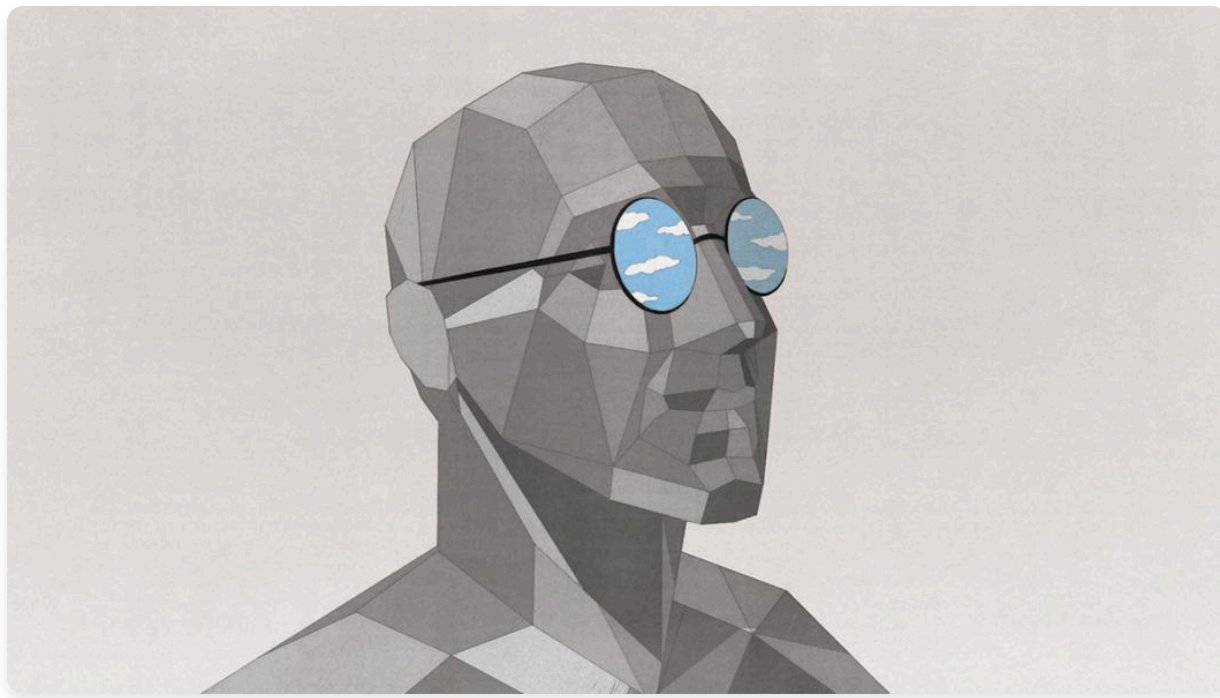


《2025年人们如何真正使用生成式AI》

人们在2025年真正如何使用Gen AI

作者：Marc Zao-Sanders

2025年4月9日



Image

插图作者：Andrea Ucini



Image

摘要。 去年，HBR发表了一篇关于人们如何使用gen AI的文章。在过去12个月里发生了很多变化。我们现在有了Custom GPTs——为更窄的需求集合量身定制的AI。新的参与者出现了，如DeepSeek和Grok，提供更多...

一年前，我在这里写了一篇关于人们真正如何使用genAI的文章。

自那时以来，围绕AI、gen AI和大语言模型(LLMs)的炒作只是在放大。用户兴趣翻了一倍，AI投资正在飙升，政府正在采取更明确和明确的立场，赌注高达他们所能达到的程度——人类的未来，根据一些人的说法。

HBR编辑们和我感到有必要更新研究。在过去12个月里发生了很多事情。我们现在有了custom



GPTs：为更窄的需求集合定制的AI。新兴者如DeepSeek和Grok等正在涌现，提供更多竞争和选择。当Google推出他们的播客生成器

[



NotebookLM时，数百万人都竖起了耳朵。OpenAI推出了许多新模型（现在承诺将它们整合到一个统一界面中）。思维链推理，



即AI通过与用户分享中间推理步骤来牺牲速度换取深度和更好的答案，这种方式开始发挥作用。语音命令现在使更多不同的交互成为可能，比如让我们在开车时使用生成式AI。在过去12个月中，成本大幅降低，使用范围也得到扩展。



