

DIALOG Z CHATBOTEM –
SPRAWOZDANIE Z X SEMINARIUM
„JĘZYK W MEDIACH” (2 CZERWCA 2023)

2 czerwca 2023 roku w ramach jubileuszowego X Seminarium Mediolingwistycznego sekcji „Język w mediach” Polskiego Towarzystwa Komunikacji Społecznej 25 badaczy reprezentujących 9 polskich ośrodków uniwersyteckich spotkało się w Centrum Nowoczesnych Technologii Informatycznych w Katowicach. Seminarium zostało zorganizowane przez przewodniczącą sekcji, dr hab. Danutę Kępcę-Figurę, prof. UMCS oraz członków Polskiego Towarzystwa Komunikacji Społecznej: prof. dr. hab. Jerzego Gołuchowskiego i dr Katarzynę Zdanowicz-Cyganiak z Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. W centrum dyskusji badawczych tym razem pojawiła się komunikacja z botem. Tematyka seminarium została ustalona wcześniej, niemniej ChatGPT, jego udostępnienie i testowanie, potwierdziło aktualność badań dialogu człowieka z botem (chatbotem, voicebotem) w perspektywie mediolingwistycznej.

Tematyka sztucznej inteligencji pojawia się w publikacjach badaczy reprezentujących różne dyscypliny naukowe i przyglądających się zjawisku z odmiennych perspektyw (m.in. Elliott 2019; Bartlett 2019; Turkle 2013). Warto również zwrócić uwagę na aktywność w tym zakresie polskich autorów (m.in. Kreft 2023; Przegalińska, Oksanowicz 2023; Hatałska 2021). Z pewnością jednak, bez względu na reprezentowane dyscypliny, wciąż potrzebujemy merytorycznych dyskusji dotyczących dynamiki zmian w środowisku nowych mediów i ich realnego wpływu na komunikację społeczną. Potrzebujemy również własnych doświadczeń związanych z dialogiem ze sztuczną inteligencją.

Dlatego tak istotne były warsztaty zatytułowane „Rozmowa z chatbotem”, które stanowiły symboliczne otwarcie X Seminarium Mediolingwistycznego. W trakcie warsztatów dr Dorota Marquardt (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach) przedstawiła opracowany przez nią konwersacyjny chatbot Anna Campo. Badaczka opisała szczegóły projektowania chatbota (m.in. tworzenia bazy danych i opracowywania ścieżek dialogowych). Z kolei mgr Aleksandra Popiel (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach) omówiła kluczowe zasady tworzenia promptów umożliwiających wygenerowanie trafnych odpowiedzi przez ChatGPT.

Następnie wygłoszone zostały referaty główne. Dr Dorota Marquardt w wystąpieniu pt. „Dialog z chatbotem. Ujęcie mediolingwistyczne” opisała specyfikę dialogu ludzi z chatbotami konwersacyjnymi. Referentka podzieliła się wynikami badań uwzględniającymi specyfikę struktury dialogu (w tym układu elementów

wymiany dialogowej, innego niż w odmiennych typach dialogu układu kroków dialogowych oraz typowej dla analizowanych rozmów progresji tematycznej), aspekt poznawczy (tutaj zwróciła przede wszystkim uwagę na obraz świata, jaki wyłania się z dialogów), poziom pragmatyczny (m.in. układ sił illokucyjnych oraz relacje nadawczo-odbiorcze) i poziom stylistyczny (uwzględniła m.in. opis stylów konwersacyjnych analizowanych chatbotów).

