Влияние ИИ на работу с информацией

Паттерны поискового поведения в сети

С появлением ИИ все больше становится заметным их влияние на поведение пользователя в интернете. Исследование позволило выявить четкие паттерны пользовательского поведения, влияющие на cjm.

1. Окно поисковой системы в подавляющем числе случаев продолжает оставаться стартовым для поиска информации

2. ИИ поиск в привычном браузере превалирует над любыми иными сценариями использования нейросетей

3. На бытовом уровне основной ожидаемый функционал ИИ – это поиск информации и упрощение сложных тем. С этим функционалом наилучшим образом справляется Алиса AI (являясь самой популярной нейросетью среди российских пользователей и демонстрируя самый низкий барьер входа)

Поиск – стартовая точка решения задачи

Окно поисковой системы продолжает оставаться лидером в решении насущных задач и стартовой точкой при работе с информацией – 74% респондентов начинают решение своих задач со страницы поисковой системы.

При этом, чуть меньше половины из них уже меняют свое пользовательское поведение в пользу использования ИИ-ответа на странице поисковой системы.

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Продолжая говорить об этой ЗАДАЧЕ: какой способ Вы использовали самым первым для поиска нужной информации или решения своего вопроса?

Изменения в использовании поисковиков

За последний год поиск уже заметно изменился: **34%** стали чаще читать готовый ответ ИИ (на примере Яндекс с Алисой AI, Google), **27%** — задавать дополнительные вопросы, **18%** — сразу открывать ИИ-чат для сложных задач. Только **26%** не замечают изменений в своем поведении.

«Мне нравится, что можно сразу выбрать: либо читать статьи, либо переключиться на краткий ответ нейросети».

«Теперь чаще читаешь готовую выжимку, чем переходишь по ссылкам».

«Если ответа нейросети недостаточно, не продолжаю диалог с ней, а просто иду искать дальше, как делал раньше».

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Как за последний год изменилось то, как Вы пользуетесь Яндексом, Google и другими поисковиками?

Задачи для ИИ

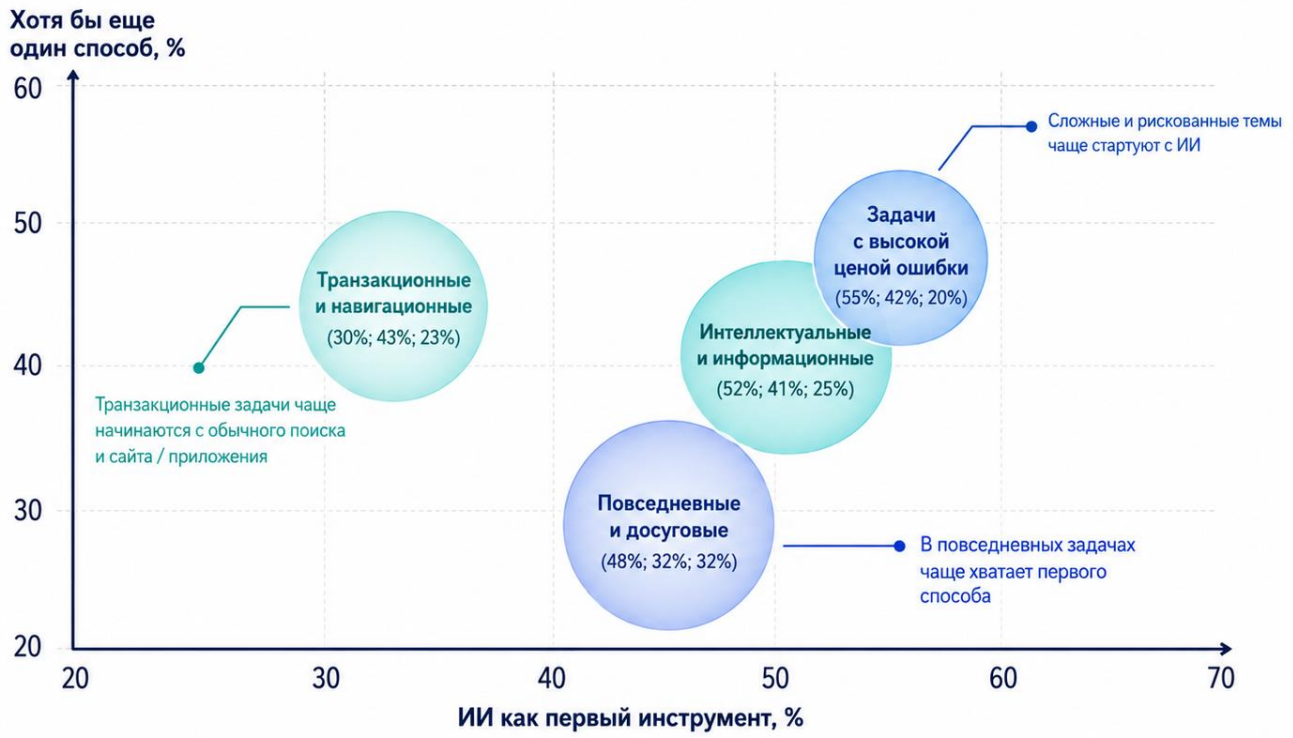
Основная задача для ИИ — поиск и сбор информации, который называют **48%** пользователей.
Далее следуют объяснение сложной темы **(29%)**, генерация идей **(27%)** и сравнение вариантов **(19%)**.
Помощь в формулировании задачи, проверка результата и подготовка черновика востребованы у **12-14%**.

«Можно было читать инструкции, методички. Но именно понять, как все происходит на практике, оказалось проще через диалог с нейросетью».

«Информация, по сути, одна и та же. Просто нейросеть уже структурирует ее и экономит время».

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: С какими задачами Вы чаще всего обращаетесь к Искусственному интеллекту (ИИ)? Отметьте до 3 вариантов.

