

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ,
ПСИХОЛОГІЇ ТА БЕЗПЕКИ**

Кафедра загальної та соціальної психології

**ДОВІРА МОЛОДІ ДО ЧАТ-БОТІВ І ВІРТУАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ:
ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ**

Кваліфікаційна робота
здобувачки вищої освіти
першого (бакалаврського рівня)
вищої освіти заочної форми
здобуття освіти
спеціальності 053 Психологія
Олександр ГЛУШКО

Науковий керівник:
доцент кафедри загальної
та соціальної психології,
кандидат соціологічних наук, доцент
Анна ШИДЕЛКО

Рецензент
професор кафедри загальної
та соціальної психології,
доктор педагогічних наук,
професор
Галина ЛЯЛЮК

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

«___» _____ 2026 р., протокол № _____

Завідувач кафедри загальної та соціальної психології
доктор психологічних наук, професор

_____ **Зоряна КОВАЛЬЧУК**

АНОТАЦІЯ

Глушко Олександра. Довіра молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів: психологічний аспект

У кваліфікаційній роботі досліджено проблему формування довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів у сучасному цифровому середовищі. Здійснено теоретичний аналіз феномену довіри як важливої соціально-психологічної характеристики особистості, розкрито її структуру, функції та основні детермінанти.

Проведено емпіричне дослідження з метою виявлення рівня довіри студентів до чат-ботів і віртуальних асистентів, а також визначення відмінностей у ставленні до технологій штучного інтелекту між студентами технічних і гуманітарних спеціальностей. У дослідженні взяли участь 60 студентів закладів вищої освіти м. Львова віком 18-21 років. Обробку результатів здійснено за допомогою методів математичної статистики, зокрема U-критерію Манна-Вітні та коефіцієнта рангової кореляції Спірмена.

Установлено зв'язок між рівнем базової довіри особистості та рівнем довіри до систем штучного інтелекту. Отримані дані також показали, що використання чат-ботів студентами пов'язане не лише з навчальними завданнями, а й з інформаційною підтримкою та окремими аспектами емоційної взаємодії.

Обґрунтовано необхідність формування відповідальної культури використання технологій штучного інтелекту у студентському середовищі. Розроблено практичні рекомендації щодо розвитку критичного мислення, цифрової компетентності та усвідомленого ставлення до використання чат-ботів і віртуальних асистентів у навчальній діяльності.

Ключові слова: довіра, студентська молодь, штучний інтелект, чат-боти, віртуальні асистенти, цифрові технології, взаємодія людини і ШІ, цифрова компетентність.

ABSTRACT

Hlushko Oleksandra. Youth Trust in Chatbots and Virtual Assistants: A Psychological Perspective

The qualification paper examines the problem of trust formation among student youth toward chatbots and virtual assistants in the modern digital environment. A theoretical analysis of trust as an important socio-psychological characteristic of personality is presented, including its structure, functions, and main determinants.

An empirical study was conducted to determine the level of students' trust in chatbots and virtual assistants and to identify differences in attitudes toward artificial intelligence technologies between students of technical and humanities specializations. The sample consisted of 60 students from higher education institutions in Lviv aged 18-21. Mathematical statistics methods such as the Mann-Whitney U test and Spearman's rank correlation coefficient were used to analyze the results.

A relationship between the level of basic personal trust and the level of trust in artificial intelligence systems was identified. The results also reveal that students use chatbots not only for educational tasks but also for informational support and certain aspects of emotional interaction.

The study substantiates the need to develop a responsible culture of using artificial intelligence technologies among students. Practical recommendations aimed at developing critical thinking, digital competence, and conscious interaction with chatbots and virtual assistants in the educational environment are proposed.

Keywords: trust, student youth, artificial intelligence, chatbots, virtual assistants, digital technologies, human-AI interaction, digital competence.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ МОЛОДІ ДО ЧАТ-БОТІВ І ВІРТУАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ	9
1.1. Феномен довіри в психології: структура, функції та соціально-психологічні детермінанти.....	9
1.2. Психологічні аспекти взаємодії людини зі ШІ.....	13
1.3. Особливості формування довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів.....	17
Висновки до першого розділу.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ ДО ЧАТ-БОТІВ І ВІРТУАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ	23
2.1. Організація та методи дослідження довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів.....	23
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження довіри студентів до чат-ботів і віртуальних асистентів.....	27
2.3. Практичні рекомендації щодо формування довіри та відповідального використання чат-ботів і віртуальних асистентів у навчальному середовищі студентами технічних та гуманітарних спеціальностей.....	36
Висновки до другого розділу.....	39
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	44
ДОДАТКИ	50

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку інформаційного суспільства характеризується стрімким поширенням технологій ШІ, які активно інтегруються у різні сфери соціального життя, зокрема у сферу освіти, комунікації та професійної діяльності. Одним із найбільш поширених інструментів взаємодії людини з технологіями штучного інтелекту (далі по тексту ШІ) стали чат-боти та віртуальні асистенти, які використовуються для пошуку інформації, виконання навчальних завдань, консультування та підтримки користувачів.

Особливо активно такі технології використовуються молоддю, зокрема студентами, які взаємодіють із чат-ботами у процесі навчання, підготовки академічних робіт, отримання консультацій та організації повсякденної діяльності. У зв'язку з цим важливого значення набуває проблема формування довіри до систем ШІ, оскільки саме рівень довіри значною мірою визначає характер та ефективність взаємодії людини з цифровими технологіями.

У психологічній науці довіра розглядається як важливий соціально-психологічний феномен, що відображає ставлення особистості до соціального світу, інших людей та самої себе. Рівень довіри впливає на процеси соціальної взаємодії, прийняття рішень та використання нових технологій. У контексті розвитку цифрового суспільства проблема довіри набуває нового виміру, оскільки людина все частіше взаємодіє не лише з іншими людьми, але й із автоматизованими системами та алгоритмами ШІ.

Сучасні дослідження свідчать про те, що ставлення до технологій ШІ може залежати від різних чинників, зокрема рівня цифрової компетентності, досвіду використання технологій, професійної спрямованості освіти, а також індивідуально-психологічних особливостей особистості. Водночас питання психологічних особливостей довіри молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів залишається недостатньо дослідженим у вітчизняній психологічній науці.

Особливої актуальності ця проблема набуває у студентському середовищі, де цифрові технології активно використовуються у навчальному процесі. Розуміння особливостей формування довіри до чат-ботів у студентської молоді дозволяє визначити можливості ефективної інтеграції технологій ШІ у освітній процес та сприяти формуванню відповідального ставлення до їх використання.

Об'єкт дослідження – довіра студентської молоді до цифрових технологій.

Предмет дослідження – психологічні особливості довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення феномену довіри у психологічній науці.
2. Охарактеризувати психологічні особливості взаємодії особистості з технологіями штучного інтелекту та цифровими системами.
3. Емпірично дослідити рівень довіри студентської молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів.
4. Розробити практичні рекомендації щодо відповідального використання чат-ботів у навчальному середовищі студентів різних спеціальностей.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що рівень довіри студентської молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів пов'язаний із рівнем базової довіри особистості (довірою до світу та інших людей), а також залежить від освітнього середовища. Передбачається, що студенти технічних спеціальностей демонструватимуть вищий рівень довіри до систем штучного інтелекту порівняно зі студентами гуманітарних спеціальностей.

Теоретико-методологічна основа дослідження. Важливе значення для осмислення феномену довіри до технологій мають праці, присвячені теоретичним засадам формування довіри як соціально-психологічного феномену. Концептуальні підходи до розуміння інституту довіри, механізмів її формування та функціонування у соціальних системах розкрито у роботах К. Краус та Н. Краус [10]. Психологічні аспекти довіри до штучного інтелекту досліджені у працях М. Яворського, який розробив психологічну модель довіри до систем штучного інтелекту [28; 29]. Важливим є також внесок дослідників, які адаптували та валідизували методики вимірювання довіри до світу, інших людей і самого себе, що дозволяє розглядати довіру як комплексний психологічний конструкт [20].

Теоретичні засади взаємодії людини та штучного інтелекту висвітлено у працях українських і зарубіжних науковців. Зокрема, проблеми та перспективи взаємодії людини і ШІ розглядаються у роботах В. Додонової та Р. Додонова [5], а також у дослідженнях О. Петрунько та О. Плюща, які пропонують пояснювальні парадигми взаємодії людини з інтелектуальними системами [18]. Соціокультурний вимір використання ШІ розкрито у працях О. Петінової [16], а психологічні аспекти взаємодії людини з цифровими технологіями – у дослідженнях Д. Усова [25].

Питання використання ШІ в освіті та науці розглядаються у працях Г. Андрощука [1], В. Богом'я і А. Гудзя [2], А. Коломійця та О. Кушніра [8], а також у науково-аналітичних матеріалах щодо цифрової трансформації освіти [26]. Аналіз зарубіжного досвіду використання штучного інтелекту в освіті представлено у роботах С. Толочка та А. Годунової [24].

Окремий напрям досліджень становлять роботи, присвячені використанню чат-ботів і віртуальних асистентів у навчальному процесі. Можливості застосування чат-ботів для підтримки навчальної діяльності студентів досліджували О. Войцеховська та А. Фурман [3]. Персоналізований супровід студентів за допомогою технологій штучного інтелекту розглянуто у роботах О. Задоріної, В. Чубенка та І. Бакаленка [6]. Методичні аспекти

використання чат-ботів у дослідницькій діяльності студентів висвітлено у працях О. Орлова [15], а їхній вплив на онлайн-навчання – у магістерському дослідженні І. Чебаненка [27].

Разом з тим, дослідники звертають увагу на потенційні ризики використання штучного інтелекту в освіті. Зокрема, С. Горчинський, М. Софілканич та І. Горбенко аналізують вплив застосування штучного інтелекту на академічну доброчесність та якість освіти [4]. Психологічні проблеми використання штучного інтелекту студентами розглядаються у працях Н. Стеценко та ін. [11; 13; 14; 17; 21; 23]. Етичні аспекти застосування штучного інтелекту досліджено у роботах О. Тинькова та С. Кузьмінової [22], а також у працях О. Яковлевої та співавторів, присвячених регуляторним аспектам використання штучного інтелекту в системах оцінювання навчальних досягнень [30].

Значну увагу психологічним аспектам взаємодії користувачів із чат-ботами приділено у зарубіжних дослідженнях. У них аналізується вплив чат-ботів на міжособистісні відносини, формування емоційного зв'язку користувачів із цифровими агентами та особливості їх сприйняття молоддю [32; 34]. Дослідження показують, що рівень довіри до чат-ботів залежить від якості комунікації, рівня антропоморфності системи та попереднього досвіду користувача [9; 19; 35; 38]. Також розглядаються психологічні наслідки використання чат-ботів, зокрема їхній вплив на емоційний стан і соціальну взаємодію користувачів [36; 37].

Окремий напрям становлять дослідження використання чат-ботів у сфері психологічної підтримки та психотерапії. Зокрема, ефективність терапевтичних чат-ботів для молоді розглядається у дослідженні JMIR Mental Health [33], а здатність генеративних чат-ботів імітувати людську комунікацію та емоційну підтримку аналізується у роботах міжнародних дослідників [31]. Також дослідники звертають увагу на феномен «галюцинацій» штучного інтелекту та їхній вплив на освітній і науковий процес [13].

Таким чином, аналіз наукових джерел свідчить про зростання інтересу до проблематики довіри до штучного інтелекту, психологічних особливостей взаємодії користувачів із чат-ботами та їхнього впливу на освітнє середовище. Водночас питання психологічних особливостей довіри студентської молоді до систем штучного інтелекту та їх використання у навчальній діяльності потребує подальшого комплексного дослідження.

Методологія дослідження. У дослідженні було використано комплекс взаємодоповнюючих методів.

Теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблеми дослідження, що дозволило визначити основні теоретичні підходи до вивчення феномену довіри та психологічних аспектів взаємодії людини з технологіями ШІ.

Емпіричні методи. Для дослідження довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів було використано такі психодіагностичні методики:

- методика «**Довіра / недовіра особистості до світу, до інших людей та до себе**» (А. Купрейченко, адаптація О. Савченко) [20];
 - **психологічна модель довіри до ШІ** (М. Яворський) [28].
- Методика дозволяє визначити когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти довіри до систем штучного інтелекту;
- **методика оцінки довіри до автоматизованих систем** [12];
 - **авторська анкета**, спрямована на визначення частоти використання чат-ботів, цілей їх використання та суб'єктивного рівня довіри до цифрових систем (Додаток А).

