

# Новая реальность 2.0: реакция потребителя

Июль 2025

# Потребитель летом 2025 года: основные наблюдения

1

## Весенняя волна оптимизма продолжается

Несмотря на неоправдавшиеся весенние внешнеполитические ожидания и постепенное замедление роста экономики, оптимистичный настрой россиян сохранился.

Единственное, где отмечается снижение – это ожидания по росту уровня жизни в ближайшие месяцы (30% в июле vs. 37% в марте)

2

## Экономия как проявление рационального отношения к тратам

Несмотря на рост благосостояния в последние годы (финансовая удовлетворенность и объем сбережений – на максимумах), потребительское поведение постепенно смещается в сторону режима экономии. Более заметный рост экономии наблюдается в детских товарах, лекарствах и БТиЭ

3

## Проникновение ИИ гораздо выше, чем осознают сами респонденты

28% заявляют, что уже используют сервисы на базе ИИ. Однако с учетом того, что ИИ встроен и в классические голосовые помощники, получается, что с той или иной частотой с ИИ взаимодействуют 78%, а хотя бы пробовали – 85%. Только Алису (уже с генеративным ИИ) используют 66%. Ср. кол-во сервисов – 2.8.

4

## Конвергенция голосовых помощников (ГП) и ИИ-чат-ботов

Для 30% процесс слияния технологий уже очевиден. В среднем ГП все еще кажутся проще ИИ-чат-ботов. Несмотря на заметные пересечения в применении, голосовые помощники охватывают более широкий спектр тем для всех, а ИИ-чат-боты имеют более выраженную специализацию для узких ЦА

5

## Искусственный Интеллект как шопинг-ассистент

Обычный поиск в интернете и чтение отзывов остаются главными способами детально разобраться в новых товарах и брендах. Однако голосовые помощники и чат-боты на базе ИИ выполняют роль шопинг-ассистента (поиск, сравнение) для 56%, а при высокой финансовой удовлетворенности – для 69%

6

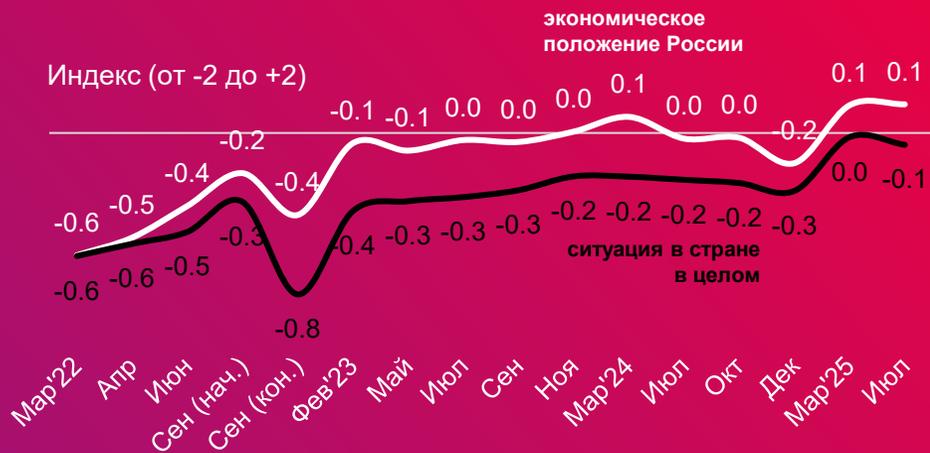
## Техноскептицизм больше декларация, чем реальность

Отказываются от ИИ 35%. Главный барьер – этический (замена людей роботами). Однако среди скептиков проникновение ИИ-сервисов составляет 54% (используют хотя бы иногда). Кроме того, они принимают во внимание ответы ИИ в поисковой выдаче Яндекса и Google (82% vs. 96% среди технооптимистов)

# Настройки, сбережения и ЭКОНОМИЯ

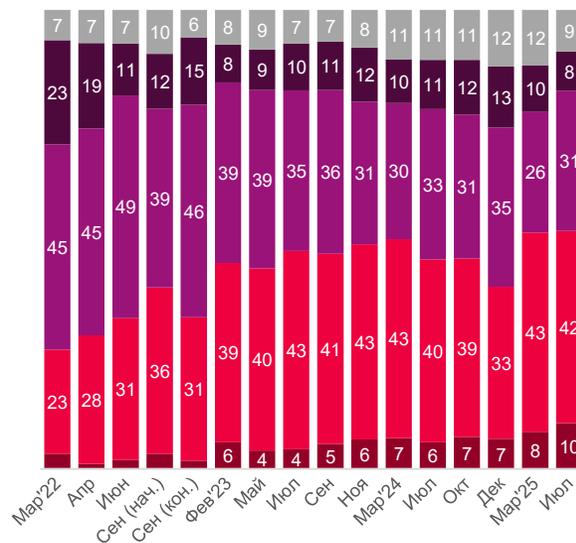


# Позитивные оценки резко возросли весной 2025. К лету показатели остались на том же уровне

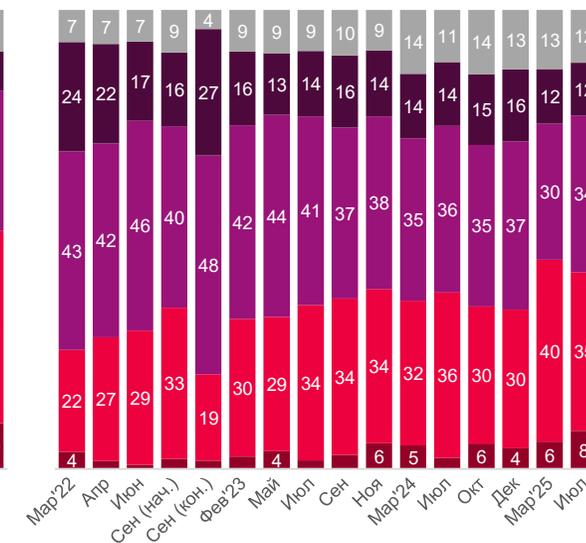


## КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ...

...ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ РОССИИ



...СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ В ЦЕЛОМ



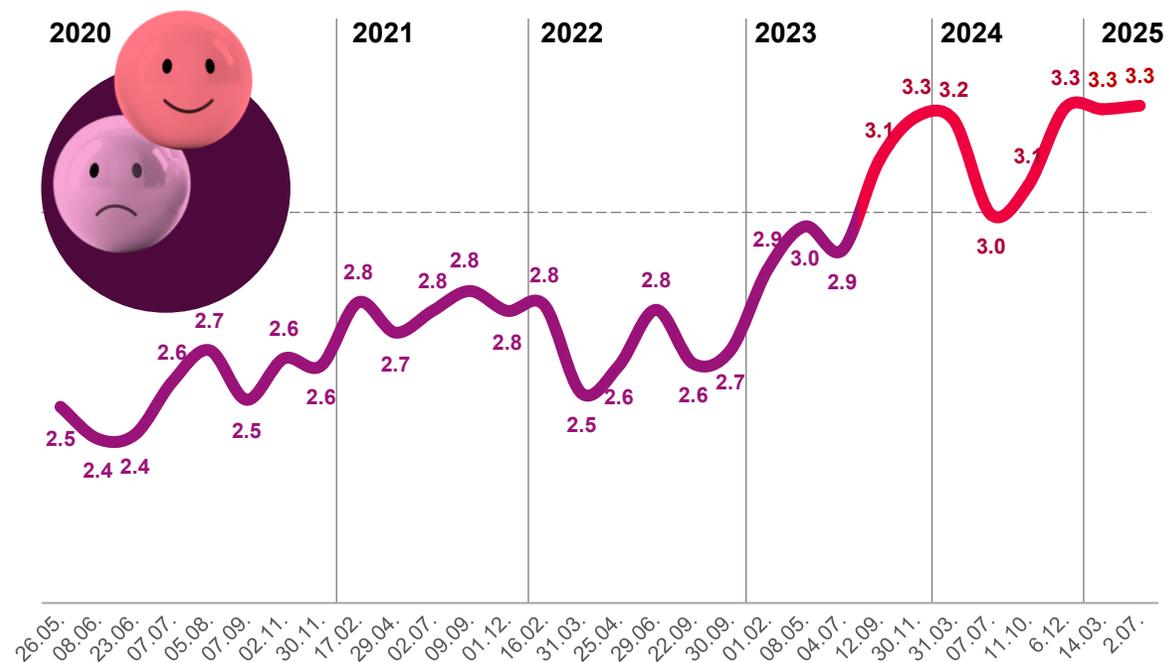
- Затрудняюсь ответить
- Очень плохое
- Скорее плохое
- Скорее хорошее
- Очень хорошее

- Затрудняюсь ответить
- Очень плохая
- Скорее плохая
- Скорее хорошая
- Очень хорошая

