

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВЗАЄМОДІЇ КОРИСТУВАЧА З ChatGPT: СОЦІОЛІНГВІСТИЧНІ АСПЕКТИ ВВІЧЛИВОСТІ

¹Вінницький національний технічний університет

Дослідження впливу ввічливості на взаємодію користувача зі штучним інтелектом (ШІ) є актуальним напрямом сучасних міждисциплінарних студій. У статті досліджено соціолінгвістичні аспекти ввічливості як фактору культури спілкування з погляду її впливу на ефективність роботи з ШІ, окреслено значення лінгвоетикету для цифрової комунікації з великими мовними моделями на основі ШІ. Актуальність дослідження, з одного боку, пов'язана з різким зростанням запитів користувачів до штучного інтелекту, що поступово впливає на формування нових моделей цифрової комунікації та характер відповідей системи. З іншого боку, важливою є потреба дослідити вплив ввічливості на взаємодію користувачів із ШІ засобами української мови, що розширює наукове уявлення про ввічливість у людино-машинній взаємодії.

Для дослідження впливу ввічливості в промптах на ефективність взаємодії користувача й ШІ як основний використано метод опитування. Метод зреалізовано за допомогою програмного забезпечення для адміністрування опитування Google Forms від компанії «Google». В опитуванні, проведеному протягом 2025—2026 рр., взяли участь 176 студентів обох статей 1—2 курсів семи факультетів Вінницького національного технічного університету. Для інтерпретації результатів та для аналізу емпіричних даних опитування використано описовий, порівняльний та статистичний методи. Здійснено порівняльний аналіз згенерованих текстових результатів штучного інтелекту за декількома показниками: з використанням фраз нейтральної, високопатетичної та фамільярної тональності. Визначено, що форма ввічливості не змінює кардинально загальну логічність моделі або набір фактів. Проте тип стратегії, вибір тональності впливає на глибину аналізу та структуру аргументації. Результати дослідження засвідчили, що ввічливі мовленнєві конструкції нейтральної тональності в структурі промптів опосередковано підвищують якість взаємодії користувача з системами штучного інтелекту, оскільки сприяють чіткішому, логічнішому та структурованішому формулюванню запитів. Етикетні формули ввічливості виконують функцію непрямой конкретизації комунікативного наміру, що полегшує інтерпретацію запиту мовною моделлю та підвищує релевантність і змістовність відповідей.

Ключові слова: штучний інтелект, ChatGPT, LLM, NLP, користувач, промпт, лінгвоетикет, ввічливість.

Вступ

Постановка проблеми

Стрімкий розвиток технологій штучного інтелекту та широке впровадження великих мовних моделей (LLM) актуалізують проблему ефективної комунікації між користувачем і цифровими системами. Особливого значення ця проблема набуває в умовах масового поширення безкоштовних платформ на основі штучного інтелекту, що забезпечують відкритий доступ до генеративних мовних сервісів для широкого кола користувачів. Сучасні LLM-системи функціонують на основі аналізу значних масивів текстових даних і постійного вдосконалення алгоритмів взаємодії шляхом опрацювання мовленнєвих моделей, діалогів та користувацьких запитів. Унаслідок цього мовна поведінка користувача, зокрема дотримання норм мовленнєвого етикету та ввічливості, стає важливим чинником формування якості комунікації з інтелектуальними системами.

З іншого боку, зростання популярності платформ OpenAI з сервісами ChatGPT, Google Gemini, Microsoft Copilot, Claude AI, Perplexity AI тощо свідчить про активне залучення студентської аудиторії до взаємодії з системами штучного інтелекту. У сучасному освітньому середовищі такі сервіси використовують для пошуку інформації та виконання різних завдань — від автоматизованого перекладу, генерування текстів до консультативної підтримки в навчальному процесі. Водночас комунікація користувача з LLM ґрунтується не лише на технічній точності промпту, а й на соціолінгвістичних параметрах мовлення, зокрема формах ввічливого звертання, стратегіях запиту та

мовленнєвій кооперації.