Разные задачи — разные маршруты поиска



** В скобках указаны: доля использующих ИИ как первый инструмент; доля использовавших хотя бы один дополнительный способ; доля соответствующего типа задачи в выборке.*

Выбор стартового инструмента зависит от типа задачи: ИИ значимо чаще становится первым способом в задачах с высокой ценой ошибки **(55%)** и интеллектуально-информационных задачах **(52%).**

Чуть меньше его задействуют в транзакционных и навигационных сценариях **(30%).**

Транзакционные задачи чаще начинают с обычного поиска **(49%)** или сайта и приложения **(18%),** а в повседневных задачах значимо чаще хватает первого способа **(53%).** Дополнительный инструмент требуется реже **(32% vs 39% в среднем).**

N = «ВСЕ РЕСПОНДЕНТЫ»; N=1000; Q: Вспомните ОДНУ недавнюю задачу, для которой Вы искали информацию или решали вопрос с помощью интернета. К какой теме она относилась? / Продолжая говорить об этой ЗАДАЧЕ: какой способ Вы использовали самым первым для поиска нужной информации или решения своего вопроса? / Использовали ли Вы другие способы, чтобы продолжить решение этой же ЗАДАЧИ?

Наиболее подходящие сервисы для ИИ-функций

Наиболее естественной средой для ИИ-функций остается поисковая система (47%), далее следуют карты (28%), браузер (23%) и интернет-магазины (21%).

Образовательные платформы называют 19%, смартфон и рабочие программы — по 16%.

ИИ ожидается прежде всего внутри уже используемых массовых сервисов.

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: В каких сервисах ИИ-функции были бы наиболее полезны? Отметьте до 3 вариантов.

Наиболее удобный формат взаимодействия с ИИ и поисковиком

Наиболее удобным форматом работы с поиском для пользователя является автоматическое предоставление как результатов ИИ-поиска, так и привычного массива ссылок. Пользователь всегда рассматривает качество ответа ИИ-помощника в поиске, и углубляется в изучение темы / фактчекинг по мере необходимости. Таким образом, существующий сегодня формат выдачи поисковиков (Яндекс, Google) формирует лидирующий паттерн, который удобен и понятен пользователям.

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Какой способ взаимодействия с обычным поиском и ИИ был бы для Вас удобнее??

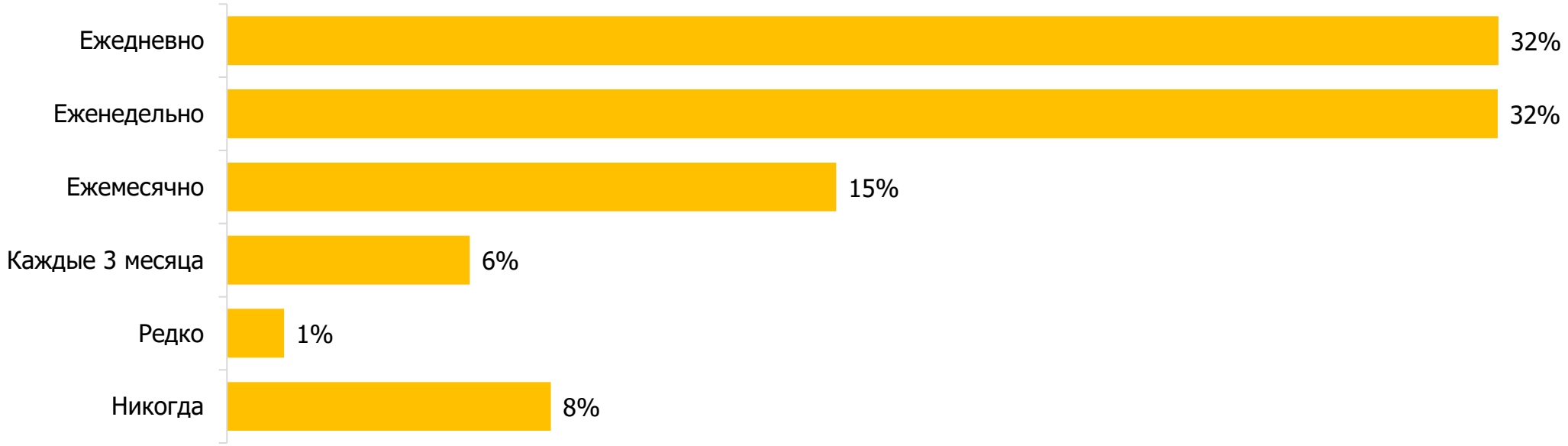
Доверие и безопасность данных

Уровень тревожности относительно безопасности предоставляемых данных достаточно высок. Только треть респондентов готова делиться какими-либо данными с ИИ. Готовность к персонализации носит выборочный характер: около **30%** готовы предоставить историю диалогов **(30%),** выбранные документы **(30%)** или историю запросов **(28%).** Местоположение готовы передать **24%**, покупки и предпочтения — **23%.** При этом **21%** не готовы передавать никакие данные.

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Какие данные Вы готовы разрешить сервису использовать для более точного ответа? Можно выбрать несколько вариантов.

Частота использования искусственного интеллекта (ИИ)

Треть аудитории уже использует ИИ на ежедневной основе. Несомненно, частотность использования ИИ еще далека от уровня проникновения интернета. Однако, еще треть аудитории уже демонстрирует тенденцию к наращиванию частотности: переход в когорту постоянно использующих ИИ высоко вероятен для группы пользователей, обращающихся к нейросетям на еженедельной основе.



N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Как часто за последние 3 месяца Вы пользовались Искусственным интеллектом (ИИ): задавали вопросы отдельному ИИ-чату, читали ответ ИИ в поиске или использовали ИИ-функции в приложениях?