# Финансовая удовлетворенность также находится на максимуме

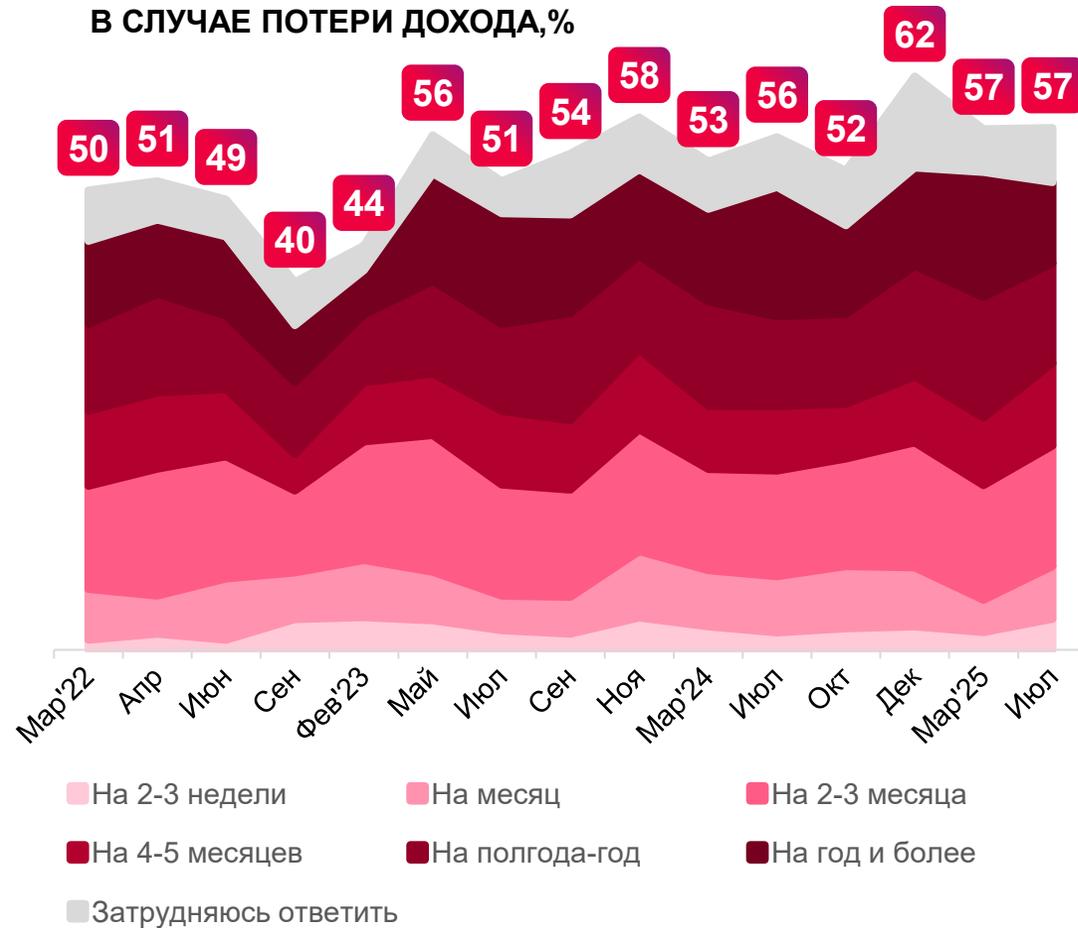
22% сочли собственную  
финансовую  
удовлетворенность низкой,  
42% – выше среднего

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМ ПОЛОЖЕНИЕМ ПО ШКАЛЕ 1 – 5



Объем сбережений немного снизился, но все еще на высоком уровне

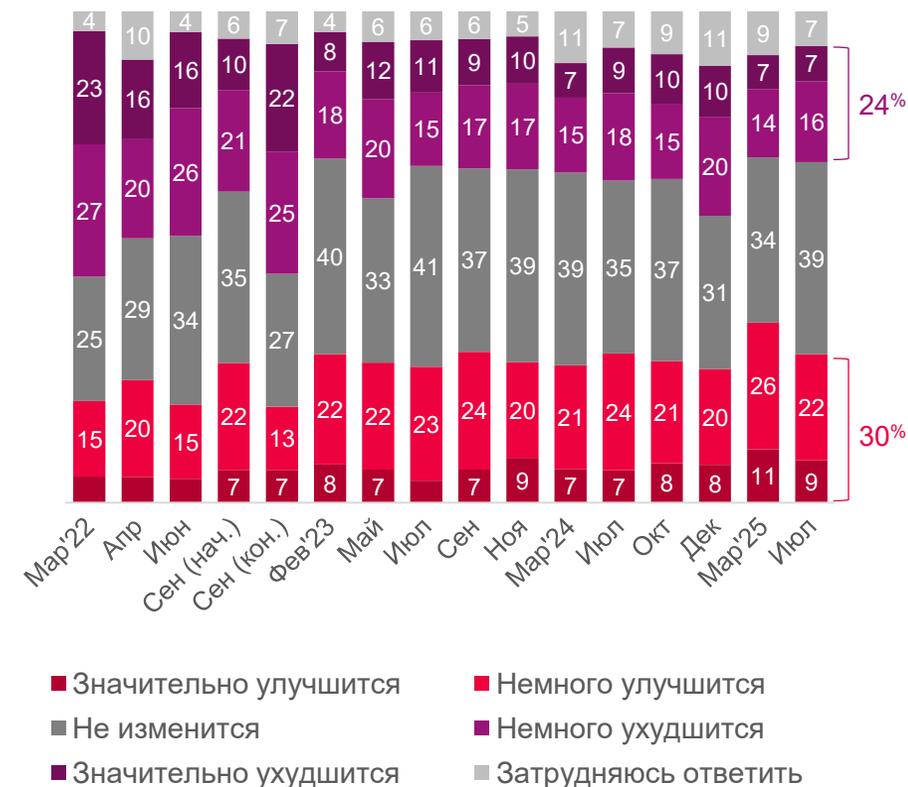
НАЛИЧИЕ СБЕРЕЖЕНИЙ / СРОК НА КОТОРЫЙ ХВАТИТ СБЕРЕЖЕНИЙ В СЛУЧАЕ ПОТЕРИ ДОХОДА, %



# Небольшое снижение позитивных ожиданий

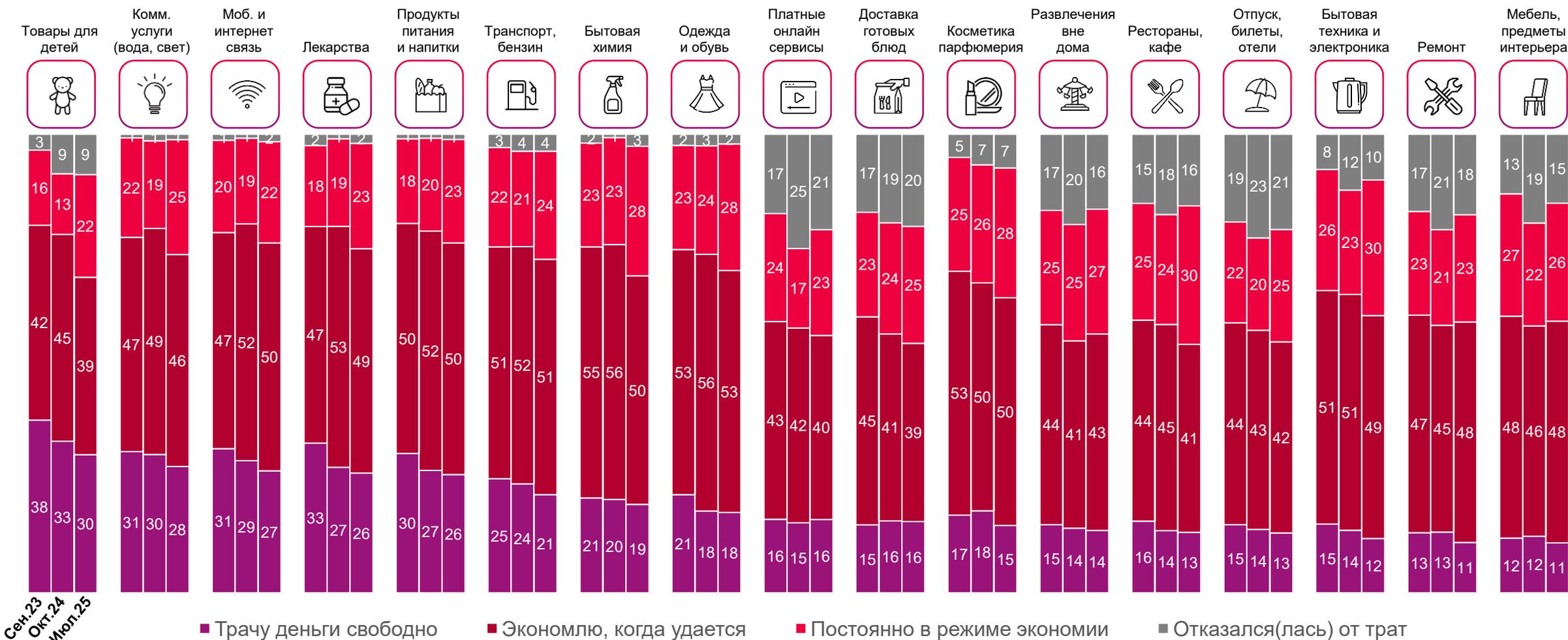
Оценки роста доходов в ближайшие месяцы после пика весной вернулись к значениям 2024 года

ОЖИДАНИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО СВОЕГО УРОВНЯ ЖИЗНИ В БЛИЖАЙШИЕ МЕСЯЦЫ



# На фоне роста доходов происходит плавное усиление режима экономии, что скорее свидетельствует о более рациональном отношении к тратам, чем о вынужденной адаптации

## ЭКОНОМИЯ В РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЯХ, %



Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 08.09-12.09.23, W7, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research  
 Q: Насколько Вы стараетесь экономить деньги на покупке следующих товаров?

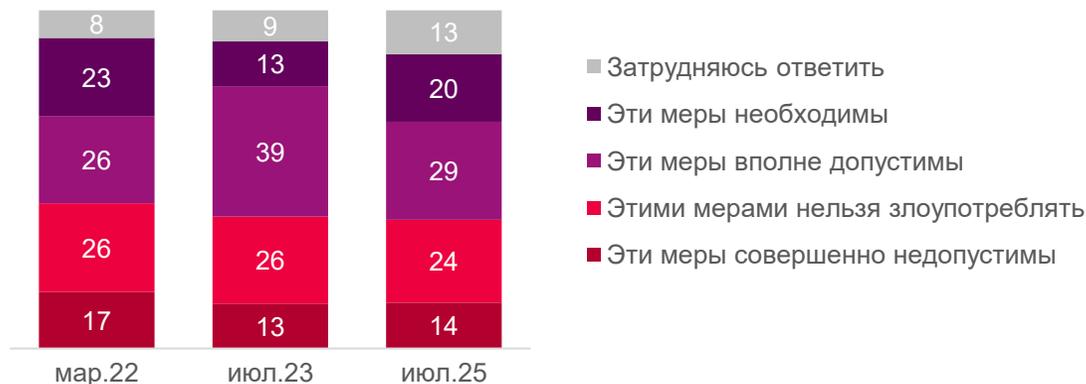
База: обычно тратят категории

# Поддержка цензуры в той или иной мере преобладает

Однако отключение России от мирового интернета все еще большинством воспринимается как чрезмерное решение

Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research  
 Q: Что Вы думаете по поводу регулирования и ограничений распространения информации в Интернете?  
 Q: Как Вы относитесь к тому, что Россия может быть отключена от мирового Интернета, и при этом на территории страны будет работать суверенный Интернет?