Ввічливість — одна з фундаментальних соціальних норм, що є основою взаємодії між людьми. Створені ж сучасні інтелектуальні системи на основі штучного інтелекту задумані як такі, що мають ознаки міжособистісної («людської») взаємодії — природна мова, емоційні фрази, заклики, підтримка дружного тону в комунікації тощо. Особливості адаптивного навчання сучасних LLM дають підстави вважати, що масові мовленнєві практики користувачів поступово впливають на моделі цифрової комунікації та характер відповідей систем штучного інтелекту. З огляду на це, дослідження впливу ввічливості на взаємодію користувача зі штучним інтелектом є актуальним напрямом сучасних міждисциплінарних студій на перетині інформаційних технологій, комп'ютерної лінгвістики та цифрової комунікації.

Аналіз наукових досліджень і публікацій

У зв'язку з антропоморфізацією інтелектуальних систем на основі штучного інтелекту дослідники активно вивчають вплив соціальних норм на людино-машинну взаємодію. Проблема культури спілкування між користувачем та машиною, останнім часом є предметом окремих наукових розвідок, кількість яких збільшилася втричі в період з 2018 до 2023 рр., за даними П. Рібіно [1]. Дослідниця пов'язує таке зростання наукового інтересу із розвитком ШІ, його активною інтеграцією в повсякденну діяльність людини, соціальною присутністю таких інтелектуальних систем. Науковці вивчають питання ввічливості у взаємодії між людиною та машиною з урахуванням різноманітних систем штучного інтелекту — розумних пристроїв, роботів, цифрових помічників, автомобілів з автономним керуванням тощо. Так, автори пропонують впровадження лінгвістичної ввічливості у мовні інтерфейси транспортних засобів як обов'язкової частини активного спілкування між водієм та транспортним засобом з автономним керуванням та як умови сприйняття таких авто надійнішими [2]. Грунтуючись на теорії ввічливості, дослідження підтверджують, що встановлення доброзичливих стосунків між людиною й чат-ботом (вдячність) є ефективнішою стратегією відновлення клієнтів порівняно з вибаченням [3].

Окремим напрямом досліджень є зіставлення ввічливості та обробки природної мови (NLP) на основі глибокого навчання. Учені вводять окремий термін — «комп'ютерна ввічливість» [4], визначаючи його як дотримання соціальних норм взаємодії користувача зі ШІ (людини з роботом) та враховуючи соціальні (автоматична ідентифікація варіацій увічливості залежно від різних вікових груп, статей, культур тощо) і соціолінгвістичні фактори (емоції, діалогові акти, диференційні засоби ввічливості в різних мовах тощо).

За даними експериментального дослідження різних рівнів ввічливості в промптах, здійсненого в освітньому середовищі [5], виявлено залежність між тоном запиту до моделей ChatGPT, Claude, Gemini та обсягом (багатослівністю) згенерованого результату (396 результатів генерації коду на основі NLP у веброзробці): ввічливіший запит у деяких моделях призводив до більших за обсягом відповідей. Автори виявили, що «методи штучного інтелекту NLP чутливі не тільки до семантичного контенту, а й до прагматичного аспекту вихідних даних» [5]. Окреме дослідження, щодо впливу рівня ввічливості в промптах на продуктивність LLM, доводить, що LLM відображають людську поведінку і залежать від мови спілкування: ввічливий промпт часто сприяє більшій ефективності та відповідності результату, водночас грубість у спілкуванні може спричинити відразу й погіршити якість відповідей [6].

Варто зауважити, що дослідження щодо ввічливості в людино-машинній взаємодії ґрунтуються переважно на матеріалах англійської мови, водночас науковці висловлюють потребу у вивченні механізмів та особливостей такої взаємодії на основі інших мов, що значно б розширило наукове уявлення про комп'ютерну ввічливість [4]. Тому *актуальність* пропонованої наукової розвідки полягає також у потребі виявити специфіку мовних засобів ввічливості на матеріалі української мови.

Метою статті є аналіз соціолінгвістичних аспектів ввічливості для оптимізації взаємодії користувача зі штучним інтелектом, вивчення значення лінгвоетикету для цифрової комунікації з LLM на основі штучного інтелекту.

Методи досліджень

Для дослідження впливу ввічливості в промптах на ефективність взаємодії користувача й ШІ як основний використано метод опитування. Метод зrealізовано за допомогою програмного забезпечення для адміністрування опитування Google Forms від компанії «Google». В опитуванні, проведеному протягом 2025—2026 рр., взяли участь 176 студентів обох статей 1—2 курсів семи

факультетів Вінницького національного технічного університету: інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, інтелектуальних інформаційних технологій та автоматизації, менеджменту та інформаційної безпеки, будівництва, цивільної та екологічної інженерії, електроенергетики та електромеханіки, інформаційних електронних систем, машинобудування та транспорту.