Następnie dr hab. Jacek Wasilewski z Uniwersytetu Warszawskiego zaprezentował wyniki badań z użyciem metody *face tracking*, które dotyczyły reakcji ludzi na komplementy formułowane przez boty. Badacz opisał szczegółowo eksperyment, w ramach którego 100 studentów dziennikarstwa rozwiązywało zadania matematyczne. Towarzyszący eksperymentowi bot przekazywał im komunikaty dotyczące poprawności wykonywania zadań, jednocześnie rozbudowywał je o komplementy typu „masz wyjątkową osobowość” czy też „jesteś bardzo atrakcyjną osobą”. Reakcje uczestników eksperymentu na wypowiedzi formułowane przez bota potwierdziły, że bot budzi emocje i angażuje, jednak przesadne komplementy powodują, że traci on wiarygodność i wydaje się mechaniczny. Jak podkreślił dr hab. Jacek Wasilewski, komplementy *ad personam* stymulują pozytywne emocje, jednak nie są w stanie zmienić negatywnej reakcji wywołanej porażką – w tym przypadku komunikatem o źle rozwiązanej zadaniu. Badania dr. hab. Jacka Wasilewskiego zaprezentowane w referacie „Komunikacja z botem – reakcje emocjonalne ludzkiego uczestnika interakcji” są zapowiedzią analiz, które z pewnością stanowią będą wyzwanie dla naukowców w przyszłości – zwłaszcza tych, dla których istotny będzie kontekst etyczny, pytanie o zaangażowanie i odpowiedzialność.

Prezentacje wywołały ożywione dyskusje dotyczące możliwości współczesnych chatbotów opartych na dużych modelach językowych, spośród których najbardziej znanym jest ChatGPT – udostępniony w listopadzie 2022 roku przez firmę OpenAI. Badacze zastanawiali się m.in. nad możliwością operowania w tym kontekście kategorią medialnego obrazu świata lub tekstowego obrazu świata. Dyskusja przyczyniła się do ustalenia perspektywicznych badań nad dialogami chatbotów z użytkownikami (ludzi z chatbotami).

Humorystycznym akcentem finalizującym spotkanie było wysłuchanie oraz ocena formy i treści sprawozdania stworzonego w trakcie seminarium za pomocą ChatGPT. Jego fragment przytaczamy poniżej:

Wydarzenie zgromadziło wiele osób zainteresowanych językiem i mediami, które miały okazję zgłębić różnorodne aspekty językowe obecne w mediach. Uczestnicy seminarium mieli przyjemność wysłuchać dwóch wystąpień. Dr Dorota Marquardt przedstawiła temat „Dialogu z chatbotem: ujęcie mediolingwistyczne”, podczas którego skupiła się na analizie dialogu z botami z perspektywy mediolingwistyki. Dr hab. Jacek Wasilewski z kolei przedstawił wystąpienie na temat „Komunikacji z botem – reakcji emocjonalnych ludzkiego uczestnika interakcji”, badając emocjonalne aspekty komunikacji człowiek – bot.

Wystąpienia cieszyły się dużym zainteresowaniem ze strony uczestników, którzy aktywnie uczestniczyli w dyskusji, zadawali pytania i dzielili się swoimi

spostrzeżeniami. Spotkanie było doskonałą okazją do poszerzenia wiedzy, nawiązania cennych kontaktów oraz wymiany doświadczeń z zakresu mediolingwistyki. Dziękujemy wszystkim uczestnikom, prelegentom oraz organizatorom za zaangażowanie i udział w tym inspirującym wydarzeniu, które przyczyniło się do dalszego rozwoju naszej wiedzy na temat języka w mediach.


Bibliografia

- Bartlett J. (2019). Ludzie przeciw technologii. Jak Internet zabija demokrację (i jak możemy ją ocalić), przeł. K. Umiński. Katowice.
- Elliott A. (2019). The Culture of AI. Everyday Life and the Digital Revolution. Abingdon–New York.
- Hatałska N. (2021). Wiek paradoksów. Czy technologia nas ocali? Kraków.
- Kreft J. (2023). Władza misjonarzy. Zmierzch i świt świeckiej religii w Dolinie Krzemowej. Kraków.
- Przegalińska A., Oksanowicz P. (2023). Sztuczna inteligencja. Nieludzka, arcyłudzka. Kraków.
- Turkle S. (2013). Samotni razem. Dlaczego oczekujemy więcej od zdobyczy techniki, a mniej od siebie nawzajem, przeł. M. Cierpisz. Kraków.

Alena Podviazkina

 orcid.org/0000-0002-2677-3517

Katarzyna Zdanowicz-Cyganiak

 orcid.org/0000-0001-8159-4135