图片

这篇重启文章的目标与一年前完全相同。当人们看到他人有效、高产、有利可图地使用一项技术时，他们会效仿。现实世界的用例改变行为的方式和程度，是公关、思想领导力和技术卓越所无法达到的。

[

(Reddit、Quora)，以及包含明确、具体技术应用的文章。也许由于其固有的

伪名性，Reddit再次产生了最丰富的见解。我亲自阅读了它们，并将每个相关的帖子添加到该类别的统计中。几天后，我得出了每个新的100个用例的计数和引用。

2025年度生成式AI用例TOP-100报告列出了2025年排名前100的应用程序，根据感知的有用性和影响规模进行排名（通过专家评审进行定性评估），并为每个用例提供了一个或多个引用。和之前一样，这里才是真正的价值所在（但请注意，它是以原始、未编辑的形式呈现的，因此不适合胆小者！）。这次，我更加努力地包含了更明确和立即有用的引用。

结果和趋势

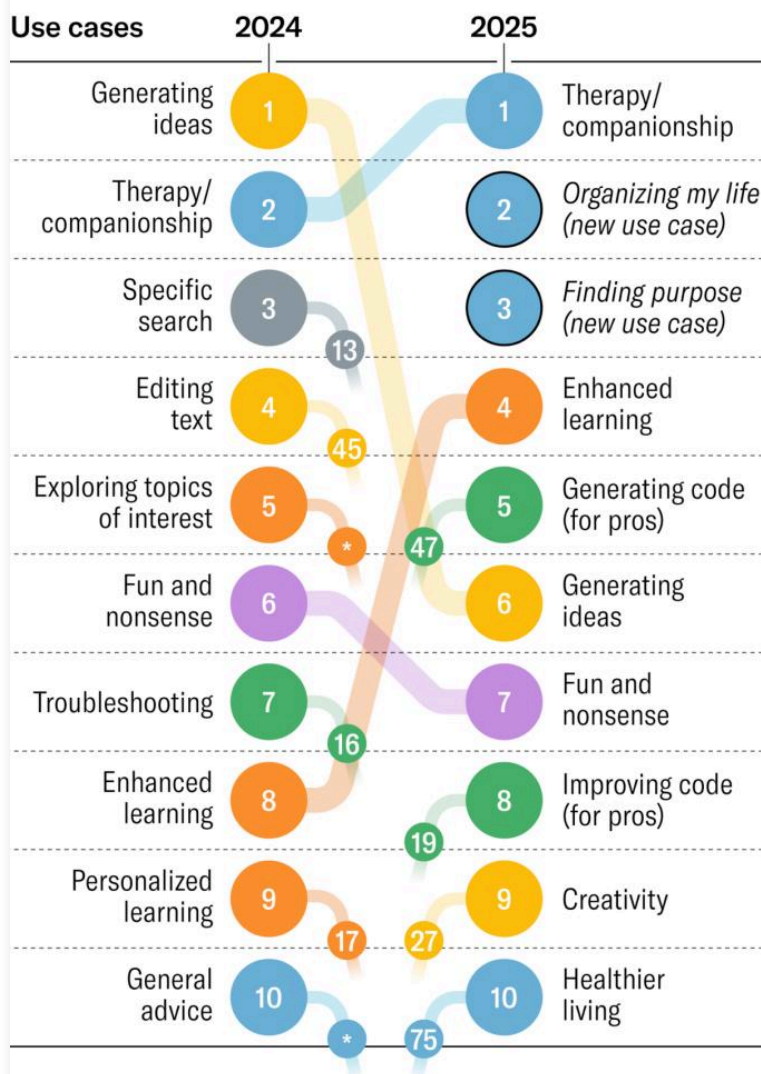
在前100个用例中有38个新条目。这强化了我们所知道的：仍然有如此多的变化在发生。以下是前10个用例：

Top 10 Gen AI Use Cases

The top 10 gen AI use cases in 2025 indicate a shift from technical to emotional applications, and in particular, growth in areas such as therapy, personal productivity, and personal development.

