

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет іноземної філології

Кафедра перекладознавства та прикладної лінгвістики

**ЛІНГВІСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ІНТЕРНЕТ-ДИСКУРСУ ТА
ПИТАННЯ ЙОГО АВТОМАТИЧНОЇ ОБРОБКИ (НА МАТЕРІАЛІ
ТЕКСТІВ ПОВІДОМЛЕНЬ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ)**

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконав: студент 4 курсу 421 групи
Спеціальності 035.10
Філологія (прикладна лінгвістика)
Освітньо-професійної програми
«Філологія (прикладна лінгвістика)»
Іноземцев Едуард Анатолійович

Керівник: к. філол. н., доц. Борисова Т.С.

Рецензент: к. пед. н., доц. Кострубіна О.В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. РОЛЬ ІНТЕРНЕТ-ДИСКУРСУ В СУЧАСНОМУ КОМУНІКАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	6
1.1. Дискурс в сучасній лінгвістиці.....	6
1.2. Інтернет-дискурс в дискурсивній парадигмі.....	18
1.3. Структурні і жанрові особливості інтернет-дискурсу.....	22
1.4. Методологія дослідження.....	34
РОЗДІЛ 2. СИСТЕМИ АВТОМАТИЧНОЇ ОБРОБКИ ТЕКСТУ.....	37
2.1. Автоматизована обробка тексту.....	37
2.2. Чат-боти як засіб автоматизації роботи з текстовими повідомленнями.....	41
2.3. Принципи роботи з чат-ботом для автоматизації обробки текстових повідомлень в соціальних мережах.....	46
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ.....	62
СПИСОК ЛЕКСИКОГРАФІЧНИХ І ДОВІДКОВИХ ДЖЕРЕЛ.....	62

ВСТУП

Інтернет – це невід’ємна частина життя сучасної людини. Це головне універсальне інформативно-комунікативне середовище, яке людина використовує для задоволення таких потреб як: розваги, навчання, робота, спілкування. Інтернет має у своєму розпорядженні величезну кількість різноманітних засобів, форм для здійснення акту комунікації. Кожен з нас користується електронною скринькою, соціальною мережею, месенджером та платформами для онлайн-конференцій. Сьогодні, ми бачимо, що спілкування, підтримка зв’язку з сім’єю, рідними, друзями, колегами, є головною потребою кожної людини.

Феномен Інтернету сприяв розвитку не лише новому середовищу для спілкування, але й численним новим науковим розвідкам, в тому числі й в лінгвістиці. У зв’язку з стрімким розвитком цифрових технологій, ми знаходимо важливим висвітлити й проаналізувати наукові дослідження з теми інтернет-дискурсу й надати огляду системам автоматичної обробки тексту, на прикладі текстових повідомлень в соціальних мережах.

Актуальність теми даної роботи обумовлена високим показником використання соціальних мереж в якості середовища спілкування серед сучасного покоління. Також ми вважаємо, що доцільність досліджуваної теми підтверджується минулим надзвичайним станом по всьому світу. Під час карантину і самоізоляції студенти, викладачі, а також більша частина населення, були вимушені використовувати соціальні мережі, месенджери та інші онлайн-платформи для підтримки зв’язку між собою, роботи і навчання. Це означає опрацювання величезної кількості текстових повідомлень, що є високим фізичним і психічним навантаженням на людину. Наше дослідження систем автоматичної обробки текстових повідомлень в соціальних мережах надасть розуміння й необхідні навички для полегшення роботи з трафіком.

Мета роботи – висвітлити шляхи використання й алгоритм створення систем автоматичної обробки текстових повідомлень в соціальних мережах.

Поставлена мета зумовила наступні **завдання роботи**:

1. Ознайомитися з поняттям дискурсу в сучасній лінгвістиці.
2. Визначити місце інтернет-дискурсу в дискурсивній парадигмі.
3. Описати соціальні мережі як жанр інтернет-дискурсу.
4. Дослідити особливості автоматизованої обробки тексту.
5. Ознайомитися з чат-ботами як видом систем автоматизованої обробки текстових повідомлень.
6. Схарактеризувати шляхи використання й алгоритм створення чат-ботів.

Об'єктом дослідження роботи є особливості автоматичної обробки інтернет-дискурсу.

Предметом дослідження є принципи роботи з чат-ботами для обробки текстових повідомлень в соціальній мережі.

Методологічною базою дослідження виступили наукові доробки з теорії дискурсу (Арутюнова Н. Д., Боротько В. Г., Ван Дейк Т. А., Карасик В. И., Серажим К., Степанов Ю. С., Фуко М., Чернявська В. Є., Харріс З.), інтернету (Кастельс М., Кристал Д.), інтернет-дискурсу (Гайфуліна А. Н., Грибоводов Є. Г., Загнітко А. П., Кутузов А. Б., Лукашенко Н. Г., Лутовіна О. В., Овчарова К. В., Русанов Є. К., Рязанцева Т. І., Ушаков А. А., Юртаєва Є. С.), комп'ютерного дискурсу (Галічкіна Є. Н., Іванова Л. Ю., Кутузов А. Б.), віртуального жанрознавства (Горошко Є. Н., Землякова О. О.).

В роботі використовуються такі **теоретичні й емпіричні методи** як: описовий метод, теоретичний аналіз і синтез, метод наскрізної вибірки, метод порівняння, метод дискурс-аналізу, метод контекстуального й прагмасемантичного аналізу, метод індукції, метод

класифікації, метод спостереження, метод вимірювання й метод моделювання.

Практичне значення полягає в тому, що отримані, в результаті виконання роботи, дані можуть бути використані як довідковий матеріал для поліпшення або здобування навичок роботи з системами автоматичної обробки текстових повідомлень в соціальних мережах, а також для вдосконалення власне онлайн-систем обробки тексту.

Апробація. Результати кваліфікаційної роботи пройшли апробацію на I Міжнародній науково-практичній конференції «Міжкультурна комунікація в науковому і освітньому просторі» (м. Одеса, Україна, 28-29 квітня 2020).

Структура роботи складається зі вступу, двох розділів, списку використаних джерел, що налічує 44 позиції, списку джерел ілюстративного матеріалу, що налічує 1 позицію, списку лексикографічних і довідкових джерел, що налічує 1 позицію.

РОЗДІЛ 1. РОЛЬ ІНТЕРНЕТ-ДИСКУРСУ В СУЧАСНОМУ КОМУНІКАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

1.1. Дискурс в сучасній лінгвістиці

Поняття «дискурс» вчені використовують в цілій низці наук: соціології, етнографії, психології, лінгвістиці, філософії, літературознавстві, антропології, когнітивній лінгвістиці, когнітивній психології, а також в соціолінгвістиці, психолінгвістиці тощо. Визначаючи поняття «дискурс» ми зіткнулися зі складнощами. Використання цього терміну в різних областях наукового знання зумовлює існування трактувань, що різняться між собою. Це явище пов'язане з відсутністю загальновизнаного значення «дискурсу», такого, яке б охоплювало всі випадки вживання. Переважна більшість визначень цього терміну ґрунтується на метафоричному висловлюванні. Прикладом вважається висловлення Н. Д. Арутюнової: «Дискурс – це мовлення, що занурене у життя» [1, с. 137].

Термін «дискурс» в лінгвістиці був вперше використаний в науковому доробку «Discourse Analysis», 1952 року видання, Зеллігом Харрісом. В ньому американський лінгвіст торкався питання визначення тексту. Він висунув твердження, що у мові існує така система, яка знаходиться на рівні, вищому за синтаксис й, що поняття тексту відноситься саме до цієї системи. З. Харріс визначав дискурс як «послідовність висловлювань, які є промовленими або написаними людиною, однією чи кількома, в певній ситуації» [34, с. 1].

Намагалися дати визначення терміну «дискурс» й до середини 60-х років ХХ сторіччя, у часи, коли теорія дискурсу ще не трансформувалася в самостійну галузь науки. В словнику німецької мови «Deutsches Woerterbuch», 1860 року, Якоб Вільгельм Грім наводив

такі значення терміну: діалог, бесіда; мова, лекція. В цей час лінгвістика вже вийшла за межі досліджень ізольованих висловлювань й приступила до аналізу синтагматичних ланцюгів висловлювання, які утворюють текст. Грунтовними властивостями такого тексту були завершеність, зв'язність й цілісність. Розвиток науки лінгвістики тексту (вивчення сутності й умов людської комунікації) став поштовхом для посиленої уваги дослідників до комунікаційних актів.

З плином часу, за допомогою науковців різних областей, теорія дискурсу починає існувати в якості самостійної міждисциплінарної області знань, яка відображає загальний розвиток сучасної науки.

Сьогодні лінгвістика має в своєму розпорядженні декілька підходів до визначення дискурсу.

Функціонально-комунікативний підхід визначає дискурс як важливу форму буденного життя людини, а також, зазначає, що він, дискурс, є складним комунікативним групуванням, яке складається не лише з тексту, але й з усіх можливих екстралінгвістичних явищ: світогляду людини, її суджень, установ, цілей тощо – все це є необхідними факторами для розуміння власне тексту.

