

生成式AI认知及使用情况研究

消费者如何看待生成式AI的井喷式发展？

2023年5月

THE BOOSTER
OF DIGITAL WORLD

目录

- 01** AI产品的使用情况
- 02** AI产品的用户画像
- 03** AI产品的使用场景
- 04** AI产品的使用体验
- 05** 关于AI的未来展望
- 06** 附录



生成式AI

是一种基于深度学习算法的人工智能技术，其主要特点是可以自动生成具有一定复杂性和逻辑性的文本或图像等内容，且可以实现与人类对话交互。比如，目前比较代表性的生成式AI技术包括GPT-4、BERT等



了解中国消费者对**人工智能**（尤其是**生成式AI**）的认知和使用情况，探索其对人工智能应用的需求、疑虑和期望



执行时间

2023年5月



执行方法

在线问卷
(XMfactory)



城市覆盖

全国



样本

- 年龄：18-55岁
- 至少认知且使用过1个**生成式AI**产品



01

AI产品的使用情况

这一波生成式AI的普及率如何？

- 随着ChatGPT的民用化快速推进，中国生成式人工智能（AI）目前呈现井喷式发展，生成式AI技术逐渐融入人们的生活，对消费者产生了重要影响，大部分受访者均认知不同类型的AI产品，且有近六成在过去3个月使用过，整体普及率较高。



哪些AI产品更“深入人心”？

- ChatGPT无论在认知还是使用转化率上都是遥遥领先的第一，可见在技术领域，具有绝对的技术优势和抢占先机非常重要；
- 文心一言和New Bing在广泛试用推广上略迟于ChatGPT，也是导致其使用率相对较低的原因。



ChatGPT

认知率  80%

使用率  74%

使用转化率 **93%**

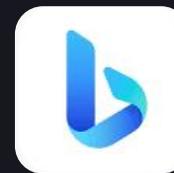


文心一言

认知率  60%

使用率  23%

使用转化率 **38%**



New Bing

认知率  41%

使用率  18%

使用转化率 **44%**



02

AI产品的用户画像

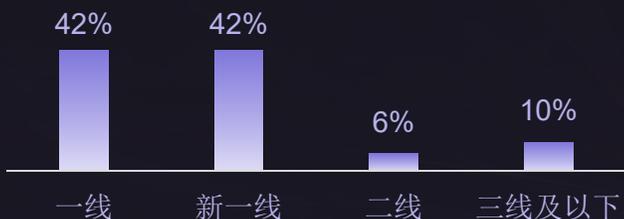
是谁在使用生成式AI?

- AI的主要用户为一线及新一线的**年轻白领**，ta们有着不错的学历、中等收入，在中大型企业上班。



28.8
平均年龄

91%
本科及以上



16,672
平均家庭月收入

22%
3万元+



41%
股份有限公司

56%
公司规模
500人+



03

AI产品的使用场景

Ta们在什么场景下使用生成式AI?