Методи математичної статистики. Для обробки результатів дослідження використовувалися методи математичної статистики, зокрема обчислення середніх значень, відсоткового розподілу показників, застосування U-критерію Манна-Вітні для порівняння груп та коефіцієнта рангової кореляції Спірмена для визначення взаємозв'язків між показниками.

Вибірка дослідження. У дослідженні взяли участь 60 студентів закладів вищої освіти м. Львова. Серед них: 30 студентів гуманітарних спеціальностей, 30 студентів технічних спеціальностей. Вік респондентів становив 18-21 рік.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі психологічних особливостей довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів. У роботі визначено рівень довіри студентів до систем ШІ, виявлено відмінності у ставленні до чат-ботів між студентами технічних та гуманітарних спеціальностей, а також встановлено взаємозв'язок між рівнем базової довіри особистості та довірою до цифрових технологій.

Теоретична значущість дослідження полягає у розширенні наукових уявлень про психологічні особливості довіри до цифрових технологій у студентському середовищі. Отримані результати доповнюють наукові підходи до вивчення феномену довіри у контексті розвитку інформаційного суспільства та взаємодії людини з системами ШІ.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів для вдосконалення освітнього процесу у закладах вищої освіти, зокрема для формування цифрової компетентності студентів, розвитку критичного мислення та відповідального використання технологій ШІ. Розроблені практичні рекомендації можуть бути використані викладачами, психологами та фахівцями освітньої сфери з метою формування культури взаємодії студентів із цифровими технологіями.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел – 40 позицій та додатків (авторська анкета). Робота містить шість таблиць та сім рисунків, що відображають результати емпіричного дослідження.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ МОЛОДІ ДО ЧАТ-БОТІВ І ВІРТУАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ

1.1. Феномен довіри в психології:

структура, функції та соціально-психологічні детермінанти

У сучасній психологічній науці феномен довіри розглядається як одна з базових умов формування ефективної соціальної взаємодії, розвитку міжособистісних відносин та стабільного функціонування суспільства. У контексті стрімкого розвитку цифрових технологій і систем ШІ значення довіри набуває нових змістових вимірів, оскільки вона дедалі частіше визначає характер взаємодії людини не лише з іншими людьми, але й з технологічними системами. Саме тому дослідження довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів потребує ґрунтовного теоретичного осмислення психологічної природи довіри, її структури та соціально-психологічних детермінант.

У психології довіра традиційно розглядається як складний багатовимірний феномен, що відображає готовність особистості приймати інформацію, дії чи наміри іншого суб'єкта як передбачувані, безпечні та такі, що не несуть загрози її благополуччю. У цьому контексті дослідники наголошують, що довіра не є лише емоційним ставленням або індивідуальною установкою, а виступає важливим механізмом регуляції соціальної поведінки.

Зокрема, українські науковці К. Краус та Н. Краус підкреслюють, що довіра функціонує як соціальний інститут, який забезпечує стабільність взаємодії між суб'єктами суспільного життя та знижує рівень невизначеності у процесі прийняття рішень [10]. На думку дослідниць, довіра формує основу соціального капіталу суспільства, оскільки саме вона визначає готовність людей до співпраці, взаємодопомоги та спільної діяльності.

Важливий внесок у розуміння психологічної природи довіри зробили дослідження, присвячені її структурним компонентам. У сучасних

психологічних підходах довіра розглядається як інтегральне утворення, що включає когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти. Когнітивний компонент пов'язаний із оцінкою надійності та передбачуваності іншого суб'єкта, емоційний із переживанням почуття безпеки та психологічного комфорту, тоді як поведінковий проявляється у готовності до взаємодії та прийняття певного рівня ризику. Саме поєднання цих компонентів формує стійке довірливе ставлення, яке визначає характер соціальної поведінки особистості.

Особливу увагу у психології приділяють багаторівневій структурі довіри. У цьому контексті значний науковий інтерес становить концепція, представлена у дослідженнях О. Савченко, В. Петренка та А. Тімакової, присвячених україномовній адаптації методики «Довіра / недовіра особистості до світу, до інших людей та до себе» [20]. У межах цього підходу довіра розглядається як системне утворення, що включає три ключові рівні: довіру до світу, довіру до інших людей та довіру до себе.

Довіра до світу відображає базове відчуття безпеки та стабільності соціального середовища. Вона формується в процесі соціалізації та значною мірою визначає загальне ставлення людини до навколишньої реальності. Якщо індивід сприймає світ як передбачуваний і відносно безпечний, це сприяє формуванню відкритості до нового досвіду та готовності до взаємодії.

Довіра до інших людей пов'язана з очікуванням доброзичливості, чесності та надійності партнерів по взаємодії. Саме цей рівень довіри визначає якість міжособистісних відносин і є основою соціальної кооперації. У свою чергу, довіра до себе передбачає впевненість особистості у власних можливостях, компетентності та здатності адекватно реагувати на виклики зовнішнього середовища.

Таким чином, зазначена трикомпонентна модель дозволяє розглядати довіру не лише як характеристику міжособистісної взаємодії, але і як інтегральну властивість особистості, що визначає її психологічну адаптацію до соціального середовища.

Розглядаючи функції довіри у міжособистісній взаємодії, дослідники підкреслюють її важливу роль у забезпеченні ефективності соціальної комунікації. Зокрема, О. Петрунко та О. Плющ, аналізуючи особливості взаємодії людини з інтелектуальними технологіями, зазначають, що довіра виступає своєрідним психологічним механізмом, який дозволяє скорочувати когнітивні витрати у процесі прийняття рішень та взаємодії з іншими суб'єктами [18]. У ситуаціях невизначеності довіра допомагає людині орієнтуватися у складних соціальних умовах, зменшуючи потребу у постійному контролі та перевірці інформації.

У цьому контексті можна виділити кілька основних функцій довіри. По-перше, регулятивну функцію, яка забезпечує узгодження поведінки учасників взаємодії. По-друге, інтегративну функцію, що сприяє формуванню соціальних зв'язків та підтримує згуртованість соціальних груп. По-третє, стабілізуючу функцію, оскільки довіра знижує рівень соціальної напруги та сприяє формуванню відчуття психологічної безпеки. Нарешті, важливою є прогностична функція довіри, яка дозволяє індивіду передбачати поведінку інших людей і, відповідно, планувати власні дії.

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства довіра набуває нового значення як механізм соціальної взаємодії у цифровому середовищі. Як зазначає Д. Усов, досліджуючи психологічні аспекти взаємодії людини зі ШІ, технологічні системи дедалі частіше виступають посередниками соціальної комунікації, що змінює традиційні уявлення про довіру [25]. Якщо раніше об'єктом довіри переважно виступали інші люди або соціальні інститути, то сьогодні людина змушена оцінювати надійність алгоритмів, цифрових сервісів та автоматизованих систем.

Зазначену тенденцію підтверджують і дослідження В. Додонової та Р. Додонова, які наголошують, що взаємодія людини зі ШІ супроводжується виникненням нових психологічних механізмів оцінки довіри до технологій [5]. На думку дослідників, користувачі поступово починають сприймати інтелектуальні системи не лише як інструменти, але й як своєрідних партнерів

по взаємодії, здатних виконувати функції комунікативної підтримки, інформаційного супроводу та прийняття рішень.

Подальший розвиток інформаційних технологій значною мірою трансформує і сам характер довіри. У межах концепції інформаційного суспільства довіра дедалі більше пов'язується з технологічною компетентністю та цифровою грамотністю користувачів. У науково-аналітичній доповіді про цифрову трансформацію освіти під редакцією В. Кременя підкреслюється, що використання систем ШІ у навчальному середовищі потребує формування нового типу довіри – технологічної довіри, яка базується на розумінні принципів роботи цифрових систем та усвідомленні їхніх можливостей і обмежень [26].

Водночас важливо враховувати, що довіра до технологій не є автоматичною. Як зазначає О. Тиньков, аналізуючи етичні аспекти використання ШІ, рівень довіри користувачів значною мірою залежить від прозорості алгоритмів, надійності систем та рівня відповідальності розробників технологій [22]. У разі недостатньої прозорості або виникнення помилок у роботі систем ШІ рівень довіри може суттєво знижуватися.

Таким чином, у сучасному цифровому суспільстві довіра виступає важливим психологічним механізмом, що регулює взаємодію людини не лише з іншими людьми, але й з технологічними системами. Формування довіри до нових цифрових інструментів залежить від комплексу соціально-психологічних чинників, серед яких важливу роль відіграють особистісні установки, попередній досвід використання технологій, рівень цифрової компетентності та соціокультурний контекст.

Отже, довіра є складним багаторівневим психологічним феноменом, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти та виконує важливі регулятивні функції у соціальній взаємодії. У сучасному інформаційному суспільстві її значення суттєво розширюється, оскільки вона починає визначати характер взаємодії людини з новими технологічними системами, зокрема із чат-ботами та віртуальними асистентами.

Враховуючи зростання ролі ШІ у повсякденному житті молоді, особливої актуальності набуває аналіз психологічних особливостей взаємодії людини з інтелектуальними цифровими системами. Саме тому доцільно більш детально розглянути психологічні аспекти взаємодії людини зі ШІ, які визначають специфіку формування довіри до чат-ботів та віртуальних асистентів. Це питання стане предметом аналізу у наступному підрозділі.

1.2. Психологічні аспекти взаємодії людини зі штучним інтелектом

Сучасний етап розвитку інформаційного суспільства характеризується активним впровадженням технологій ШІ у різні сфери життєдіяльності людини. Цифрові системи дедалі частіше виступають не лише інструментами обробки інформації, але й учасниками комунікаційних процесів. Особливо це стосується чат-ботів і віртуальних асистентів, які стали важливою частиною цифрового середовища. У зв'язку з цим у психології виникає необхідність дослідження специфіки взаємодії людини з алгоритмічними системами, а також тих психологічних механізмів, які визначають формування довіри до них.

Передусім необхідно розглянути сутність ШІ та чат-ботів у сучасному цифровому середовищі. У науковій літературі ШІ визначається як сукупність програмно-алгоритмічних систем, здатних виконувати завдання, які традиційно потребують людського інтелекту, зокрема аналіз інформації, навчання на основі даних, прогнозування та прийняття рішень. Як зазначають В. Богом'я та А. Гудзь, сучасні технології ШІ активно використовуються у різних галузях, включаючи освіту, медицину, економіку та сферу безпеки, що значною мірою трансформує характер взаємодії людини з інформаційними системами [2].

Особливим різновидом систем ШІ є чат-боти, програмні агенти, які забезпечують комунікацію з користувачем у формі діалогу. На думку О. Войцеховської та А. Фурмана, чат-боти виступають інструментом інтерактивної взаємодії між людиною та цифровим середовищем, оскільки

дозволяють отримувати інформацію, виконувати навчальні завдання та підтримувати комунікацію у режимі реального часу [3]. Саме ця здатність до діалогової взаємодії сприяє тому, що чат-боти дедалі частіше сприймаються користувачами як комунікативні партнери.

Подібну позицію висловлюють В. Додонова та Р. Додонов, які зазначають, що розвиток ШІ призводить до формування нових моделей взаємодії людини з технологіями, у яких цифрові системи можуть виконувати функції інформаційного помічника, консультанта або посередника у комунікації [5]. Таким чином, ШІ поступово інтегрується у соціальний простір людини, що зумовлює необхідність дослідження психологічних аспектів цієї взаємодії.

Однією з ключових характеристик взаємодії людини зі ШІ є специфіка комунікації з алгоритмічними системами. На відміну від традиційного міжособистісного спілкування, взаємодія з чат-ботами має опосередкований характер і відбувається через програмні інтерфейси. Проте, як зазначають О. Петрунко та О. Плющ, людина часто інтерпретує відповіді алгоритмічних систем у межах звичних соціально-психологічних моделей спілкування, що призводить до виникнення феномену людино-алгоритмічної взаємодії [18].

У межах цього феномену користувач може приписувати цифровій системі людські риси, такі як компетентність, інтелект або навіть емоційна чутливість. Подібне явище у психології отримало назву антропоморфізації технологій. Саме завдяки цьому механізму чат-боти нерідко сприймаються як суб'єкти комунікації, а не лише як інструменти обробки інформації.