Лінгвістичний підхід має величезну кількість трактувань терміну «дискурс», але їх можна звести до визначення за допомогою таких понять як мова та мовлення.

Дискурс знаходиться на одному рівні з мовою й мовленням, увібравши в себе риси обох. Спільними ознаками з мовленням є проявлення дискурсу в дії, процесі, акті комунікації. Спільність з мовою пояснюється наявністю системних ознак як організованість й форма, а також видових відмінностей.

Головною рисою дискурсу, що відрізняє його від понять «мова» й «мовлення» вважають соціокультурний аспект. Саме ця особливість дозволила дискурсу отримати статус міждисциплінарного об'єкту досліджень, вважають вчені.

Комунікативний підхід визначає дискурс як вербальне спілкування, мовлення або діалог, або бесіду, тип діалогічного висловлювання чи мовлення, з позиції мовця, протилежне розповіді, яка не бере до уваги цю позицію. За цим підходом дискурс – це «деяка знакова система, яка є дискурсом через наявність суб'єкта, об'єкта, місця, часу, обставини» [14, с. 5].

У структурно-стилістичному підході дискурс є нетекстовим угрупованням розмовного мовлення, характеристиками якого є домінантні асоціативні зв'язки, нечіткі розділення на частини, ситуативність, спонтанність, стилістична специфіка й висока контекстність.

Структурно-синтаксичний підхід зазначає, що дискурс – це фрагмент тексту, утворення вище рівня речення. Два чи більше речення заходяться в смислового зв'язку одне з одним й цей зв'язок є однією з ознак дискурсу.

Дискурс в соціально-прагматичному підході означає текст, який є зануреним у ситуацію спілкування, в саме життя або ж є «мовою в мові», але представлений соціальною дійсністю, що має свої тексти. Центром уваги вчених виступає мовленнєва дія, дійовими особами якої є деякі типи мовних особистостей, які знаходяться в межах певних умов й обставин спілкування.

За цією класифікацією підходів бачимо, що природа дискурсу складається з трьох основ: перша основа – це прагматика, типові ситуації спілкування; друга основа – це процеси, що відбуваються в свідомості комунікантів, третя – це власне текст.

Використання дискурсу представниками різних наукових дисциплін спричинило виділення класів використання терміну, тобто різницю між визначеннями в лінгвістичних науках і соціальних науках (філософія, соціологія, культурологія, психологія тощо).

У розумінні дискурсу як соціального явища важливу роль відіграли такі науковці як М. Фуко, А. Греймас, Ж. Дерріда і Ю. Крістева. На цьому етапі науковці досліджують не власне дискурс, а конкретні різновиди, які задаються різноманітними параметрами: суто мовними відмінними ознаками, стилістичною специфікою, яка визначається кількісними тенденціями застосування засобів мовлення, тематичною специфікою, системами переконань й способами міркування. Є вчені, які стверджують, що предметна сфера дискурсу і відповідні соціальні інститути створюються й залежать від способу мовлення. Тому, для французької школи дискурс – це певний тип висловлювань, які притаманні певній соціально-політичній групі чи епосі.

Мішель Фуко, філософ, історик, видатний представник французької школи, визначає дискурс наступним чином: дискурс – це практики, що систематично формують об'єкти, які вони позначають [29, с. 51]. До цих практик відносять визначення, опис й класифікацію явищ. Він використовував термін «дискурс» у працях присвячених опису формацій – суспільно-історичних сформованих систем людського знання. М. Фуко наголошує на тому, що кожний культурно-історичний період мав свій власний дискурс, який формував загальні правила світогляду цілого суспільства.

Ю. Хабермас, видатний німецький філософ, дуже широко використовував термін «дискурс» в своїх доробках. Він визначав дискурс як вид мовленнєвої комунікації, що є обумовленим критичним розглядом цінностей та норм соціального життя [33, с. 571].

Т. А. Ван Дейк також надає визначення дискурсу як соціальному явищу: «Дискурс – це потік мовлення, мова в її постійному русі, яка вбирає в себе все різноманіття кожної історичної епохи, соціальні й індивідуальні особливості комуніканту і комунікаційної ситуації, де

проходить спілкування. Дискурс відображає менталітет й культуру як національну (загальну) так й індивідуальну (приватну)» [5, с. 47].

Ю. С. Степанов пов'язує дискурс з поняттям альтернативного світу. Він також надає широке лінгво-філософське обґрунтування дискурсу як «мови в мові», яка представлена у вигляді особливої спеціальної дійсності. Дискурс не можна зводити до стилю, граматики чи лексикону як мову. «Дискурс існує, перш за все, й головним чином у текстах, але таких, які мають особливу граматику, особливий лексикон, особливі правила синтаксису й вживання слів, особливу семантику й в кінці кінців – особливий світ» [27, с. 45]. Погляд Степанова на дискурс як на можливий «особливий світ» виводить дискурс за межі тексту.

Теорія дискурсу сприяла розвитку науки про мову й перед науковцями постало завдання надати дискурсу лінгвістичного опису. Сама теорія виникла в рамках лінгвістики тексту, а тому не втрачала зв'язок з цим напрямом досліджень. Однак, термін «лінгвістика тексту» вважається більшістю вчених, невдалим, тому в лінгвістичних доробках науковців можна побачити, що текст зв'язного мовлення іноді йменують дискурсом. В «Кратком словаре терминов лингвистики текста» за авторством Т. М. Миколаєвої наведено приклад полісемічності терміну «дискурс»: «Дискурс – багатозначний термін лінгвістики тексту, що вживається рядом авторів у значеннях, які є майже омонімічними. Найважливіші з них: зв'язний текст; усно-розмовна форма тексту; діалог; група висловлювань, пов'язаних між собою суттю; мовленнєвий твір як даність – письмова чи усна» [21, с. 467].

Поступово теорія дискурсу почала диференціювати предмет свого дослідження, тобто з'явилося розділення понять «текст» й «дискурс». За В. Г. Боротько, дискурс є текстом, але таким, що складається з комунікативних одиниць мови – речень й більших угруповань, які знаходяться в нерозривному сутнісному зв'язку й це дозволяє розуміти дискурс як цілісне утворення [4, с. 8]. За цим висловлюванням ми

простежуємо наступну думку дослідника В. Г. Боротько, що дискурс завжди є текстом, але не кожен текст є дискурсом. Г. Відоусен, вчений-лінгвіст диференціює поняття «текст» й «дискурс» долученням категорії «ситуація». Так, дискурс розглядається вченим як «текст» + «ситуація».

В. Є. Чернявська надає таке визначення: «Під дискурсом слід розуміти текст у тісному зв'язку з ситуативним контекстом у сукупності з соціальними, культурно-історичними, ідеологічними, психологічними й іншими факторами, з системою комунікативно-прагматичних й когнітивних цілей автора, який взаємодіє з адресатом, який обумовлює особливу впорядкованість мовленнєвих одиниць різного рівня при втіленні у тексті» [30, с. 7]. Дослідниця робить висновок, що текст є результатом дискурсу, тому що є формальною структурою, яка витікає з комунікативного процесу, який характеризується дискурсом.

Французький дослідник Е. Бенвеніст визначив, що «Дискурс не є простою сумою фраз. Під час його створення відбувається відрив від граматичної складової мови. Дискурс є емпіричним об'єктом, з яким стикається кожний вчений-лінгвіст, коли відкриває сліди суб'єкту акту висловлювання, формальні елементи, які вказують на присвоєння мови мовцем» [3, с. 139]. Суттєвою властивістю дискурсу, згідно з висновками Е. Бенвеніста, є співвіднесеність дискурсу з учасниками комунікативного акту, з тим хто говорить і з тим, хто слухає, а також з комунікативним наміром першого вплинути на слухача. Структура розмовного дискурсу складається з ряду етапів комунікаційного впливу індивіда, які обумовлені внутрішніми й зовнішніми чинниками: початок мовного контакту, ініціювання теми розмови і її ратифікація, обмін ролями під час комунікації, зміна теми розмови, вихід з акту комунікації.

Вчений Г. А. Орлов досліджує дискурс у лінгвокомунікативному аспекті. Він визначав дискурс як категорію мовлення, яка матеріалізується у вигляді усного чи письмового мовленнєвого твору,

який є відносно закінченим у смисловому й структурному відношенні, й довжина якого є потенційно варіативною: від речення до розповіді, лекції, інструкції тощо [23, с. 14]. Дискурс характеризують всіма властивостями тексту – завершеність, цільність, зв'язність тощо. Його розглядають як процес, беручи до уваги вплив різних екстралінгвістичних й соціокультурних чинників і як результат у вигляді фіксованого тексту.

