



UNIVERSITÀ
DI TRENTO

Dipartimento di
Lettere e Filosofia



LinE
• Language in Education •
Research Centre



Conversazioni Linguistiche



PROSSIMO INCONTRO

Tra informale e formale

La costruzione del registro
nei chatbot per l'assistenza clienti

Michela Gargiulo

Technische Universität Dresden

27 febbraio 2026 | ore 12:00 – 13:30

Aula 421 (E. L. Corner Piscopia) + Diretta Streaming

Dipartimento di Lettere e Filosofia | Via Tommaso Gar 14, Trento

L'incontro potrebbe essere registrato e reso disponibile sul canale YouTube del TreLinLab.

Contatti

Ermenegildo Bidese

ermenegildo.bidese@unitn.it

Marco Magnani

m.magnani@unitn.it

Fabiana Rosi

fabiana.rosi@unitn.it

Katharina Salzmann

katharina.salzmann@unitn.it

Staff di Dipartimento Lettere e Filosofia: eventi.lett@unitn.it, +39 0461 282913 – 283456 – 282729

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.