До сформованого опитувальника «Оцінка ефективності спілкування з ChatGPT» (вказаний ресурс ШІ вибрано як найпоширеніший серед цільової аудиторії) внесено 12 запитань, основні з яких:

1. Чи використовуєте фрази ввічливості в спілкуванні з ChatGPT (на зразок «*Напиши/визнач, будь ласка,...*», «*Прошу написати/запропонувати...*», «*Дякую!*», «*Дякую за відповідь*», «*Вибач, уточни...!*» тощо)?

2. Чи використовували Ви під час написання запиту для ChatGPT фрази високопатетичної тональності на зразок: звертання («*Вельмишановний чате...*», «*Високоповажний чате...*»), прохання («*Хотів би тебе попросити*», «*якщо тобі не важко*», «*дозволь висловити прохання*», «*чи не міг би ти...*» тощо), вибачення («*Мені надзвичайно шкода*», «*Дозволь висловити вибачення*», «*Дуже прикро з приводу...*» тощо), вдячності («*Надзвичайно /вельми /дуже дякую за відповідь*») та ін.?

3. Чи використовуєте Ви фамільярні (зневажливі, зверхні) слова в запитах до ChatGPT? (на зразок: «*Давай швидко!*», «*Давай пиши*», «*Мені треба..., то напиши*», «*Що за текст?!*», «*Це дурниця!*», «*Ти ні на що не здатний!*» тощо).

4. Чи помічали покращення/погіршення результатів відповідей ChatGPT у разі використання таких слів?

Також студентам запропоновано поділитися власними спостереженнями й враженнями щодо роботи з цією моделлю ШІ. Тривалість користування моделями ШІ, персоналізацію взаємодії респондентів із такими системами не враховано в опитуванні. До того ж, для інтерпретації результатів та для аналізу емпіричних даних опитування використано описовий, порівняльний та статистичний методи.

Результати досліджень

Результати опитування містили відповіді на вступні запитання, зокрема «*Чи використовуєте ChatGPT із навчальною метою?*»: з 79,5 % опитаних використовують 76,7 % (відповіли ствердно), 2,8 % використовують, але не для навчання (рис. 1). Дані підтвердили тезу щодо активного залучення студентської аудиторії до взаємодії із системами штучного інтелекту.

176 відповідей

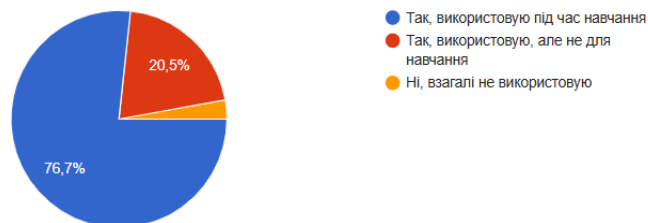


Рис. 1. Активність використання ChatGPT з навчальною метою

Окремі студенти погодилися оцінити ефективність моделі, відповівши на запитання «*Чи задоволені Ви результатами ChatGPT для розв'язання Ваших навчальних завдань? Оцініть за 5-бальною шкалою, де 5 — найвища оцінка, 1 — найнижча*». Відповіді респондентів унаочнили незадоволення користувачів рівнем взаємодії з ChatGPT для розв'язання навчальних завдань, оскільки здебільшого (59,4 % опитаних) оцінили її посередньо або негативно і тільки 10,8 % — відмінно (рис. 2):