Ґрунтуючись на наукових працях із зарубіжного мовознавства, дослідник В. З. Дем'янков надав таке визначення, яке відображає функціональну сутність дискурсу й значним чином доповнює попередні визначення: «Дискурс – це довільний фрагмент тексту, що складається з більш ніж одного речення або ж незалежної частини речення. Не завжди, але все ж концентрується навколо деякого базового концепту; створює контекст для опису діючих індивідів, об'єктів, часу, обставин й визначається не послідовністю речень, а світом, який утворюється під час розгортання дискурсу і є спільним як для того, хто створює дискурс і того, хто інтерпретує. Вихідна структура дискурсу має в собі послідовність елементарних пропозицій, які є пов'язаними логічними відносинами кон'юнкції, диз'юнкції тощо. Елементами дискурсу є викладені події й їх учасники, перформативна інформація й обставини, які супроводжують події; фон, функція якого є роз'яснення подій; оцінка учасників подій та інформація, яка співвідносить події з дискурсом» [11, с. 7]. За цим положенням, дискурс розглядається не як величина, яка є адекватною, синонімічною до тексту, а як щось значно більше.

Тьон Адріанус Ван Дейк, нідерландський лінгвіст, один з засновників теорії тексту, теорії мовленнєвих актів та аналізу дискурсу, надав такий опис дискурсу: «Дискурс – це складне комунікативне явище, що несе в собі не тільки текст, але й такі екстралінгвістичні фактори як знання про світ, установки й цілі адресанта, які є важливими для розуміння тексту» [5, с. 3]. Т. А. Ван Дейк називав дискурс явищем

яке відбувається за певним контекстом. Його ідей трималися науковці московської школи аналізу дискурсу. Вони досліджували інтерактивну властивість дискурсу й зосереджувалися на сутнісному навантаженні висловлювань адресанта і адресата. Видатним представником цієї школи вважають В. І. Тюпа.

Таке лаконічне на погляд науковців визначення Т. А. Ван Дейка було відправною позицією величезної кількості лінгвістичних досліджень текстів.

Дискурс – це проміжна ланка між мовленням, вербалізованим спілкуванням, як діяльністю й текстом, який фіксується під час спілкування. Таким чином, дискурс є когнітивним процесом, що пов'язаний зі створенням мовлення в реальному часі, а текст – це кінцевий результат мовленнєвої діяльності, що має певну закінчену форму. Це протиставлення дає усі підстави вважати, що текст може називатися дискурсом тільки тоді, коли він сприймається в реальному часі й потрапляє до свідомості індивіда, що його сприймає.

У зв'язку з розмежуванням понять «дискурс» й «текст» виникло питання стосовно принципів відмінностей дискурс-аналізу від аналізу тексту. Традиційно виділяють п'ять рівнів мовного аналізу:

1. Рівень комунікативного акту – визначення мети висловлювання.
2. Рівень тексту – встановлення теми і функції тексту (головна й другорядна).
3. Рівень макросемантичного аналізу – визначення сутнісної структури й виявлення мовних одиниць, які допомагають розкрити суть задуму.
4. Рівень надтекстового аналізу – дослідження екстралінгвістичних чинників (соціуму, психології, історії тощо).
5. Рівень міжтекстового дискурсивного аналізу – вивчення текстів одного типу, що пов'язані між собою законами єдиного дискурсу.

Розглянувши наведені рівні аналізу, ми дійшли висновку, що дискурсивний аналіз має в своєму розпорядженні більший контекст ніж текстовий. Тобто одиниці, які підлягають аналізу в дискурсі, виходять за межі одного тексту.

Дискурсивний аналіз часто використовується в когнітивній лінгвістиці. Цей метод дозволяє вивчати феномен колективного знання. Колективне знання – знання, що відоме досить великій кількості осіб й слугує фоном, що супроводжує створення й сприйняття конкретних висловлювань. В дискурс-аналізі крізь наявні текстові мовні одиниці складається структура цілого фрейму. Це створює ґрунт для побудови колективного знання. Використання фреймів й/або інших елементів когнітивної лінгвістики обумовлено тим, що сприйняття навколишнього середовища індивідом ґрунтується на конкретному наборі ментальних схем (шаблони, моделі). Приклад такого процесу навела дослідниця В. Є. Чернявська: «Фрейм – університет, має наступний ситуативний зв'язок: студенти, викладачі, професори, аудиторії, їдальня, бібліотека, лекції, семінари тощо. При вертикальному аналізі пусті місця будить заповнюватися згідно з енциклопедичними, процедурними знаннями: «бібліотека» – книги, тиша тощо» [30, с. 20].

Дискурсивний аналіз також має у своєму розпорядженні підходи нелінгвістичних наук.

Прагматичний підхід досліджує мову в залежності від комунікативних цілей. Мовленнєвий акт, самостійний елемент мовленнєвої події (привітання), є одним із ґрунтовних елементів даного підходу. Також виокремлюють мовленнєву подію (суперечка) й мовленнєву ситуацію (соціальний контекст мовлення). Прагматичний підхід використовується при вивченні зв'язку лінгвістичної форми з комунікативною функцією висловлювання.

Конверсійний аналіз усного мовлення застосовується у вивченні інтерактивності мови. Також для дослідження усного мовлення

долучають інтеракційну соціолінгвістику. Вона вивчає варіації застосування мови в залежності від різних контекстів.

Критичний дискурс-аналіз науковці застосовують до писемних текстів. Базисом цього методу аналізу є критичне відношення до традиційних способів мислення й мовлення. Суть цього методу полягає в тому, що представлення об'єктивного положення речей утворюється в дискурсі конкретними практиками письма й мовлення. Тому об'єктом дослідження критичного дискурс-аналізу є ідеологічні зміни в дискурсі. І певних текстах дослідники відшуковують той паттерн, який зустрічається регулярно й пропонують інтерпретувати цей паттерн зважаючи на його значення й ідеологічну функцію. Науковці наголошують на необхідності розгляду саме декількох пов'язаних між собою текстів, аби досягнути більш об'єктивних результатів. Тому такі відношення між текстами як інтертекстуальність й гіпертекстуальність починають привертати до себе все більше уваги дослідників, які користуються саме цим типом аналізу.

Науковці вивчають типологію дискурсів зважаючи на наступні критерії: канал передачі інформації, жанрова приналежність, функціональні стилі.

За каналом передачі інформації виокремлюють два основні модули – усний і письмовий. Деякі вчені додають ще й мисленневий дискурс. Ідея цього дискурсу полягає у тому, що одна й та сама людина виконує ролі мовця й сприймача повідомлення. Науковцям, порівнявши усний дискурс з письмовим дискурсом, вдалося відзначити дві головні відмінності.

Перша відмінність полягає у тому, що в усному дискурсі породження й сприйняття повідомлення відбувається майже на синхронному рівні, існує незначна різниця між швидкістю першої дії й другої. Таким чином, мову в даному дискурсі вважають фрагментарною, кожен вислів є фразою, яка має логічний кінець і самотійну

предикацію. На письмі предикація є інтегрованою в складні синтаксичні конструкції.

Другою характерною відмінною рисою усного дискурсу від письмового вважають наявність у першого прямого контакту між учасниками спілкування. Цей контакт не є опосередкованим яким-небудь технічним засобом у просторі й часі.

Існують різні підходи до виділення дискурсивних жанрів. Науковці виділяють два підходи для визначення жанрів: структурний підхід й підхід, суть якого полягає у визначенні лексико-семантичних особливостей.

Структурний підхід визначає жанрову схему дискурсу за допомогою представлення дискурсу у вигляді послідовних компонентів.

Підхід, заснований на визначенні лексико-семантичних особливостей дозволяє віднести дискурс до певного жанру. Інтерв'ю, розмова, дискусія, доповідь, розповідь тощо – ось неповний перелік жанрів дискурсу. Проблема цього переліку полягає у тому, що він не є вичерпним по відношенню до дискурсу. Він відноситься до усного мовлення.

На сьогодні науковці не мають єдності у питанні принципів за якими слід виділяти жанри дискурсу. Ми можемо стверджувати, що проблема класифікації дискурсів за жанровою приналежністю все ще знаходиться в позиції відкритого питання. Ми надаємо цій проблемі статусу важливої так як в суспільстві існують певні дискурсивні спільноти, які користуються фіксованим набором мовленнєвих жанрів для досягнення власної комунікативної мети. Уміння створювати й застосовувати, в повній мірі, конкретний жанр дискурсу дозволяє індивіду отримати членство і одній із таких спільнот, інакше кажучи – соціалізуватися.

Ґрунтуючись на поділі за функційними стилями, виділяють дискурс офіційний, побутовий, науковий, художній, публіцистичний.

Також виділяють напрями дискурсу, які є вузько спрямованими: юридичний, кримінальний, релігійний тощо.

Ми, в нижче наведеному переліку, згрупували типи дискурсу за загальними ознаками, ґрунтуючись на частотності використання у наукових доробках. Маємо додати, що «дискурс» в наведених словосполученнях є синонімічною заміною таких слів як: стиль, мова, мовлення.

1. Медіадискурс, інтернет-дискурс, рекламний дискурс, релігійний дискурс, науковий дискурс, політичний дискурс, офіційний дискурс – за сферою діяльності чи місцем використання.

2. Спортивний дискурс, фанатський дискурс, журналістський дискурс, читацький дискурс, волонтерський дискурс – за суб'єктною ознакою.