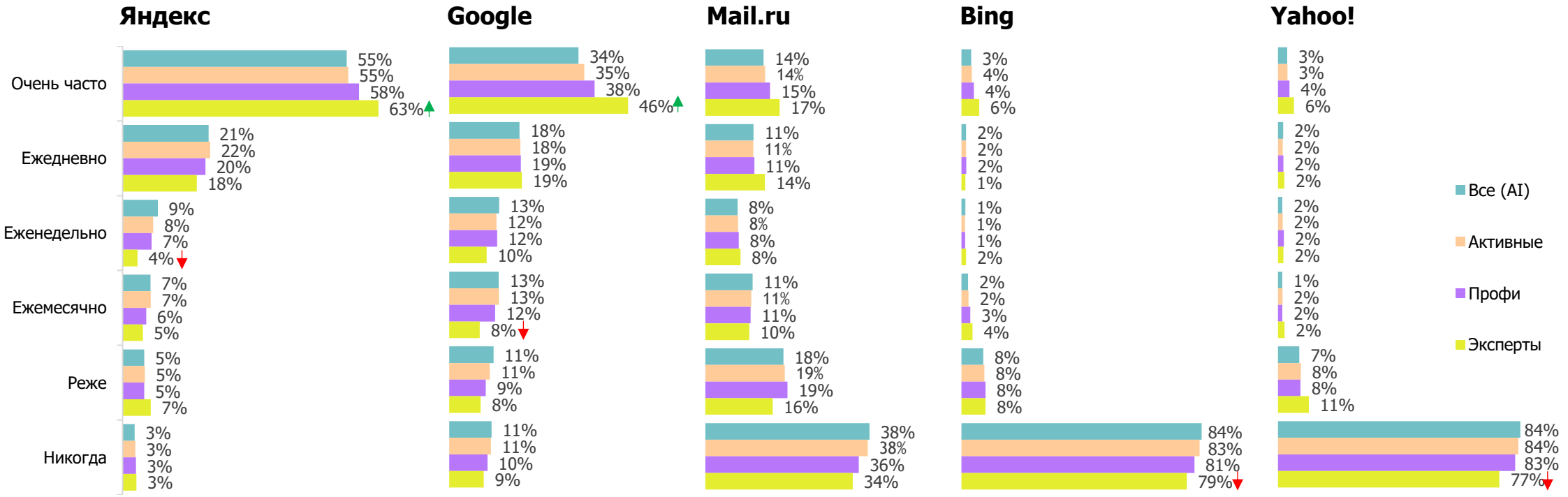
Поколенческий разрыв: от поисковой строки к диалогу

Поисковое поведение меняется с разной скоростью.
Среди 18-24-летних уже формируется диалоговая модель: они значимо чаще читают готовые ответы ИИ в поиске (на примере Яндекс с Алисой AI, Google) **(53% vs 34% в Тотале)**, задают дополнительные вопросы **(39% vs 27%)** и сразу открывают отдельный ИИ-чат для сложной задачи **(37% vs 18%)**.
Аудитория 55-65 лет значимо чаще начинает решение с обычного поиска **(51% vs 44%)** и сохраняет прежнюю модель поведения **(36% vs 26%; среди 18-24-летних - 9%)**.

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Как за последний год изменилось то, как Вы пользуетесь Яндексом, Google и другими поисковиками?

Частота использования поисковиков. Выбор лидера

ИИ-продвинутые пользователи не отказываются от традиционных поисковиков. Среди Экспертов значимо выше частое использование Яндекса с Алисой AI (63% vs 55% среди всей ИИ-аудитории) и Google (46% vs 34%). Рост ИИ-навыков сопровождается расширением и интенсификацией поискового поведения.



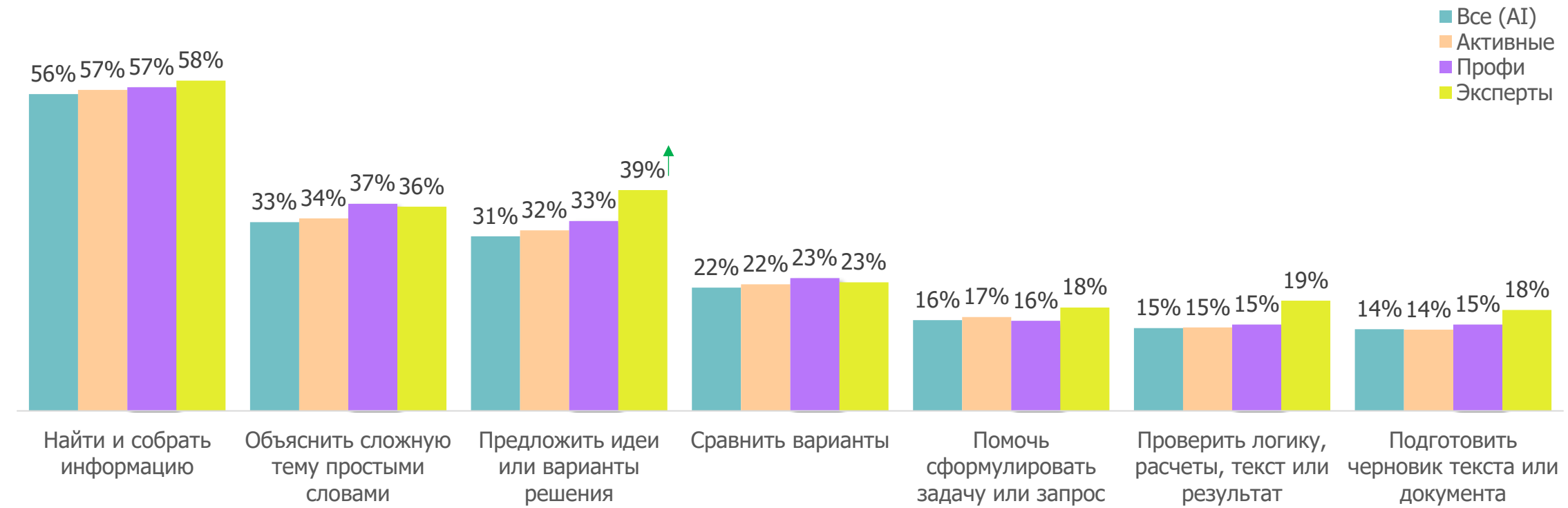
Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N = «ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИИ»;N=860;796;639;305;Q: Какими поисковиками Вы пользуетесь и как часто?