- AI已渗透进消费者生活和工作的各个场景，应用场景更趋多样化，消费者会尝试通过AI来提高效率和创造力。

88% 生活

- 在生活场景下，AI最主要的功能是通过聊天来**解答问题和辅助学习**，可节省时间和精力



74% 聊天/解答问题

节省时间和精力 66%
提供启发和灵感 58%
提高效率/准确性 46%



平均使用 **3.6次/周**

43% 娱乐/辅助学习

节省时间和精力 58%
提供启发和灵感 57%
提高效率/准确性 49%



平均使用 **3.5次/周**

12% 控制智能家居

节省时间和精力 55%
精准预测/决策支持 39%
提高效率/准确性 39%

平均使用 **3.8次/周**

7% 医疗/疾病诊断

精准预测/决策支持 50%
提高效率/准确性 39%
改善过程体验 39%

平均使用 **2.6次/周**

64% 工作

- 工作场景则较为**多样化**且使用频率高，AI在提升效率的同时，也能帮助启发灵感



37% 生成自动化文档

节省时间和精力 76%
提高效率/准确性 65%
提供启发和灵感 62%



平均使用 **3.4次/周**

29% 生成创意艺术

提供启发和灵感 75%
节省时间和精力 63%
改善结果质量 42%

平均使用 **3.2次/周**

28% 自动化办公流程

提高效率/准确性 63%
节省时间和精力 55%
提供启发和灵感 52%

平均使用 **3.6次/周**

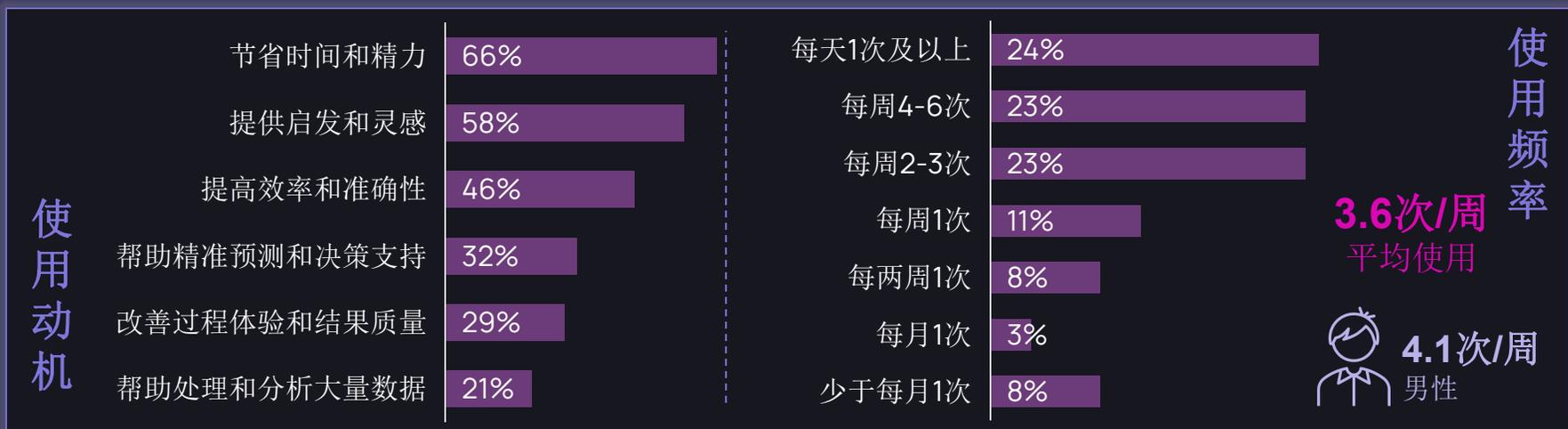
21% 预测分析数据

提高效率/准确性 60%
节省时间和精力 60%
帮助处理大量数据 55%

平均使用 **4.0次/周**

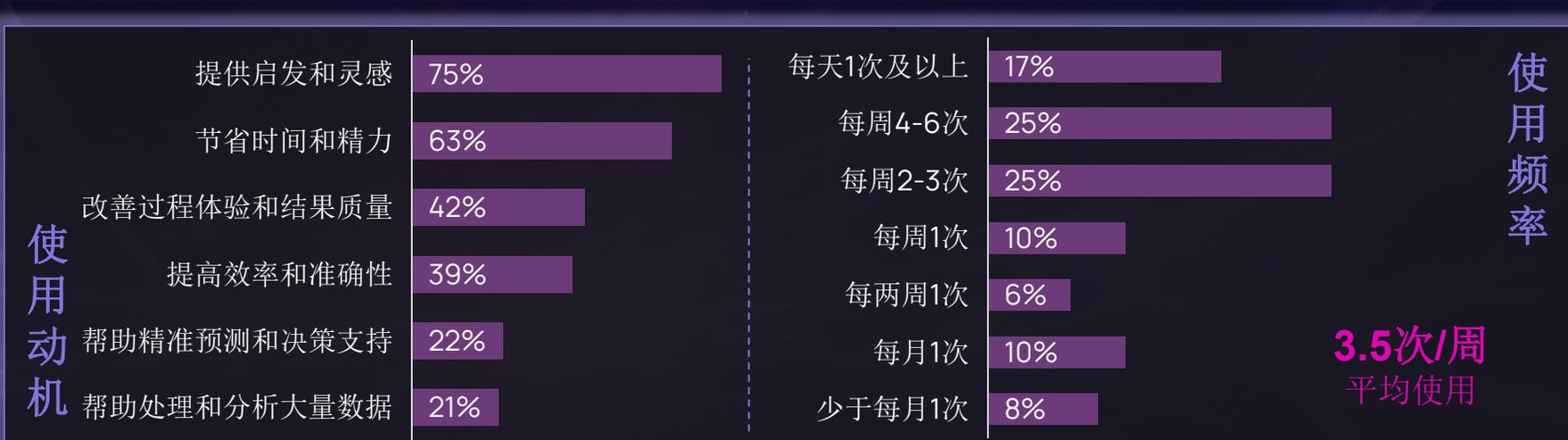
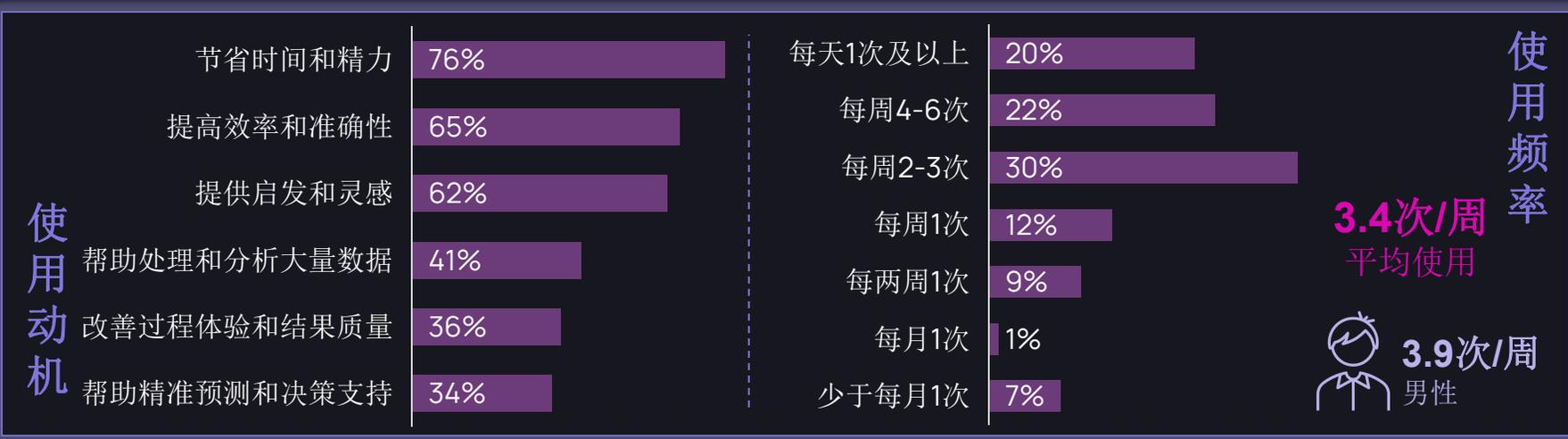
Ta们在什么场景下使用生成式AI?

在生活场景下，AI最主要的功能是通过聊天来**解答问题和辅助学习**，可节省时间和精力，平均使用频次较高，男性使用频次显著更高。



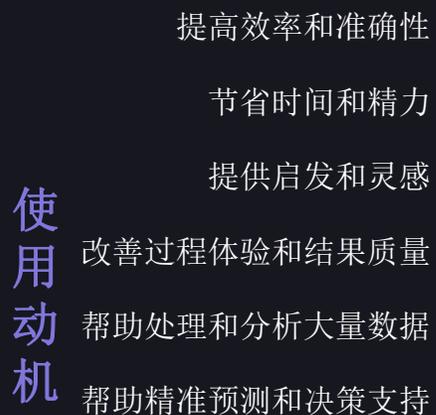
Ta们在什么场景下使用生成式AI?