3. Позитивний/негативний дискурс, нейтральний дискурс, радикальний дискурс, помірний дискурс, критичний дискурс, політично-нейтральний дискурс.

Науковці, досліджуючи структуру дискурсу, вивчають його макрорівень й мікрорівень. Компонентами макрорівня є структури, що за своїм розміром прирівнюються до абзаців. Роль мінімальної одиниці, що представляє мікрорівень, виконує предикація.

Ще одним, не менш важливим, компонентом макрорівня вважають топік. Ми надаємо такий опис топіку – це система взаємопов'язаних між собою ідей (тем), котрі належать до одного дискурсу. Ці елементи мають в своєму розпорядженні властивість знаходитися як в активному так і в пасивному стані, в кожен мовлення, але цілком зрозумілими вони є в межах єдиного дискурсу. Це явище дослідники пов'язують з феноменом дискурсивної цілісності.

До макрорівня відноситься й текстова схема, й сценарій, й фрейм і скрипт, згідно з деякими дослідженнями фахівців, які зайняті у галузі когнітивної лінгвістики, а також у сфері штучного інтелекту.

Особливості мікрорівня науковці досліджують на прикладах усного дискурсу. Такого роду дослідження втілюються в життя завдячуючи фрагментарності цього типу дискурсу, а ще тому, що він складається з ланцюгів самостійних елементарних речень.

Дослідниками виділяється й зв'язність дискурсу. Вона може бути локальною чи глобальною. Тип зв'язності дискурсу знаходиться в прямій залежності від сили, з якою пов'язані один з одним елементи цього рівня.

Отже, дослідивши питання місця дискурсу в лінгвістичній науці, ми дійшли висновку, що значення терміну «дискурс» варіюється в залежності від напряму дисципліни використання. Ми дослідили підходи до визначення дискурсу як з лінгвістичної точки зору так і з точки зору представників соціальних наук. Ми визначили, що поняття «дискурс» і «текст» не є тотожними. Дискурс – це динамічна дія, процес, мовленнєва діяльність, що розгортається в часі. Текст розуміється науковцями як щось статичне, результат дискурсу, тобто мовленнєвої діяльності.

1.2. Інтернет-дискурс в дискурсивній парадигмі

Поява в житті майже кожної людини персонального комп'ютеру кардинально змінила представлення про спілкування, передачу й зберігання інформації. Такий вид комунікації як комп'ютерна комунікація призвів до створення нового комунікативного середовища зі своїми особливими характеристиками.

Інтернет-комунікація – це вид комунікації, який характеризується опосередкованістю спілкування, здійснюваного через технічні засоби, що підтримують зв'язок з мережею Інтернет. Такий технологічний прорив створив абсолютно новий вимір для спілкування. Людина, використовуючи такі пристрої як комп'ютер, смартфон, планшет, має

змогу завантажувати, передавати, зберігати з неймовірною швидкістю величезні масиви інформації. Ми також маємо у своєму розпорядженні текстові, аудіо- й відеоканали для спілкування онлайн, тобто в безпосередньому контакті з співрозмовником [22, с. 55].

Інтернет-комунікація, з точки зору дискурсивних характеристик, є комбінацією низки дискурсів: обмін повідомленнями – побутовий дискурс, обмін діловими документами й запит інформації – діловий дискурс, обговорення наукових тем в спеціалізованих спільнотах і/або конференціях – науковий дискурс тощо.

Інтернет-спілкування увібрало в себе риси масової (спілкування з усім світом), внутрішньо-особистісної (спілкування користувача з комп'ютером), групової (чати, форуми, спільноти) комунікації.

Тривалість комунікативного акту в інтернет-середовищі варіюється від короткотривалих (перегляд електронних повідомлень в соціальних мережах) до довготривалих (спілкування під час прямих трансляцій, конференцій).

Інтернет-комунікація поділяється за каналом передачі й прийняття інформації. Актуальне спілкування – це спілкування зі знайомими, реальними особистостями. Віртуальне – це спілкування з анонімами, віртуальними співбесідниками.

Інтернет-дискурс – це об'єкт когнітивно-прагматичної парадигми лінгвістичного знання. Найважливіші дослідження інтернет-дискурсу зосереджені на опрацюванні мисленнєво-мовленнєвих фундаментів кібер-спілкування.

Інтернет-дискурс – це особливий вид спілкування, що втілюється зі сприянням інтернету, який виконує роль каналу зв'язку й обміну інформації між учасниками спілкування.

Дослідник В. В. Красних запровадив ідею існування «національного дискурсу», наприклад, українського, але заперечував виділення в його межах різних видів дискурсу, в тому числі й інтернет-

дискурсу. На його думку вони є окремими проявами національного дискурсу. За його словами: «Вони не є представниками окремих типів дискурсу. Вони всього-на-всього «модифікації» останнього. Вони певним чином адаптувалися відповідно до форми його функціонування» [17, с. 202].

Є. К. Русанов формулює наступний опис інтернет-дискурсу: «Інтернет-дискурс – це сукупність текстів, що реалізовані і штучно створеному комунікаційному середовищі. Це середовище передбачає дистантне інтерактивне спілкування віртуальних комунікантів» [25, с. 215].

Загалом, інтернет-дискурс не є загальноприйнятим терміном. Наприклад, в англомовній літературі з лінгвістики ми зустріли наступні його варіації: computer-mediate communication, Netspeak, chatspeak, web discourse, electronic communication тощо.

В російськомовних джерелах ми віднайшли наступні аналоги: комп'ютерний дискурс (П. Є. Кондрашов, А. В. Зелеговська), віртуальний дискурс (О. В. Лутовінова, А. А. Ушаков), мережевий дискурс (Н. Л. Моргун, Л. Г. Ковальська, А. М. Яковлева), електронний дискурс (М. К. Козирьова, Т. А. Спирчагова), онлайн-дискурс (И. А. Ушанова, Е. М. Мурашковська), електронна комунікація (М. А. Ульянова).

«Загалом, всі ці поняття є тотожними. Вони репрезентують комунікативний акт, пов'язаний з передачею й отриманням даних, а також спілкування між людьми за посередництвом різних засобів зв'язку, наприклад, комп'ютеру» – повідомляє Є. Г. Грибовод [9, с. 118].

Інтернет-дискурс, будучи штучно створеним комунікативним середовищем, не має ніяких просторових й часових обмежень. Ця властивість дозволяє вести розмову двом й більше особам в єдиний момент часу (онлайн), знаходячись при цьому в різних частинах світу.

Мережевими утвореннями, що збирають велику кількість учасників спілкування є соціальні мережі, чати, форуми, конференції тощо.

Є. С. Юртаєва робить висновком те, що інтернет-дискурс – це мовленнєва ситуація, занурена в ситуацію спілкування в межах простору, яке ми називаємо всесвітньою павутиною [31, с. 132].

А. Н. Гайфуліна розуміє інтернет-дискурс як процес створення тексту в сукупності з соціокультурними, прагматичними, психологічними факторами, цілеспрямовану соціальну дію, що орієнтована на взаємодію людей й механізми їх свідомості – когнітивні процеси [6, с. 7].

Ми впевнені в тому, що інтернет-дискурс є багатограним видом спілкування, що залежить від таких факторів як ситуація, учасники, цілей спілкування, може зосереджувати в собі різні субдискурси – побутовий, діловий, науковий, рекламний тощо.

Інтернет-дискурс як особливий новий тип мовлення розглядається дослідником А. А. Ушаковим. На його думку, в межах інтернет-дискурсу утворюються й набувають розвитку «самостійні комунікаційні жанри». Характерною рисою спілкування в глобальній мережі Інтернет є синтез письмового й усного мовлення [28, с. 170].

Така характерна риса зробила можливою появу й подальше використання лінгвістами в літературі присвяченій дискурсу наступних понять: письмове розмовне мовлення (А. В. Кузнєцов), усно-писемне мовлення, усно-писемна система комунікації тощо.

Інтернет-дискурс має у своєму розпорядженні особливі системоутворюючі й конститутивні характеристики. Це робить його складовим елементом дискурсивної парадигми. До конститутивних характеристик відносять:

- наявність учасників спілкування;
- наявність стилів;
- наявність жанрів;

- наявність сфер й форм спілкування;
- наявність комунікативного середовища;
- відсутність часових і просторових обмежень;
- наявність умов комунікації;
- наявність функцій;
- наявність комунікативних цілей;
- наявність тональності;
- наявність каналів зв'язку;
- наявність стратегій;
- наявність режимів;

До основних функцій інтернет-дискурсу, з прагматичної точки зору, належать наступні: інформативна, комунікативна, репрезентативна, маніпулятивна, впливова, персуазивна, атрактивна, сугестивна [14, с. 20].

Отже, особливості інтернет-дискурсу мають багатогранний характер. Це дозволяє йому закріпити за собою особливе місце в існуючій на даний момент системі дискурсів. в силу жанрової, стилістичної різноплановості, а також цілого ряду комунікативних й технічних особливостей електронного середовища існування. Статус інтернет-дискурсу як окремого типу дискурсу й нової форми комунікації знаходить підтвердження в його нестандартних характерних рисах, що обумовлені середовищем його функціонування, новими мовними формами й домінуючою позицією Інтернету в житті сучасної людини.