**ОТНОШЕНИЕ К РЕГУЛИРОВАНИЮ И ОГРАНИЧЕНИЮ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ, %**



**ОТНОШЕНИЕ К ОТКЛЮЧЕНИЮ РОССИИ ОТ МИРОВОГО ИНТЕРНЕТА, %**



# Уже в марте 2022 технология VPN была знакома большинству респондентов

За три года появилось 13% новых пользователей

ЗНАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ VPN-СЕРВИСОВ, %



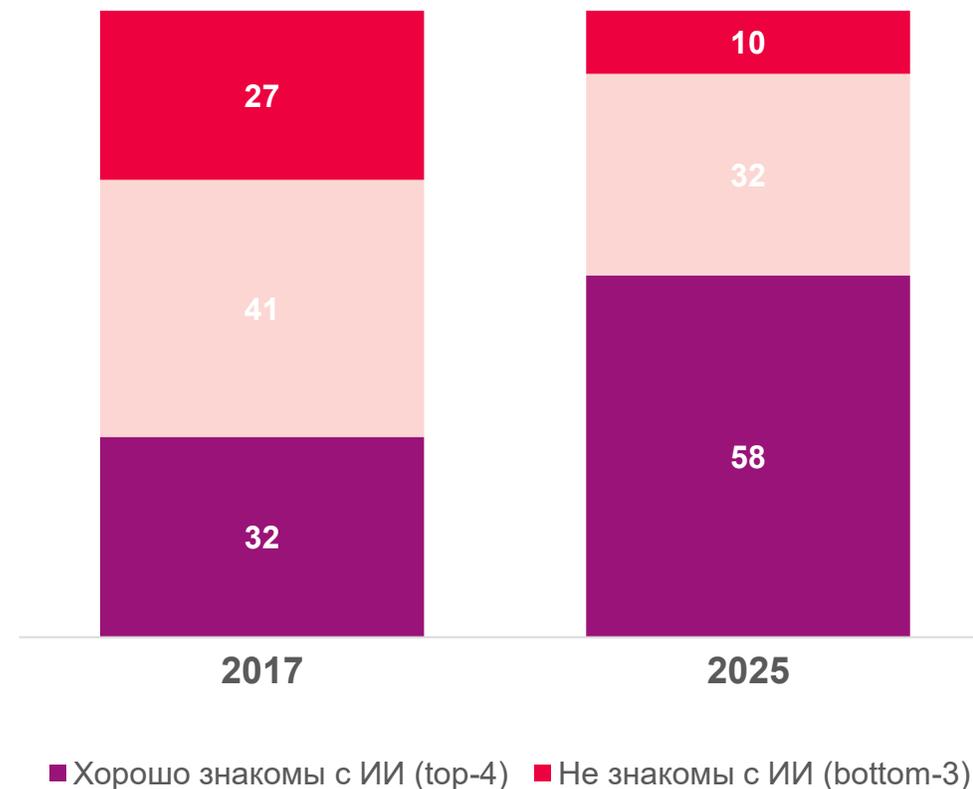
# Искусственный интеллект



# Значительный рост осведомленности о ИИ-сервисах

С 2017 года сам ИИ эволюционировал от простых чат-ботов и базовой обработки изображений к сложным системам с глубинным обучением и широким спектром применений

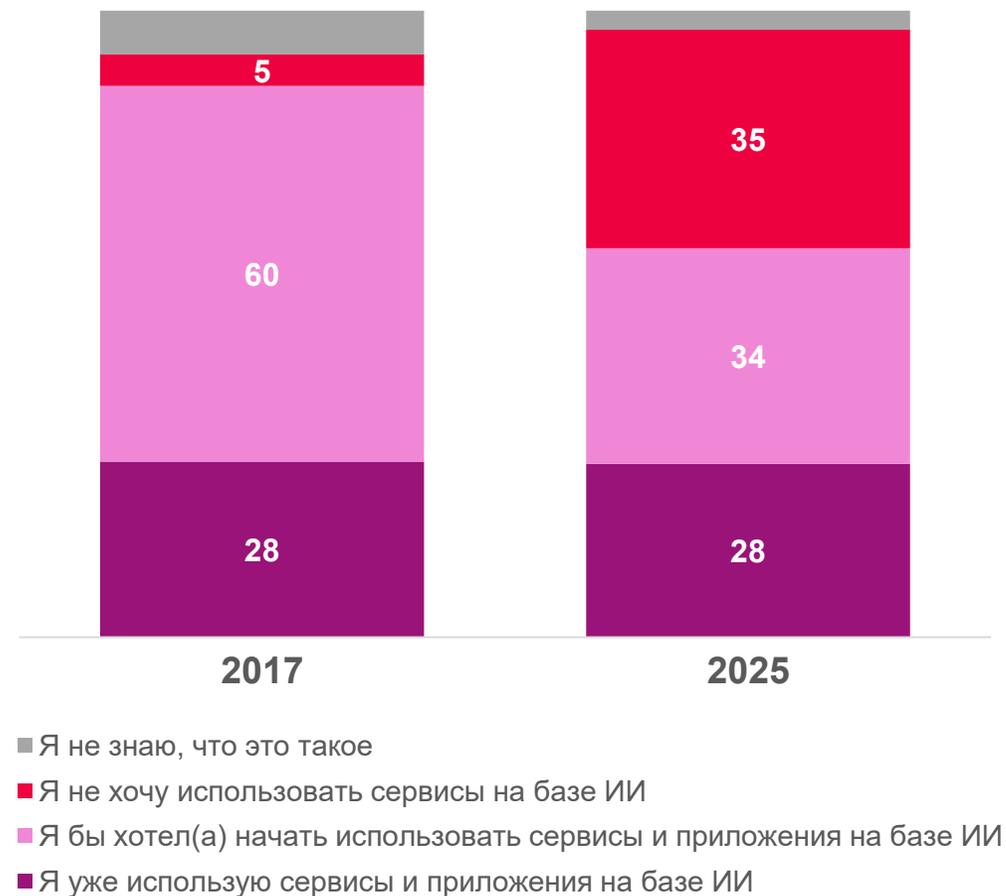
ИНФОРМИРОВАННОСТЬ О ТЕХНОЛОГИЯХ И СЕРВИСАХ НА ОСНОВЕ ИИ, %



# На фоне роста знания о ИИ доля техноскептиков значительно выросла в 2025

Вероятно, потребители стали более настороженно относиться к высоким темпам развития ИИ-технологий

ГОТОВНОСТЬ ВКЛЮЧИТЬ ИИ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ, %



# Риск замены людей ИИ в ключевых сферах повседневной жизни стал главным этическим барьером, заметно снизив значимость возможных технологических недоработок

## 2017. ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИИ-СЕРВИСОВ, %

В 2017 году массовые потребительские ИИ-сервисы находились на стадии зарождения. **Страх замены людей роботами** касался в основном промышленности, а не повседневной жизни. Этот аспект не был в фокусе внимания исследователей



## 2025. ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИИ-СЕРВИСОВ, %

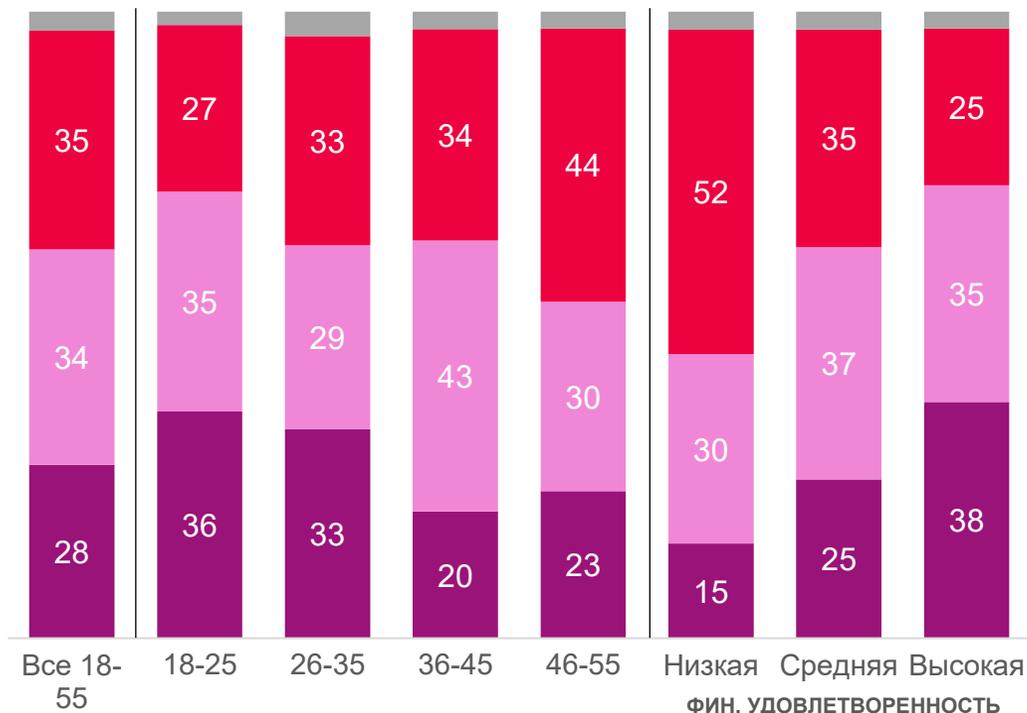


# Уверены в том, что используют ИИ, всего 28%

Однако в реальности проникновение ИИ значительно выше – 78%\*

Чаще скептицизм относительно ИИ встречается в старших и финансово неудовлетворенных группах

ГОТОВНОСТЬ ВКЛЮЧИТЬ ИИ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ, %



- Я не знаю, что это такое
- Я не хочу использовать сервисы на базе ИИ
- Я бы хотел(а) начать использовать сервисы и приложения на базе ИИ
- Я уже использую сервисы и приложения на базе ИИ

Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research

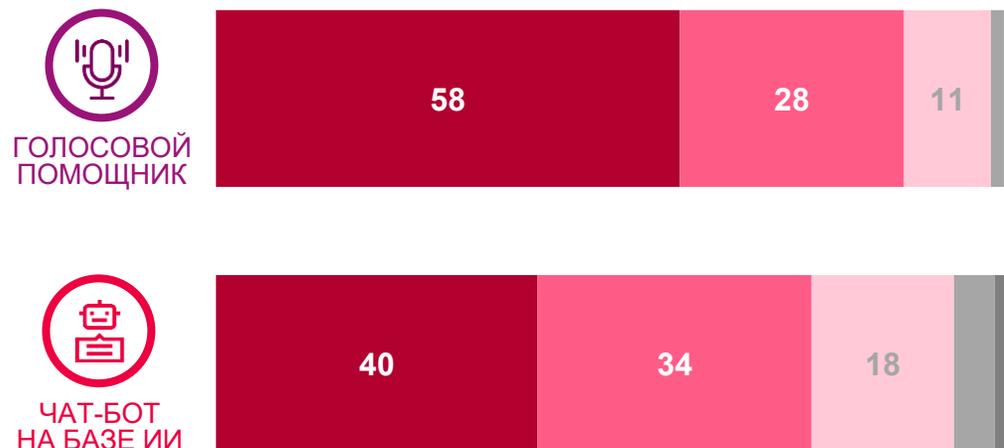
Q: Хотите ли Вы, чтобы искусственный интеллект (ИИ) вошел в Вашу повседневную жизнь?