Задачи для ИИ: сравнение в опыте использования

Поиск и сбор информации одинаково важен для всех групп **(56-58%)**, однако Эксперты значимо чаще используют ИИ для генерации идей **(39% vs 31% среди всей ИИ-аудитории)**.

С ростом опыта использования ИИ постепенно переходит от справочной функции к роли партнера по решению задачи.

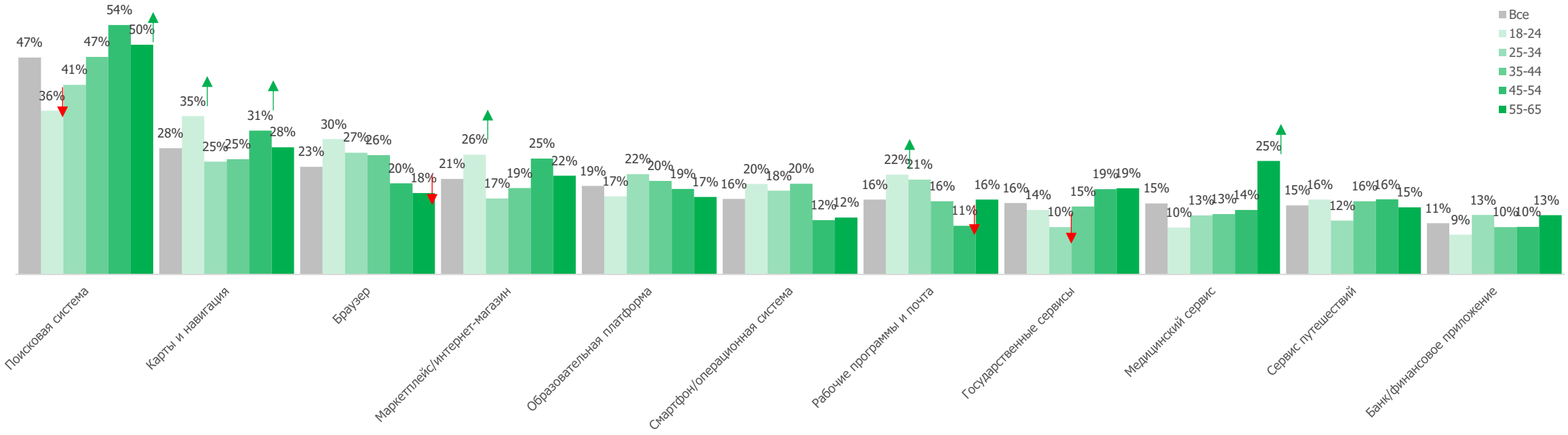


Статистически значимо выше/ниже, чем Все (AI), при CI=.90

N = «ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИИ»;N=860;796;639;305;Q: С какими задачами Вы чаще всего обращаетесь к Искусственному интеллекту (ИИ)? Отметьте до 3 вариантов.

Наиболее подходящие сервисы для ИИ-функций. Сравнение в разрезе возраста

Молодежь 18-24 лет значимо чаще видит пользу ИИ в картах и навигации **(35% vs 28% в Тотале)**, браузере **(30% vs 23%)** и рабочих программах и почте **(22% vs 16%)**, но значимо реже - в поисковой системе **(36% vs 47%)** и государственных сервисах **(10% vs 16%)**. Аудитория 45-54 лет значимо чаще выбирает поисковые системы **(54% vs 47%)**, а пользователи 55-65 лет - медицинские сервисы **(25% vs 15%)**.



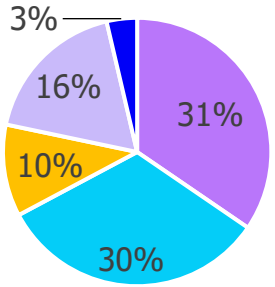
Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: В каких сервисах ИИ-функции были бы наиболее полезны? Отметьте до 3 вариантов.

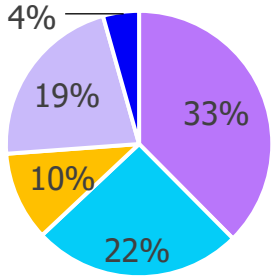
Выбор инструмента для решения задач

Инструменты имеют различную специализацию. Обычный поиск лидирует при выборе товара или услуги **(33%)** и планировании сложного маршрута или досуга **(30%),** а при поиске точного факта практически сопоставим с ответом ИИ в поиске (31% и 30%). Ответ ИИ в поиске чаще выбирают для анализа документов **(27%)** и разбора сложной темы **(26%),** тогда как отдельный ИИ-чат несколько чаще предпочитают для творческих задач **(23%).**

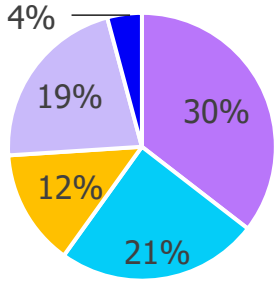
Узнать точный и однозначный факт

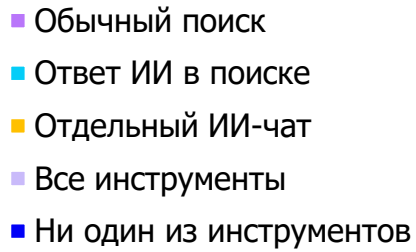


Выбрать товар перед покупкой или коммерческую услугу

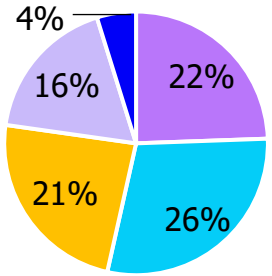


Спланировать сложный маршрут или досуг

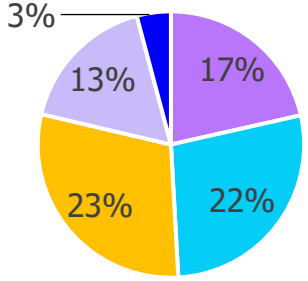




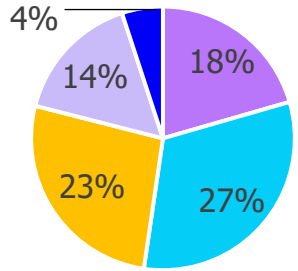
Разобраться в сложной теме



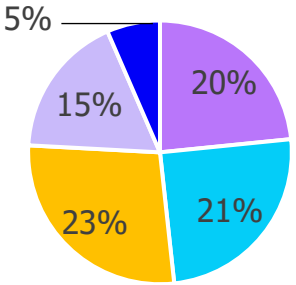
Решить техническую задачу или написать код