Важливим аспектом дослідження є сприйняття чат-ботів як соціальних агентів. У сучасних психологічних дослідженнях зазначається, що регулярна взаємодія з чат-ботами може формувати у користувачів відчуття соціальної присутності та навіть певної емоційної залученості. У цьому контексті М. Мельник підкреслює, що генеративні системи ШІ здатні створювати ілюзію діалогу, який нагадує міжособистісне спілкування, що сприяє формуванню довірливого ставлення до таких технологій [14].

Результати міжнародних досліджень також підтверджують, що молоді користувачі часто сприймають чат-ботів як джерело інформаційної підтримки та емоційного супроводу. Зокрема, у дослідженнях взаємодії підлітків із чат-ботами встановлено, що молодь використовує такі системи не лише для отримання інформації, але й для комунікації, навчання та самовираження [40]. Подібні результати демонструють і інші наукові роботи, у яких зазначається, що взаємодія з чат-ботами може формувати певний рівень емоційного зв'язку між користувачем і цифровою системою [31; 38].

Водночас використання чат-ботів має як позитивні, так і суперечливі психологічні ефекти. До позитивних ефектів належить насамперед підвищення доступності інформації та розширення можливостей для навчання і саморозвитку. Як зазначають А. Коломієць та О. Кушнір, технології ШІ можуть виступати ефективним інструментом підтримки освітнього процесу, оскільки забезпечують персоналізований доступ до навчальної інформації [8].

Крім того, чат-боти дедалі частіше використовуються як допоміжний інструмент психологічної підтримки. Дослідження ефективності цифрових психотерапевтичних чат-ботів свідчать, що такі системи можуть частково знижувати рівень тривожності та сприяти емоційній стабілізації користувачів [33].

Разом з тим науковці наголошують і на потенційних ризиках використання ШІ. Зокрема, у роботах О. Тинькова та С. Кузьмінової зазначається, що однією з головних проблем є етичні аспекти використання алгоритмічних систем, зокрема питання відповідальності за результати їхньої діяльності, прозорості алгоритмів та захисту персональних даних користувачів [22].

Подібну позицію висловлюють О. Яковлева, О. Дем'яненко та О. Базиль, які наголошують на необхідності формування відповідальної культури використання ШІ, особливо у сфері освіти. На їхню думку, активне використання цифрових технологій повинно супроводжуватися розвитком критичного мислення та цифрової грамотності користувачів [30].

Особливий інтерес для психологічних досліджень становить питання впливу освітнього середовища та спеціальності навчання на ставлення молоді до технологій ШІ. Дослідники зазначають, що студенти технічних спеціальностей зазвичай мають вищий рівень обізнаності щодо принципів роботи цифрових технологій, що може сприяти більш раціональному та інструментальному ставленню до чат-ботів. Натомість студенти гуманітарних спеціальностей частіше розглядають взаємодію з технологіями крізь призму соціально-психологічних аспектів комунікації.

На думку О. Петінової та А. Ягольницької, інтеграція ШІ у соціокультурний простір змінює характер повсякденних практик комунікації, особливо серед молоді, яка є найбільш активним користувачем цифрових технологій [16]. Саме тому дослідження ставлення студентів різних спеціальностей до чат-ботів може дати важливу інформацію про психологічні чинники формування довіри до ШІ.

Отже, аналіз наукових джерел свідчить, що взаємодія людини зі ШІ характеризується складною системою психологічних механізмів, які включають когнітивні, емоційні та соціальні аспекти сприйняття технологій. Чат-боти поступово перетворюються на важливий елемент комунікаційного середовища, що може впливати на поведінку, установки та рівень довіри користувачів. Водночас характер цієї взаємодії значною мірою залежить від рівня цифрової компетентності, попереднього досвіду використання технологій та соціально-освітнього контексту.

З огляду на це особливого значення набуває дослідження факторів, які визначають формування довіри молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів. Саме аналіз цих факторів дозволить зрозуміти, яким чином формуються установки студентів щодо використання технологій ШІ та чи існують відмінності у рівні довіри між студентами гуманітарних і технічних спеціальностей. Ці питання потребують більш детального теоретичного розгляду, що й стане предметом аналізу у наступному підрозділі дослідження.

1.3. Особливості формування довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів

У сучасному цифровому суспільстві взаємодія людини з технологіями ШІ набуває системного характеру, що зумовлює необхідність дослідження механізмів формування довіри до таких технологій. Особливо актуальним це питання є у контексті молодіжного середовища, оскільки саме молодь є найбільш активною групою користувачів цифрових сервісів та інноваційних технологій. У зв'язку з цим вивчення психологічних чинників довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів дозволяє глибше зрозуміти специфіку взаємодії людини з алгоритмічними системами у сучасному інформаційному середовищі.

Насамперед важливо визначити основні фактори формування довіри до систем ШІ. У науковій літературі довіра до технологій розглядається як складне психологічне утворення, що формується під впливом когнітивних, соціальних і культурних чинників. Як зазначає Г. Андрощук, рівень довіри до ШІ значною мірою залежить від загального рівня поінформованості користувачів про можливості та обмеження таких технологій, а також від соціального контексту їхнього використання [1]. Дослідниця підкреслює, що в умовах цифрової трансформації суспільства довіра до алгоритмічних систем формується поступово і значною мірою залежить від досвіду взаємодії користувачів із технологіями.

У цьому контексті важливу роль відіграє сприйняття ШІ як надійного джерела інформації та допомоги у вирішенні повсякденних завдань. Якщо користувач має позитивний досвід використання цифрових сервісів, його рівень довіри до подібних технологій зазвичай зростає. Натомість негативний досвід або недостатня обізнаність можуть сприяти формуванню настороженого або скептичного ставлення до ШІ.

Важливим теоретичним підходом до розуміння довіри до ШІ є психологічна модель довіри до AI, запропонована М. Яворським. У межах цієї моделі довіра до ШІ розглядається як результат взаємодії кількох

психологічних чинників, серед яких важливу роль відіграють когнітивна оцінка надійності системи, емоційне ставлення до технології та соціальні установки користувача [28]. Дослідник зазначає, що формування довіри до алгоритмічних систем значною мірою залежить від того, наскільки користувачі сприймають їх як компетентні, передбачувані та безпечні у використанні.

Зазначена модель підкреслює, що довіра до ШІ не виникає спонтанно, а формується у процесі поступової взаємодії людини з технологією. Користувач оцінює ефективність системи, її здатність надавати корисну інформацію та відповідати на запити, після чого формує певне ставлення до неї. Якщо результати взаємодії відповідають очікуванням користувача, рівень довіри зростає.

Окрему групу факторів становлять психологічні детермінанти довіри до чат-ботів. Дослідження показують, що важливими чинниками у цьому процесі є рівень цифрової компетентності, індивідуальні особливості користувача, попередній досвід використання технологій та соціальне середовище. Як зазначають А. Коломієць та О. Кушнір, розвиток цифрових технологій суттєво впливає на формування нових моделей взаємодії між людиною та інформаційними системами, а рівень довіри до таких систем залежить від здатності користувача критично оцінювати отриману інформацію [8].

Крім того, значну роль відіграють соціально-психологічні чинники, зокрема рівень технологічної культури та сформованість цифрової грамотності. Особи з високим рівнем цифрової компетентності, як правило, краще розуміють принципи функціонування алгоритмічних систем, що може сприяти більш усвідомленому та раціональному ставленню до чат-ботів.

Особливе місце у формуванні довіри до ШІ займає частота та характер використання чат-ботів. Дослідження показують, що студентська молодь активно використовує такі системи для різних цілей: навчання, пошуку інформації, виконання завдань, а також для комунікації. Як зазначають О. Войцеховська та А. Фурман, чат-боти дедалі частіше використовуються у

навчальному процесі як інструмент інформаційної підтримки та організації освітньої діяльності студентів [3].

Застосування чат-ботів у навчальному середовищі дозволяє студентам швидко отримувати відповіді на запитання, працювати з великими обсягами інформації та оптимізувати процес навчання. У результаті регулярної взаємодії з такими системами формується певний рівень звичності та довіри до цифрових сервісів.

Результати міжнародних досліджень також підтверджують високий рівень використання чат-ботів серед молоді. Зокрема, дослідження взаємодії підлітків із чат-ботами показують, що молоді користувачі активно використовують такі системи для отримання інформації, навчання та вирішення повсякденних завдань [39]. У подібних дослідженнях також зазначається, що значна частина молоді розглядає чат-боти як зручний і швидкий інструмент отримання відповідей на запитання.

Водночас рівень довіри до ШІ може суттєво відрізнятись залежно від соціальних та освітніх характеристик користувачів. Зокрема, важливу роль відіграє освітнє середовище та спеціальність навчання. Студенти технічних спеціальностей зазвичай мають вищий рівень обізнаності щодо принципів функціонування цифрових технологій, оскільки у процесі навчання вони безпосередньо працюють із програмуванням, інформаційними системами та алгоритмічними моделями. У зв'язку з цим вони можуть сприймати чат-боти передусім як інструмент для вирішення практичних завдань.

Натомість студенти гуманітарних спеціальностей частіше розглядають взаємодію з чат-ботами у контексті соціально-комунікативного досвіду. Для них важливими є такі аспекти, як зрозумілість комунікації, якість діалогу та здатність системи підтримувати взаємодію у зручній формі. Саме тому ставлення до ШІ у студентів гуманітарних спеціальностей може бути більш емоційно забарвленим, тоді як студенти технічних спеціальностей частіше оцінюють ефективність та функціональні можливості технологій.

Подібні відмінності підтверджуються і міжнародними дослідженнями взаємодії молоді з технологіями ШІ. Зокрема, у дослідженнях психологічних аспектів використання чат-ботів молоддю встановлено, що рівень довіри до таких систем значною мірою залежить від попереднього досвіду користувачів та рівня їхньої технологічної компетентності [35]. У роботах, присвячених комунікації людини з чат-ботами, також зазначається, що молоді користувачі, які регулярно взаємодіють із цифровими технологіями, демонструють вищий рівень прийняття таких систем та більш позитивне ставлення до них [37].

Інші дослідження показують, що взаємодія молоді з чат-ботами може супроводжуватися формуванням емоційної прив'язаності або відчуття соціальної підтримки, особливо у випадках, коли такі системи використовуються для комунікації або психологічної допомоги [31; 40]. Водночас науковці підкреслюють, що довіра до ШІ має динамічний характер і може змінюватися залежно від досвіду використання технології.

Отже, формування довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів є складним багатофакторним процесом, на який впливають когнітивні, соціальні та технологічні чинники. Серед основних факторів можна виділити рівень цифрової компетентності користувачів, попередній досвід взаємодії з технологіями, частоту використання чат-ботів, освітнє середовище та спеціальність навчання.

Особливе значення має також соціокультурний контекст використання цифрових технологій, який визначає загальні установки молоді щодо ШІ. Враховуючи ці чинники, можна припустити, що студенти різних спеціальностей можуть демонструвати різний рівень довіри до чат-ботів і віртуальних асистентів. Зокрема, студенти технічних спеціальностей можуть мати більш прагматичне та інструментальне ставлення до таких систем, тоді як студенти гуманітарних спеціальностей можуть оцінювати їх передусім через призму комунікативного досвіду.

У зв'язку з цим виникає необхідність емпіричного дослідження рівня довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів, а також

виявлення можливих відмінностей між студентами гуманітарних і технічних спеціальностей. Саме цим питанням буде присвячений наступний розділ дослідження, у якому буде представлено організацію та методи емпіричного вивчення довіри молоді до систем ШІ.

Висновки до першого розділу

Проведений теоретичний аналіз наукових джерел дозволив комплексно розглянути проблему взаємодії молоді з технологіями штучного інтелекту та визначити психологічні чинники формування довіри до чат-ботів і віртуальних асистентів у сучасному цифровому середовищі.

У першому підрозділі було проаналізовано теоретичні підходи до розуміння феномену довіри у психології. Встановлено, що довіра є складним соціально-психологічним утворенням, яке включає когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти та виконує важливі регулятивні функції у соціальній взаємодії.