\*Отметьте, как часто Вы пользуетесь указанными сервисами и приложениями? (пользуются хотя бы одним, исключая ответы «Использовал один-два раза»)

# Большинство считает себя подкованными в голосовых и ИИ-технологиях

Хотя технологические границы между двумя сущностями размываются, голосовые помощники — более привычный и понятный термин

## ЗНАНИЕ ТЕРМИНОВ ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК И ЧАТ-БОТ НА БАЗЕ ИИ, %



- Хорошо знаю, могу объяснить, что это такое
- Мне понятна общая суть, но не смогу объяснить, что это такое
- Слышал(а) этот термин, но не вникал(а) в суть
- Впервые об этом слышу
- Затрудняюсь ответить

# Почти 1/3 респондентов ощущает процесс слияния технологий

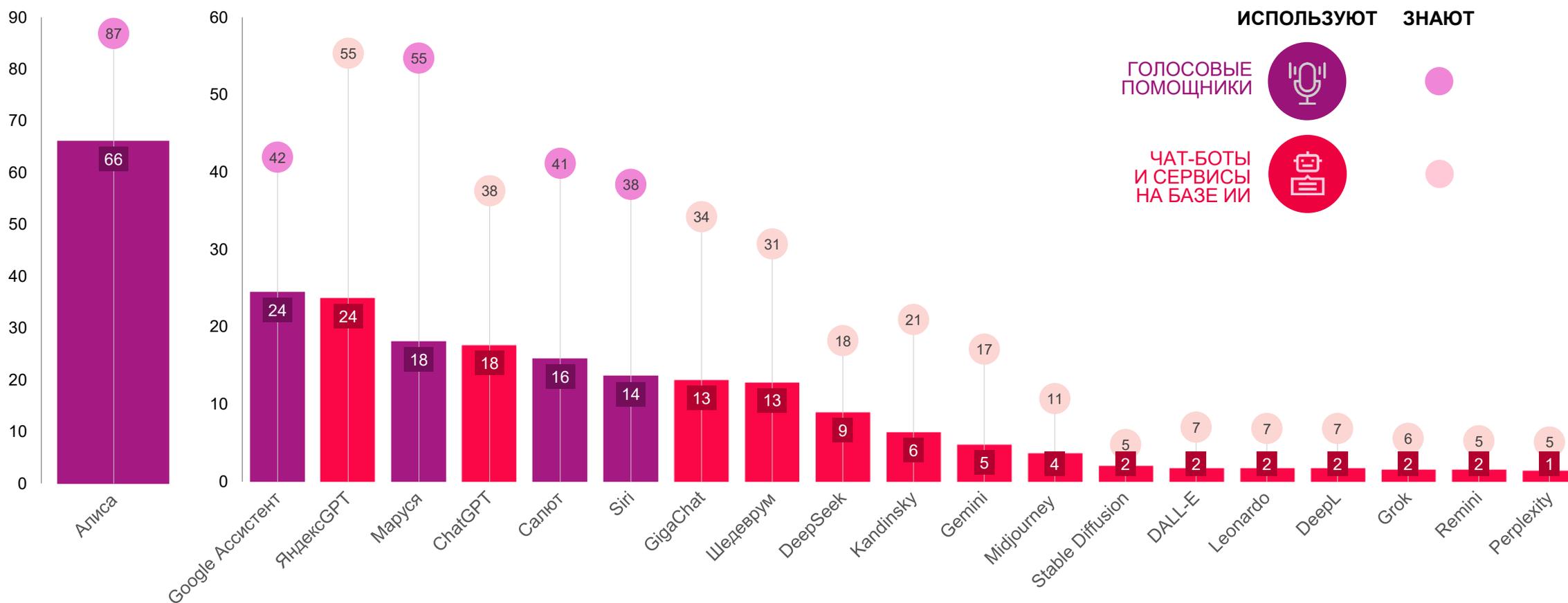
Среди тех, кто различает технологии, голосовые помощники пока что чаще воспринимаются, как более простые инструменты

ПОНИМАНИЕ РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ ГОЛОСОВЫМИ ПОМОЩНИКАМИ И ЧАТ-БОТАМИ НА ОСНОВЕ ИИ, %



# Алиса – безусловный лидер категории по знанию и использованию. Среди генеративных ИИ-чат-ботов лидирует ЯндексGPT

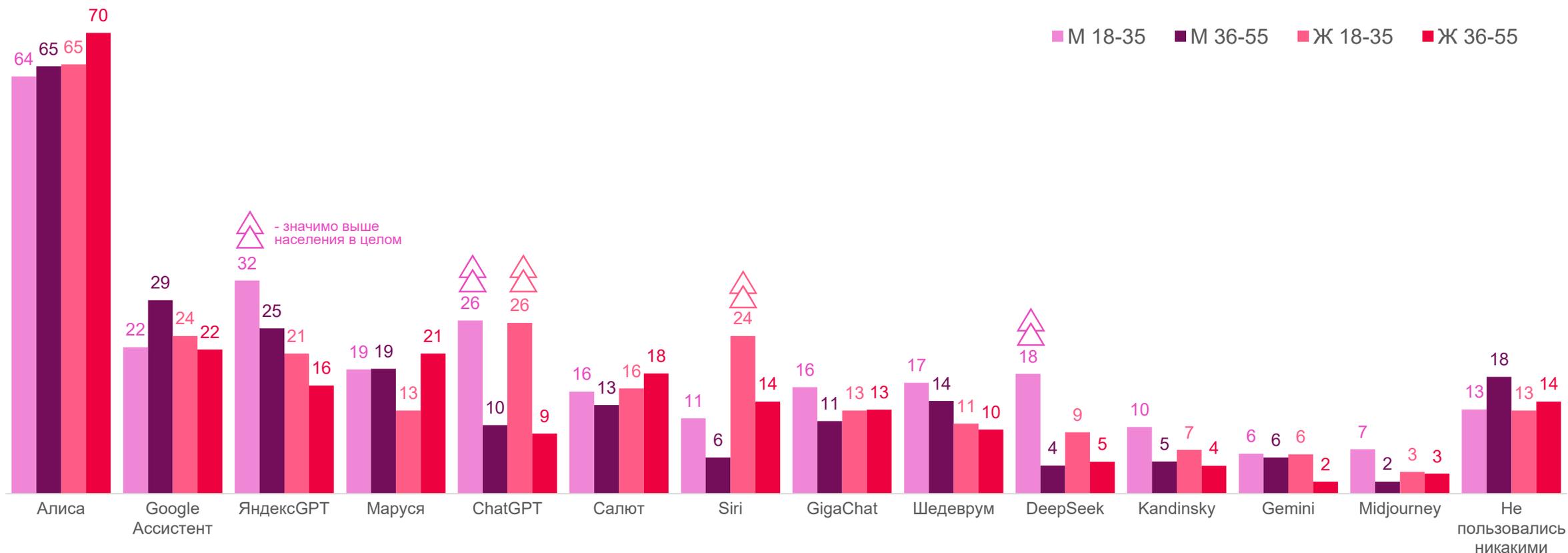
ЗНАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ, ЧАТ-БОТОВ И СЕРВИСОВ НА БАЗЕ ИИ (ТОП-20), %



Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research  
 Q: Какие из перечисленных ниже голосовых помощников Вы знаете хотя бы понаслышке?  
 Какими из перечисленных сервисов и приложений Вы пользовались хотя бы раз?