Themes

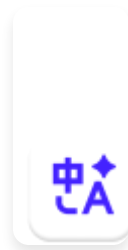
PERSONAL AND PROFESSIONAL SUPPORT	TECHNICAL ASSISTANCE AND TROUBLESHOOTING
CONTENT CREATION AND EDITING	CREATIVITY AND RECREATION
LEARNING AND EDUCATION	RESEARCH, ANALYSIS, AND DECISION-MAKING



Source: Filtered.com



图片



图片

图片

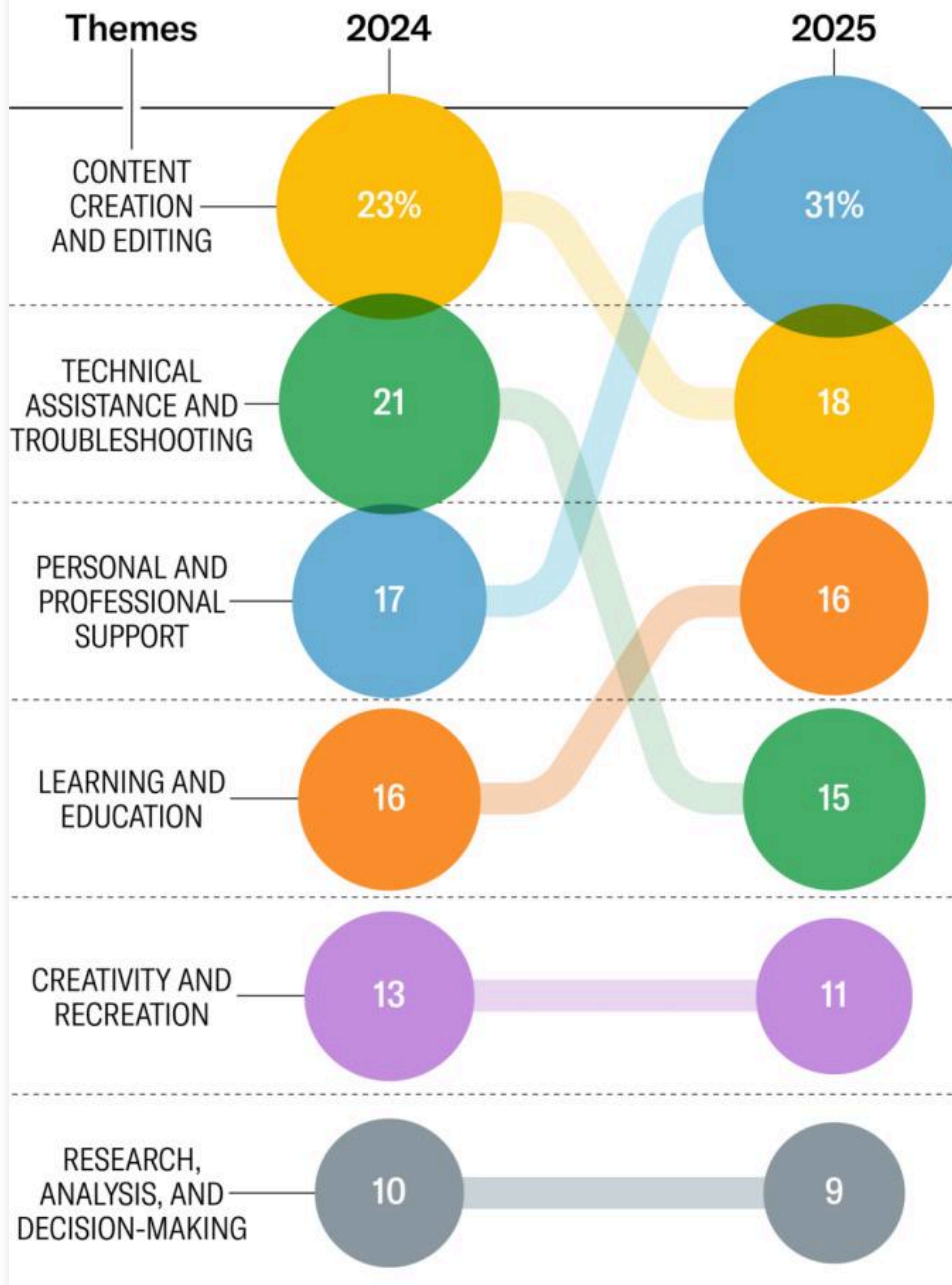
实现，标志着过去一年从技术应用向更加情感化应用的转变。

我将用例组织成六个更广泛的主题，并发现与2024年相比有以下变化：

图片

Major Gen AI Use Case Themes That Emerged

Use cases have shifted from technical to emotive over the past year.