工作场景则较为**多样化**且使用频率高，AI在提升效率的同时，也能帮助启发灵感，其中男性显著更多使用生成自动化文档功能。

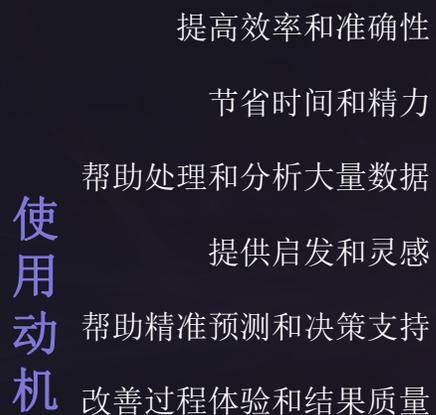


Ta们在什么场景下使用生成式AI?

- 工作场景则较为**多样化**且使用频率高，AI在提升效率的同时，也能帮助启发灵感。



3.6次/周
平均使用



4.0次/周
平均使用



04

AI产品的使用体验

Ta们目前的使用体验如何?



AI的主要优势



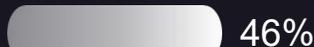
提高效率, 节省时间和人力成本
一线&新一线用户显著更多



提高智能化程度, 帮助理解和利用数据



促进创新, 激发创造力
女性显著更多



实现自动化流程, 代替重复或危险工作



提供个性化服务, 提升用户体验

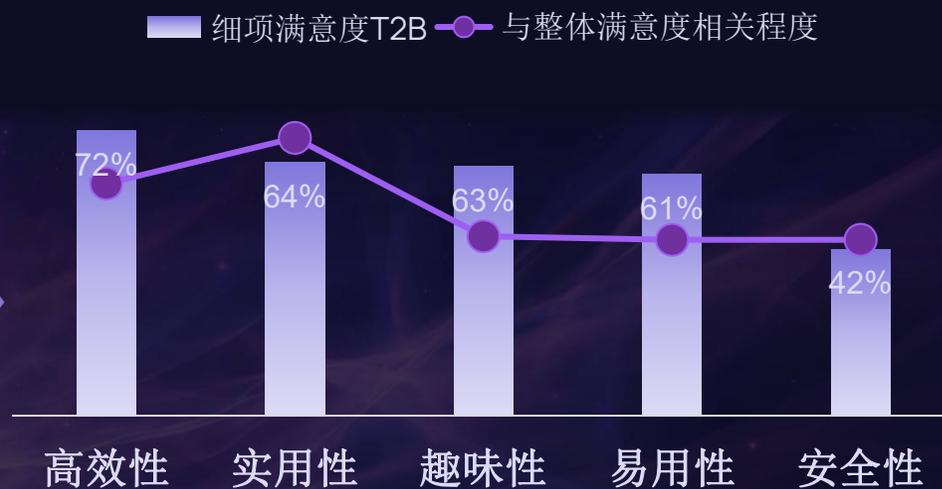
- 虽然大部分受访者认可AI在**提高效率**上具有明显优势, 但在智能化程度、创造力等方面的优势尚不突出, 这一问题在其满意度的评分上也有所体现;
- 目前阶段, 整体满意度约7成, 处于中等偏上, **实用性**和**高效性**对其影响程度最高, 而在实用性方面, 满意度显然还有提升的空间; 此外, 安全性也是个不可忽视的问题。

目前整体使用满意度



T2B
(非常+比较满意)
一线&新一线用户整体满意度T2B显著更高

各细项满意度表现



一线&新一线用户对于**高效性**的满意度显著更高
18-29岁对于**趣味性**、**易用性**、**安全性**的满意度比30-54岁显著更高

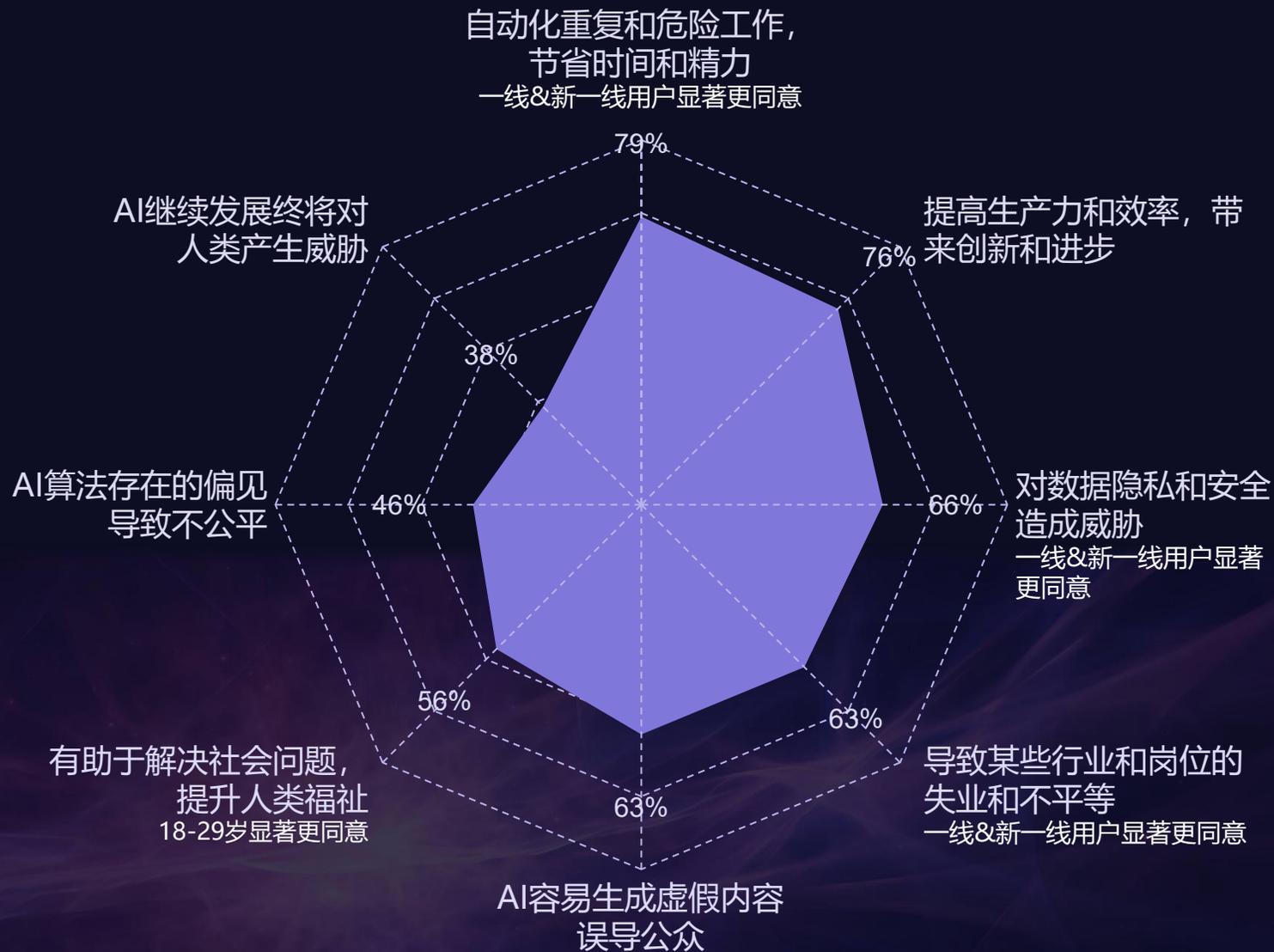
Ta们怎么看生成式AI?

