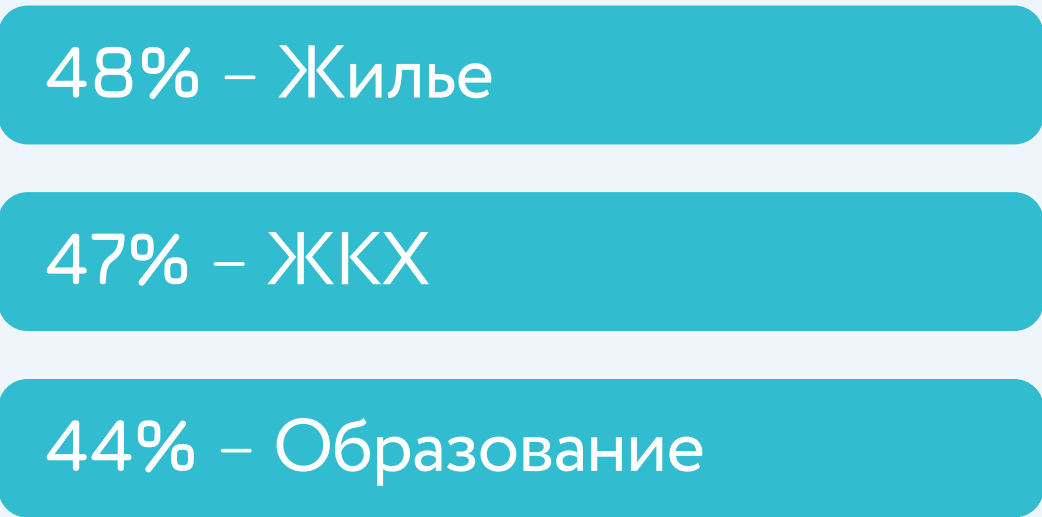
и в голосовом  
формате, и в формате  
чата (переписки)



45%

в формате чата  
(переписки)

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







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

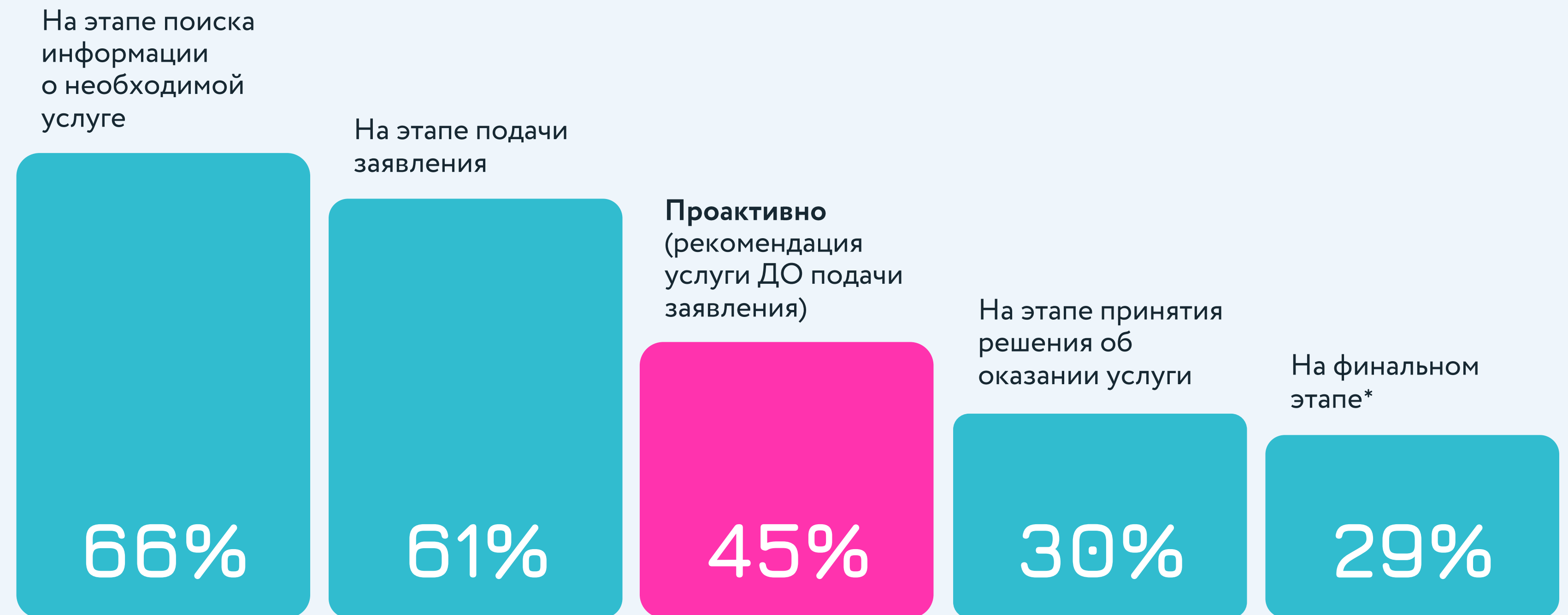
Меньше всего – на этапах принятия финального решения о выдаче или отказе в услуге и разъяснении решения