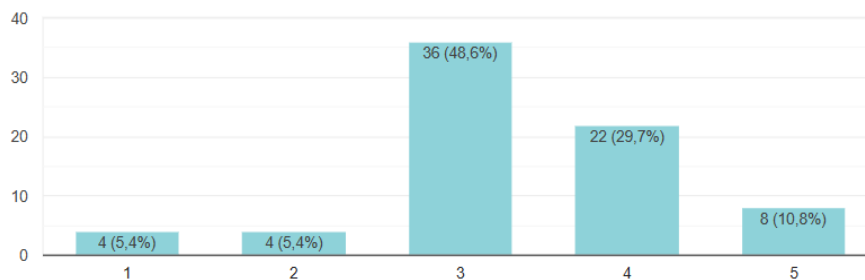


Рис. 2. Оцінка ефективності використання ChatGPT з навчальною метою

Попри низький рівень оцінок опитані переважно не планують у подальшому відмовитися від такого досвіду взаємодії: 79,7 % респондентів відповіли ствердно на запитання, чи планують вони надалі використовувати ChatGPT як помічника у навчанні, тільки 20,3 % заперечили. Цей результат підтверджує тезу про швидке звикання користувача делегувати частину своїх завдань ресурсам ШІ і його неготовність докладати зусилля до самостійного їх виконання. З цього приводу викладачеві варто звернути увагу на Регламент Європейського Союзу AI Act (Regulation (EU) 2024/1689) [7], що є першою комплексною правовою системою регулювання штучного інтелекту в ЄС. Для високоризикових освітніх систем AI Act встановлює обов'язкові вимоги щодо прозорості, управління ризиками та перевірки якості навчальних даних. Дослідники впливу ШІ на якість освіти наголошують на послідовному забезпеченні використання штучного інтелекту в освіті винятково у разі, якщо воно орієнтоване на академічну доброчесність [8].

У другому блоці запитань студенти поділилися враженням від використання мовних конструкцій лінгвостикету, а саме слів для вираження ввічливості під час взаємодії з ШІ. За результатами опитування, 69,8 % студентів (123 особи зі 176) використовують постійно або іноді фрази нейтральної ввічливої тональності на зразок «*Напиши /визнач, будь ласка,...*», «*Прошу написати /запропонувати...*», «*Дякую!*», «*Дякую за відповідь*», «*Вибач, уточни...!*» тощо, 21 % — не використовують (рис. 3).



Рис. 3. Використання нейтральної ввічливої тональності в промптах ChatGPT

На питання «*Чи помічали Ви покращення результатів відповідей ChatGPT у разі використання таких слів?*» 35,6 % опитаних зазначили, що відповіді до таких запитів конкретніші й точніші, а результат помітно кращий; 60,5 % відповіли, що результат не змінився (рис. 4). Дані частково спростовують висновки науковців [6] щодо того, що ввічливий промпт сприяє більшій ефективності результату, адже більша частина опитаних не пов'язали використання ввічливих фраз з успішним результатом за їхнім запитом.

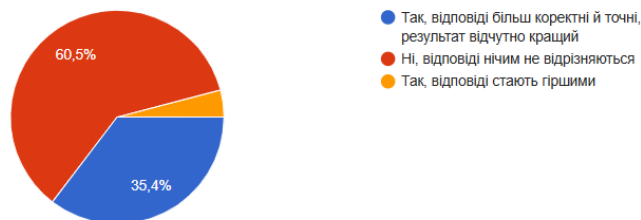


Рис. 4. Результати опитування респондентів щодо ефективності використання ввічливих фраз у промптах під час взаємодії з ChatGPT

Порівняймо отримані результати опитування щодо використання під час написання запиту для ChatGPT фраз високопатетичної та фамільярної тональності. 23,3 % опитаних зазначили, що зрідка використовують фрази високопатетичної тональності на зразок «*Хотів би тебе попросити*», «*якщо тобі не важко*», «*дозволь висловити прохання*», «*чи не міг би ти...*», «*Надзвичайно /вельми /дуже дякую за відповідь*» тощо і 28,4 % відзначили їхню ефективність, а 71,6 % їх узагалі не використовують. Зрідка (38,6 %) опитані вдаються до фамільярних фраз на зразок «*Давай швидко!*», «*Що за текст?!*», «*Це дурниця!*» тощо, і 11,9 % зазначають, що відповіді в такому випадку були некорисними чи некоректними, проте переважно (61,4 %) опитані уникають таких фраз; 15,3 % відповіли, що система генерувала відповіді із зауваженням про необхідність дотримуватися етикету спілкування. Дані підтверджують висновки науковців про те, що користувач у взаємодії з ШІ повторює соціальні норми міжособистісної взаємодії, адже так само зрідка вдається до фраз високопатетичної чи фамільярної тональності в реальному спілкуванні. Негативні відповіді респондентів на питання, чи помітили вони зміни в згенерованих результатах ChatGPT у тих випад-