解放人力重复

提高效率

但存在不公平和虚假信息

- 目前而言，生成式AI主要被用于**自动化重复程度高**的工作内容，以帮助消费者节省时间和精力，其次是提高效率；
- 同时，也有部分受访者认为AI会导致部分行业或社会的不公平，也会产生一些难以辨别的假信息，混淆视听。





05

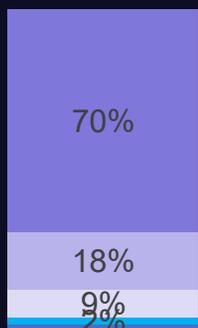
关于AI的未来展望

Ta们怎么看待生成式AI的未来?

- 多数用户对AI产品未来的发展前景抱积极态度，且在工作场景下使用的可能性相对更高，如自动化文档；生活方面，日常的聊天和解答问题也是常用场景。因此，针对常用场景的**AI功能延展及优化**是未来AI发展的重点方向。

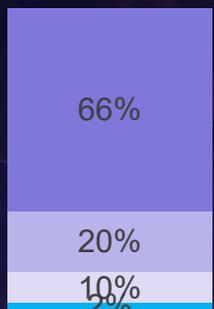
AI产品未来的发展前景

- 会大大加快发展速度
- 会略有发展
- 和现在差不多
- 会略减缓发展速度
- 会大大减缓发展速度



未来继续使用AI产品的可能性

- 肯定会继续使用
- 可能会继续使用
- 不确定
- 可能不会继续使用
- 肯定不会继续使用



最有可能使用的场景?

53%
工作



47%
生活



未来的生成式AI该如何提升?

- 尽管生成式AI的应用受到欢迎，但对信息技术和服务业会带来冲击，并且消费者对隐私和安全性也表现出一定的担忧，因此，**保障用户隐私和数据安全**成为生成式AI应用发展中的重要课题；此外，在道德和伦理问题上，加强监管，同时在算法上提升包容性，来避免不公平和违背伦理道德的问题产生。