1.3. Структурні та жанрові особливості інтернет-дискурсу

Під структурою інтернет-дискурсу ми визначаємо чітко організовану ієрархічну систему. Навігація між її частинами відбувається шляхом переходу від нижчих одиниць до вищих й навпаки.

Згідно з дослідженнями Н. Г. Лукашенка, структура інтернет-дискурсу визначається гіпертекстом. Гіпертекст – це різновид текстового документу, окремо взяті частини якого пов'язані з допомогою гіперпосилань. Гіперпосилання – це ключові слова й словосполучення, які виділяються спеціальним кольором та підкресленням. Гіперпосилання відповідає за навігацію по електронному тексту [19, с. 8].

Т. Нельсон, видатний американський соціолог, один із засновників інформаційних технологій, був першим, хто використав термін «гіпертекст». Дослідник позначав цим терміном тексти, які мали електронну форму, радикально новий метод публікації, а також для текстів, що розгалужувалися й виконували команди за запитом користувача [35, с. 47].

Явище гіпертексту існувало задовго до початку епохи Інтернету. Типовим представником гіпертексту того часу вважають групу текстів Святого Письма. Їх можна читати і лінійно, і нелінійно. Нелінійність полягає у навігації використовуючи експліцитно вказаний порядок асоціативних посилань й паралельних місць.

Гіпертекст, якщо звернутися до Oxford Advanced Learner's Dictionary, це «...text stored in a computer system that contains links that allow the user to move from one piece of text or document to another» [36, с. 766].

Сайт вважають макродиницею дослідження інтернет-дискурсу. Структурно, сайт складається зі: змісту, адресанта, адресата, мети створення тощо. Мікродиницею дослідження вважають окрему сторінку, яка членується на окремі секції ще нижчого рівня. Структура всього цього має радіально-ланцюговий характер [26, с. 17].

Інтернет-дискурс характеризується наступними позиціями, що виокремлюють його з поміж інших видів дискурсу:

1. Електронний сигнал як канал зв'язку.

2. Віртуальність.
3. Дистантність.
4. Опосередкованість технічними засобами.
5. Високий рівень проникності.
6. Гіпертекст.
7. Креалізованість.
8. Переважно статусну рівноправність користувачів.
9. Використання спеціальної знакової системи у вигляді смайлів й емодзі для передачі власних почуттів і емоцій.
10. Комбінування різних типів дискурсу.
11. Наявність спеціальної етики спілкування.

Сьогодні ми маємо у своєму розпорядженні велику кількість різноманітних гаджетів, які використовують електронний тип сигналу для спілкування. Це створює умову постійної підтримки зв'язку зі співрозмовником, не зважаючи на відстань.

Віртуальністю може бути об'єкт чи стан, що не існує в об'єктивній реальності, але може виникнути за певних умов. Віртуальні об'єкти володіють властивостями ідентичними властивостям об'єктів дійсної реальності. Властивості віртуальних об'єктів можуть різнитися з властивостями об'єктів дійсності, або бути повністю протилежними їм.

Дослідник Л. Ю. Іванов надає три риси віртуальності:

1. Нематеріальність впливу.
2. Умовність параметрів.
3. Ефемерність.

Ефемерність відповідає за свободу входу й виходу. Це надає користувачам здатність, за бажанням, переривати, а потім відновлювати сеанси перебування у віртуальному світі.

Науковці виділяють п'ять властивостей віртуальної реальності:

1. Ілюстративність.
2. Імерсивність.

3. Інтерактивність.

4. Інтуїтивність.

5. Інтенсивність.

Ми маємо змогу стверджувати той факт, що віртуальна реальність не здатна впливати на структуру реального світу, але сама повністю залежить від другого. Дискурс дійсної реальності проектується на той, що знаходиться у віртуальній реальності.

Американський соціолог Мануель Кастельс стверджує, що культура сьогодні – це «культура реальної віртуальності» [15, с. 421]. Культури складаються з комунікативних процесів, які ґрунтуються на принципі «створення й споживання знаків», тобто людина живе в середовищі символів і взаємодіє з іншими у цьому світі опосередковано крізь це саме середовище. Дослідник під віртуальністю розуміє знаковий, символічний характер інтеракції людей, опосередкованої технічними пристроями.

Дистантність означає роздільність у просторі й часі.

Високий рівень проникності означає, що учасником бесіди, інтернет-спілкування може стати будь-хто.

Опосередкованість технічними пристроями вказує на те, що інтернет-спілкування уможлиблюється тільки з використанням комп'ютеру, смартфона, планшета, смарт-годинників, тобто засобів, які підтримують електронний сигнал і мережу Інтернет.

Тексти набувають креалізованості тоді, коли до них додають, окрім лінгвістичних засобів, паралінгвістичні. До паралінгвістичних засобів можна віднести буквені, образно-зорові, образно-слухові елементи. Креалізація, використання мультимедійних елементів, під час віртуального спілкування, надає широкі можливості для самовираження.

В соціальних мережах, чатах, форумах користувачі спілкуються один з одним не дивлячись на соціальний статус, економічне положення, політичні погляди. А. Б. Кутузова запропонувала поняття «peer to peer

ability» [18, с. 306]. «Peer to peer ability» - це англomовний вислів, який можна перекласти українською як «кожен з кожним». Але ми все ж не маємо права свідчити про абсолютну рівноправність співрозмовників.

Інтердискурсивність – це термін, впроваджений школою автоматичного аналізу дискурсу М. Пеше, французького філософа й лінгвіста. Інтердискурс – це специфічне оточення дискурсивного процесу, фактори, що утворюють форму й зміст дискурсу. Інтердискурсивність – процес когнітивного рівня, взаємодія надтекстових одиниць (дискурсів, різнорівневих семіотичних кодів) у свідомості носія мови.

Комп'ютерна етика – це сукупність принципів і правил поведінки людей під час спілкування в соціальних мережах, чатах, форумах тощо. Етика спілкування в інтернеті зазвичай оформлюється у вигляді листа з переліченими правилами, дотримання котрих допомагає уникнути небажаних ситуацій. До таких правил можна віднести:

- дотримання теми спілкування;
- уникнення категоричних суджень;
- обмежений обсяг текстового повідомлення;
- заборона використання образливих виразів, не нормативної лексики, що можуть спровокувати конфліктну ситуацію тощо.

З початком розвитку нового середовища комунікації – Інтернет середовища, науковці повідомляли про виникнення нових жанрів спілкування. Вченими-лінгвістами, зокрема О. В. Лутвіною, Л. Ю. Щепіциним, Л. А. Капанадзе, було вирішено ввести цілковито нову теорію – теорію віртуального жанрознавства. Ця теорія надавала характеристику й структурувала всі можливі інтернет-жанри й способи їх класифікації [8, с. 105].

Завданнями теорії віртуального жанрознавства були:

1. Відшукати один єдиний термін, що описував би жанр інтернет середовища. Надати цьому терміну характеристику.

2. Дослідити взаємодію традиційних жанрів з віртуальними.

3. Винайти підходи й надати критерії для класифікації жанрів віртуального середовища.

4. Надати опис специфіки конкретного віртуального жанру [24, с.389].

Для опису інтернет-жанрів, сучасні вчені-лінгвісти, використовують такі терміни: віртуальний жанр, інтернет-жанр, гіпержанр, мережевий жанр, дигітальний жанр, електронний жанр, комунікативний інтернет-сервіс, цифровий жанр, жанровий формат віртуального дискурсу.

Далі нами був використаний термін «віртуальний жанр» так як:

- дигітальне, електронне й інтернет-жанрознавство, згідно з опрацьованими нами даними, не застосовують до жанрів в комунікативному просторі.

- комунікативний інтернет-сервіс є технічним терміном, який застосовують для надання опису програмного забезпечення, техноплатформ на яких базується існування різних віртуальних жанрів.

Ми вважаємо за необхідність висвітлити відмінність між «електронним жанром» й «віртуальним жанром» та «інтернет-жанром». Електронний жанр є ширшим поняттям ніж віртуальний жанр й інтернет-жанр.

За М. М. Бахтіном «Жанр – це стійка форма тексту, поєднана єдиною комунікативною функцією й подібними композиційними і стилістичними ознаками» [2, с. 428].

Дослідники аналізують жанри інтернет-дискурсу застосовуючи опис теоретичного й практичного використання жанрів в лінгвістиці й теорії комунікації. Віртуальна жанрова система складна й багатоаспектна. Все через швидкий розвиток мережі Інтернет. Це свідчить проте, що сьогодні науковці мають у своєму розпорядженні велику кількість підходів до класифікації жанрів інтернет-дискурсу.

Дослідниця О. В. Лутовіна, наприклад, виокремлює з поміж віртуальних жанрів дискурсоутворюючі й дискурсонадбані.

Дискурсоутворюючі жанри – це вид віртуальних жанрів, який виступає певним висловлюванням в межах конкретного дискурсу, тексту, введеного в специфічне комунікативне становище. Дискурсоутворюючі жанри діляться за двома критеріями. Перший критерій є структурність. Другим критерієм є композиційність.