Source: Filtered.com

HBR

图 片

用户现在正在做什么

以下是来自今年前100个用例的一些例子，每个都附有引用（完整列表在这里）。我挑选了这些例子，因为它们特别清楚地展示了人们如何使用这项技术。

- **心理治疗/陪伴** (#1)。“在我的家乡南非，心理健康医疗几乎不存在；每10万人只有一名心理学家，每30万人只有一名精神病医生。大语言模型对每个人都是可获得的，它们可以提供帮助。不幸的是，当你的健康状况恶化时，数据安全就不是关注点了，生存才是早晨的议程。”

- **整理我的生活** (#2)。“我刚刚让它为我创建了一个时间表，在我们有客人入住之前清洁和整理我的房子。”

- **增强学习** (#4)。“我一直在自学一门在线课程来学习数据分析，我使用ChatGPT作为学习指南来解释一些课程有点略过的内容，然后我将其添加到我的笔记中。这帮助我强化了我正在学习的内容，到目前为止非常有用。”

- **更健康的生活** (#10)。“我刚开始尝试一个新的饮食计划，用在线电子表格计算宏量营养素

’ meal planners’ 让我抓狂。现在我只需要根据每餐给定的宏量营养需求要求食谱，然后拿着那个清单去购物。然后我使用空气炸锅和电饭煲——简单。”

- **对罚单提出异议** (#83)。“我收到了一张因进入公交车道的违停通知单(PCN)。市政府要我支付80英镑，就因为大约20秒的停车，如果有那么长的话。我让ChatGPT帮我写了一份申诉书，今天早上收到了信件，说PCN已被撤销。谢谢你，AI，因为如果我必须自己打出一份冗长、枯燥的申诉信，我很可能就直接付钱了。”

目的和意义

越来越多的人使用LLM来寻找目的并提升自己。

治疗和陪伴

治疗和陪伴现在是排名第一的使用案例。这个使用案例指的是两个不同但相关的使用场景。治疗涉及结构化的支持和指导来处理心理挑战，而陪伴则包括持续的社交和情感连接，有时带有浪漫维度。我将这些归类在一起是因为它们都满足了人类对情感连接和支持的基本需求。

许多发帖者谈到与AI模型进行治疗如何帮助他们处理悲伤或创伤。AI治疗的三个优势是

基于疗法的优势显而易见：它全天候可用，成本相对较低（在某些情况下甚至免费使用），而且不会面临来自其他人类的评判。AI疗法现象也在国内被注意到。尽管关于计算机化疗法全部潜力的辩论仍在进行，但最近的研究提供了一个令人放心的观点。

法律咨询、税务指导和软件开发。在EY，这种转型已经在进行中。正如EY全球学习与发展负责人Simon Brown向我解释的那样，该组织正在培训员工掌握生成式AI技能，以便他们能够与一系列特定行业的agentic系统协作，这些系统支持近40万名员工的专业服务工作——包括部署150个专门用于税务相关任务的AI agent。

用例中排名最高的新条目是“整理我的生活”，排在第2位。这些用途主要是人们使用这些模型来更好地了解自己的意图（比如日常习惯、新年决心和内省洞察），并找到一些简单易行的开始方式。人们正在家中使用私人购买的生成式AI订阅服务（如ChatGPT）来做这件事。

Claude 和 Perplexity）以及在工作中（主要是与 Microsoft Copilot）。Microsoft 现代工作和商业应用公司副总裁 Jared Spataro 告诉我：“最令人信服的 AI 场景之一是作为工作中的个人助理。当连接到你所有的工作数据——邮件、聊天、文件和会议时，AI 可以让你摆脱工作中的苦差事，成为宝贵的思维伙伴。它正在帮助员工重新获得时间，变得更加高效和富有创造力。”

另一个重大新变化是“寻找目标”排在第三位。

确定和定义个人价值观，突破障碍，

并采取自我发展的步骤（例如，建议你下一步应该做什么，重新审视问题，帮助你保持专注）现在都经常出现在这个类别下。

大多数专家预期 AI 会首先在技术领域证明自己并表现最佳。虽然它在那里做得很好，但这项研究

表明 AI 可能在我们天生的人类冲动和欲望方面帮助我们同样多甚至更多。

独立思考

人们对 LLMs 是促进还是阻碍我们自身思考能力存在很多分歧和争议。一位用户

直言不讳地承认他们“过于依赖”AI 了。另一位说：“我肯定变得更依赖它...