主要问题及担忧

53%
数据安全及隐私遭受威胁，有数据泄露和滥用隐患

45%
对传统劳动力市场和社会结构带来变革和挑战
18-29岁对此显著更担忧

43%
盲目追求技术，过分夸大AI能力

40%
缺乏人类情感和判断
30-54岁对此显著更担忧

36%
算法训练数据不够导致AI误判和歧视

32%
牵涉人类与机器之间的道德和伦理问题

31%
AI算法决策过程缺乏控制感，一旦失控将超出人类掌控

48% 希望加强数据隐私保护

33% 希望引导技术创新

26% 希望提高算法透明度

33% 希望加强道德监管

22% 希望加强多样性/包容性

未来可能被替代的职业



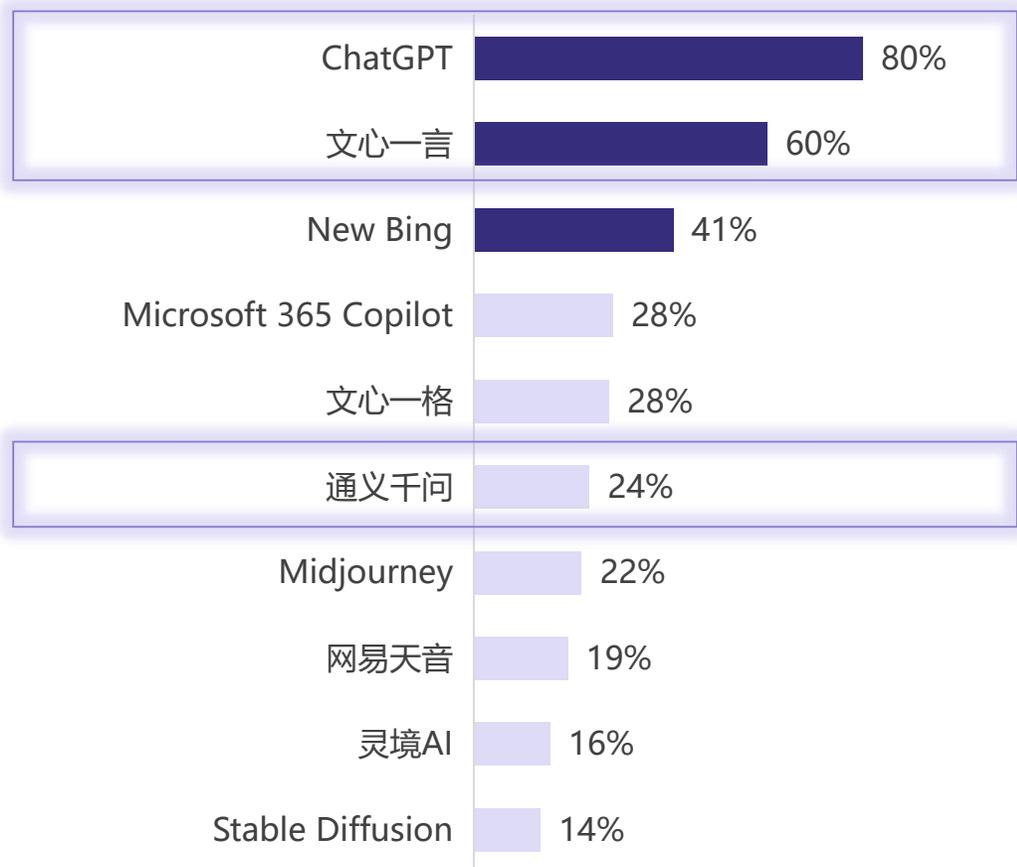


06

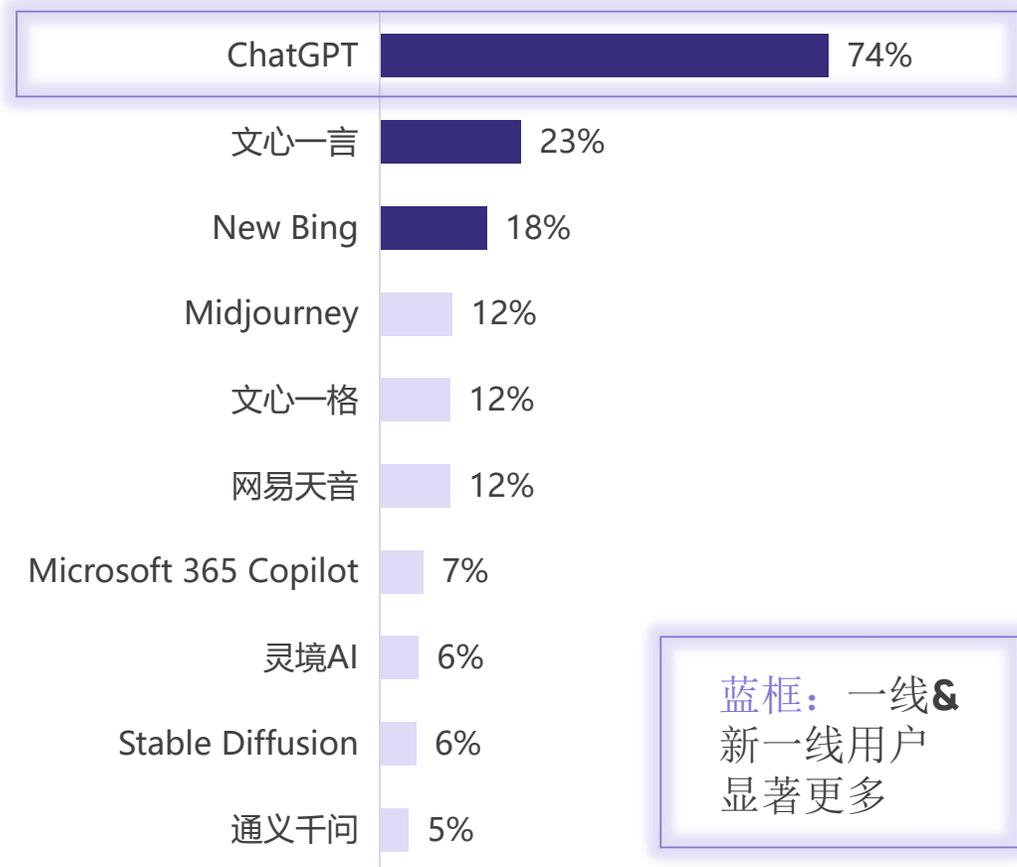
附录

认知 & P3M使用过的AI产品

认知的AI产品TOP10



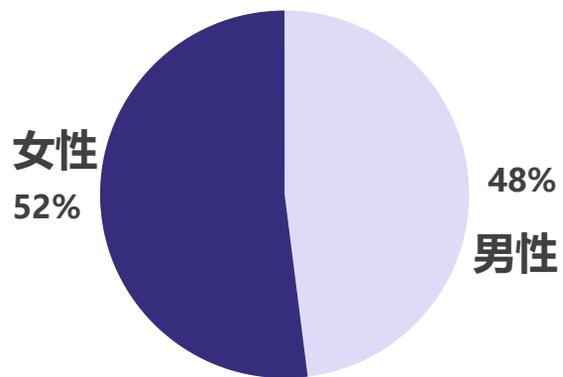
P3M使用过的AI产品TOP10



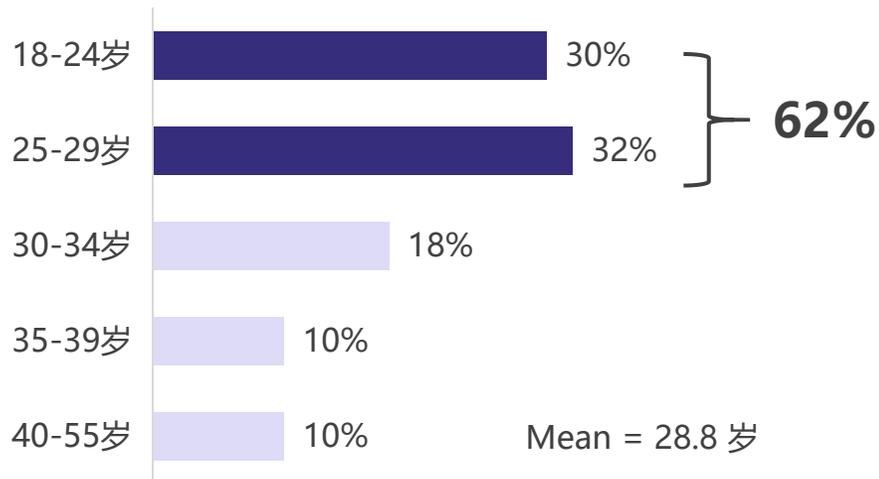
蓝框：一线&新一线用户显著更多

用户画像 (tbc)