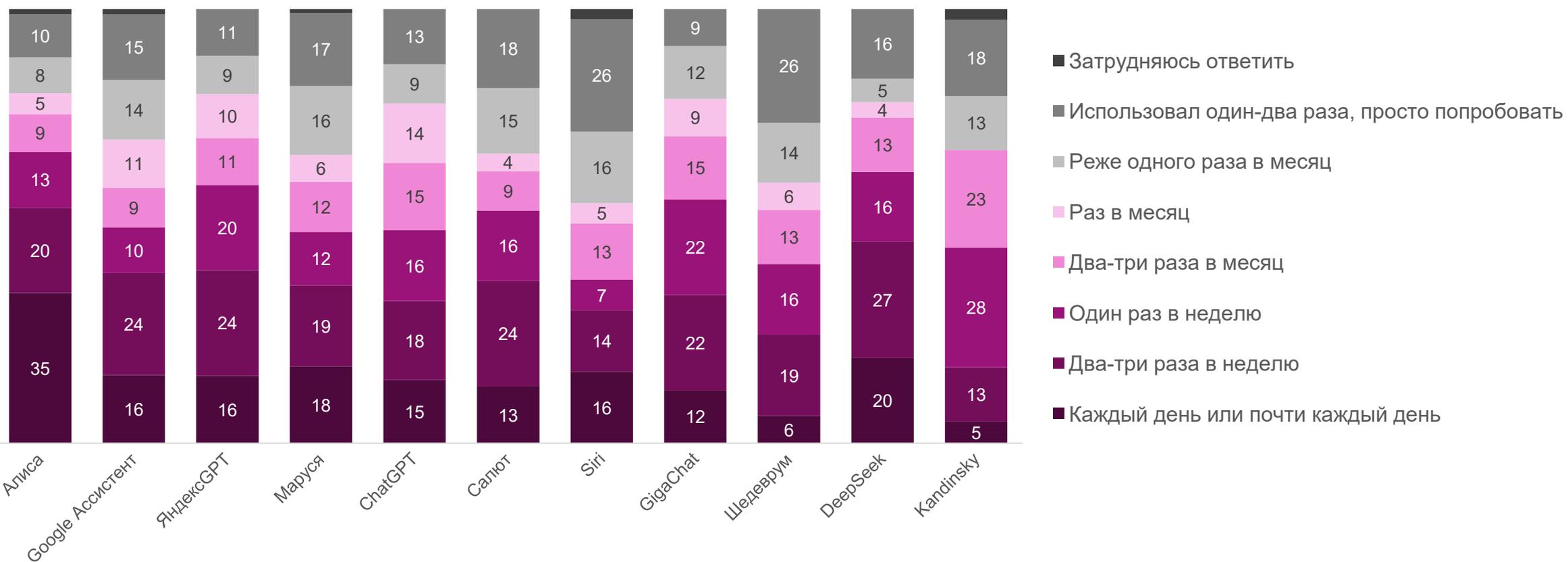
# По большинству сервисов есть уклон в молодую и мужскую аудиторию. Siri популярнее среди женщин (ввиду большего проникновения iPhone)

ТОП ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И СЕРВИСОВ НА БАЗЕ ИИ ПО ПОЛУ И ВОЗРАСТУ, %



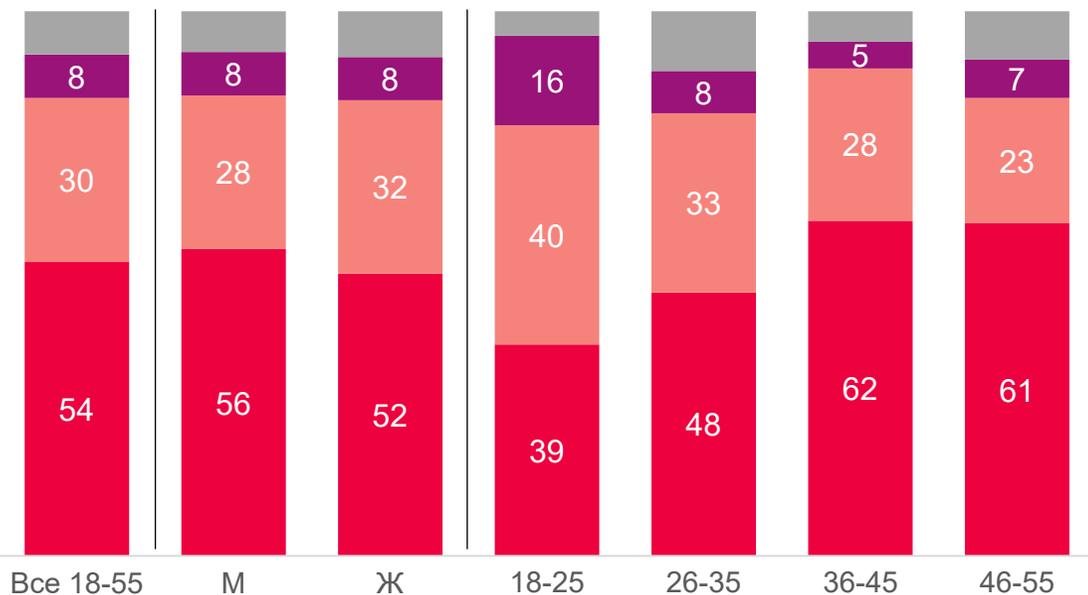
# Большинство пользователей сервисов используют их с той или иной периодичностью. У Siri и Шедеврума доля тех, кто просто тестировал, достигает четверти

ЧАСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ, ЧАТ-БОТОВ И СЕРВИСОВ НА БАЗЕ ИИ, %



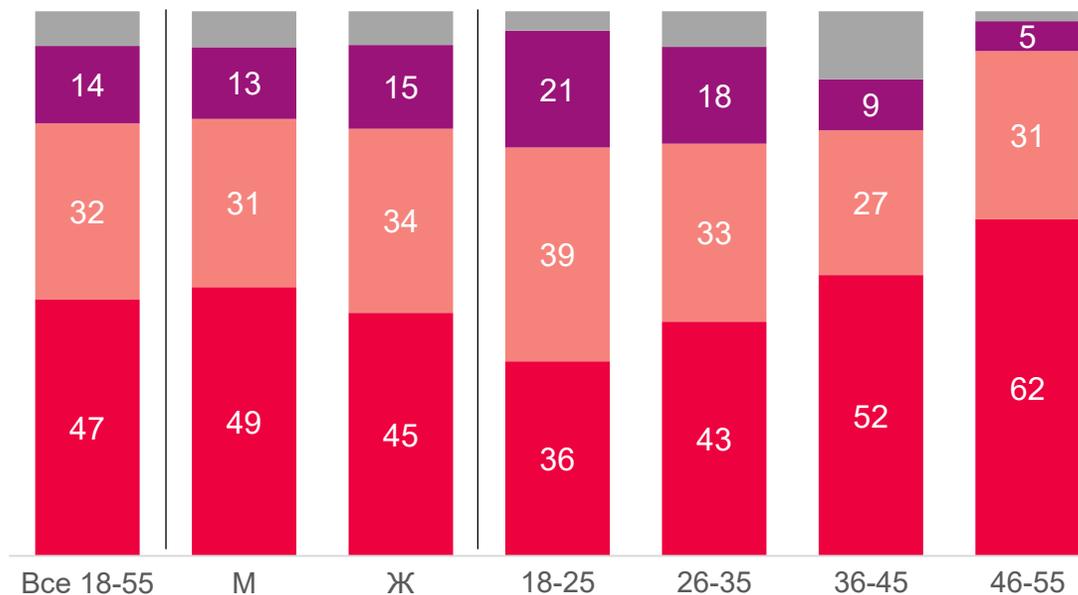
# Оба типа сервисов универсальны. Чат-боты чуть активнее используются для рабочих целей. Наибольшая активность в использовании обоих сервисов для работы/учебы характерна для группы 18-25 лет

ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ, %



- Затрудняюсь ответить
- Только для работы или учебы
- И для личных целей, и для работы или учебы
- Только для личных целей

ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЧАТ-БОТОВ И ИИ-СЕРВИСОВ, %



- Затрудняюсь ответить
- Только для работы или учебы
- И для личных целей, и для работы или учебы
- Только для личных целей

# Отдых и развлечения – основная сфера жизни, в которой оказываются полезны и голосовые помощники, и чат-боты на базе ИИ. Для отдельных соц-дем. групп интересы могут заметно различаться

## СФЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ, %

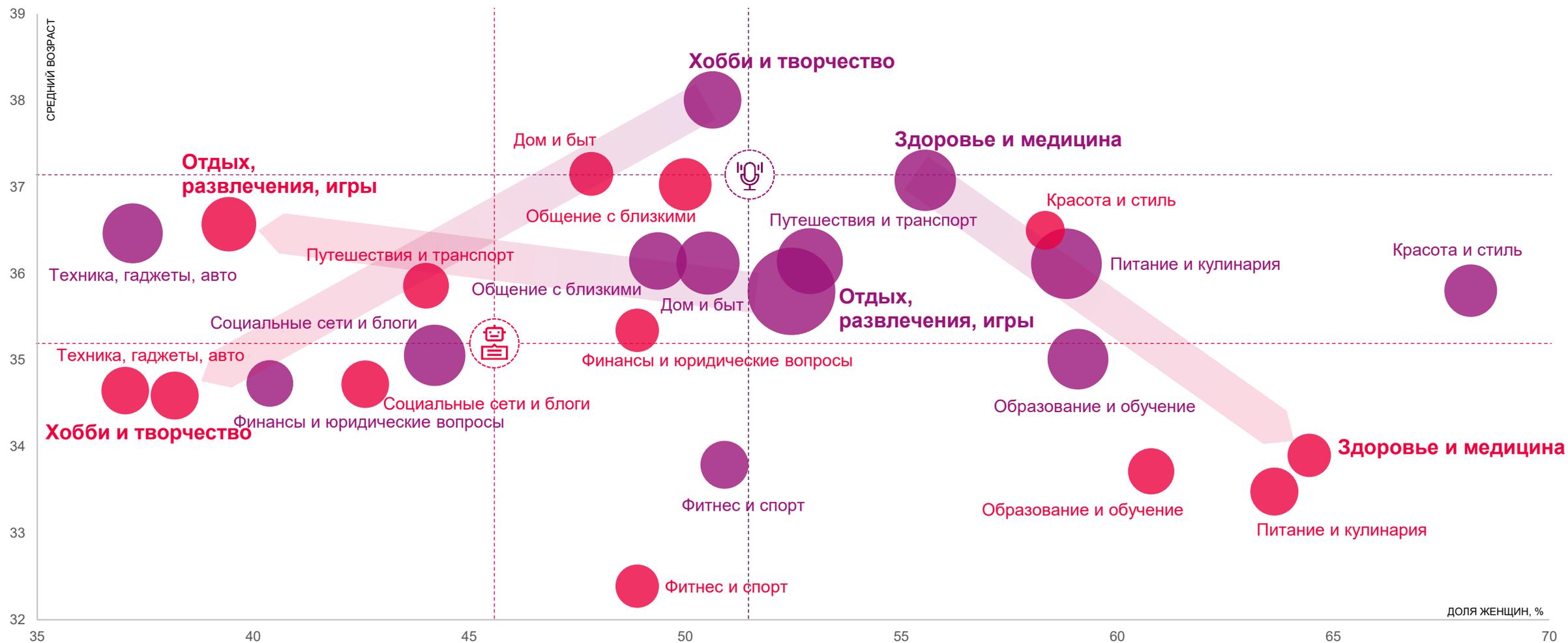


## СФЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТОВ И ИИ-СЕРВИСОВ, %



# У голосовых помощников широкая аудитория и сбалансированный гендер. При переходе на чат-боты видна поляризация аудитории: женщины чаще ищут специализированную информацию о здоровье и питании, а мужчины – о развлечениях и хобби