У другому підрозділі розглянуто психологічні аспекти взаємодії людини зі штучним інтелектом. Встановлено, що чат-боти та віртуальні асистенти забезпечують автоматизований діалог між користувачем і інформаційною системою та можуть сприйматися як своєрідні комунікативні партнери. Регулярна взаємодія з такими технологіями сприяє оптимізації пошуку інформації та підвищенню ефективності навчальної діяльності, проте може супроводжуватися певними психологічними ризиками, зокрема зниженням критичності сприйняття інформації та надмірною довірою до алгоритмічних рекомендацій. Окрему увагу приділено етичним викликам використання ШІ, серед яких важливими є питання достовірності інформації, прозорості алгоритмів і захисту персональних даних.

У третьому підрозділі проаналізовано особливості формування довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів. Показано, що довіра до систем штучного інтелекту є складним психологічним феноменом, який формується під впливом когнітивних, соціальних і технологічних чинників. Важливу роль

у цьому процесі відіграють рівень цифрової компетентності користувачів, попередній досвід взаємодії з технологіями, освітнє середовище та спеціальність навчання. Зокрема, студенти технічних спеціальностей частіше демонструють більш раціональне ставлення до ШІ, тоді як студенти гуманітарних спеціальностей більше орієнтуються на комунікативний досвід взаємодії з чат-ботами.

Отже, взаємодія людини зі штучним інтелектом є складним багатовимірним процесом, у якому поєднуються технологічні, психологічні та соціальні аспекти. Отримані теоретичні результати створюють наукову основу для подальшого емпіричного дослідження рівня довіри студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів та чинників, що впливають на формування такого ставлення.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ ДО ЧАТ-БОТІВ І ВІРТУАЛЬНИХ АСИСТЕНТІВ

2.1. Організація та методи дослідження довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів

Емпіричне дослідження було спрямоване на виявлення особливостей довіри студентської молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів у сучасному цифровому середовищі, а також на визначення можливих відмінностей у рівні довіри між студентами гуманітарних і технічних спеціальностей. Організація дослідження передбачала визначення вибірки, підбір валідних психодіагностичних методик, розроблення авторського інструментарію та застосування відповідних методів статистичної обробки отриманих результатів.

У дослідженні взяли участь 60 студентів закладів вищої освіти м. Львова. Вибірка була сформована за принципом порівняльного аналізу двох груп респондентів. До першої групи увійшли 30 студентів гуманітарних спеціальностей, які навчаються за напрямками соціальних і гуманітарних наук (психологія, соціологія, філологія та інші гуманітарні дисципліни). До другої групи увійшли 30 студентів технічних спеціальностей, які здобувають освіту у галузі інформаційних технологій, інженерії та суміжних технічних напрямів підготовки. Вибірка дослідження була сформована за принципом цілеспрямованого відбору. Усі респонденти були поінформовані про мету дослідження та брали участь добровільно.

Поділ вибірки на дві групи був обумовлений теоретичними положеннями, викладеними у першому розділі дослідження, відповідно до яких рівень довіри до технологій штучного інтелекту може залежати від освітнього середовища, рівня цифрової компетентності та характеру професійної підготовки студентів.

Гіпотеза. Передбачається, що студенти технічних спеціальностей, які мають більш глибоке розуміння принципів функціонування інформаційних систем, можуть демонструвати інший рівень довіри до штучного інтелекту порівняно зі студентами гуманітарних спеціальностей, для яких взаємодія з чат-ботами має переважно комунікативний або інформаційний характер.

Для досягнення поставленої мети дослідження було використано комплекс психодіагностичних методів, які дозволяють оцінити різні аспекти довіри особистості до соціального середовища, технологічних систем та цифрових інструментів.

Першою методикою, використаною у дослідженні, стала **методика «Довіра/недовіра особистості до світу, до інших людей та до себе»**, розроблена А. Купрейченко та адаптована О. Савченко. Зазначений інструмент дозволяє визначити загальний рівень довіри особистості, а також диференціювати її за окремими компонентами: довіра до світу, довіра до інших людей і довіра до самого себе. Використання цієї методики у дослідженні обумовлене тим, що довіра до технологій часто пов'язана із загальними установками особистості щодо навколишнього соціального середовища. Особи з більш високим рівнем базової довіри, як правило, демонструють більш позитивне ставлення до нових технологій і цифрових інновацій.

Другою методичною основою дослідження стала **психологічна модель довіри до штучного інтелекту**, запропонована М. Яворським. У межах цієї моделі довіра до систем штучного інтелекту розглядається як комплексне психологічне утворення, яке формується під впливом когнітивних, емоційних та поведінкових компонентів. Зокрема, оцінюється рівень сприйняття надійності алгоритмічних систем, ступінь готовності користувачів покладатися на результати роботи штучного інтелекту та загальне ставлення до використання таких технологій у повсякденному житті.

Застосування цієї моделі дозволяє проаналізувати специфіку формування довіри студентів до систем штучного інтелекту, а також виявити

індивідуальні відмінності у ставленні до чат-ботів і віртуальних асистентів. Важливою перевагою даного підходу є можливість дослідити не лише загальний рівень довіри до технологій, але й психологічні механізми її формування.

Третьою методикою, використаною у дослідженні, стала **методика оцінки довіри до автоматизованих систем**, адаптована до контексту взаємодії з чат-ботами та віртуальними асистентами. Ця методика спрямована на визначення рівня довіри користувачів до технологічних систем, які функціонують на основі алгоритмів автоматизованої обробки інформації. У межах дослідження респондентам пропонувалося оцінити ступінь своєї довіри до чат-ботів як інструментів пошуку інформації, допомоги у навчанні та виконанні повсякденних завдань.

Застосування цієї методики дозволяє отримати емпіричні дані щодо того, наскільки студенти готові покладатися на результати роботи штучного інтелекту, а також визначити рівень їхньої впевненості у точності та надійності відповідей, які надають чат-боти.

Окрім стандартизованих психодіагностичних інструментів, у дослідженні була використана **авторська анкета** (Додаток А), спрямована на вивчення практичного досвіду взаємодії студентів з чат-ботами. Анкета містила запитання, які дозволяли визначити частоту використання чат-ботів, основні цілі їх застосування, а також суб'єктивний рівень довіри респондентів до таких технологій.

Зокрема, у межах анкети досліджувалися такі аспекти:

- частота використання чат-ботів у повсякденному житті;
- основні цілі використання (навчання, пошук інформації, комунікація, виконання навчальних завдань тощо);
- рівень довіри до відповідей, які надають чат-боти;
- готовність використовувати чат-боти у навчальній та професійній діяльності.

Використання авторської анкети дозволило отримати додаткову інформацію про реальний досвід взаємодії студентів із системами штучного інтелекту та доповнити результати психодіагностичних методик.

Процедура проведення дослідження включала кілька послідовних етапів. На першому етапі було здійснено підготовку дослідницького інструментарію, зокрема підбір психодіагностичних методик та розроблення авторської анкети. На другому етапі було сформовано вибірку дослідження та організовано збір емпіричних даних серед студентів львівських закладів вищої освіти. Опитування проводилося у добровільній формі з дотриманням принципів анонімності та конфіденційності отриманих результатів.

На третьому етапі було здійснено первинну обробку отриманих даних та підготовку результатів до статистичного аналізу. Для інтерпретації результатів дослідження були використані методи **математичної статистики**, які дозволяють виявити закономірності у досліджуваних показниках та встановити можливі відмінності між групами респондентів.

Зокрема, у процесі аналізу даних використовувалися такі статистичні методи:

- **обчислення середніх значень**, що дозволяє визначити загальний рівень досліджуваних показників у вибірці;
- **порівняльний аналіз груп**, спрямований на виявлення відмінностей між студентами гуманітарних і технічних спеціальностей;
- **кореляційний аналіз**, який дозволяє визначити наявність взаємозв'язків між різними психологічними показниками, зокрема між рівнем загальної довіри особистості та рівнем довіри до чат-ботів.

Таким чином, організація дослідження передбачала комплексний підхід до вивчення проблеми довіри студентської молоді до систем штучного інтелекту. Використання різних психодіагностичних методик, поєднаних із авторською анкетною та методами статистичного аналізу, дозволяє отримати об'єктивні емпіричні дані щодо особливостей ставлення студентів до чат-ботів та віртуальних асистентів. Отримані результати дослідження дадуть змогу

виявити специфіку формування довіри до штучного інтелекту у студентському середовищі, а також визначити можливі відмінності у рівні довіри між представниками гуманітарних і технічних спеціальностей.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження довіри студентів до чат-ботів і віртуальних асистентів

Для обробки емпіричних даних було використано методи математичної статистики. Кількісний аналіз результатів проводився шляхом підрахунку сирих балів відповідно до ключів психодіагностичних методик із подальшим визначенням середніх значень та відсоткового розподілу показників. Для виявлення статистично значущих відмінностей між групами студентів технічних і гуманітарних спеціальностей було застосовано U-критерій Манна-Вітні, що є оптимальним для вибірок обсягом до 30 осіб у кожній групі. Для визначення взаємозв'язків між показниками використовувався коефіцієнт рангової кореляції Спірмена.

Результати методики «Довіра/недовіра особистості до світу, до інших людей та до себе» (А. Купрейченко, адаптація О. Савченко).

Дана методика дозволила визначити рівень базової довіри студентів за трьома основними шкалами: довіра до світу, довіра до інших людей та довіра до себе [Купрейченко; Савченко]. Аналіз результатів показав, що у студентів переважає середній рівень базової довіри (див. таблицю 2.1., рис. 2.1.).

Довіра до світу. У студентів технічних спеціальностей середнє значення становило $M = 23,4$ бала, тоді як у студентів гуманітарних спеціальностей – $M = 25,8$ бала.

Таблиця 2.1

Відсотковий розподіл показників за шкалою «Довіра до світу»

Рівень	Технічні	Гуманітарні
низький	20%	10%
середній	60%	63%
високий	20%	27%

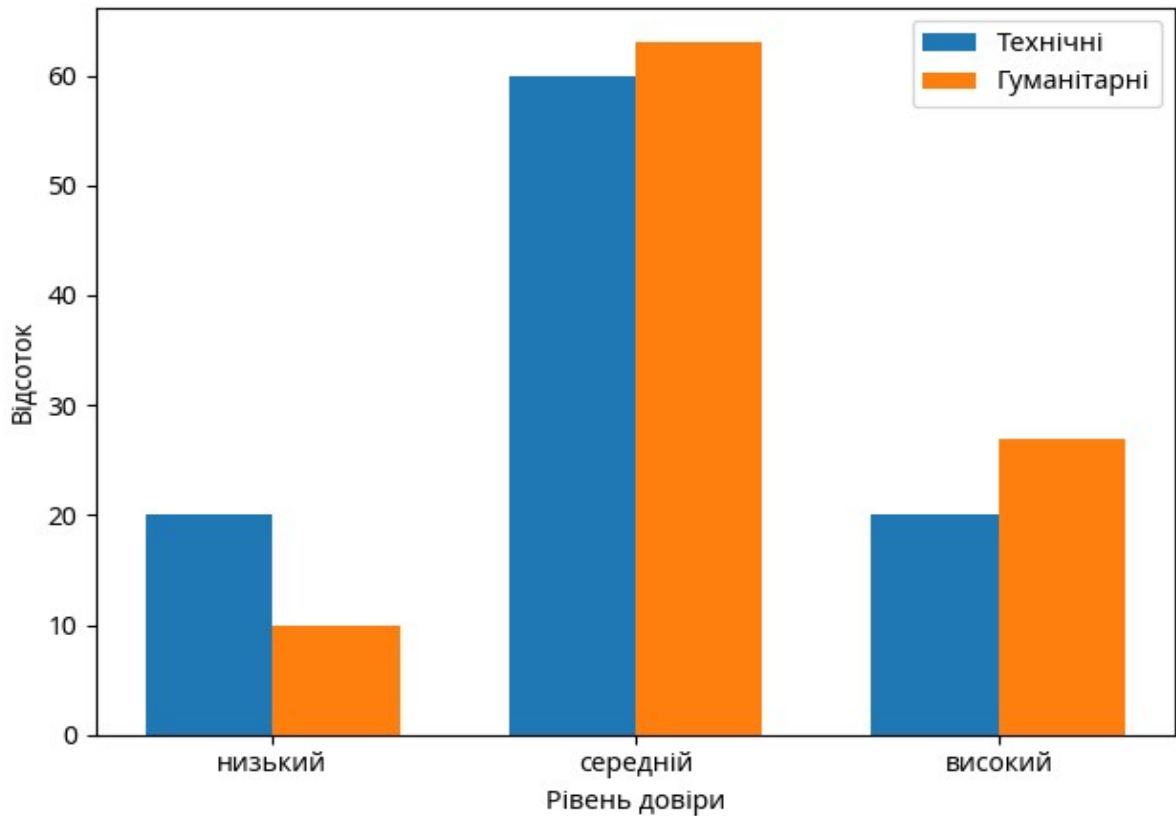


Рис. 2.1. Рівень базової довіри до світу

Таким чином, студенти гуманітарних спеціальностей демонструють дещо вищий рівень довіри до соціального світу. За результатами порівняння груп за U-критерієм Манна-Вітні було виявлено статистично значущі відмінності між групами ($p \leq 0,05$). Це може пояснюватися специфікою гуманітарної освіти, яка орієнтована на соціальну взаємодію, комунікацію та аналіз людських відносин.