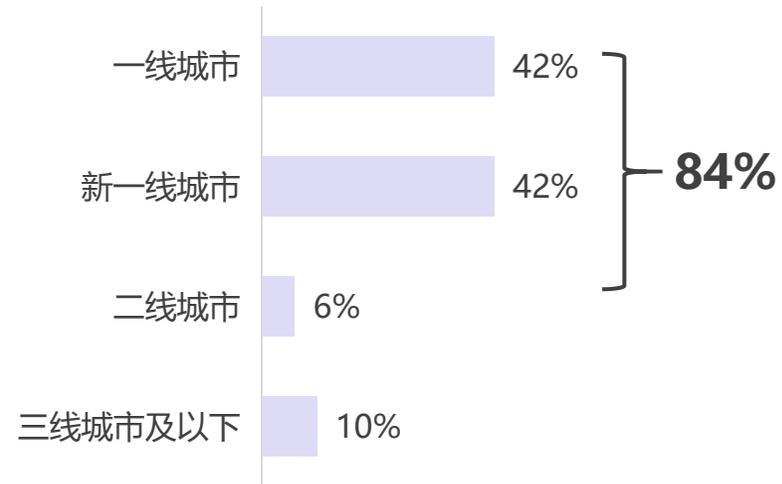
性别



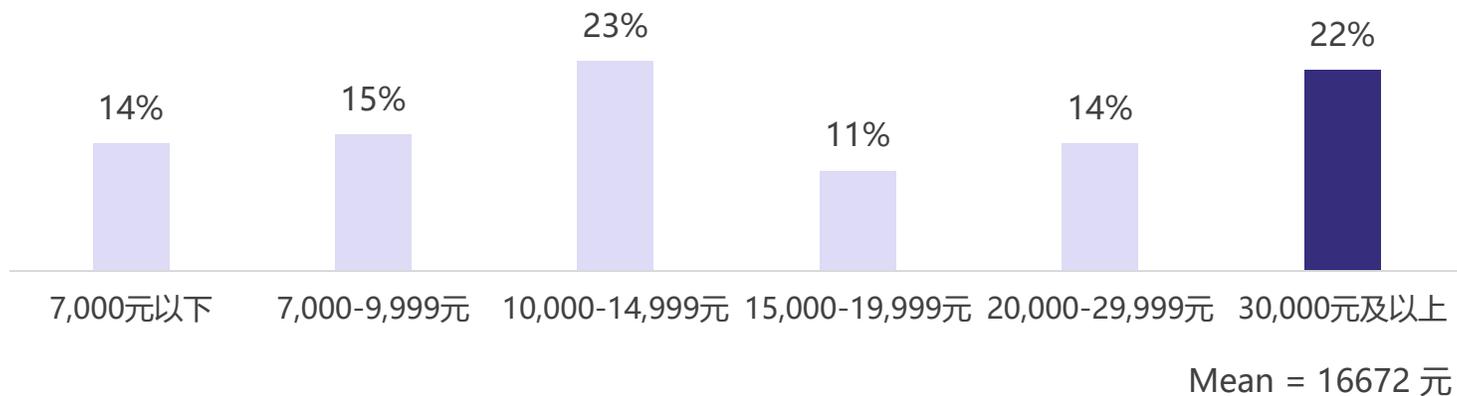
年龄



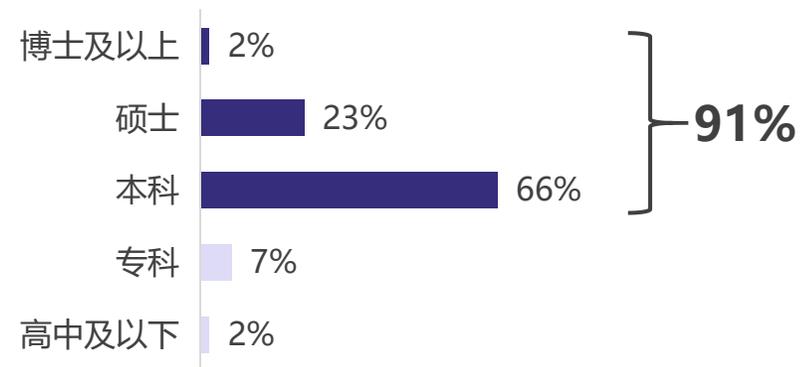
城市



家庭月收入

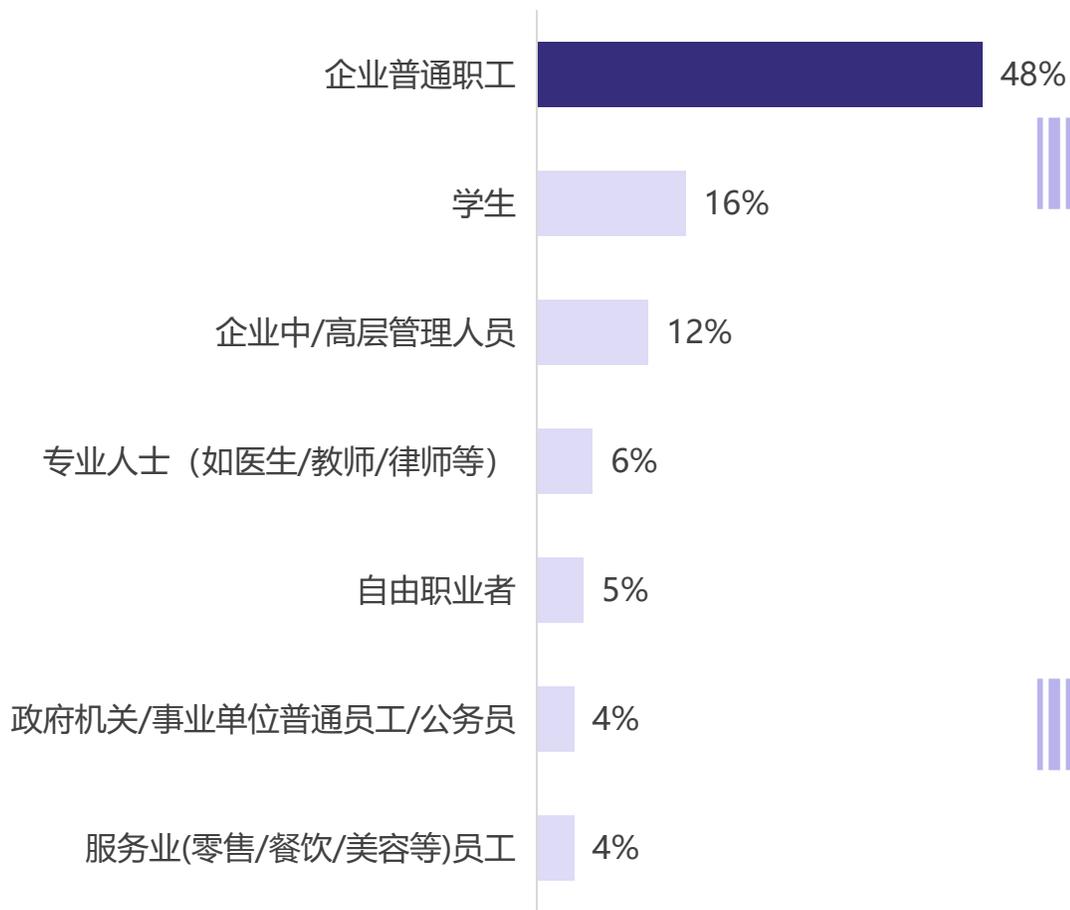


教育程度

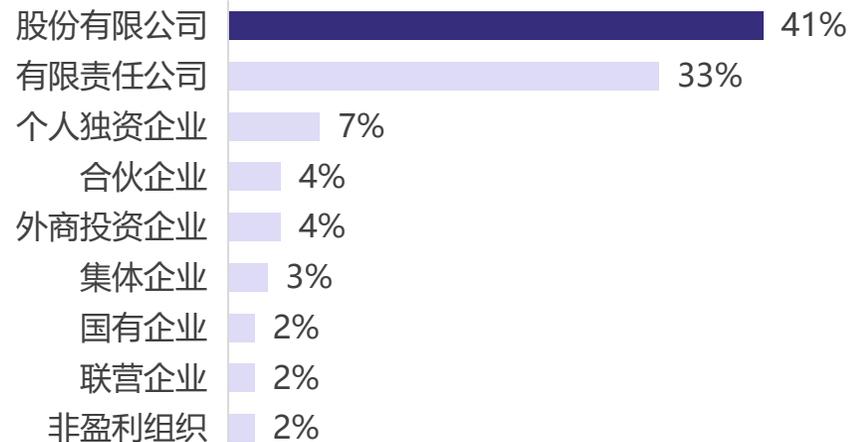


用户画像

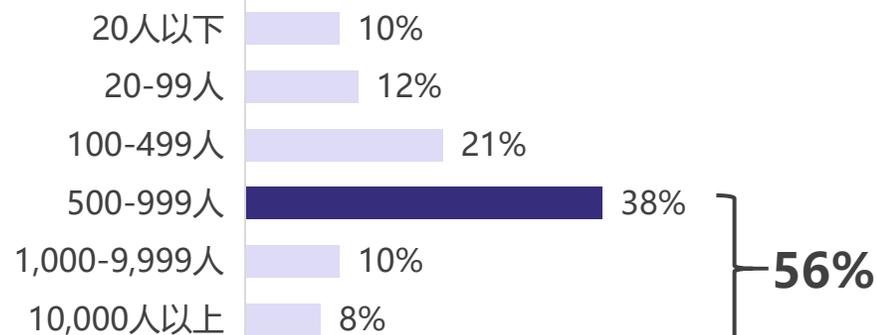
职业类型



公司性质



公司规模

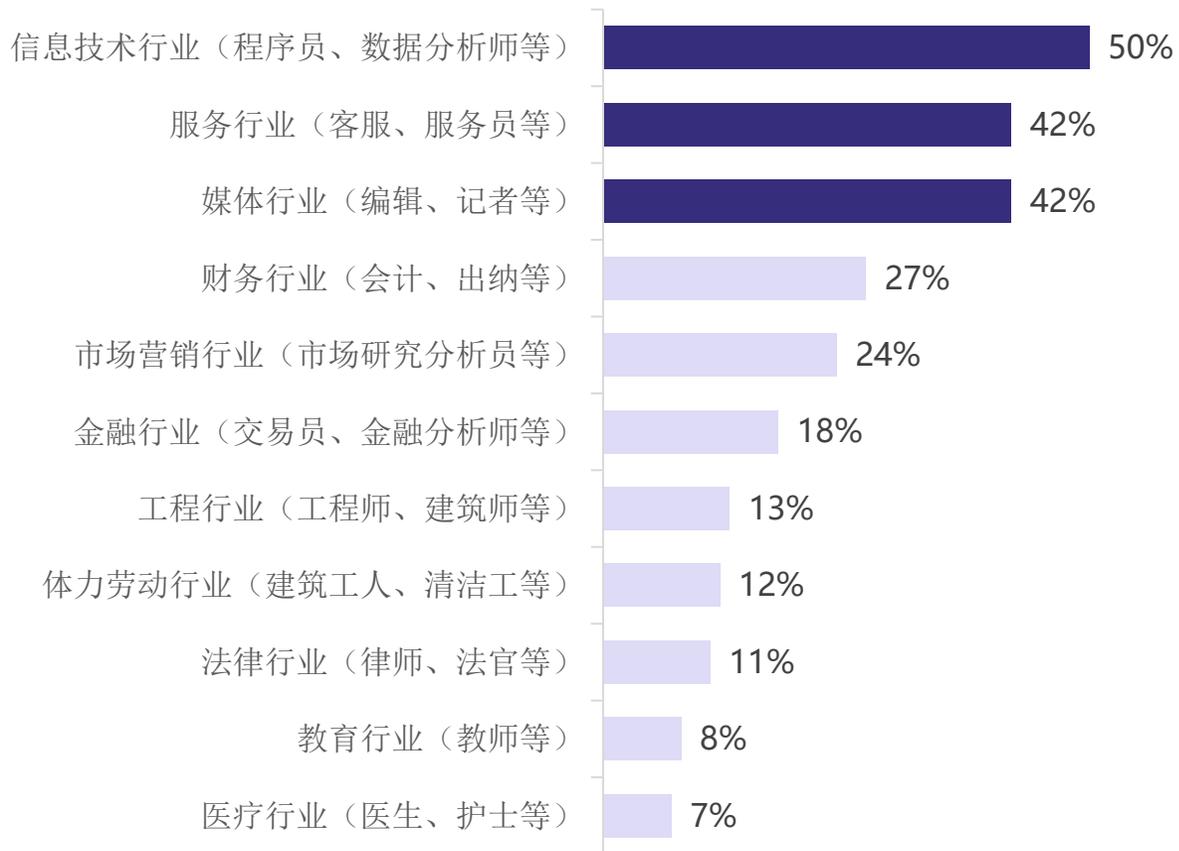


P3M应用/app使用情况

		性别							年龄																										
		Total		男		女		18-29岁		30-54岁		一线&新一线		二线及以下		Total		男		女		18-29岁		30-54岁		一线&新一线		二线及以下							
		Base		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	Base		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	Base		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	Base		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)		
		250		119	131	155	95	211	39*	250		119	131	155	95	211	39*	250		119	131	155	95	211	39*	250		119	131	155	95	211	39*		