КАРТА СФЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И ЧАТ-БОТОВ НА БАЗЕ ИИ, %



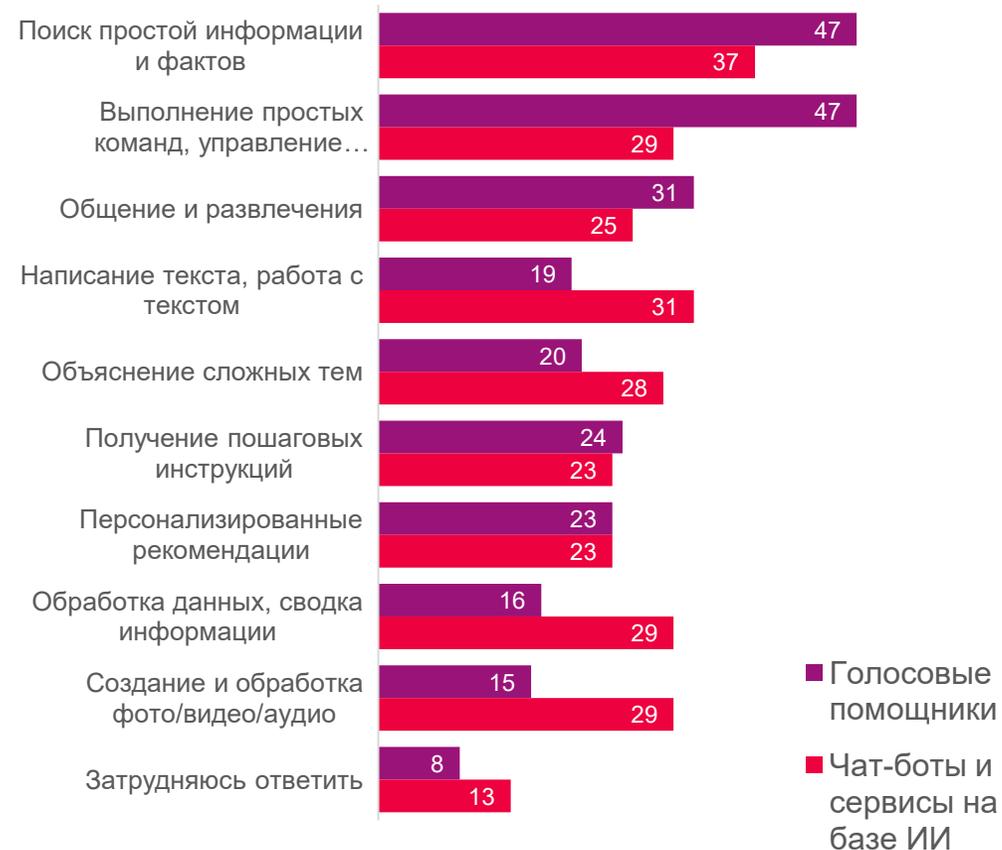
Источник: OMD Snapshot, города 1М+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research, размер круга – количество пользователей  
 Q: В каких сферах Вашей жизни (не связанных с работой) Вы используете голосовые помощники (Алиса, Маруся и др.)?  
 В каких сферах Вашей жизни (не связанных с работой) Вы используете чат-боты и сервисы на базе ИИ (ChatGPT, DeepSeek, Midjourney и др.)?

- пользование сервисом в целом

# Основное применение обоих сервисов – простые запросы

Большинство функций обоих сервисов пересекаются. Чат-боты на базе ИИ лидируют в работе с текстом и данными

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ФУНКЦИИ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И ЧАТ-БОТОВ НА БАЗЕ ИИ, %



Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research

Q: Какие функции голосовых помощников (Алиса, Маруся и др.) Вы используете? Какие функции чат-ботов и сервисов на базе ИИ (ChatGPT, DeepSeek, Midjourney и др.) Вы используете?

База: 402 (используют в личных целях голосовые помощники), 224 (используют чат-боты и сервисы на базе ИИ)

# Традиционные поисковики остаются главным способом поиска любой информации для всех, однако чат-боты быстро становятся важным инструментом для погружения в новую тему для их пользователей

## СПОСОБЫ РАЗОБРАТЬСЯ В НОВОЙ ТЕМЕ, ПРОБЛЕМЕ, %

Среди тех, кто уже пользуется чат-ботами на базе ИИ, использование этих сервисов становится третьим (с 36%) по популярности способом разобраться в новой теме



## СПОСОБЫ НАЙТИ ИНФОРМАЦИЮ О НОВОМ ТОВАРЕ, УСЛУГЕ, %

Среди пользователей чат-ботов на базе ИИ, обращение к этим сервисам за информацией о товарах и услугах перемещается на пятое место (29%)



# Для >50% умные ассистенты – важный инструмент поиска и сравнения товаров и брендов

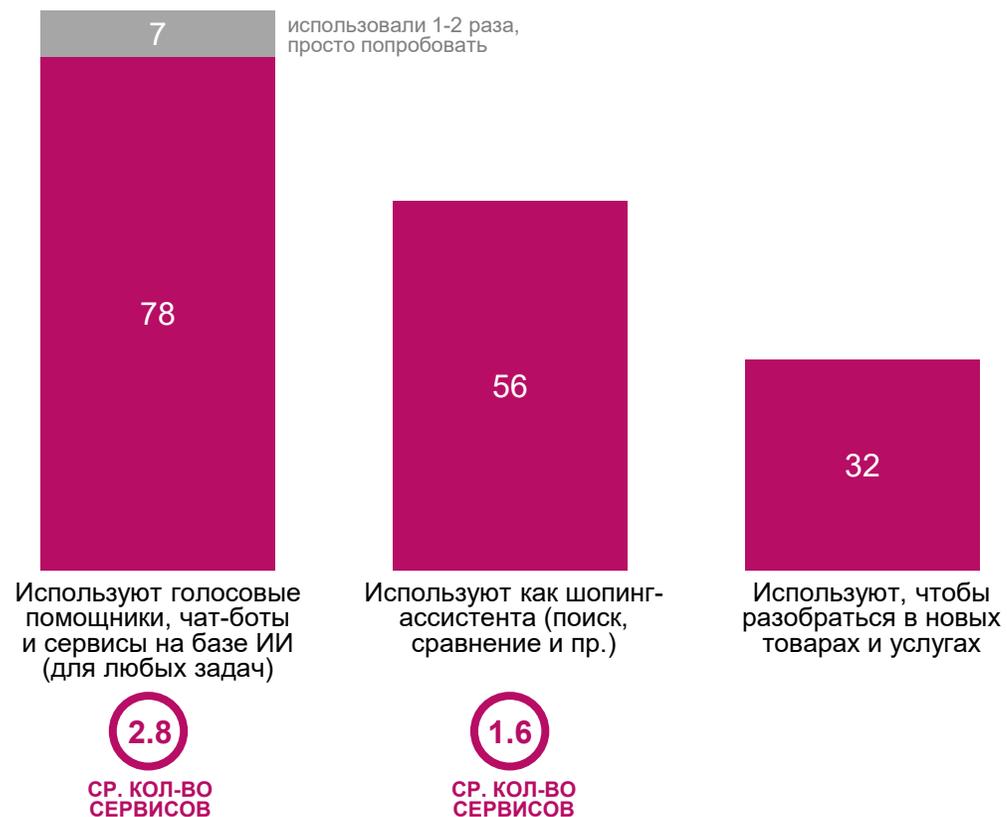
Около 1/3 используют сервисы для более глубокого исследования товаров и услуг

Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research

Q: Какими из перечисленных сервисов и приложений Вы пользовались хотя бы раз? Какие из следующих сервисов и приложений Вы используете для поиска, выбора сравнения товаров, услуг или брендов хотя бы иногда?

Представьте, что Вы хотите найти подробную информацию о новом товаре или услуге перед покупкой. Как Вы поступите, чтобы получить необходимую информацию?

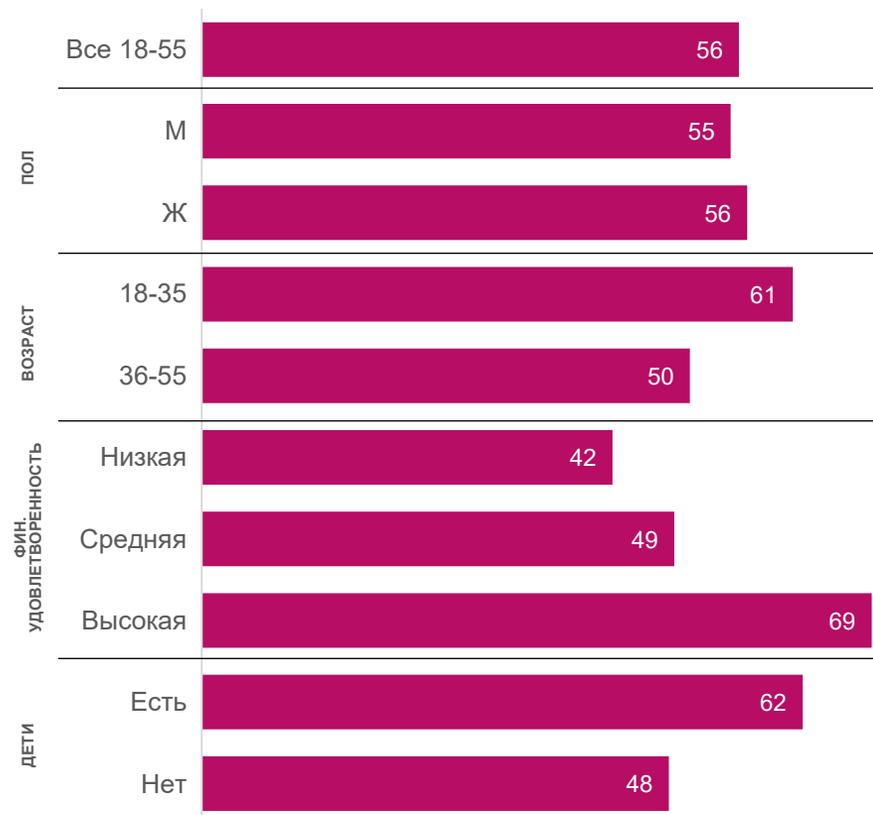
## ГОЛОСОВЫЕ ПОМОЩНИКИ И ЧАТ-БОТЫ НА БАЗЕ ИИ ДЛЯ ПОИСКА, ИЗУЧЕНИЯ И ВЫБОРА ТОВАРОВ И УСЛУГ, %



