**Характеристика дискурсу відгуків**

Предметом дослідження відгуки про обслуговування у львівських закладах харчування. На першому етапі було відібрано та проаналізовано 11 як позитивних, так і негативних відгуків. Часовий проміжок публікації відгуків: 13.08.2015 – 10.10.2015.

Перш за все, виникає питання: чи можна вважати відгуки дискурсом, і взагалі що таке дискурс та які його особливості. Відомо, що серед мовознавців та лінгвістів не існує спільної думки щодо його визначення.

Дискурс (фр. discours – промова, виступ, слова) – у широкому сенсі складна єдність мовної практики і надмовних факторів (значима поведінка, що маніфестується в доступних почуттєвому сприйняттю формах), необхідних для розуміння тексту, єдність, що дає уявлення про учасників спілкування, їхні установки й цілі, умови вироблення і сприйняття повідомлення [1].

Дискурс не є ізольованою текстовою або діалогічною структурою, тому що набагато більше значення в його рамках здобуває паралінгвістичний супровід мови, що виконує ряд функцій (ритмічну, референтну, семантичну, емоційно-оціночну та інші).

Іншими словами, дискурс – це сукупність мовленнєво-мисленнєвих дій комунікантів, пов’язаних з пізнанням, презентацією світу мовцем та осмисленням мовної картини світу адресанта слухачем (адресатом).

Відгук є зв’язаним текстом, завжди існує в контексті подій, є соціальним актом у взаємодії людей.

М. Стаббс виділяє три основні характеристики дискурсу:

1) у формальному відношенні – це одиниця мови, що перевищує за обсягом речення;

2) в плані змісту дискурс пов’язаний з використанням мови в соціальному контексті;

3) за своєю організацією дискурс є інтерактивним, тобто діалогічним [2]

Визначення дискурсу за Звигенцевим, що дискурс – це два або декілька речень, що перебувають одне з одним у смисловому зв'язку, та за Богдановим, що дискурс – це єдність, що реалізується як у мовленні, тобто у звуковій субстанції, так і в тексті, тобто в писемній формі, також дає підстави вважати відгуки дискурсом[3].

У проаналізованому дискурсі виявлено такі недоліки як галицький діалект (файний, шось), а також суржик і ненормативне утворення слів та словосполучень (фіолетово-біло-зелену, по-одеські) під впливом російської мови (заказ, заказати, жидкий).

Відгук можна вважати сукупністю лексичних одиниць, що перебувають між собою у смисловому зв’язку, несуть певний зміст і містять певний лексикон. Це все дає підстави вважати відібрані відгуки – дискурсом відгуків.

1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>

2. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. − Волгоград: Перемена, 2002. – 477 с.

3. Звегинцев В. А. Предложение и его отношение к языку и речи / В. А. Звегинцев. – М. : Ком-Книга, 2007. – 306 с.

Аналіз відгуків було здійснено за допомогою декількох програм.

1. <https://www.languagetool.org/uk/>

Ця програма виділяє жовтим кольором усі неправильні слова, а також зазначає неправильне вживання граматичних знаків або їх відсутність в тих місцях, де вони повинні бути. Ця програма є дуже корисною для перевірки тексту, але все ж таки потрібно перевіряти вручну, бо вона не враховує контекст.

1. <http://community.languagetool.org/analysis/index?lang=uk>

Завдання цього онлайн ресурсу – вказати частину мови кожного слова та його характеристику, тобто здійснити морфологічний аналіз тексту.

Загалом, програма працює добре. В більшості випадків вона вказувала правильний результат першим або єдиним варіантом. Проте були випадки, коли серед запропонованих результатів жоден не був правильним.

Не вдалось програмі розпізнати ті слова, які не входять до української літературної мови, а також ті, які були опечатані. Для таких слів було запропоновано морфологічну характеристику згідно зі списком теґів для цієї програми.

Зокрема, програма визначала характеристику виразу «так як» окремо, тобто на екран виводились результати окремих слів «так» і «як». Причиною цього є те, що в українській мові немає такого словосполучення – воно є російським еквівалентом слова «оскільки».

Також, програма не визначає частину мови і її характеристику тих слів, які написані неправильно: «дзерксла» та ін.

Найбільше труднощів та суперечок для автоматизованого морфологічного аналізатора виникало при розрізненні сполучного слова та займенника, прислівників та складених вставних слів, а також визначення називного та знахідного відмінків, що є проблемою вже синтаксичного рівня і потребує ручного аналізу фахівця.

Загалом такі програми опрацювання тексту на виявлення різного роду помилок є надзвичайно корисними для поверхневої перевірки письмового тексту, проте не є абсолютно надійними та потребують глибшого аналізу людиною.