Дискурсонадбані жанри – це віртуальні жанри, які виконують ролі стійкого висловлювання в попередньо утворених комунікативних формах. В середині віртуальної реальності такі форми обумовлюються конкретними технічними налаштуваннями [20, с. 285].

До дискурсоутворюючих жанрів вона відносить флейм, креатифф, флуд, спам тощо. До дискурсонадбаних – електронну пошту, чати, форуми, блоги, віртуальні рольові ігри в реальному часі і т. д. [20, с. 169].

Дослідниця не заперечує той факт, що віртуальні жанри нерідко заміщають один одного. Одні жанри трансформуються в середині інших жанрів. О. В. Лутовіна пов'язує це явище з швидким розвитком Інтернету.

Орієнтуючись на дискурсивний підхід класифікації жанрів інтернет-дискурсу, Л. Ю. Щипіцина пропонує наступні його види:

1. Персональний дискурс. До цього виду дискурсу науковці відносять електронну пошту, соціальну мережу, форум, чат тощо.

2. Політичний дискурс. Науковці відносять до нього всі чати, форуми, мережеві спільноти, сайти, блоги, веб-сторінки на політичну тематику.

3. До юридичного дискурсу відносять всі веб-ресурси юридичної тематики.

4. Діловий дискурс – це онлайн-магазини, веб-сайти фірм, соціальні мережі й електронні пошти, які використовуються для ведення бізнесу.

5. Рекламний дискурс. До нього належать: банери, контекстна реклама, спам, спливаюча реклама тощо.

6. Масово-інформаційний дискурс. Дослідники відносять до нього веб-сторінки засобів масової інформації, сайти новинних агентств.

7. Педагогічний дискурс. Найпоширенішими представниками даного виду дискурсу вважають веб-сайти університетів й інших учбових закладів. До цієї групи також відносять освітні форуми, тематичні спільноти в соціальних мережах, онлайн-конференції освітньої тематики.

Ми також звернули свою увагу на іншу класифікацію цієї ж дослідниці. Поділ жанрів інтернет-дискурсу в ній відбувається за комунікативними функціями віртуального спілкування. Представниками такої класифікації виступають наступні жанри:

1. Інформативний жанр. Його представники надають користувачу різного роду інформацію. Цей жанр репрезентований онлайн-енциклопедіями, каталогами, довідниками, пошуковими системами тощо.

2. Директивний жанр. Завданням цього жанру є маніпуляція користувачем, задля спонуки того здійснити ту чи ту дію. Комерційні й приватні оголошення виконують роль представників цього жанру.

3. Комунікативний жанр. Типовими представниками є соціальні мережі, електронні скриньки, чати, онлайн-конференції. Цей тип жанру орієнтований на задоволенні комунікативних потреб користувачів.

4. Презентаційний жанр має у своєму розпорядженні широкий вибір інструментів для самовираження користувачів, надання їх особистих даних, інформації стосовно своїх досягнень.

5. Естетичний жанр. Користувачі зосереджуються на реалізації свого творчого потенціалу. Вони мають змогу естетично впливати на інших, використовуючи всі доступні засоби. Представниками цього жанру є різного творчого спрямування веб-сервіси, спеціалізовані спільноти в соціальних мережах.

6. Розважальний жанр. Користувачі отримують задоволення від комунікативної інтеракції з іншими в різного спрямування ігор, що розраховані на велику кількість учасників.

Л. Ю. Іванов, лінгвіст, зосереджує свою роботу на класифікації віртуальних жанрів, опираючись на аналоги жанрів інших сфер комунікації. Дослідник зазначає:

- загально-інформаційний жанр (веб-ресурси ЗМІ);
- науково-освітній жанр (наукові доробки, монографії, реферати тощо);
- художньо-літературний жанр (електронні бібліотеки художньої літератури, анотації, рецензії);
- жанр непрофесійного спілкування (чати, листування);
- діловий і комерційний жанри (рекламні оголошення, корпоративні веб-сайти) [12, с. 791].

Д. Крістал, представник лінгвістів з Англії, займався класифікацією «ситуативного використання Інтернету», англійською – broad Internet-using situations. До цієї класифікації він відносив електронну скриню, чат (синхронний/асинхронний), різні віртуальні світи, електронні тексти, що мали лінійну структуру й гіперструктуру (веб-текст) [32, с. 63].

Комунікація в мережі Інтернет – це складна комбінація різних дискурсів. Вона зосереджує в собі ознаки дискурсів, але сама не належить жодному з них. Таке твердження надала Є. Н. Галічкіна. Дослідниця виділяє наступні жанри:

- діловий дискурс – персональне листування;

- інституційний дискурс – офіційне листування;
- науковий дискурс – передача й отримання наукової інформації;
- рекламний дискурс – всі різновиди реклами [7, с. 15].

Жанровий формат – це гіпертекстове, інтертекстуальне формування, що відображає особливі екстралінгвістичні умови утворення дискурсу. Лінгвісти стверджують, що формат – це зовнішня, у відношенні до дискурсу, оболонка породження, структурування, розміщення інформації задля приведення в дію комунікативної інтеракції. Згідно з цим твердженням, О. Ю. Усачева й Л. Ф. Компанцева виокремлюють наступні інтернет-формати:

1. Електронна скриня.
2. Синхронні/асинхронні чати.
3. Дискурсивні практики.
4. Віртуальні світи.
5. Пошукові системи.
6. Веб-сайти.
7. Онлайн-конференції.

Структура жанрової системи інтернет-дискурсу полягає в множині рівнів. Рівні, в свою чергу, поділяються на три основні пласти: гіпержанри, жанри й субжанри. Субжанри поділяються далі на жанроїди.

Гіпержанр – це жанрове угруповання макрорівня. Зосереджує в собі декілька жанрів. Є. І. Горошко й Є. А. Жигаліна відносять до гіпержанрів сайт, блог, електронні бібліотеки, соціальні мережі [10, с. 33].

Субжанр – це форма жанру, репрезентована однорідними висловлюваннями [16, с. 33].

Жанроїд – це перехідна форма. Вона оформлена як нормативна, але знаходиться в інтержанровому дискурсивному середовищі [10, с. 34].

Велика кількість дослідників наголошують на тому, що існує вірогідність існування субжанру в середині гіпержанру. Наприклад, в гіпержанрі «блог» - субжанр «пост», «коментар».

Соціальна мережа – це онлайн-платформа, призначення якої полягає у сприянні організації й підтримки соціальних взаємовідносин. В якості бази даних виступає веб-сторінка користувача, стандартна одиниця соціальної мережі.

Початком розвитку соціальних мереж традиційно прийнято вважати 2003-2004 роки. В цей період часу були розроблені й представлені світові такі соціальні мережі як LinkedIn, MySpace, Facebook. В 2006 році світ побачили російські соціальні мережі Одноклассники.ru й Вконтакте.

LinkedIn була розроблена з метою встановлення й подальшої підтримки між користувачами ділових відносин. MySpace й Facebook, а згодом і Вконтакте з Одноклассники.ru, орієнтувалися на аудиторію, яка мала на меті задоволення своїх потреб у спілкуванні й самовираженні. Соціальні мережі нарікають притулками, де кожен віднайде своє призначення, а також отримає широку технічну й соціальну базу для конструювання свого віртуального «Я».

З-поміж типів соціальних мереж виокремлюють наступні:

1. Професійні соціальні мережі. Розроблені для створення, підтримки й розвитку професійних зв'язків, обміну професійним досвідом й важливою інформацією, спілкування на виключно професійні теми. До них відносять: Деловой мир, TimesNet тощо.

2. Корпоративні соціальні мережі. Такий тип соціальних мереж займається тим , що організовує і супроводжує діяльність компаній. Як приклад можна навести Бітрикс24, DaOffice, Jive, Yammer.

3. Геосоціальні мережі. Дозволяють будувати соціальні зв'язки, ґрунтуючись на географічному положенні користувача. ВСети.by – соціальна мережа Білорусі.

У різних соціальних мережах по-різному ставляться до питання доступності інформації. Більша частина соціальних мереж належить до відкритого типу, але існують й соціальні мережі закритого типу. До таких соціальних мереж людина може потрапити тільки за запрошенням.

Соціальні мережі також прийнято ділити за рівнем розвитку. Тип Веб 1.0 – перші соціальні мережі з базовим функціоналом. Веб 2.0 – сучасні соціальні мережі. Вони мають досить широкий функціонал, порівняно з соціальними мережами типу Веб 1.0. Соціальні мережі Веб 3.0 – це соціальні мережі майбутнього.

Ми виділяємо наступні функції соціальних мереж:

1. Самовираження. Соціальні мережі дозволяють завантажувати фото-, відео-, аудіоматеріали. Є змога робити текстові пости за певною тематикою, брати участь в дискусіях з різної тематики, долучатися до різного спрямування спільнот. Тобто ділитися власною творчою діяльністю, професійними здобутками з усім світом й оцінювати роботи інших.