# Все покупатели активно принимают новые решения для упрощения процесса покупок

Но главный фактор – финансовая удовлетворенность, ввиду большего разнообразия потребления

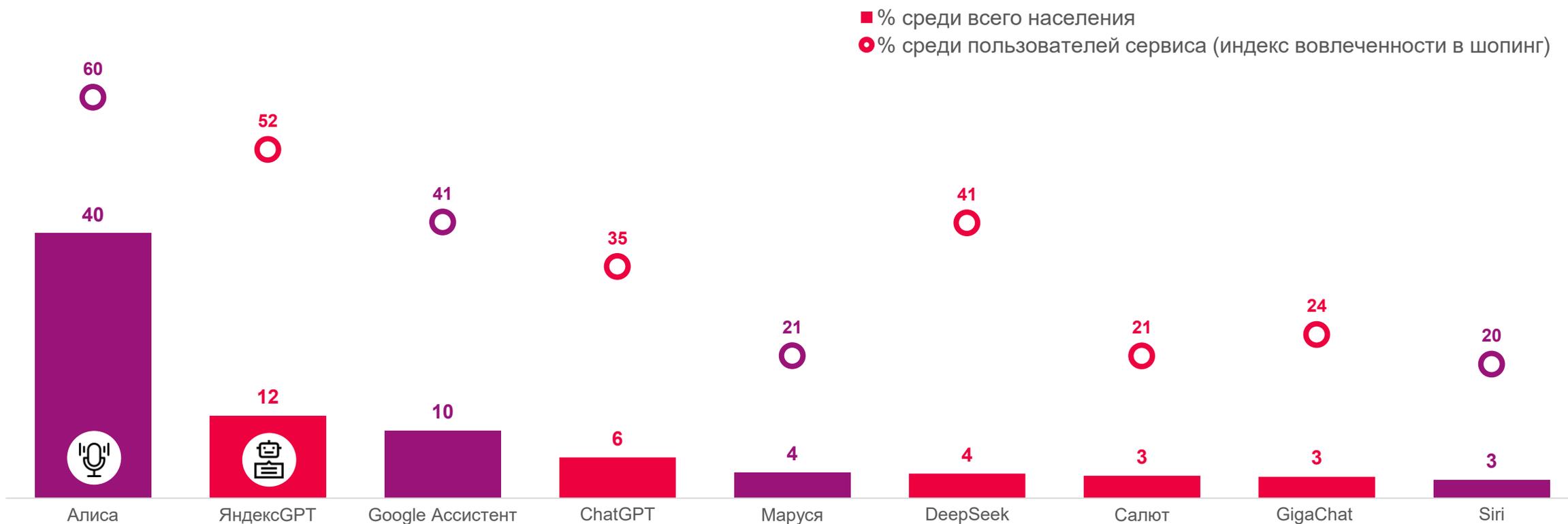
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И ЧАТ-БОТОВ НА БАЗЕ ИИ КАК ШОПИНГ-АССИСТЕНТА (ПОИСК, СРАВНЕНИЕ И ПР.) , %



Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research  
 Q: Какие из следующих сервисов и приложений Вы используете для поиска, выбора сравнения товаров, услуг или брендов хотя бы иногда?

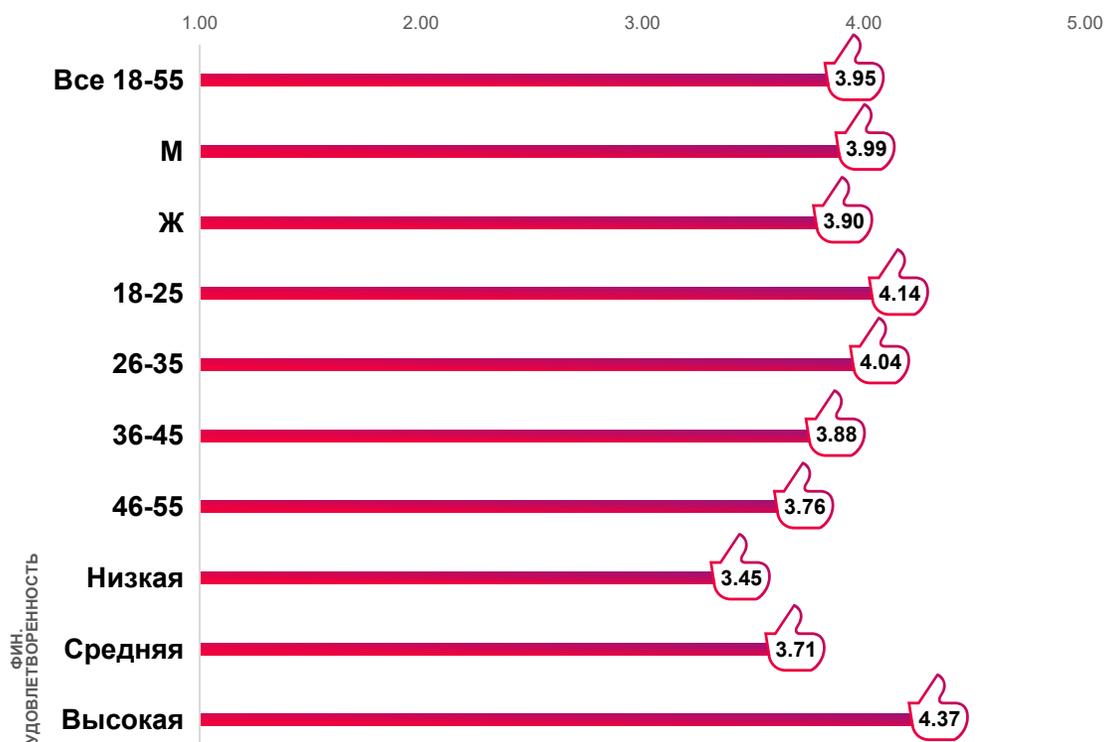
**Алиса – не только самый массовый «шопинг-ассистент» (40%), но и лидер по вовлеченности: 60% пользователей Алисы ищут товары с ее помощью. Пользователи Я.GPT, Google Assist и DeepSeek также активно применяют эти сервисы для покупок**

**В КАКИХ СЕРВИСАХ ИЩУТ ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ И УСЛУГАХ, %**



# ИИ-помощникам скорее доверяют, но не безоговорочно. Большинство перепроверяет ответы. На уровень доверия влияют возраст и финансы

## СТЕПЕНЬ ДОВЕРИЯ ОТВЕТАМ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И ЧАТ-БОТОВ НА БАЗЕ ИИ, %



## ПРОВЕРКА ОТВЕТОВ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ И ЧАТ-БОТОВ НА БАЗЕ ИИ, %



Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research  
 Q: Насколько Вы доверяете ответам голосовых помощников, чат-ботов и сервисов на базе ИИ? Оцените от 1 до 5, где 1 – «Совершенно не доверяю», 5 – «Полностью доверяю».  
 Как часто Вы перепроверяете ответы голосовых помощников, чат-ботов и сервисов на базе ИИ в других источниках?  
 Задаете ли Вы один и тот же вопрос разным голосовым помощникам, чат-ботам и сервисам на базе ИИ, чтобы сравнить или перепроверить результат?

# Внедрение ответов ИИ в результаты поиска воспринято пользователями ПОЗИТИВНО

Почти все, кто замечал нововведение в выдаче, учитывают ответы ИИ

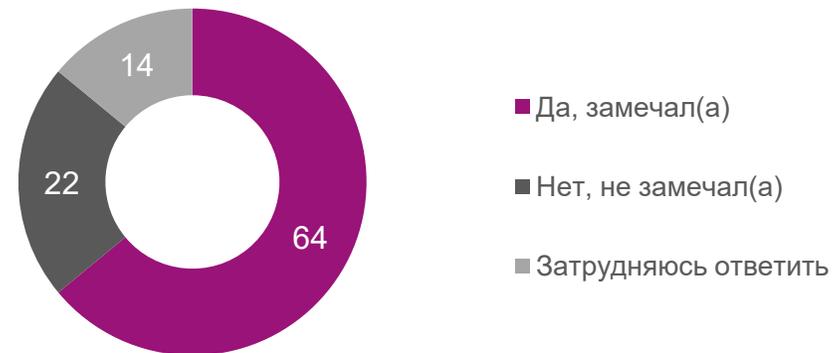
Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research

Q: Замечали ли Вы такие готовые ответы от ИИ прямо в результатах поиска?

Что из перечисленного более точно описывает Ваше поведение, когда Вы видите ответ ИИ перед результатами поиска в Яндексe или Google?



**ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ О НАЛИЧИИ ИИ-ОТВЕТОВ В ПОИСКОВОЙ ВЫДАЧЕ, %**



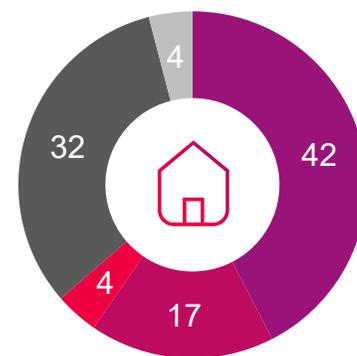
**ПОВЕДЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ПОЯВЛЕНИИ ИИ-ОТВЕТОВ В ПОИСКОВОЙ ВЫДАЧЕ, %**



База: 402 (замечали ответы ИИ)

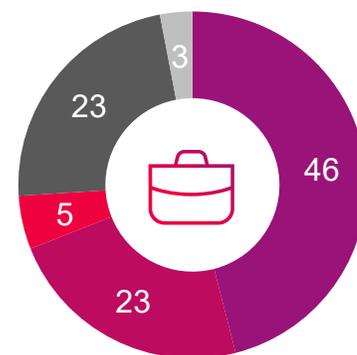
**В целом, и для личной, и для профессиональной жизни респонденты обнаруживают больше плюсов от взаимодействия с ИИ, чем минусов**

### ВЛИЯНИЕ ИИ НА ЛИЧНУЮ ЖИЗНЬ, %



- В целом положительно
- Изменения есть, но баланс нейтральный / плюсы и минусы уравнивают друг друга
- В целом отрицательно
- Не заметил(а) значимых изменений
- Затрудняюсь ответить

### ВЛИЯНИЕ ИИ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ЖИЗНЬ, %



- В целом положительно
- Изменения есть, но баланс нейтральный / плюсы и минусы уравнивают друг друга
- В целом отрицательно
- Не заметил(а) значимых изменений
- Затрудняюсь ответить

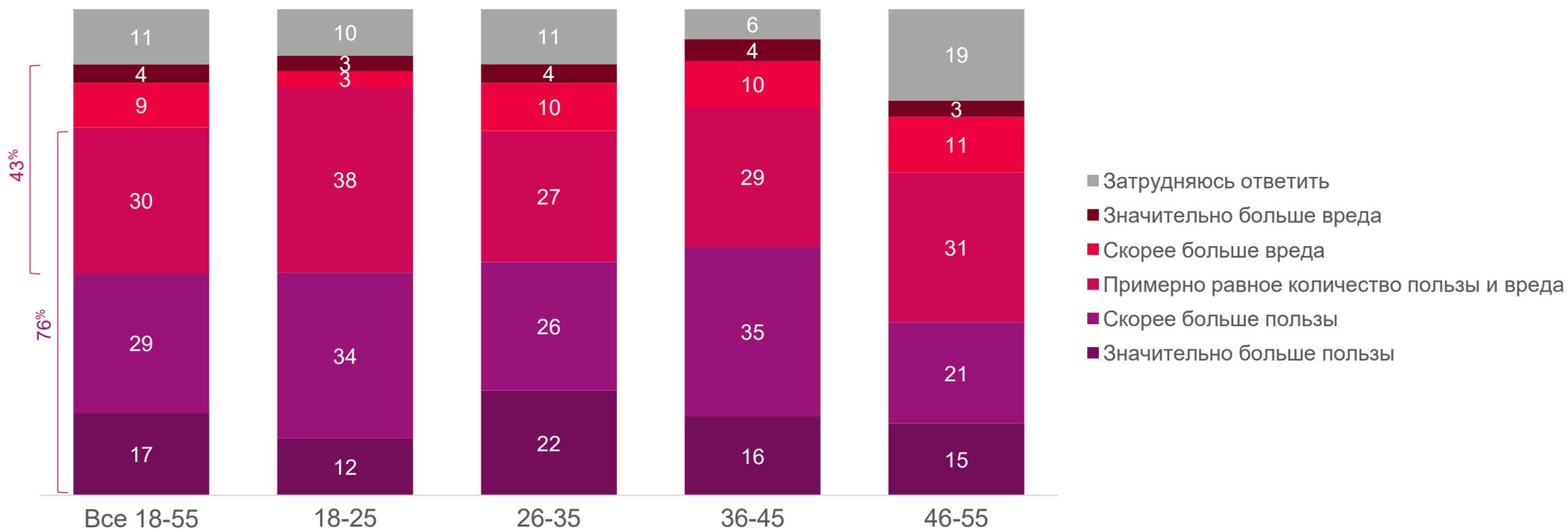
Источник: OMD Snapshot, города 1M+, 18-55, 625 респондентов, 27.06.-02.07.2025 W14, онлайн-опрос Tiburon Research

Q: Как ИИ повлиял на какие-либо аспекты Вашей личной жизни за последний год?  
 Как ИИ повлиял на какие-либо аспекты Вашей профессиональной жизни за последний год?

База: 453 (используют ИИ для личных целей)  
 228 (используют ИИ для рабочих целей)

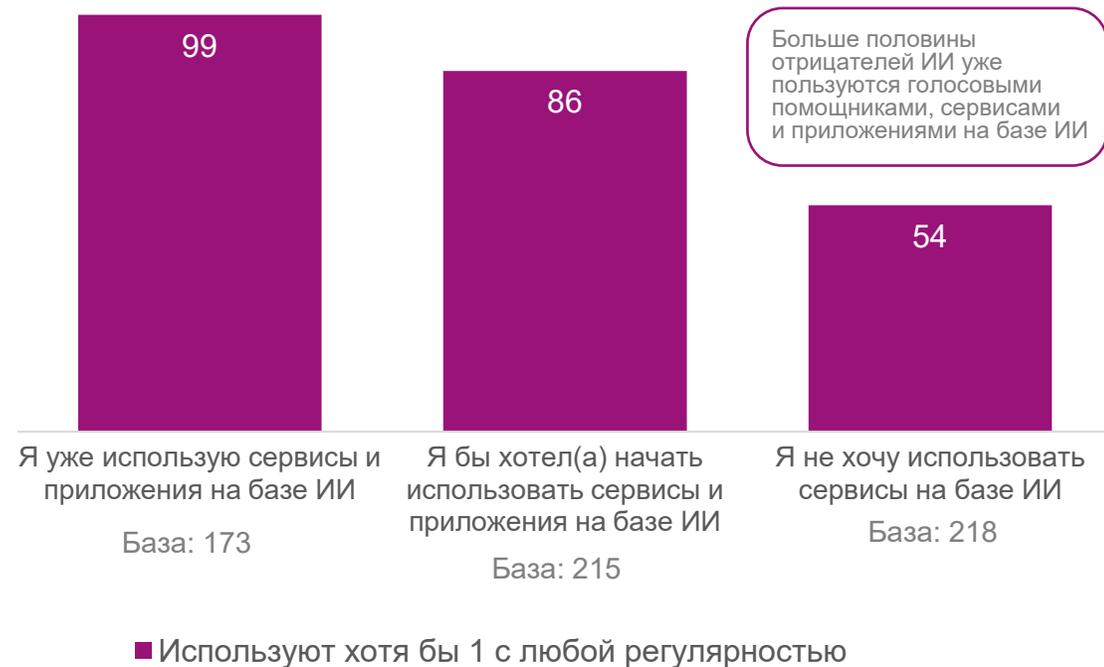
# Будущее ИИ видится скорее в положительном ключе, однако в той или иной мере об опасениях говорят 43%

ВОСПРИЯТИЕ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ ИИ В БЛИЖАЙШИЕ ДЕСЯТИЛЕТИЯ, %

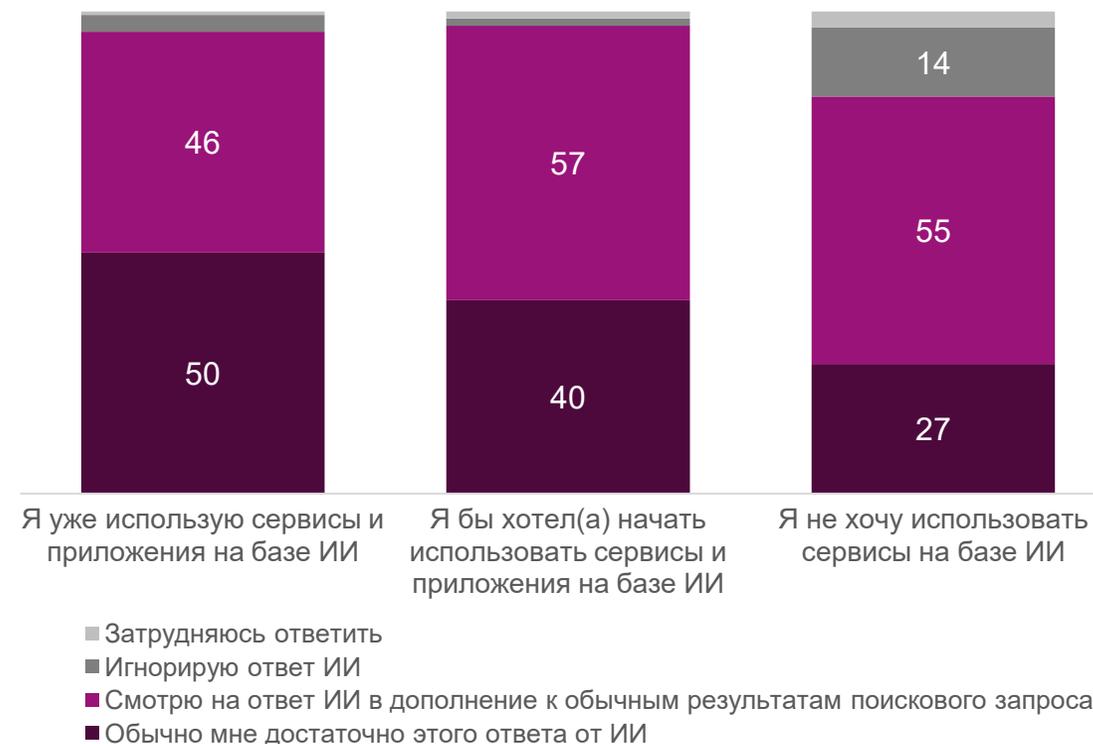


# Техноскептицизм – больше декларация, чем реальное поведение. Многие пользователи ИИ-сервисов не осознают, что они взаимодействуют с технологиями, в той или иной мере основанными на ИИ

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ, ЧАТ-БОТОВ И СЕРВИСОВ НА БАЗЕ ИИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЖЕЛАНИЯ ВКЛЮЧИТЬ ИИ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ, %**



**ПОВЕДЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ПОЯВЛЕНИИ ИИ-ОТВЕТОВ В ПОИСКОВОЙ ВЫДАЧЕ ЯНДЕКС И GOOGLE В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЖЕЛАНИЯ ВКЛЮЧИТЬ ИИ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ, %**



---

**Вопросы и консультации:**  
**[newbiz@group.omd.ru](mailto:newbiz@group.omd.ru)**