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



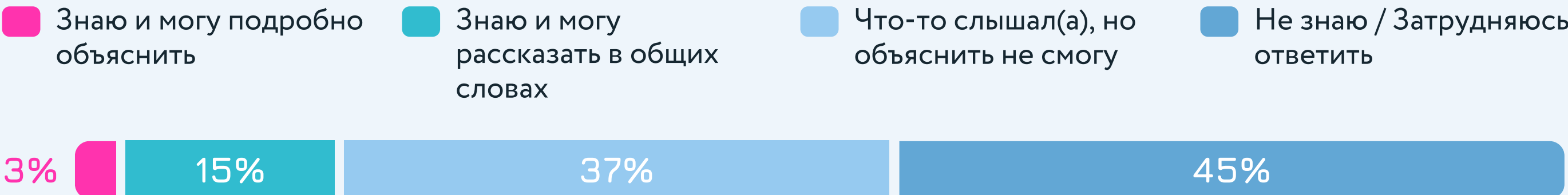
\* ИИ отправляет уведомление о решении по предоставлению услуги, отвечает на вопросы по решению



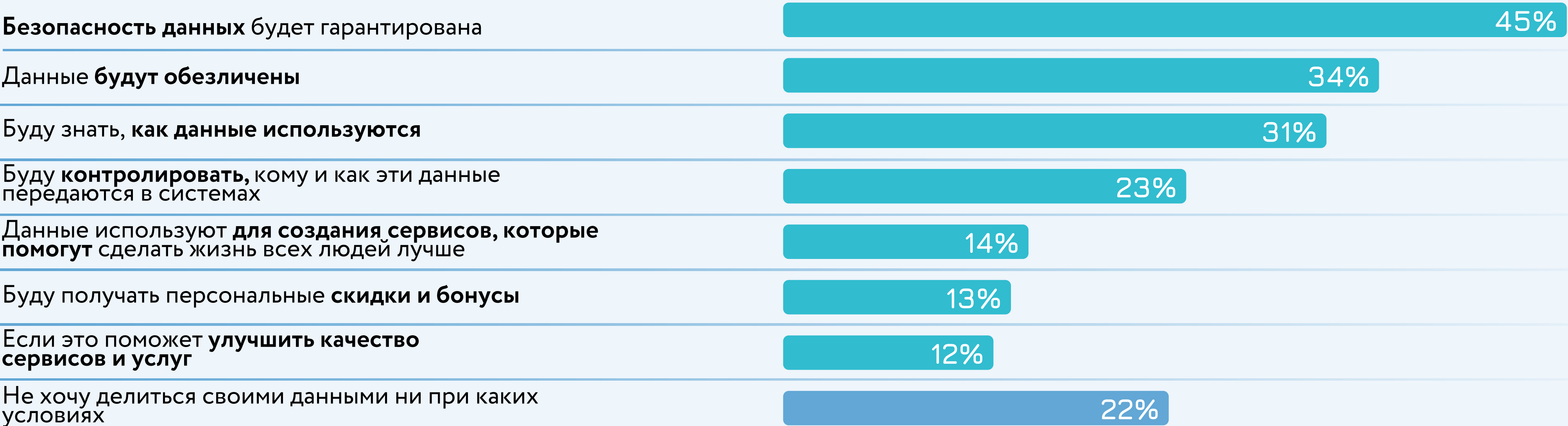
55%

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?