ках, коли вони все ж використовували такі фрази, дають підстави погодитися з висновками науковців про трансформаційний потенціал ШІ для внутрішньої комунікації [9]. Відповіді респондентів щодо ефективності використання фраз високої й фамільярної тональностей подані на рис. 5:

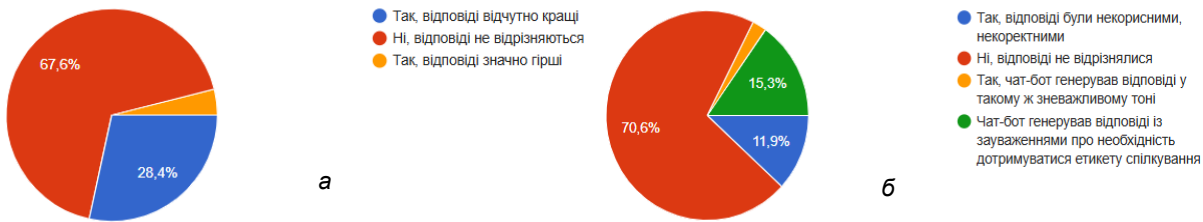


Рис. 5. Результати опитування респондентів щодо ефективності використання фраз високої та фамільярної тональностей: *a* — відповідь на запитання, чи помічали покращення / погіршення результатів відповідей ChatGPT у разі використання фраз високої тональності; *b* — відповідь на запитання, чи помічали погіршення результатів відповідей ChatGPT у разі використання фраз фамільярної тональності?

У дослідженні стратегій комунікації з мовними моделями ШІ [10] запропоновано чіткий алгоритм, який ми рекомендуємо для отримання найрелевантніших відповідей, зокрема й з освітньою метою: 1) оптимізувати одинарний запит за допомогою ключових компонентів у структурі промпту: *персона* (роль /статус автора) – *мета* – *адресат* – *тема* – *структура* (англ. *Persona, Aim, Recipients, Theme, and Structure – PARTS*); 2) уточнити відповідь за допомогою ланцюгового запиту; 3) оцінити результат за допомогою ітераційних запитів (переформулювання ключових слів, уточнення попередніх відповідей, коригування контексту, стилю тощо); 4) перевірити згенеровані відповіді за першоджерелами, редагувати текст за нормами літературної мови (за допомогою відповідних словників, українського правопису тощо).

Використання ввічливих мовленнєвих конструкцій у процесі взаємодії користувача з LLM не завжди супроводжується додатковими уточненнями або деталізацією запиту за вказаним алгоритмом. У зв'язку з цим постає питання щодо впливу ступеня ввічливості на якість отриманого результату за умови, що етикетні формули ввічливості не містять змістового уточнення. Варто зауважити, що мовні моделі не здатні реагувати на грубість у людському розумінні, проте ввічливість у структурі промпту опосередковано позитивно впливає на якість відповіді (про це засвідчили 35,4 % опитаних, див. рис. 4), оскільки такі запити зазвичай характеризуються більшою чіткістю, логічністю та структурованістю. Це полегшує інтерпретацію намірів користувача й зменшує ймовірність неоднозначного трактування запиту системою штучного інтелекту.

Наприклад, короткий запит «*Як працює додаток?*» не містить достатньої конкретизації, тому модель може сформулювати відповідь з проханням уточнити предмет запиту. Натомість конструкція «*Поясни, будь ласка, як працює мобільний додаток на Java*» містить не лише етикетну формулу ввічливості, а й додаткові смислові орієнтири, які спрямовують модель на формування релевантнішої та деталізованої відповіді. Таким чином, етикетні конструкції можуть виконувати функцію непрямой конкретизації запиту, визначаючи пріоритети пошуку та опрацювання інформації системою ШІ.

Водночас запити з фамільярною тональністю нерідко супроводжуються недостатньою структурованістю, браком необхідних уточнень, що ускладнює інтерпретацію комунікативного наміру користувача. Унаслідок цього модель може генерувати поверхневі, неточні або нерелевантні відповіді. Наприклад, запит «*Що за Java? Поясни нормально!*» здебільшого спричиняє коротку й загальну відповідь, тоді як формулювання «*Поясни, будь ласка, що таке Java, опиши сферу і спосіб застосування*» орієнтує систему на створення змістовнішої та інформативнішої відповіді. До того ж, зверхня тональність комунікації може порушувати послідовність конструктивної взаємодії між користувачем і моделлю, зумовлюючи необхідність додаткових уточнень та уповільнюючи процес отримання релевантної інформації. З іншого боку, емоційний або агресивний тон іноді супроводжується невизначеними чи спонтанними фразами, які значно ускладнюють розуміння запиту.