Довіра до інших людей (див. таблицю 2.2. та рис. 2.2). Середні значення становили:

- студенти технічних спеціальностей – $M = 21,9$;
- студенти гуманітарних спеціальностей – $M = 24,6$.

Таблиця 2.2.

Відсотковий розподіл показників за шкалою «Довіра до інших людей»

Рівень	Технічні	Гуманітарні
низький	27%	13%
середній	53%	57%
високий	20%	30%

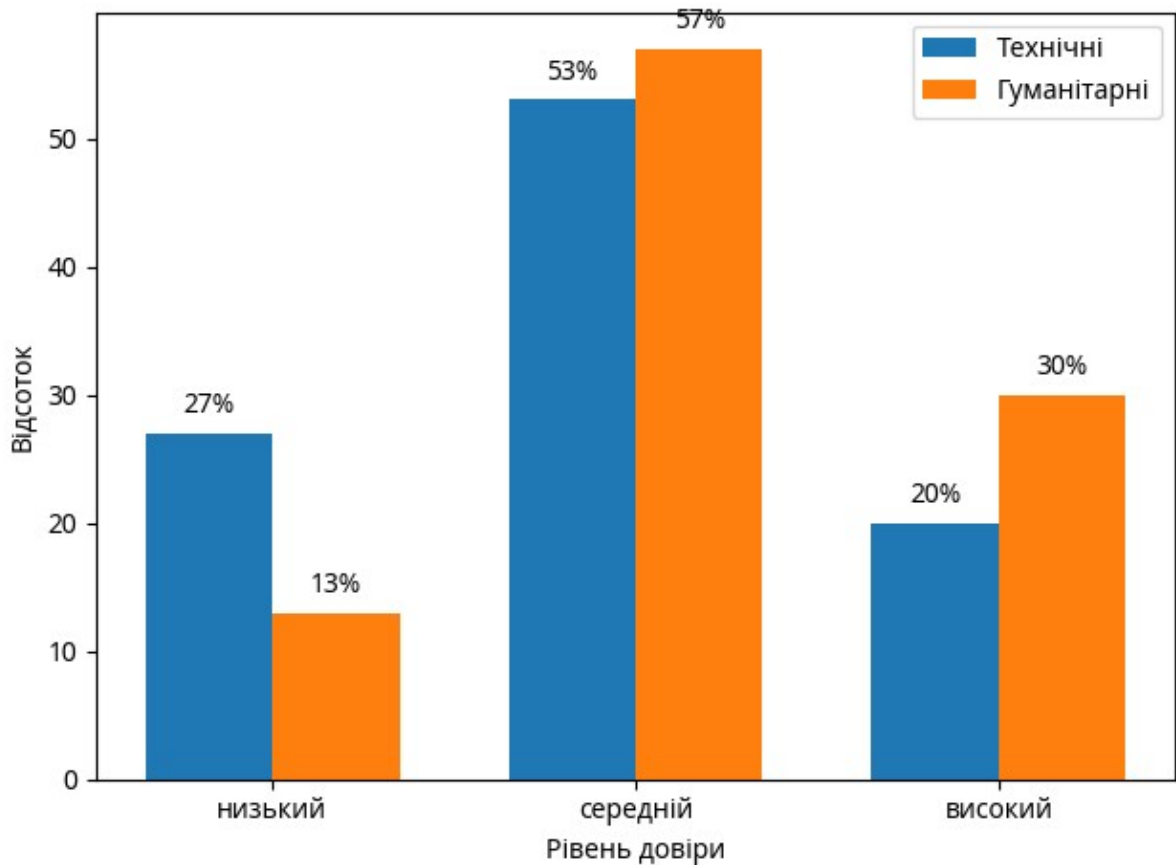


Рис. 2.2. Рівень базової довіри до інших людей

Результати свідчать, що студенти гуманітарних спеціальностей частіше демонструють високий рівень соціальної довіри, що пов'язано з більшою орієнтацією їхньої професійної підготовки на міжособистісну взаємодію.

Довіра до себе (результати див. таблицю 2.3. та рис. 2.3.). За цією шкалою було виявлено іншу тенденцію. Середні показники:

- студенти технічних спеціальностей – $M = 27,1$;
- студенти гуманітарних спеціальностей – $M = 25,3$.

Таблиця 2.3

Відсотковий розподіл показників за шкалою «Довіра до себе»

Рівень	Технічні	Гуманітарні
низький	10%	17%
середній	57%	60%
високий	33%	23%

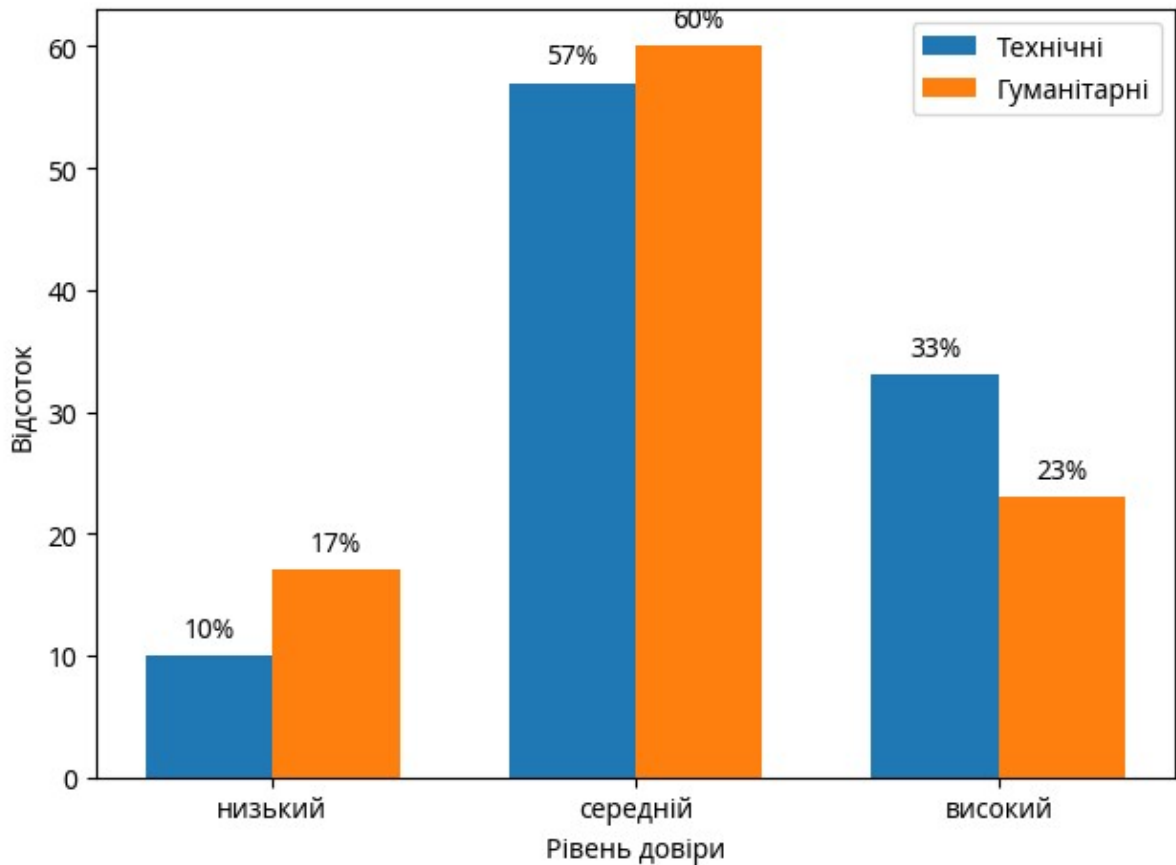


Рис. 2.3. Рівень базової довіри до себе

Таким чином, студенти технічних спеціальностей демонструють дещо вищий рівень довіри до власних можливостей, що може бути пов'язано з особливостями навчання, де важливими є індивідуальні інтелектуальні досягнення та вирішення складних технічних задач.

Результати методики (див. таблицю 2.4., рис. 2.4): **Психологічна модель довіри до штучного інтелекту (М. Яворський)**. Наступним етапом стало визначення рівня довіри студентів до систем штучного інтелекту. Середні значення показника довіри до ШІ: студенти технічних спеціальностей – $M = 34,7$; студенти гуманітарних спеціальностей – $M = 30,2$.

Таблиця 2.4

Рівні довіри до штучного інтелекту

Рівень	Технічні	Гуманітарні
низький	13%	27%
середній	57%	53%
високий	30%	20%

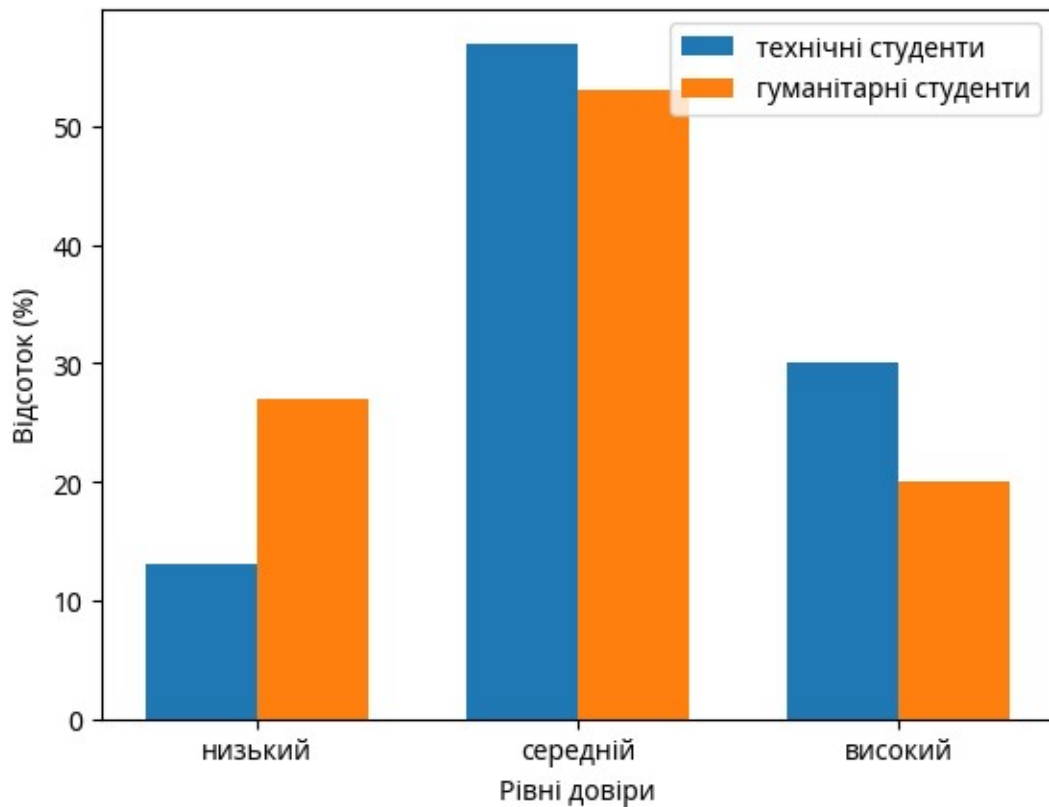


Рис. 2.4. Рівень довіри до штучного інтелекту

Аналіз показав, що студенти технічних спеціальностей демонструють вищий рівень довіри до систем штучного інтелекту.

Результати U-критерію Манна-Вітні показали статистично значущу різницю між групами ($U = 312$; $Z = -2,04$; $p \leq 0,05$).

Отримані результати підтверджують, що освітнє середовище та рівень технологічної компетентності можуть суттєво впливати на формування довіри студентської молоді до систем штучного інтелекту.