Сделать выжимку или анализ документов



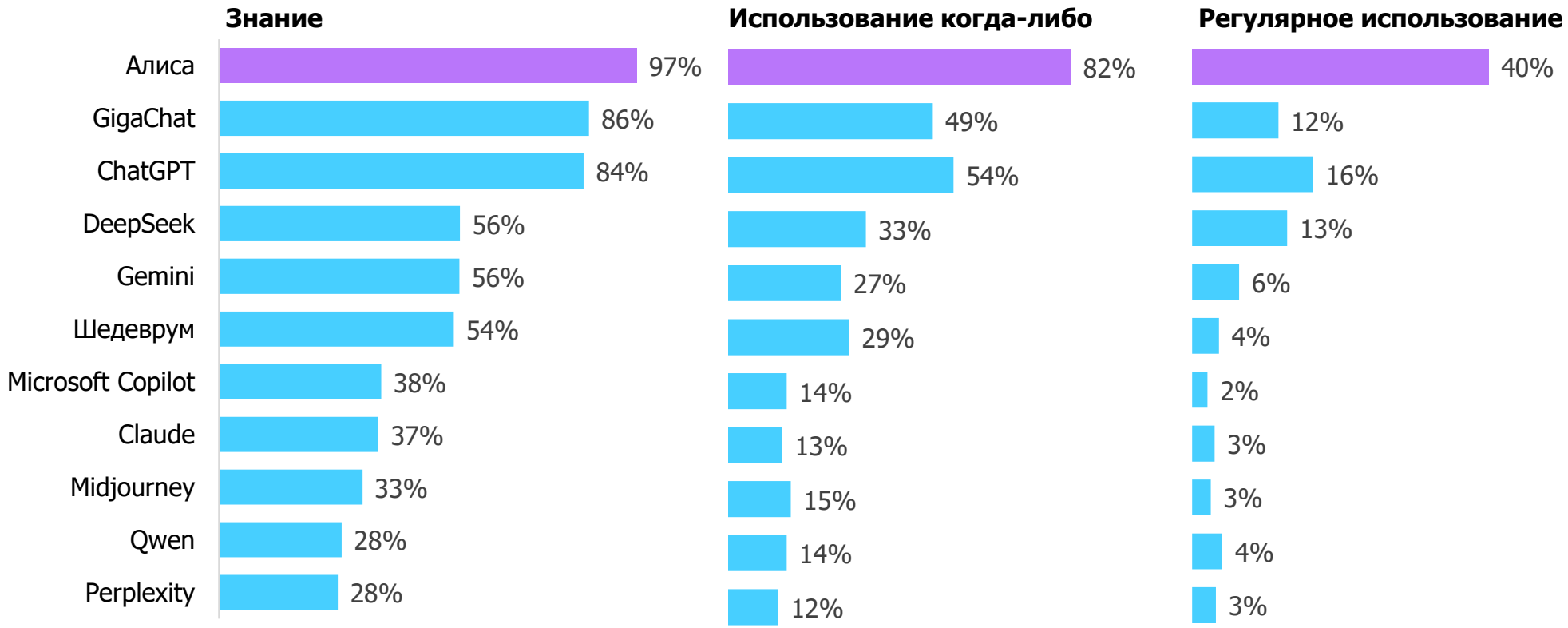
Креативные и творческие задачи



N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Как Вы считаете, какой из инструментов лучше всего справляется со следующей задачей?

Знание и использование ИИ сервисов

Алиса лидирует на всех уровнях воронки: знание достигает **97%**, опыт использования — **82%**, регулярное использование — **40%**. ChatGPT опережает ГигаЧат по использованию когда-либо **(54% vs 49%**) и регулярному использованию **(16% vs 12%)**, несмотря на сопоставимый уровень знания **(84% и 86%)**.