Окремого зауваження потребують перспективи вивчення манери спілкування у зв'язку з подальшим розвитком ШІ. LLM поступово орієнтуються на персоналізацію взаємодії з користувачем через аналіз попередніх діалогів, типових мовленнєвих звичок і стратегій. Унаслідок накопичення контексту та адаптації до індивідуального стилю спілкування система здатна точніше інтерпретувати наміри користувача. Це дає підстави припускати, що в майбутньому персоналізовані моделі штучного інтелекту зможуть ефективніше розпізнавати комунікативні потреби конкретного користувача без необхідності постійного використання стандартних формул ввічливості. Водночас

ввічливі мовленнєві конструкції, імовірно, не втратять свого значення повністю, оскільки вони сприяють чіткішому формулюванню запитів. Отже, розвиток персоналізованих LLM може зменшити залежність якості відповіді від формального дотримання мовленнєвого етикету, проте не усуне потреби у зрозумілій, логічній та конструктивній взаємодії користувача з системою ШІ.

Висновки

Урахування принципів мовленнєвого етикету під час формулювання промптів сприяє оптимізації взаємодії людини зі штучним інтелектом і підвищенню релевантності отриманих відповідей. Дослідження доводять, що форма ввічливості не змінює кардинально загальну логічність моделі або набір фактів, зокрема, 60,5 % респондентів не узалежнюють використання ввічливих фраз та якість відповідей ШІ. Проте тип стратегії, вибір тональності (нейтральної, високопатетичної чи фамільярної) впливає на глибину аналізу та структуру аргументації, підштовхуючи ШІ до об'єктивнішого або емоційно забарвленого викладу. За результатами дослідження, 35,4 % опитаних засвідчили, що ввічливі мовленнєві конструкції нейтральної тональності в структурі промптів опосередковано підвищують якість взаємодії користувача з системами штучного інтелекту. Етикетні формули ввічливості виконують функцію непрямой конкретизації комунікативного наміру, що полегшує інтерпретацію запиту мовною моделлю та підвищує релевантність і змістовність відповідей. Водночас фамільярна або зверхня тональність комунікації часто супроводжується недостатньою деталізацією запитів, унаслідок чого системи ШІ можуть генерувати поверхневі, неточні або менш інформативні відповіді.

Рівень змістовності, чіткості відповідей ШІ за однакових умов використання ввічливих фраз на різних етапах взаємодії користувача із ШІ потребує окремого вивчення, оскільки гіпотетично висока тривалість персоналізованого користування системою ШІ впливатиме на стиль та якість відповідей, персоналізовані моделі зможуть ефективніше розпізнавати комунікативні потреби конкретного користувача без необхідності постійного використання формул ввічливості.