2. Комунікаційна. Головне завдання соціальних мереж (більшості) – це сприяння встановленню й подальшій підтримки зв'язків людей з різних частин світу.

3. Інформативна функція соціальних мереж полягає в тому, що користувачі мають в своєму розпорядженні засіб широкого й швидкого розповсюдження і отримання різного роду даних.

4. Освітня. Соціальні мережі дозволяють створювати спільноти різного спрямування. Користувачі мають можливість завантажувати документи в спільноту (сайт, власну сторінку, додавати до текстового повідомлення) й із спільноти, переглядати електронні підручники, відеокурси, наукові доробки тощо.

5. Розважальна. Соціальні мережі надають можливість користувачам прослуховувати музику, дивитися фільми й інші відеоматеріали. В соціальних мережах присутні міні-ігри.

Отже, в сучасній лінгвістичній науці теорія віртуального жанрознавства тільки що почала свій розвиток. Тому очевидним є той факт, що теорія недостатньо досліджена й потребує подальшого опрацювання. Ми можемо стверджувати, що на сьогодні в лінгвістиці не існує єдиного загальновизнаного підходу класифікації жанрів інтернет-дискурсу. Досі не існує єдиного терміну, який описував би віртуальний жанр. Власне проблема віртуальних жанрів досить складна й багатогранна. Науковці не мають в своєму розпорядженні єдиних критеріїв виокремлення жанрів віртуального середовища. На нашу думку це досить складне завдання так як інтернет-середовище, технології безперервно оновлюються, вдосконалюються. Тому й віртуальні жанри, які не сформувалися на постійній основі, теж будуть стрімко розвиватися і видозмінюватися. Ми робимо висновок, що соціальні мережі в першу чергу зорієнтовані на подолання всіх можливих бар'єрів, що виникають у людей під час спілкування в реальному світі. Головним спрямуванням соціальних мереж є сприяння утворенню й розвитку соціальних зв'язків між людьми.

Отже, структура інтернет-дискурсу зумовлена його жанровою специфікою й характеризується гетерогенністю, базовими конститутивними ознаками, а також електронно-опосередкованим каналом зв'язку. Специфічність інтернет-дискурсу можна спостерігати не лише в його структурі й специфічних рисах, а й на різних рівнях мовної системи. Ми зазначаємо, що сьогодні є перспективним дослідження лінгво-стилістичних особливостей різних жанрів інтернет-дискурсу.

1.4. Методологія дослідження

Для висвітлення питань піднятих в роботі, ми вдалися до наступних теоретичних методів дослідження:

Описовий метод було застосовано для надання характеристики таким поняттям як дискурс, інтернет-дискурс, жанрової складової, автоматичній обробці текстів і її виду – чат-ботам. Нами також була описана послідовність роботи з онлайн-конструкторами.

Теоретичний аналіз і синтез – цей метод дозволив розглянути кожний аспект об'єкту й предмету нашого дослідження – автоматичній обробці інтернет-дискурсу і принципів роботи з чат-ботами, а також сформулювати цільне їх розуміння.

Ми проаналізували позиції представників різних наукових напрямків досліджень, щодо вивчення дискурсу, інтернет-дискурсу. Метод аналізу був застосований для розкладання дослідження дискурсу на такі роздільні елементи як: поняття «дискурс», шляхи дослідження дискурсу, жанри дискурсу. Ми проаналізували відношення до дискурсу різних науковців як серед лінгвістів так і серед соціологів. Ми провели цю ж операцію і з дослідженням інтернет-дискурсом. Проаналізували основні позиції дослідників.

Метод синтезу, в свою чергу, допоміг узагальнити розуміння дискурсу, об'єднанням різних поглядів вчених на проблему. Цей метод був застосований й до складання загальної картини розуміння інтернет-дискурсу, його структури, жанрів. Ці методи були нами задіяні в практичній частині роботи. За цими методами ми досліджуємо системи автоматичної обробки текстів. Ми розглянули декілька положень автоматичної обробки, а також, конкретно, чат-ботів. Ми проаналізували декілька думок, прикладів застосування систем автоматичної обробку тексту і текстових повідомлень (чат-ботів) й синтезували все у єдине бачення, розуміння проблеми.

Метод наскрізної вибірки був застосований для виявлення фрагментів висловлювань науковців в їх доробках, в яких найширше, найточніше виражалася їх позиція, щодо питань дискурсу, інтернет дискурсу, їх структурної й жанрової складових.

Метод порівняння допоміг виявити спільні й відмінні характеристики дискурсу з іншими представниками лінгвістичних досліджень. Ми порівняли дискурс з текстом, мовленням, мовою. Визначили чім всі три дослідження відрізняються один від одного й чим схожі. Ми також піддали порівнянню дискурс-аналіз і текстовий аналіз. Порівнянням ми дослідили інтернет-дискурс. Ми визначили його відмінність від інших дискурсів, знайшли спільні характеристики. Ми порівняли запропоновані дослідниками визначення мережевого дискурсу. Ми порівняли жанри інтернет-дискурсу. Цей метод ми також застосували у практичній частині роботи. Ми порівнювали різні типи чат-ботів, наводили їх схожості й відмінності, користь й недоліки використання.

Методом дискурс-аналізу ми з'ясували ситуативно-контекстуальні особливості засобів вербалізації в інтернет-дискурсі, й кожного його жанру. Те ж саме відноситься й до дискурсу і його жанрів.

Методом контекстуального й прагмасемантичного аналізу нами було встановлені комунікативні особливості мовця-користувача в ситуації спілкування в мережі Інтернет.

Метод семантичного аналізу ми застосували до визначення семантико-змістових характеристик найменувань ситуацій спілкування в мережі Інтернет.

Метод індукції дозволив нам, опираючись на розуміння різних дослідницьких понять дискурсу, інтернет-дискурсу, їх жанрів зробити загальний теоретичний умовивід стосовно цих питань. Ми також змогли узагальнити поняття соціальної мережі, дослідивши індуктивним методом її частини.

Метод класифікації був застосований для структуризації різних розумінь дискурсу, інтернет-дискурсу, класифікації їх жанрів, а також головних одиниць досліджень. Ми розділяли жанри дискурсу й інтернет-дискурсу за класифікаціями, що були запропонованими дослідниками.

Методом класифікації ми виокремили різні види й підвиди чат-ботів й автоматичної обробки текстів.

Ми також застосовували деякі емпіричні методи для дослідження поставлених завдань практичної частини роботи:

Метод спостереження був застосований при моніторингу активності студентів в спільноті, створеної в соціальній мережі. Цей метод дозволив визначити головні теми текстових повідомлень.

Метод моделювання дозволив відтворити процес створення чат-боту, системи автоматичної обробки текстових повідомлень в соціальних мережах.

Метод порівняння застосовувався нами під час зіставлення характеристик онлайн-конструкторів.

РОЗДІЛ 2. СИСТЕМИ АВТОМАТИЧНОЇ ОБРОБКИ ТЕКСТУ

2.1. Автоматизована обробка тексту

Надання інформації у вигляді тексту є найрозповсюдженішою формою представлення інформації. В цьому представленні інформація надається в найбільш наближеному до вихідної мови вигляді. Це дозволяє виконувати перетворення, пов'язані зі змістом тексту.

Загалом, автоматизована обробка тексту – це перетворення тексту штучної мови або природної мови за допомогою ЕОМ, електронно-обчислювальної машини – персонального комп'ютеру.

Існують декілька прикладів автоматизованих базових операцій з текстовою інформацією.

Пошук інформації – це пошук фрагментів, які містять в собі конкретні поняття, в досить великого масиві. Справжнього розкриття свого потенціалу цей вид автоматизованих операцій отримав з появою мережі Інтернет. Вчені виділяють два підходи до організації пошуку інформації:

Перший підхід заснований на пошуку текстового фрагменту, який відповідає певному зразку. Прикладами таких зразків є регулярні вирази. Регулярні вирази – це дескрипція текстового фрагменту, який відповідає конкретним умовам, за частинами, що в ньому наявні й їх порядку. Цей спосіб допомагає при пошуку в великому текстовому масиві ті чи ті слова, номери, імена, назви тощо. Перевагою даного підходу є те що його можна імплементувати до текстового масиву без попереднього редагування.

Регулярні вирази можуть бути реалізованими в складі:

- текстових редакторів й процесорів. Приклад часткових регулярних виразів можна виявити у Microsoft Word, більш функціональний механізм можна знайти в текстових редакторах як, наприклад, Notepad++ й PsPad.

- засобів орієнтованих на опрацювання регулярних виразів. Espresso, програма-представник таких засобів, ґрунтується на використанні механізмів регулярних виразів .Net-середовища.

- програмних бібліотек, що займаються реалізацією регулярних виразів в середовищі розробок, мовах сценаріїв тощо. Сучасні системи, їх значна більшість, мають в своєму розпорядженні ці бібліотеки, наприклад, PERL, PHP, JavaScript.

Другий підхід пропонує використання заздалегідь укладеної спеціальної основи для швидкого пошуку – індексу. Цей спосіб впроваджують в пошуковій системі інтернет-середовища, коли типові

пошукові запити використовуються повторно. Пошуковим індексом вважають структуру даних, що має в своєму складі інформацію про документи й імплементується через пошукові системи.