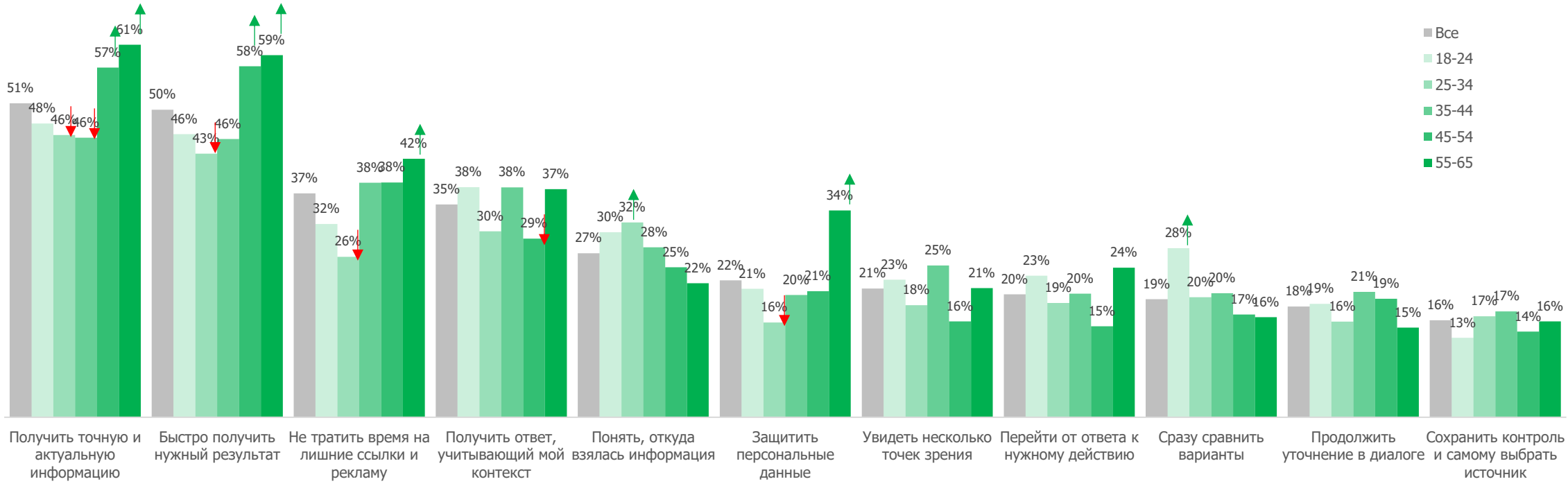


N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Что из перечисленного Вам знакомо?

Важные аспекты при поиске информации в интернете

Значимость точности и скорости последовательно возрастает с возрастом: среди 55-65-летних показатели значимо выше Тотала и составляют **61%** против **51%** и **59%** против **50%**.

Молодежь 18-24 лет значимо чаще ожидает быстрого сравнения вариантов **(28% vs 19%)**, а старшая аудитория 55-65 лет значимо выше оценивает защиту персональных данных **(34% vs 22%)**.

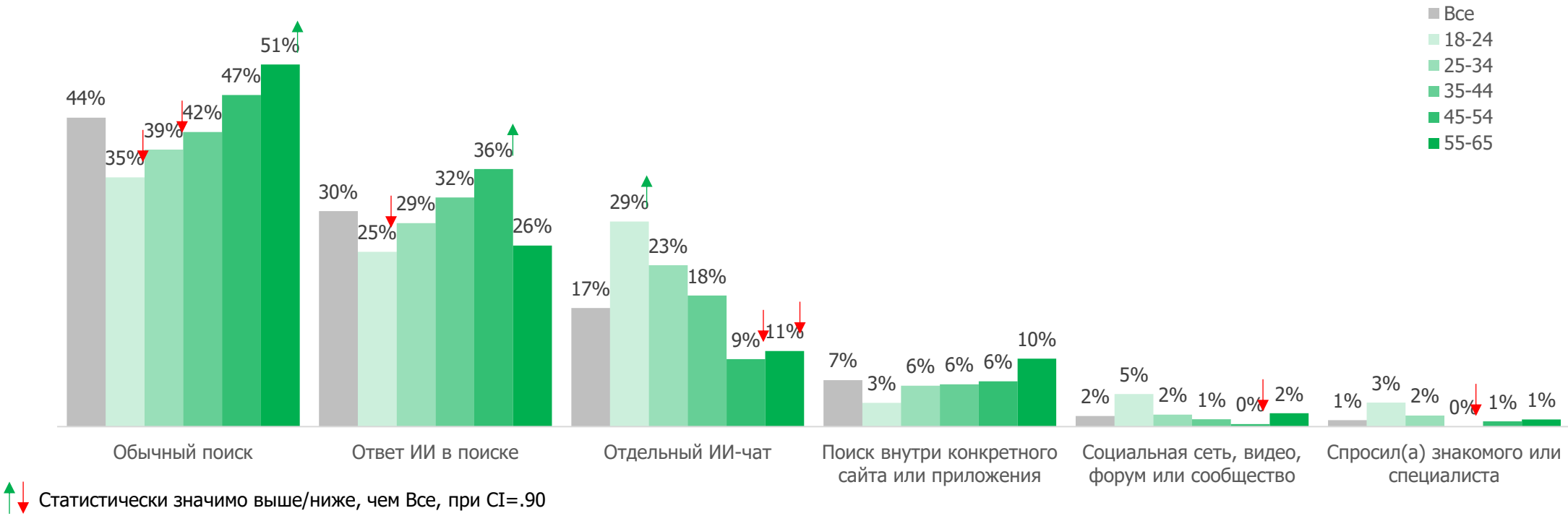


Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Что для Вас особенно важно, когда Вы ищете информацию или решаете задачу с помощью интернета? Отметьте до 5 вариантов.

Приоритетный способ решения задач

С возрастом значимо усиливается роль обычного поиска: его первым выбирают **51%** пользователей 55-65 лет против **44%** в Тотале, тогда как среди 18-24-летних показатель значимо ниже **(35% vs 44%)**. Помимо обычного поиска молодая аудитория значимо чаще обращается к отдельному ИИ-чату **(29% vs 17%)**. Среди 45-54-летних значимо выше выбор готового ответа ИИ в поиске **(36% vs 30%)**.



Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

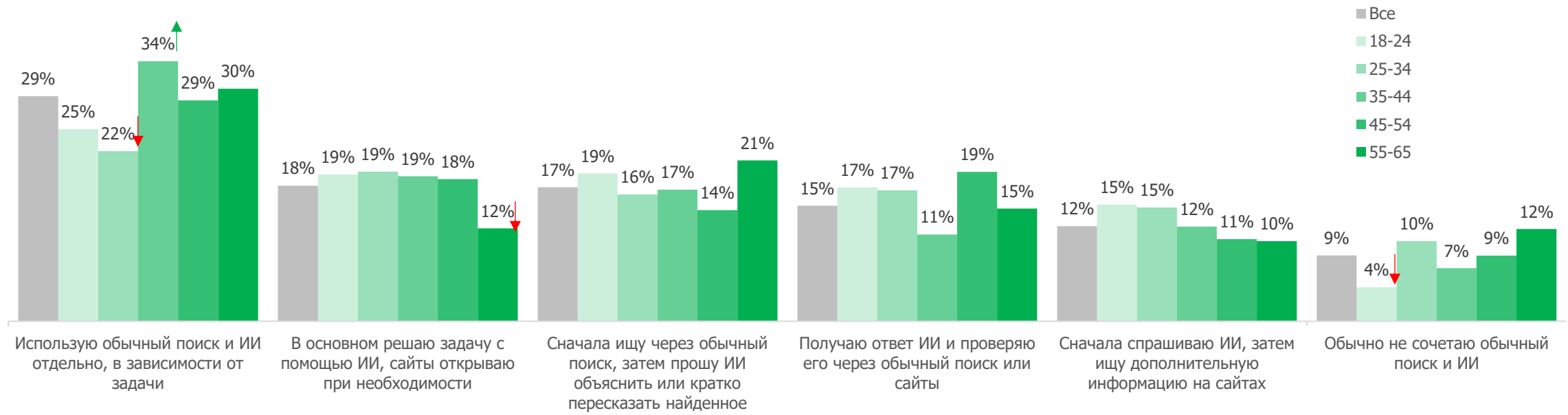
N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Продолжая говорить об этой ЗАДАЧЕ: какой способ Вы использовали самым первым для поиска нужной информации или решения своего вопроса?

Сочетание обычного поиска и ИИ

Аудитория 35-44 лет значимо чаще разводит обычный поиск и ИИ по разным типам задач **(34% vs 29% в Тотале)**, тогда как среди 25-34-летних эта стратегия значимо менее распространена **(22% vs 29%)**.

Пользователи 55-65 лет чаще начинают с поиска и затем просят ИИ объяснить найденное **(21% vs 17%)**, а в основном решают задачу с помощью ИИ значимо реже **(12% vs 18%)**.

Среди 18-24-летних значимо ниже доля вообще не сочетающих инструменты **(4% vs 9%)**.



Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Какой вариант лучше всего описывает то, как Вы обычно сочетаете обычный поиск и ИИ?

ИИ выдача задает рамку дальнейшего более глубокого поиска

- Для многих респондентов ИИ выдача становится первичной рамкой интерпретации задачи или проблемы, помогает сформулировать гипотезу, которая далее уже уточняется через более глубокий поиск по источникам в обычной традиционной выдаче.

«Нейросеть использовал не для того, чтобы создать что-то с нуля, а скорее чтобы посмотреть на свои идеи со стороны. Для меня это своего рода независимый взгляд».

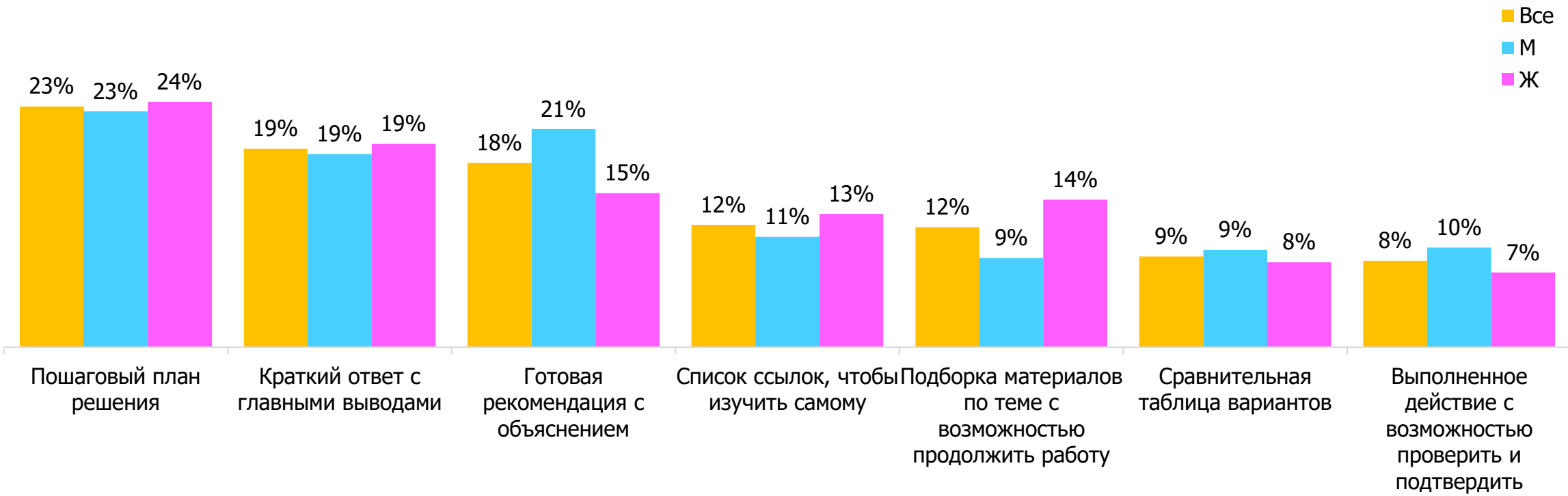
— Ефрем

«Даже если итоговый текст меня не устраивает, я уже понимаю, какие вопросы нужно дополнительно изучить».

— Ольга

Наиболее полезный формат ответа

Для сложной задачи наиболее востребованы пошаговый план (23%), краткий ответ с выводами (19%) и готовая рекомендация с объяснением (18%). Пользователям нужен структурированный результат, но единого универсального формата не сформировалось.



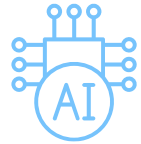
Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Если перед Вами стоит сложная задача, какой результат от обычного поиска или ИИ будет для Вас наиболее полезен?