与其在复杂任务中使用我的大脑，我只是转向GPT。“另一方面，这项技术增强个人学习和思考能力的特性也得到了认可和赞扬：”如果你不把它当作学习工具使用，那么你将会破坏你的职业发展，变得停滞不前且知识有限。”

这种恐惧在年轻人身上表现得更加明显。许多人对大学教育(#23)的影响表示担忧，在一个论文可以做到切中要点、高质量且按需生成的世界里。父母们担心生成式AI对年幼孩子教育发展的影响(#41)，因为LLM可以瞬间完成许多K-12的作业。

但是生成式AI可能也在这里起到帮助作用，使我们能够更深入、更清晰、更少恐惧地思考。Fortune 500 AI顾问Allie Miller评论了使用案例：

个人生活转变——到有价值的行动几乎降为零。

更复杂的用户

有几个迹象表明，2025年的生成式AI用户现在已经发展出更深入的理解，以及对生成式AI、其创造者和它所在的生态系统的怀疑态度。

最热门的讽刺观点是关于感知到的政治性

LLMs的正确性。在2024年美国大选年期间，这种情况可能更加突出。Gen AI至少因此失去了一个用户：“我因为这个原因取消了订阅。我不想支持一个试图让世界变得更加胆怯和拘谨的工具。”

数据隐私问题也反复出现。对Gen AI的热情经常遭到关于大科技公司将如何处理其收集数据的警告。对此出现了抗议的声音，Reddit上的一个典型回应概括了这种情况：



Image

太晚了：我的银行有这些数据，我的信用卡有，Google有，Bing有，T-Mobile有，我的牙医和医生有...深呼吸一下——短信、邮件、语音邮件、应用程序、



Image

照片、视频、位置历史、浏览历史、保存的密码、联系人、日历、社交媒体账户、提醒、购物清单、支付方式、会员卡、步数统计、睡眠数据、屏幕使用时间统计、流媒体偏好，甚至我的外卖订单都有我的个人信息。

一个基本观点是，为了让AI对人类有用，我们需要明确我们的意图：“当然，只有当我已经知道我想要做什么时它才有用。”引用的提示要好得多（通常得到LLMs的明确支持来创建

[



正如你在完整报告中列出的众多示例中将看到的那样。

话虽如此，在线公共论坛也恰恰是未经深思熟虑、极化观点的聚集地。生成式 AI 被描述为“最令人惊叹的发明，我无法相信还有人不使用它。”然而它也被视为完全无用：“我想不出这项技术能带来任何好处。”或者更糟：“我甚至想不出任何不恶意的使用案例。”

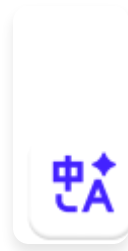
接下来会怎样？

在线论坛一直是闲散猜测的沃土。

大多数预测都预期会出现极其糟糕或极其良好的最终状态。一个常见且更加细致入微的预测是希望看到大语言模型 (LLM) 从建议和意见转向执行，即代理行为。例如，一位用户希望有一个能够“在他们开始收费之前取消这个订阅”的模型。

去年，我做出了正确但相当平庸安全的预测，即 AI 将继续发展，我们对它的应用也将如此。我现在做出完全相同的预测。2026 年见。

[



How People Are Using Gen AI

Have people found ways for generative AI to help lighten their workloads, increase their productivity, or think through problems in new ways? To understand how individuals are using the technology, researchers mined web forums like Quora and Reddit, filtering through tens of thousands of posts to identify 100 different use cases, which they then organized into six themes.



Source: Filtered.com



Image

Marc Zao-Sanders是

[

]filtered.com 和 《Timeboxing - 一次专注一件事的力量》一书的作者。可在LinkedIn上找到 Marc, 或访问

www.marczaosanders.com。