Перспективним напрямом дослідження вбачаємо вивчення ролі лінгвоетикету у створенні етичних стандартів взаємодії людини зі штучним інтелектом в освітньому, професійному та побутовому середовищах, напрацювання якісних текстових корпусів для безпечного й результативного глибокого навчання LLM.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- [1] P. Ribino, "The role of politeness in human-machine interactions: a systematic literature review and future perspectives," *Artif Intell Rev*, vol. 56 (Suppl 1), pp. 445-482. 2023. <https://doi.org/10.1007/s10462-023-10540-1>.
- [2] J-G. Lee, and K. M. Lee, "Polite speech strategies and their impact on drivers' trust in autonomous vehicles," *Computers in Human Behavior*, vol. 127. 2022. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107015>.
- [3] M. Song, H. Zhang, X. Xing, and Y. Duan, "Appreciation vs. apology: Research on the influence mechanism of chatbot service recovery based on politeness theory," *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 73, July 2023. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103323>.
- [4] P. Priya, M. Firdaus, and A. Ekbal, "Computational Politeness in Natural Language Processing: A Survey," *ACM Computing Surveys*, vol. 56, Issue 9, pp. 1-42. 2024. <https://doi.org/10.1145/3654660>.
- [5] M. Andruccioli, G. Delnevo, S. Mirri, and P. Salomoni "PromptTone: A Dataset for Evaluating Large Language Model Code Generation Under Varying Prompt Politeness Levels," *Data*, vol. 11 (4), 88. 2026. <https://doi.org/10.3390/data11040088>.
- [6] Z. Yin, H. Wang, K. Horio, D. Kawahara, and S. Sekine, "Should we respect LLMs? A cross-lingual study on the influence of prompt politeness on LLM performance," *Proceedings of the Second Workshop on Social Influence in Conversations*, November, pp. 9-35. 2024. <https://doi.org/10.18653/v1/2024.sicon-1.2>.
- [7] AI Act. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council. Document 32024R1689. *Official Journal of the European Union*, 13 June. 2024. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>. Accessed: 22.01.2026.
- [8] Z. Kornieva, Y. Baklazhenko, and V. Lukianenko, "AI & AIED: Ensuring academic integrity in AI-driven education," *Advanced Education*, vol. 19 (27), pp. 4-11. 2025. <https://doi.org/10.20535/2410-8286.349020>.
- [9] C. A. Yue, L. R. Men, R. Mitson, D. Z. Davis, and A. L. Zhou, "Artificial intelligence for internal communication: Strategies, challenges, and implications," *Public Relations Review*, vol. 50. Issue 5. 2024. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2024.102515>.
- [10] L. Radomska, and Y. Sulima. "AI Language Models in an Educational Context: An Analysis of Communication Strategies," *Teaching Languages at Higher Educational Establishments at the Present Stage. Intersubject Relations*, no. 47, pp. 119-142. 2025. <https://doi.org/10.26565/2073-4379-2025-47-08>.

Рекомендована кафедрою мовознавства ВНТУ

Дата надходження 16.05.2026

Дата прийняття до друку після рецензування 22.05.26

Дата публікації 7.07.2026

Радомська Людмила Анатоліївна — канд. філол. наук, доцент кафедри мовознавства, e-mail: liudmyla_radomska@vntu.edu.ua . <https://orcid.org/0000-0002-2598-032X>.

Вінницький національний технічний університет, Вінниця

L. A. Radomska¹

Effectiveness of User Interaction with ChatGPT: Sociolinguistic Aspects of Politeness

¹Vinnitsia National Technical University

Research of the impact of politeness on user interaction with artificial intelligence (AI) is a topical area of contemporary interdisciplinary studies. This article examines the sociolinguistic aspects of politeness as a factor in communication culture from the perspective of its impact on the effectiveness of working with AI, and outlines the significance of linguistic etiquette for digital communication with large AI-based language models. The relevance of the study, on the one hand, is connected with the rapid increase of user queries to artificial intelligence, which is gradually influencing the formation of new models of digital communication and the nature of the system's responses. On the other hand, it is important to investigate the influence of politeness on user interaction with AI through the Ukrainian language, which broadens the scientific understanding of politeness in human-machine interaction.

To investigate the impact of politeness in prompts on the effectiveness of user-AI interaction, a survey method was used as the primary approach. The method was implemented using Google Forms, a survey administration software from Google. The survey, conducted between 2025 and 2026, involved 176 first- and second-year students of both genders from seven faculties at Vinnitsa National Technical University. Descriptive, comparative and statistical methods were used to interpret the results and analyze the empirical data from the survey. A comparative analysis of the text results generated by artificial intelligence was carried out by several indicators: using phrases of neutral, highly emotive and familiar tone. It was determined that the form of politeness does not radically alter the overall logic of the model or the set of facts. However, the type of strategy and the choice of tone do influence the depth of analysis and the structure of the argumentation. The research findings demonstrated that polite speech constructions of a neutral tone within the structure of prompts indirectly improve the quality of user interaction with artificial intelligence systems, as they facilitate a clearer, more logical and more structured formulation of queries. Polite expressions serve to indirectly specify the communicative intent, which facilitates the interpretation of the query by the language model and enhances the relevance and meaningfulness of the responses.

Keywords: artificial intelligence, LLM, NLP, user, prompt, linguistic etiquette, politeness.

Radomska Liudmyla. A. — Cand. Sc. (Philol.), Associate Professor of the Chair of Linguistics, e-mail: liudmyla_radomska@vntu.edu.ua . <https://orcid.org/0000-0002-2598-032X>