Сложные пользовательские задачи подразумевают **множество различных вариантов** поисковой выдачи: в зависимости от потребности поисковая система предлагает ИИ-ответы, структурные варианты решения, подробные инструкции и готовые планы действий. Поисковая строка становится “личным помощником” пользователя именно потому, что **ни для человека, ни для системы не существует универсального ответа на любой запрос.**

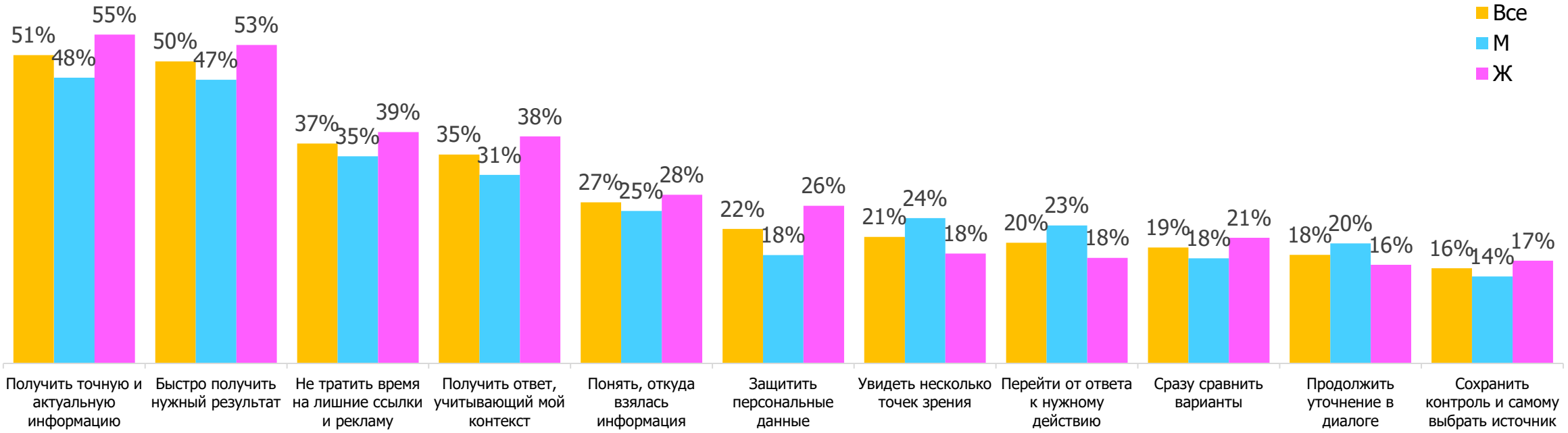
Знакомый интерфейс становится **элементом доверия** к качеству ИИ-выдачи.

До верификации результата поисковой выдачи на доверие пользователя влияют сразу **несколько факторов**: форма выдачи, краткость, ясность, встроенность в привычный интерфейс. Принятие AI-ответа происходит легче и быстрее в среде знакомого продукта, нежели в отдельном чате.



Важные аспекты при поиска информации в интернете

Основные требования к поиску — точность и актуальность информации (51%) и скорость результата (50%).
Женщины значимо чаще Тотала подчеркивают точность (55% vs 51%), скорость (53% vs 50%), учет контекста (38% vs 35%) и защиту данных (26% vs 22%).
Мужчины значимо чаще ценят возможность увидеть разные точки зрения (24% vs 21%) и перейти к действию (23% vs 20%).



Статистически значимо выше/ниже, чем Все, при CI=.90

N=1000;471;529;81;165;351;185;217; Q: Что для Вас особенно важно, когда Вы ищете информацию или решаете задачу с помощью интернета? Отметьте до 5 вариантов.

Роль ИИ в повседневной практике пользователей

Исследование позволяет выделить пять ключевых типов сценариев, которые пользователи демонстрируют как **приоритетные** при взаимодействии с ИИ:

1. Быстрый ответ
2. Проводник в теме
3. Исполнитель
4. Интеллектуальный оппонент
5. Личный собеседник

Быстрый ответ

- Это паттерн получения «достаточно хорошего» ответа без намерения углубляться. Пользователь спрашивает про погоду, расшифровку аббревиатуры, известного человека, маршрут, простую бытовую проблему и останавливается на ИИ-сводке прямо в поисковой выдаче. Здесь порог доверия низкий в связи с низкой стоимостью ошибки. Ключевая ценность состоит в том, чтобы снять необходимость открывать 5-7 ссылок и самому собирать краткую справку.

> *«Если речь идет о простом запросе, то это действительно экономит время».*
>
> *— Андрей*

Проводник в теме

- В этом сценарии задача ИИ – дать карту незнакомой области: объяснить базовые понятия, разложить вопрос, подсказать направления и найти релевантные материалы. Затем пользователь переходит к статьям, экспертам или специализированным источникам. Это ключевой сценарий для сложных, но не обязательно высокорисковых вопросов. ИИ сокращает входной барьер: помогает понять, что вообще искать, и не заменяет собой самостоятельное исследование.

«Когда появляется совершенно новая тема, я сначала открываю искусственный интеллект».

— Ольга

Исполнитель и автоматизатор

- Здесь ИИ получает четко ограниченный фрагмент работы: расшифровать интервью, обработать таблицу, отредактировать документ, перевести, написать код, сделать структуру презентации, сформировать письмо, сверстать список покупок. Результат имеет прикладную форму и должен быть использован дальше в реальном действии.

«Работа, которая раньше занимала четыре-пять часов вручную, теперь выполняется примерно за десять минут».

— Алексей

Интеллектуальный оппонент

- В этом сценарии у пользователя уже есть мысль, гипотеза, текст или решение. ИИ нужен как внешняя точка зрения: предложить альтернативы, выявить слабые места, занять противоположную позицию, улучшить структуру, покритиковать черновик или подсветить риски.

«Он может помочь структурировать мысли или посмотреть на нее с другой стороны».

— Ольга

Персональный собеседник

- Ценность ИИ в данном сценарии создается не единичным ответом, а накопленным контекстом, постоянной доступностью, ощущением принятия и возможностью обсуждать личные темы без социального долга. ИИ становится регулярным участником эмоциональной саморегуляции. Он может параллельно помогать с резюме, детьми, едой и организацией быта, но объединяет эти действия именно персональный контекст: система «знает меня».

«Сейчас это уже как человек, который очень хорошо меня знает».

— Лейла