办公类 (如Microsoft, WPS等)	不知道/没听说过	3	3	2	4	1	1	10E	内容知识类 (如B站, 小红书等)	不知道/没听说过	4	3	5	5	3	1	18E	购物类 (如淘宝, 京东等)	不知道/没听说过	2	3	2	3	1	1	8E	社交类 (如小红书, 微博等)	不知道/没听说过	3	4	2	5	1	1	13E
	知道但没用过	5	3	6	5	5	3	13E		知道但没用过	8	13B	5	3	17C	2	21E		知道但没用过	13	18B	8	10	18	12	18		知道但没用过	20	17	24	22	18	20	23
	使用过	92	93	92	92	94	95F	77		使用过	88	84	91	92D	80	91F	69		使用过	93	92	94	92	95	97F	72		使用过	84	77	90A	86	81	87F	69
即时通信类 (如微信, QQ等)	不知道/没听说过	2	3	2	3	2	1	10E	AI人工智能 (如ChatGPT, 文心一言等)	不知道/没听说过	-	-	-	-	-	-	-	视频看剧类 (如腾讯视频, 爱奇艺等)	不知道/没听说过	2	1	4	3	2	1	8E	短视频类 (如抖音, 快手等)	不知道/没听说过	4	6	2	6	1	2	15E
	知道但没用过	3	3	2	3	3	1	10E		知道但没用过	5	5	5	5	4	2	21E		知道但没用过	10	10	10	9	12	8	21E		知道但没用过	16	15	18	15	18	16	18
	使用过	95	94	95	95	95	98F	79		使用过	93	92	94	92	95	97F	72		使用过	80	79	80	79	81	82F	67		使用过	80	79	80	79	81	82F	67