Результати методики: оцінки довіри до автоматизованих систем. У межах цієї методики оцінювалася готовність студентів покладатися на результати роботи автоматизованих систем (див. таблицю 2.5., рис. 2.5).

Середні показники:

- студенти технічних спеціальностей – $M = 36,1$;
- студенти гуманітарних спеціальностей – $M = 31,4$.

Рівні довіри до автоматизованих систем

Рівень	Технічні	Гуманітарні
низький	17%	30%
середній	50%	50%
високий	33%	20%

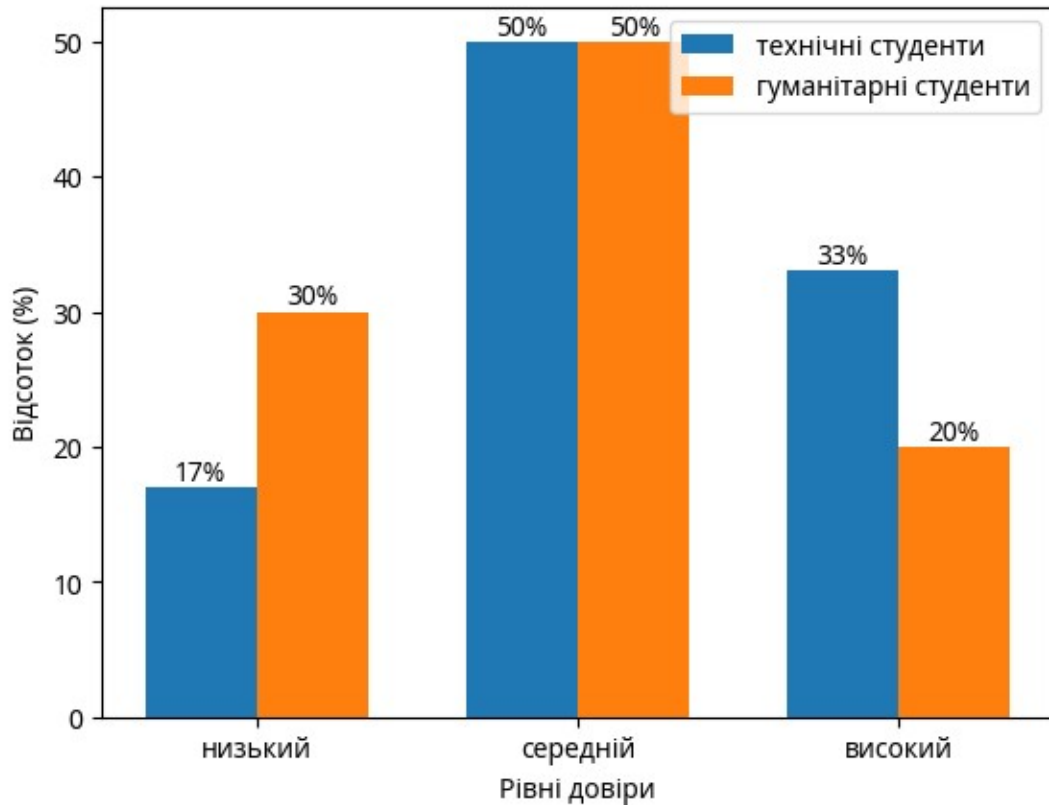


Рис. 2.5. Рівень довіри до автоматизованих систем

Отримані результати свідчать про те, що студенти технічних спеціальностей частіше розглядають чат-боти як інструмент вирішення практичних завдань, тоді як студенти гуманітарних спеціальностей демонструють більш обережне ставлення до автоматизованих систем.

Результати авторської анкети. Дані анкетування дозволили проаналізувати реальний досвід взаємодії студентів із чат-ботами (див. таблицю 2.6., рис. 2.6).

Таблиця 2.6

Узагальнені результати опитування за ключовими показниками

Показник	Технічні (n=30)	Гуманітарні (n=30)
Щоденне використання ШІ	85%	50%
Довіра без перевірки (fact-checking)	15%	35%
Використання для навчання/роботи	95%	70%
Використання для емоційної підтримки	5%	25%

Пояснимо отримані дані, представлені у таблиці 2.6. **Щоденне використання ШІ.** Як ми бачимо з даних таблиці щоденне використання технологій штучного інтелекту становить:

- 85% студенти технічних спеціальностей;
- 50% студенти гуманітарних спеціальностей.

Це свідчить про значно вищу інтегрованість ШІ у навчальну діяльність технічних спеціальностей.

Критичність щодо інформації. Довіру до інформації без перевірки висловили:

- 15% студенти технічних спеціальностей
- 35% студенти гуманітарних спеціальностей

Отже, студенти технічних спеціальностей демонструють вищий рівень критичності щодо інформації, отриманої від чат-ботів.

Використання для навчання.

- 95% студенти технічних спеціальностей;
- 70% студенти гуманітарних спеціальностей.

Студенти технічних спеціальностей значно частіше використовують ШІ для навчальних і професійних завдань.

Використання для емоційної підтримки:

- 5% студенти технічних спеціальностей;
- 25% студенти гуманітарних спеціальностей.



Рис. 2.6. Результати опитування за авторською анкетною реального досвіду взаємодії студентів із чат-ботами

Отримані результати свідчать, що довіра студентів технічних спеціальностей має переважно інструментальний характер. Вони активно використовують чат-боти у навчанні, проте водночас демонструють вищий рівень критичності щодо отриманої інформації. Це дозволяє припустити, що довіра студентів технічних спеціальностей до систем штучного інтелекту має переважно інструментальний характер. Вони активно використовують чат-боти для навчальних і професійних завдань, проте частіше перевіряють отриману інформацію. Натомість студенти гуманітарних спеціальностей частіше схильні приймати інформацію від чат-ботів без додаткової перевірки, що може свідчити про більш інтуїтивний характер довіри до цифрових систем.

Кореляційний аналіз. Для визначення взаємозв'язку між базовою довірою особистості та довірою до ШІ було застосовано коефіцієнт Спірмена.

Було виявлено:

- позитивний зв'язок між довірою до світу та довірою до ШІ $r = 0,41$ ($p \leq 0,05$);
- зв'язок між довірою до інших людей та довірою до ШІ $r = 0,36$ ($p \leq 0,05$) (див. рис. 2.7).

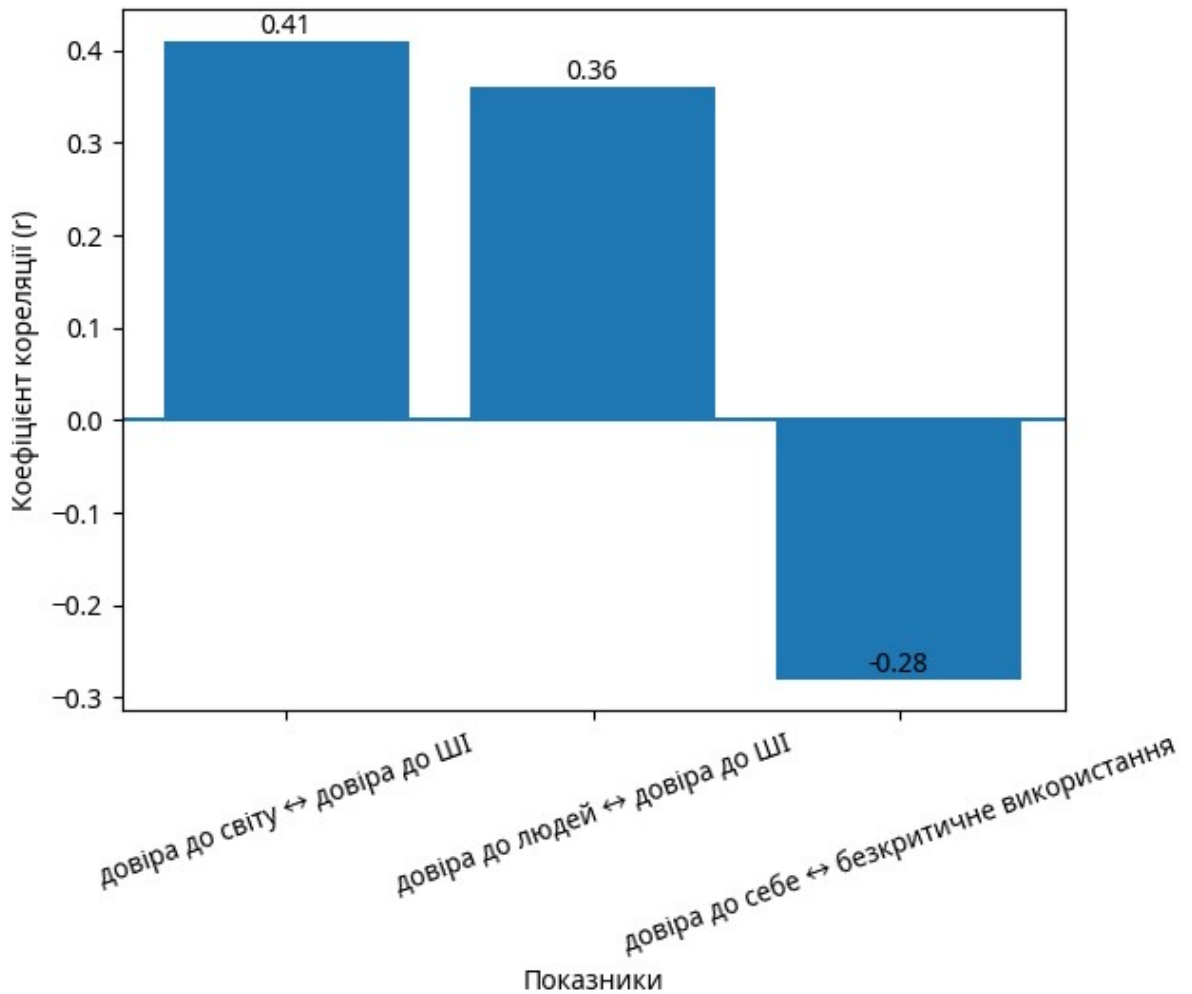


Рис. 2.7. Кореляційні зв'язки між рівнем базової довіри особистості та довірою до систем штучного інтелекту

Отримані результати свідчать, що довіра до технологій штучного інтелекту частково ґрунтується на загальних психологічних установках особистості. Особи з більш високим рівнем довіри до соціального середовища схильні більш позитивно сприймати цифрові системи та частіше використовувати їх у навчальній діяльності. Це означає, що студенти з більш

високим рівнем загальної довіри до соціального середовища схильні більш позитивно ставитися до технологій штучного інтелекту.

Водночас було виявлено слабкий негативний зв'язок між довірою до себе та безкритичним використанням чат-ботів $r = -0,28$, що свідчить про те, що студенти з вищою впевненістю у власних можливостях частіше перевіряють інформацію.

Узагальнюючи результати емпіричного дослідження, можна зазначити, що довіра студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів формується під впливом комплексу психологічних і соціально-технологічних чинників. Виявлено, що студенти технічних спеціальностей частіше демонструють інструментальний тип довіри до систем штучного інтелекту, тоді як студенти гуманітарних спеціальностей більше орієнтуються на комунікативний аспект взаємодії з цифровими системами.

2.3. Практичні рекомендації щодо формування довіри та відповідального використання чат-ботів і віртуальних асистентів у навчальному середовищі студентами технічних та гуманітарних спеціальностей

Результати проведеного емпіричного дослідження засвідчили, що довіра студентської молоді до чат-ботів і систем ШІ формується під впливом низки психологічних та освітніх чинників, серед яких важливу роль відіграють рівень базової довіри особистості, освітня спеціалізація, досвід використання технологій та рівень критичного мислення. Отримані дані продемонстрували, що студенти технічних спеціальностей частіше використовують чат-боти у навчальній діяльності та демонструють вищий рівень функціональної довіри до автоматизованих систем, тоді як студенти гуманітарних спеціальностей більш схильні використовувати їх у комунікативному та інформаційному контексті. Водночас результати дослідження показали необхідність формування культури відповідального використання ШІ у навчальному середовищі.

У цьому контексті важливим завданням сучасної освіти є не лише інтеграція інструментів ШІ у навчальний процес, але й розвиток у студентів критичного ставлення до інформації, отриманої від цифрових систем, формування навичок цифрової етики та усвідомлення меж застосування автоматизованих технологій.

