

Tra informale e formale: la costruzione del registro nei chatbot per l'assistenza clienti

Michela Gargiulo

L'avvento di ChatGPT, a novembre 2022, ha segnato un punto di svolta nell'attenzione pubblica e scientifica rivolta all'intelligenza artificiale e al trattamento automatico del linguaggio naturale. La capacità di questi sistemi di produrre testi grammaticalmente corretti e pragmaticamente adeguati ha stimolato un ampio dibattito sulle loro potenzialità, sui loro limiti e sulle implicazioni sociali che ne derivano. La letteratura esistente, tuttavia, si è concentrata quasi esclusivamente sull'inglese, lasciando largamente inesplorato il panorama delle lingue romanze. Il presente intervento si inserisce in queste discussioni e si propone di analizzare il registro linguistico adottato dai chatbot impiegati nel settore dell'assistenza clienti in quattro lingue: italiano, francese, tedesco e inglese. L'analisi si concentrerà in particolare sull'uso dei pronomi allocutivi, delle formule di saluto e delle emoji, in quanto indicatori di registro particolarmente sensibili alle variazioni interlinguistiche e interculturali.