音乐类 (如网易云, QQ音乐等)	不知道/没听说过	3	3	2	4	1	2	8E	短视频类 (如抖音, 快手等)	不知道/没听说过	-	-	-	-	-	-	-	视频看剧类 (如腾讯视频, 爱奇艺等)	知道但没用过	13	13	13	14	12	11	26E	短视频类 (如抖音, 快手等)	知道但没用过	16	15	18	15	18	16	18
	知道但没用过	10	10	10	9	12	8	21E		知道但没用过	13	18B	8	10	18	12	18		知道但没用过	10	10	10	9	12	8	21E		知道但没用过	16	15	18	15	18	16	18
	使用过	87	87	88	87	87	90F	72		使用过	84	77	90A	86	81	87F	69		使用过	80	79	80	79	81	82F	67		使用过	80	79	80	79	81	82F	67
视频看剧类 (如腾讯视频, 爱奇艺等)	不知道/没听说过	2	1	4	3	2	1	8E	短视频类 (如抖音, 快手等)	不知道/没听说过	-	-	-	-	-	-	-	视频看剧类 (如腾讯视频, 爱奇艺等)	使用过	84	86	83	83	86	88F	67	短视频类 (如抖音, 快手等)	使用过	80	83	76	78	82	80	77
	知道但没用过	13	13	13	14	12	11	26E		使用过	80	83	76	78	82	80	77		使用过	84	86	83	83	86	88F	67		使用过	80	83	76	78	82	80	77
	使用过	84	86	83	83	86	88F	67		使用过	80	83	76	78	82	80	77		使用过	84	86	83	83	86	88F	67		使用过	80	83	76	78	82	80	77

未来可能被代替的职业

可能代替的职业类型



THANKS

HCR 慧辰 THE BOOSTER
OF DIGITAL WORLD

如果您有任何问题，请联系我们



咨询电话：010-5326 3000
咨询邮箱：hcr@hcr.com.cn