Першою важливою рекомендацією є розвиток критичного мислення щодо інформації, отриманої від чат-ботів. Емпіричні результати показали, що частина студентів демонструє тенденцію до безкритичного прийняття інформації, отриманої від систем ШІ. У зв'язку з цим доцільно впроваджувати у навчальний процес спеціальні заняття або модулі, присвячені аналізу достовірності цифрової інформації. Такі заняття можуть передбачати порівняння відповідей чат-ботів із науковими джерелами, виявлення помилок або упередженостей у відповідях систем ШІ та розвиток навичок верифікації інформації.

Другою рекомендацією є формування цифрової відповідальності студентів під час використання технологій ШІ. В умовах широкого застосування чат-ботів у навчальному середовищі існує ризик підміни самостійної інтелектуальної діяльності автоматизованими відповідями систем ШІ. Тому важливо формувати у студентів усвідомлення того, що чат-боти мають виступати допоміжним інструментом навчання, а не заміною власної аналітичної діяльності. У цьому контексті доцільно використовувати завдання, які передбачають рефлексію над отриманими відповідями ШІ, їх аналіз та самостійне формулювання висновків.

Третьою рекомендацією є диференційований підхід до формування цифрової компетентності студентів різних спеціальностей. Результати дослідження показали, що студенти технічних спеціальностей мають вищий рівень довіри до автоматизованих систем, що може сприяти більш активному використанню чат-ботів у навчальному процесі. Проте надмірна довіра до технологій може знижувати критичність оцінки отриманої інформації. У зв'язку з цим для студентів технічних спеціальностей важливо розвивати

навички критичної оцінки результатів роботи алгоритмів та усвідомлення обмежень штучного інтелекту.

Для студентів гуманітарних спеціальностей, навпаки, важливо розширювати практичний досвід використання технологій ШІ у навчальній діяльності. Доцільним є включення у навчальні курси завдань, які передбачають використання чат-ботів для пошуку інформації, аналізу текстів, генерації ідей або допомоги у дослідницькій діяльності.

Четвертою рекомендацією є формування цифрової етики взаємодії з системами ШІ. У сучасному інформаційному середовищі важливо формувати у студентів розуміння того, що використання чат-ботів повинно здійснюватися відповідально, з дотриманням академічної доброчесності. У цьому контексті доцільно включати до навчальних програм елементи цифрової етики, що стосуються використання ШІ у навчанні, наукових дослідженнях та професійній діяльності.

П'ятою рекомендацією є інтеграція чат-ботів у навчальний процес як інструменту підтримки навчання. Ефективне використання технологій ШІ можливе за умови їх правильного педагогічного супроводу. Викладачі можуть використовувати чат-боти для створення інтерактивних завдань, моделювання проблемних ситуацій, генерації альтернативних точок зору або аналізу складних теоретичних питань.

Таким чином, практичні рекомендації щодо формування довіри та відповідального використання чат-ботів у навчальному середовищі передбачають розвиток критичного мислення, формування цифрової відповідальності, диференційований підхід до студентів різних спеціальностей, розвиток цифрової етики та інтеграцію технологій ШІ у навчальний процес як інструменту підтримки навчальної діяльності.

Висновки до другого розділу

У другому розділі роботи було представлено результати емпіричного дослідження довіри студентської молоді до чат-ботів та систем ШІ. Основною метою дослідження було визначення психологічних особливостей формування довіри до автоматизованих систем у студентів різних освітніх спеціалізацій.

У дослідженні взяли участь 60 студентів львівських закладів вищої освіти, серед яких 30 студентів гуманітарних спеціальностей та 30 студентів технічних спеціальностей. Для досягнення поставленої мети було використано комплекс психодіагностичних методик, зокрема методику «Довіра/недовіра особистості до світу, до інших людей та до себе» (А. Купрейченко, адаптація О. Савченко), психологічну модель довіри до штучного інтелекту М. Яворського, методику оцінки довіри до автоматизованих систем, а також авторську анкету, спрямовану на визначення особливостей використання чат-ботів у студентському середовищі.

Результати дослідження показали, що більшість студентів демонструє середній рівень базової довіри до світу, інших людей та до себе. Водночас було виявлено певні відмінності між студентами технічних та гуманітарних спеціальностей. Зокрема, гуманітарні студенти продемонстрували дещо вищий рівень довіри до соціального середовища та інших людей, що може бути пов'язано зі специфікою їхньої професійної підготовки, яка орієнтована на міжособистісну взаємодію та соціальну комунікацію. Натомість студенти технічних спеціальностей показали вищий рівень довіри до власних можливостей, що, ймовірно, зумовлено характером їхньої навчальної діяльності, яка передбачає індивідуальне розв'язання інтелектуальних завдань.

Аналіз результатів методики, спрямованої на визначення рівня довіри до систем ШІ, показав, що студенти технічних спеціальностей демонструють більш високий рівень довіри до автоматизованих систем порівняно зі студентами гуманітарних спеціальностей. Це проявляється як у вищих

середніх показниках довіри, так і у більшій частці студентів із високим рівнем довіри до технологій штучного інтелекту.

Результати авторського анкетування підтвердили ці тенденції. Було встановлено, що студенти технічних спеціальностей значно частіше використовують чат-боти у навчальному процесі та повсякденній діяльності. Вони активно застосовують їх для пошуку інформації, виконання навчальних завдань та розв'язання професійних проблем. Натомість студенти гуманітарних спеціальностей частіше використовують чат-боти для комунікації, отримання пояснень та інформаційної підтримки.

Кореляційний аналіз показав наявність позитивного зв'язку між рівнем базової довіри особистості та довірою до технологій штучного інтелекту. Зокрема, було встановлено, що студенти з вищим рівнем довіри до соціального світу та інших людей більш схильні довіряти цифровим технологіям. Це свідчить про те, що ставлення до штучного інтелекту частково формується на основі загальних психологічних установок довіри.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що рівень довіри студентів до чат-ботів залежить від поєднання психологічних і освітніх чинників, серед яких важливу роль відіграють рівень базової довіри особистості, досвід взаємодії з технологіями, рівень цифрової компетентності та специфіка освітньої підготовки. Таким чином, висунута гіпотеза дослідження підтвердилася.

Проведене дослідження підтверджує необхідність формування у студентської молоді культури відповідального використання цифрових технологій, розвитку критичного мислення та цифрової етики у взаємодії з системами штучного інтелекту. Отримані результати можуть бути використані для вдосконалення освітніх програм, спрямованих на формування цифрової компетентності студентів у сучасному інформаційному суспільстві.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного теоретичного та емпіричного дослідження проблеми довіри молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів було отримано низку узагальнених наукових результатів.

У процесі виконання першого завдання дослідження було проаналізовано теоретичні підходи до вивчення феномену довіри у психологічній науці. Аналіз наукових джерел показав, що довіра розглядається як складний соціально-психологічний феномен, який характеризує ставлення особистості до соціального світу, інших людей та самої себе. Довіра виконує важливу регулятивну функцію у процесах міжособистісної взаємодії, прийняття рішень та соціальної поведінки. У сучасних наукових дослідженнях підкреслюється багатовимірна структура довіри, що включає довіру до світу, довіру до інших людей та довіру до себе як суб'єкта діяльності. В умовах розвитку інформаційного суспільства проблема довіри набуває нового значення, оскільки взаємодія людини відбувається не лише з іншими людьми, але й із цифровими технологіями та автоматизованими системами.

У межах другого завдання було охарактеризовано психологічні особливості взаємодії особистості з технологіями ІІІ та цифровими системами. Проведений теоретичний аналіз засвідчив, що ефективність взаємодії людини з цифровими технологіями значною мірою залежить від рівня довіри до таких систем. Довіра до ІІІ визначає готовність користувача покладатися на результати роботи автоматизованих алгоритмів та використовувати їх у власній діяльності. Водночас формування довіри до цифрових систем залежить від низки чинників, серед яких важливу роль відіграють рівень цифрової компетентності, попередній досвід використання технологій, освітня спеціалізація та індивідуально-психологічні особливості особистості. У сучасному освітньому середовищі чат-боти та віртуальні асистенти дедалі частіше виступають інструментами підтримки навчальної діяльності студентів.

У межах третього завдання було здійснено емпіричне дослідження рівня довіри студентської молоді до чат-ботів та віртуальних асистентів. У дослідженні взяли участь 60 студентів закладів вищої освіти м. Львова, серед яких 30 студентів гуманітарних спеціальностей та 30 студентів технічних спеціальностей. Результати дослідження показали, що більшість студентів демонструє середній рівень довіри до цифрових систем, що свідчить про відносно збалансоване ставлення до технологій III. Водночас було встановлено певні відмінності між студентами різних освітніх спеціалізацій. Зокрема, студенти технічних спеціальностей демонструють більш високий рівень довіри до автоматизованих систем та частіше використовують чат-боти у навчальній діяльності. Натомість студенти гуманітарних спеціальностей виявляють більш обережне ставлення до таких технологій та використовують їх переважно як інструмент отримання пояснень або додаткової інформації. Результати дослідження також показали наявність взаємозв'язку між рівнем базової довіри особистості та ставленням до цифрових технологій, що свідчить про важливу роль індивідуально-психологічних чинників у формуванні довіри до чат-ботів.

У межах четвертого завдання було розроблено практичні рекомендації щодо відповідального використання чат-ботів у навчальному середовищі студентів різних спеціальностей. Запропоновані рекомендації спрямовані на формування критичного мислення щодо інформації, отриманої від систем штучного інтелекту, розвиток цифрової відповідальності студентів та усвідомлення можливостей і обмежень автоматизованих технологій. Особливу увагу приділено необхідності диференційованого підходу до формування цифрової компетентності студентів різних спеціальностей. Для студентів технічних спеціальностей важливим є розвиток критичності оцінки результатів роботи алгоритмів, тоді як для студентів гуманітарних спеціальностей актуальним є розширення практичного досвіду використання цифрових технологій у навчальному процесі.

Таким чином, результати проведеного дослідження дозволяють зробити висновок, що довіра студентської молоді до чат-ботів і віртуальних асистентів формується під впливом як психологічних, так і освітніх чинників. Отримані результати підтверджують висунуту гіпотезу дослідження, згідно з якою студенти технічних спеціальностей демонструють вищий рівень довіри до систем штучного інтелекту порівняно зі студентами гуманітарних спеціальностей, що зумовлено більшою інтегрованістю цифрових технологій у їхню освітню діяльність.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що довіра студентської молоді до систем ШІ має багатокомпонентну структуру та формується під впливом як індивідуально-психологічних, так і освітніх чинників. Виявлені відмінності між студентами технічних і гуманітарних спеціальностей свідчать про те, що характер взаємодії з технологіями значною мірою визначає тип довіри до цифрових систем.

Отримані результати можуть бути використані у подальших психологічних дослідженнях взаємодії людини з технологіями штучного інтелекту, а також у практиці освітньої діяльності для формування у студентської молоді культури відповідального використання цифрових технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрощук Г. О. Рівень довіри до штучного інтелекту: аналіз результатів глобальних досліджень та стан в Україні. *Інформація і право*. 2023. No 4(47). С. 217–231. [https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4\(47\).2916752](https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4(47).2916752).
2. Богом'я, В. і Гудзь, А. (2023) «Штучний інтелект: сучасний стан і перспективи застосування», *Сучасні інформаційні технології у сфері безпеки та оборони*. Київ, Україна, 46(1), с. 13–17. doi: 10.33099/2311-7249/2023-46-1-13-17.
3. Войцеховська О. О., Фурман А. М. Особливості використання чат-ботів та віртуальних асистентів для покращення якості освіти // *Матеріали ЛІІ науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ, Вінниця, 20-22 березня 2024 р.* Електрон. текст. дані. 2024. URI: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fksa/all-fksa-2024/paper/view/20925>.
4. Горчинський С. В., Софілканич М.І., Горбенко І.Ф. (2023). Якість української освіти й академічна доброчесність: вплив застосування штучного інтелекту // *Академічні візії*, Вип. 20. DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.8022979>.
5. Додонова В. І., Додонов Р. О. Проблеми і перспективи взаємодії людини та штучного інтелекту. Електронна бібліотека Київського столичного університету імені Бориса Грінченка. 2023. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/43611/> (дата звернення: 11.03.2026).
6. Задоріна, О. М., Чубенко, В. А., & Бакаленко, І. М. (2025). Використання чат-ботів та технологій штучного інтелекту у забезпеченні персоналізованого супроводу студентів . *Педагогічна Академія: наукові записки*, (22). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17162274>.
7. Інформаційне суспільство : проблеми та перспективи : Матеріали Х Всеукраїнської науковопрактичної конференції (м. Одеса, 23 травня 2025 р.). Одеса : Національний університет «Одеська юридична академія», 2025. 216 с. URL: <https://hdl.handle.net/11300/29842>; DOI: <https://doi.org/10.32837/11300.29842>.