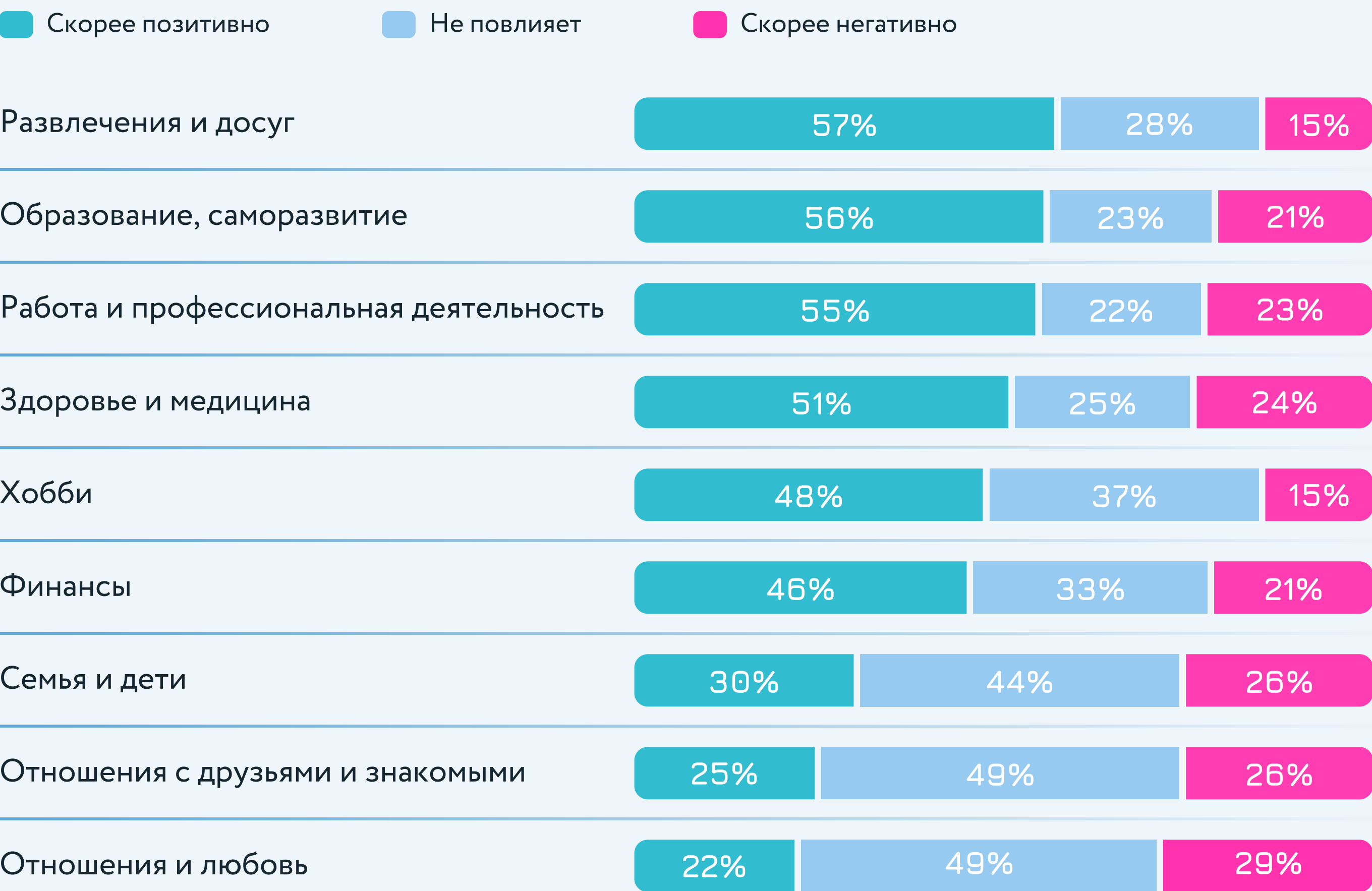
8 из 10

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, **положительное влияние ИИ  
окажет на сферы развлечений, образования, работы  
и медицины**  
В сферах семьи и детей, отношений с друзьями  
и романтических отношений **положительного влияния  
москвичи не ожидают**

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





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

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:

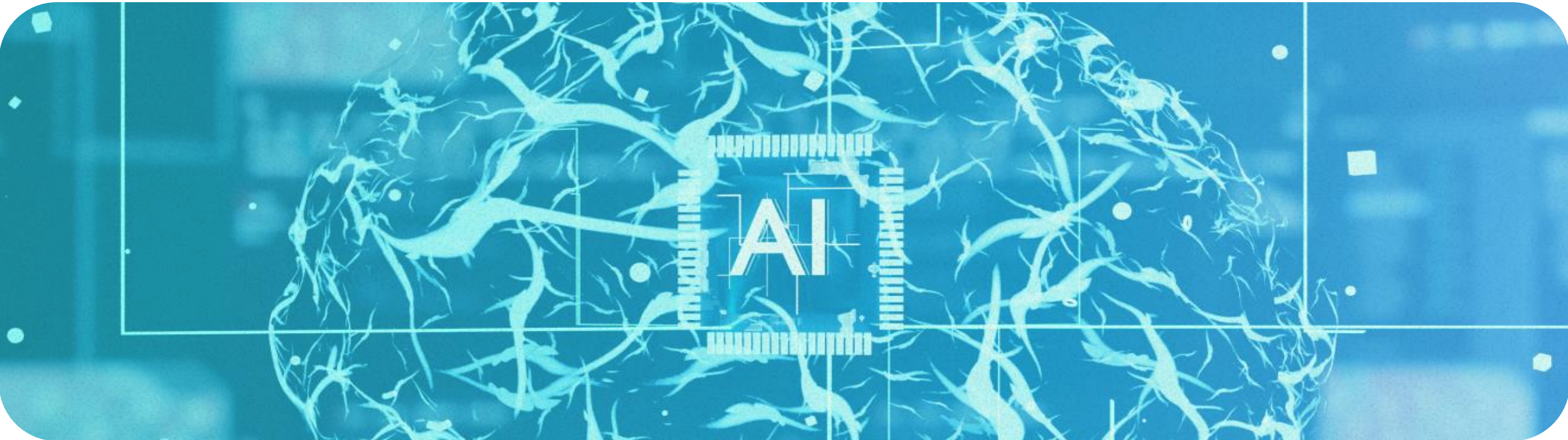
85% работают или работают и учатся

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](https://moscowanalytics.ru)

Май, 2025 год