8. Коломієць, А., & Кушнір, О. (2024). ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ОСВІТНІЙ ТА НАУКОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems*, 70, 45-57. <https://doi.org/10.31652/2412-1142-2023-70-45-57>.

9. Коломієць, А., Коломієць, Д., Кушнір, О., Ткачишин А. Можливості використання підлітками штучного інтелекту у протидії кібербулінгу. (2025). *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*, 81, 37-44. <https://doi.org/10.31652/2415-7872-2025-81-37-44>

10. Краус, Катерина Миколаївна та Краус, Наталія Миколаївна та Манжура, О.В. (2021) Управління інститутом довіри: принципи побудови структури і методи покращення Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського, 32(71) (1). с. 1-4..

11. Купрієнко, К. С., Ткачук, М. В., & Онофрійчук, І. В. (2025). Штучний інтелект як драйвер персоналізації у цифровому маркетингу: ризики та перспективи. *Актуальні питання економічних наук*, (11). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15460292>.

12. Малашина О. В. Використання онлайн чат-боту при роботі зі стресом під час війни (лонгітюдне дослідження): спеціальність 053 – Психологія: магістерська робота. УКУ. 2024. // Методики оцінки довіри до автоматизованих систем (адаптація контексту). URL: <https://er.ucu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/fd6ba21f-f598-4fae-b78a-88f2cdd57498/content>. – 3 методика – опис лонгітюдного

13. Махно, Є., Руденко, Є., Судніков, Є., & Тищенко, М. (2026). ГАЛЮЦИНАЦІЇ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СФЕРІ ОСВІТИ ТА НАУКИ: ПРИЧИНИ, НАСЛІДКИ ТА МЕТОДИ МІНІМІЗАЦІЇ. *Повітряна міць України*, 1(8), 111–126. <https://doi.org/10.33099/2786-7714-2025-1-8-111-126>.

14. Мельник М. Генеративний штучний інтелект у психології. *Цифрова трансформація освіти і науки*. 2024. URL: [lib.iitta.gov.ua Мельник.pdf](http://lib.iitta.gov.ua/Мельник.pdf) (дата звернення: 11.03.2026).
15. Орлов О. Методика використання чат-ботів у керуванні дослідницькою діяльністю студентів. *ResearchGate*. 2025. URL: www.researchgate.net (дата звернення: 11.03.2026).
16. Петінова О. Б. Штучний інтелект у соціокультурній сфері українського суспільства: оптика повсякденного життя / О. Б. Петінова, А. В. Ягольницька // *Українське суспільство у перспективах розвитку: історичний, соціально-політичний, освітньо-педагогічний аспекти* : матеріали VI Всеукраїнської міжгалузевої науково-практичної онлайн-конференції (Київ, 26–31 березня 2025 року). / Упоряд. Л. І. Ткаченко, В. М. Шульга. Київ : Інститут обдарованої дитини НАПН України, 2025. С. 1079-1085. <http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/21894/1/Petinova.pdf>.
17. Петрик , О. (2025). ВПЛИВ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА МЕТОДОЛОГІЮ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ У СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЇ. *Психологічні перспективи*, 45, 134-151. <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2025-45-pet>.
18. Петрунько, О., Плющ, О. Взаємодія людини і штучного інтелекту: пошук пояснювальної парадигми. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2025. №2(78). С.424–431. <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2025-78-424-431>
19. Романишин Н., Кравець К. Теоретичні засади дослідження соціокультурних та лінгвостилістичних особливостей комунікативної поведінки віртуальних асистентів. *Філологічні науки*. № 5 (136). 2025. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/6493> (дата звернення: 11.03.2026).
20. Савченко О. В., Петренко В. В., Тімакова А. В. «МЕТОДИКА ДОВІРИ / НЕДОВІРИ ОСОБИСТОСТІ ДО СВІТУ, ДО ІНШИХ ЛЮДЕЙ, ДО СЕБЕ» (А. КУПРЕЙЧЕНКО): УКРАЇНОМОВНА АДАПТАЦІЯ, ВАЛІДИЗАЦІЯ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЯ. *Науковий вісник Ужгородського*

національного університету, 2022. Серія ПСИХОЛОГІЯ. Випуск 5. С. 16-22. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5afeba99-fb1a-468a-b3d6-28602370c635/content>. (методика 1).

21. Стеценко Н. М., Фролова М. Е., Іванчук О. В. Психологічні проблеми десоціації здобувачів вищої освіти через використання штучного інтелекту. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи. Том 35 (74) № 4 2024. С. 77-84. DOI <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2024.4/12>.

22. Тиньков, О. М., & Кузьміна, С. В. (2024). ПРОБЛЕМИ ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЕТИЧНИЙ АСПЕКТ. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*, (4), 12-15. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.4.2>

23. Толочко С. В., Бордюг Н.С., Годунова А.В. Розвиток критичного мислення молоді в епоху розвитку технологій зі штучним інтелектом. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8142/1/%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0_%D0%A7%D0%B5%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%86.%D0%A1..pdf.

24. Толочко С. В., Годунова А. В. Теоретико-методичний аналіз закордонних практик використання штучного інтелекту в освіті й науці. *Вісник освіти та науки*. 2023. No 7(13) С. 832–848.

25. Усов Д. В. Психологічні аспекти взаємодії сучасної людини і штучного інтелекту : тези доп. 2024. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/23916> (дата звернення: 11.03.2026).

26. Цифрова трансформація освіти: штучний інтелект у сучасному освітньому просторі : науково-аналітична доповідь / О.М. Спірін, О.І. Ляшенко, С. Г. Литвинова, Ю.І. Мальований, О.П. Пінчук, О.М. Соколюк / за наук. ред. В. Г. Кременя. Київ: ІЦО НАПН України, 2025. 100с. ISBN 978-617-

8330-5.

https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/747330/1/33%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%B%D1%96%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C_202511-17.pdf.

27. Чебаненко І. С. ВПЛИВ ЧАТ-БОТІВ ЗІ ШТУЧНИМ ІНТЕЛЕКТОМ НА ПРОЦЕС НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ У СИСТЕМІ ОНЛАЙН ОСВІТИ: кваліфікаційна магістерська робота. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8142/1/%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0_%D0%A7%D0%B5%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%86.%D0%A1..pdf.

28. Яворський М. В. Психологічні детермінанти довіри до штучного інтелекту (Психологічна модель довіри до ШІ) (Yavorskyi M.). *Ментальне здоров'я* № 4, 2025. С. 251-256. URL: <https://journals.oneu.od.ua/index.php/mh/article/view/156/147> (друга методика).

29. Яворський, М. (2025). Психологія соціальної перцепції штучного інтелекту. *Психологічний журнал*, (15), 33–39. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.15.2025.342104>.

30. Яковлева, О. М., Дем'яненко, О. О., & Базиль, О. О. (2026). Етичні виклики та регуляторні аспекти застосування штучного інтелекту в системах оцінювання академічної успішності здобувачів освіти. *Педагогічна Академія: наукові записки*, (26). <https://doi.org/10.5281/zenodo.18418572>.

31. Can Generative AI Chatbots Emulate Human Connection? *PMС*. 2024. URL: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12575814/> (дата звернення: 11.03.2026).

32. Chatbots and human-human relationships: psychological impacts. *Taylor & Francis Online*. 2026. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13668803.2026.2623500> (дата звернення: 11.03.2026).

33. Evaluating Generative AI Psychotherapy Chatbots Used by Youth. *JMIR Mental Health*. 2025. URL: <https://mental.jmir.org/2025/1/e79838/PDF> (дата звернення: 11.03.2026).
34. Exploring Teenagers' Trust in AI Chatbots: An Empirical Study of Middle-School Students. *ResearchGate*. 2025. URL: www.researchgate.net (дата звернення: 11.03.2026).
35. Factors influencing acceptance and trust of chatbots in juvenile users. *PMC*. 2023. URL: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10312240/> (дата звернення: 11.03.2026).
36. How AI and Human Behaviors Shape Psychosocial Effects of Chatbots. *arXiv*. 2025. URL: <https://arxiv.org/html/2503.17473v1> (дата звернення: 11.03.2026).
37. Human-chatbot communication: a systematic review of psychological studies. *Springer*. 2025. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00146-025-02277-y> (дата звернення: 11.03.2026).
38. Navigating Human-Chatbot Interactions: An Investigation into Generation Z. *International Journal of Human-Computer Interaction*. 2024. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2023.2301252> (дата звернення: 11.03.2026).
39. Talk, Trust, and Trade-Offs: Teenagers and AI Report 2025. *Common Sense Media*. 2025. URL: https://www.common sense media.org/sites/default/files/research/report/talk-trust-and-trade-offs_2025_web.pdf (дата звернення: 11.03.2026).
40. Teens, Tech, and Talk: Adolescents' Use of and Emotional Connection to Chatbots. *MDPI*. 2025. URL: <https://www.mdpi.com/2076-328X/15/8/1037> (дата звернення: 11.03.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета

**«Особливості взаємодії молоді
з чат-ботами та віртуальними асистентами»**

Шановний учаснику/учаснице! Просимо Вас взяти участь у дослідженні, присвяченому психологічним аспектам довіри до технологій штучного інтелекту. Опитування є анонімним, а всі дані будуть використані лише в узагальненому вигляді для наукових цілей.

I. ДЕМОГРАФІЧНИЙ БЛОК

1. **Ваш вік:** _____
2. **Стать:** Чоловіча Жіноча
3. **Напрямок навчання
(спеціальність):** _____
4. **Тип спеціальності (виберіть, те що підходить вам):**
 - Технічна / ІТ / Інженерна
 - Гуманітарна / Соціально-поведінкові науки / Мистецтво
 - Інше: _____

II. ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З ТЕХНОЛОГІЯМИ

5. **Якими чат-ботами чи віртуальними асистентами Ви користуєтесь? (можна обрати кілька варіантів)**
 - Текстові нейромережі (ChatGPT, Claude, Gemini тощо)
 - Голосові помічники (Siri, Google Assistant, Alexa)
 - Сервісні боти (банківські боти, боти служб підтримки, Telegram-боти)
 - Спеціалізовані ШІ-інструменти для кодингу чи дизайну
 - Не користуюсь взагалі
6. **Як часто Ви звертаєтесь до допомоги чат-ботів?**
 - Щодня по кілька разів
 - 2-3 рази на тиждень
 - Кілька разів на місяць
 - Дуже рідко / Випадково
7. **З якою метою Ви найчастіше використовуєте чат-ботів? (оберіть до 3-х варіантів)**
 - Пошук інформації для навчання
 - Написання або редагування текстів
 - Генерація ідей, креатив
 - Розваги та спілкування

- Допомога у вирішенні технічних завдань (код, математика)
- Пошук порад у складних життєвих ситуаціях

III. ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ТА КРИТИЧНІСТЬ

8. Наскільки Ви схильні довіряти інформації, яку надає чат-бот, без додаткової перевірки?

- Повністю довіряю
- Скоріше довіряю, ніж ні
- Довіряю лише в окремих (неважливих) питаннях
- Завжди перевіряю інформацію через інші джерела

9. Чи відчуваєте Ви дискомфорт або тривогу, коли чат-бот імітує людські емоції чи стиль спілкування?

- Так, це викликає недовіру
- Ні, мені так комфортніше взаємодіяти
- Мені байдуже, я сприймаю це як алгоритм

10. Чи готові Ви ділитися з чат-ботом особистими переживаннями або конфіденційною інформацією?

- Так, це безпечніше, ніж ділитися з людиною
- Тільки якщо це допоможе вирішити конкретну проблему
- Категорично ні, це небезпечно для приватності

Дякуємо за участь у дослідженні!

Робота з анкетною – підрахунок (відсотки):

Для питань розробленої анкети (де немає балів, а є варіанти «так/ні») підрахунок найпростіший:

- 1) рахуємо кількість людей, які обрали конкретну відповідь.
- 2) переводимо це у відсотки: (N відповідей/ 30 респондентів) множимо на 100%.