Індексування здійснюється будь якою пошуковою системою: пошук в системі Windows або середовищі Інтернет. Індексуванням позначають процес збору, сортування, зберігання інформації з метою її швидкого пошуку. Створення індексу відбувається з долученням міждисциплінарних понять лінгвістики, когнітивної психології, математики, інформатики тощо. За відсутності індексу, пошукова система скануватиме кожен документ, наявний у корпусі, затрачаючи на це багато часу й обчислювальної потужності.

Процес індексування в системах інтернет-пошуку веб-сторінок називається веб-індексацією.

В процесі вичленовування значення слова беруть участь словники – інформаційні бази фрагментів, які поєднані з конкретними ключовими словами, словосполученнями. Як приклад наводять словники різних мов: англо-український, російсько-англійський, тлумачний тощо. Знайоме всім застосування таких словників – це перевірка правопису слів при наборі з клавіатури.

Системи перетворення одного виду тексту в інший в пам'яті ЕОМ орієнтуючись на виконувани функції з вхідною і вихідною інформацією підлягають наступній класифікації:

Таблиця 2.1

Класифікація систем перетворення текстів

Мова вхідного тексту	Мова вихідного тексту
Природна	Природна
Штучна	Природна
Природна	Штучна/природна
Природна	Природна + (штучна)

Системи першого типу – це програми машинного перекладу. Вони отримують текст природної мови і трансформують його в текст іншої природної мови.

Системи генерації, тобто синтезу, тексту належать до систем другого типу. Генерацією тексту називають процес породження тексту з використанням спеціалізованих комп'ютерних програм. Ці програми займаються створенням текстів, які позбавлені сенсу, хоча й здаються коректними з точки зору більшості мов.

Генерацію текстів використовують сателіти, тому що вони потребують заповнення контентом. Сателіти – це сайти-помічники, які займаються просуненням і підтримкою сайту-оригіналу. Якість отриманого тексту генерацією багато в чому залежить від способу генерації, програми, що використовується й, перш за все, досвіду роботи в цій сфері людини, що виконує даний процес.

До систем третього типу відносять засоби індексування, вилучення суті змісту й реферування. Реферування полягає в трансформації однієї природної мови в іншу природну мову, а індексування й вилучення змісту – трансформація природної мови в штучну мову.

Останній тип репрезентований програмами, які створені для того, щоб бути задіяними в перевірці тексту, представленого природною мовою. Робота таких програм полягає в складанні звіту чи протоколу, що містить зауваження до тексту. Програма також може самостійно виправляти текст.

На нашу думку чудовим прикладом програм автоматичної обробки тексту є ABBYY FineReader.

ABBYY FineReader – це програма оптичного розпізнавання символів. Розроблена ця програма російською компанією ABBYY. Програма дозволяє трансформувати зображення документів в електронні формати, які піддаються редагуванню. В основі програми лежить

технологія оптичного розпізнавання символів ABBYY OCR, яку використовують такі провідні компанії як Panasonic, Xerox, Samsung тощо.

Також вдалим прикладом програми автоматичної обробки тексту, яка використовує штучний інтелект, можна вважати розширення Microsoft Editor для браузеру. Воно виправляє граматичні помилки й стилістичні, вказуючи правильні слова для використання в певному контексті і наявні синоніми.

Таким чином, дослідивши закономірності природної мови й засобів виконання деяких операцій з текстом, ми стверджуємо, що на сьогодні системи автоматизованої обробки текстів з використанням ЕОМ й спеціалізованих програм і технологій є дуже розвиненими. Ми відзначаємо, що сучасні системи автоматизованого машинного перекладу, використовуючи спеціалізованих словникових баз даних, значним чином полегшують роботу з трансформаціями текстових документів. Вони надають уявлення про зміст текстового документу, без потреби в його детального аналізу людиною.

2.2. Чат-боти як засіб автоматизації роботи з текстовими повідомленнями

Чат-ботами, їх також йменують програмами-співбесідниками або ж віртуальними співбесідниками, є програмами завдання яких полягає в тому, щоб визначити потребу людини, а потім допомогти тій в її реалізації. Автоматизоване опрацювання запитів людини, інакше кажучи спілкування з користувачем, відбувається у вигляді текстових повідомлень чи з використанням голосового зв'язку. Актуальність використання таких співрозмовників ярко зображена в сфері надання послуг. Програми-співбесідники ведуть бесіду від лиця компанії, що дуже спрощує роботу з підтримки користувачів. Чат-боти володіють

значно більшою обчислювальною потужністю ніж людина. Це сприяє наданню запитаної інформації в найкоротші строки. Віртуальні співбесідники використовуються в якості альтернативи спілкуванню з оператором-людиною, менеджером компанії.

Найперший віртуальний співрозмовник був розроблений в США в 1966 році. Джозеф Вейценбаум, професор Массачусетського технологічного інституту розробив чат-бота «Еліза». Не дивлячись на недосконалість технологій того часу, в порівнянні з новітніми технологіями, цій програмі-співрозмовнику вдалося ввести людей в оману з приводу своєї істинної природи.

З початком 90-х років англійським математиком, логіком, криптографом Аланом Тюрингом був сформульований спеціальний емпіричний тест, головним завданням якого було виявлення здатності програм-співбесідників до мисленнєвої діяльності. Передбачалося, щоб виявити ідеальну таку програму, та повинна була пройти тест Тюринга – переконати людину, яка виконує роль співрозмовника, в тому, що і вона теж людина.

Цілі використання чат-ботів варіюються так само як і цілі розмови між людьми. Хтось бажає просто побалакати, хтось обговорити важливу проблему тощо.

Сьогодні стрімких обертів набирає розвиток технологій ботів, які здатні до самонавчання. Компанія Microsoft в 2016 році впровадила бота, здатного до самонавчання, в соціальну мережу Twitter. Це був перший бот, що міг самостійно навчатися.

Популярним серед людей є застосування чат-ботів в бізнес-сфері для проведення консультацій клієнтів і надання їм необхідної інформації. Цю технологію використовують банківський сектор, ІТ- й телекомпанії, сфера обслуговування, ретейл і Human Resources (HR).

Чат-боти працюють з «живою» мовою, а обробка природної мови, конкретно розмовного стилю, є дуже гострим питанням галузі штучного

інтелекту. Семантичний аналіз природної мови все ще знаходиться зі статусом достатньо складного завдання, хоча вже зараз доступними є шаблони семантичного аналізу. Шаблони семантичного аналізу – це деякий набір алгоритмів, який застосовують до текстів для визначення наявності чи відсутності конкретного означення.

Віртуальних співрозмовників прийнято поділяти на дві групи:

1. Відносно прості, працюють спираючись на попередньо встановлені відповіді.

2. Ті, що використовують штучний інтелект.

Чат-боти першої групи, як й усі інтелектуальні системи, мають свою базу знань. База знань – це база даних, в якій наявні правила виводу, а також інформація про людський досвід й знаннях з конкретної предметної галузі. База знань традиційно представлена набором можливих питань й відповідних їм відповідей. Методи відповіді поділяють на наступні:

1. Реакція на ключові слова. Приклад: якщо речення, вписане користувачем, міститиме такі ключові слова як «мама», «тато», «брат», «сестра», «син», «донька», то віртуальний співбесідник може дати відповідь, в якій проситиме вас розповісти більше про вашу сім'ю чи про певного її члена.

2. Збіг фрази. Фраза, вписана користувачем, має бути схожа з тою, що введена в базу знань чат-бота (враховується порядок слів).

3. Збіг за контекстом. Щоб надати конкретну відповідь користувачеві, програма-співрозмовник аналізує попередні висловлення користувача.

Друга група – це боти, які здатні до самонавчання. Їх розробляють, використовуючи методи машинного навчання. Це робить ботів ефективнішими за представників першої групи. Дані віртуальні співбесідники поділяються на дві категорії:

1. Пошукові боти.

2. Генеративні боти.

Пошукові боти використовують евристичний метод відбору питань. Вони аналізують текст і контекст повідомлень й використовують відповідь з бібліотеки з завчасно вписаним листом з цими відповідями. Під контекстом розуміють: поточне положення в діалогічному дереві, попередні повідомлення, збереженні перемінні (ім'я, прізвище, вік, дату, місце проживання користувача тощо). Евристика вибору відповіді складається двома шляхами:

- з умовною логікою «або-або»;
- з машинними класифікаторами.

Важливою особливістю генеративних програм-співрозмовників полягає в умінні самостійно конструювати відповіді. Вони не завжди відповідають текстом заздалегідь укладених варіантів. Чат-боти аналізують кожне вписане слово в запиті користувача й генерують потрібну відповідь.

Чат-боти підрозділяють на види спираючись на такі критерії:

- здатність до навчання;
- платформа використання;
- функціонал.

За здатністю до навчання програми-співрозмовники бувають скриптовими (не здатні до навчання) й ті, що використовують методи машинного навчання.

Платформами, де можна використовувати чат-ботів є: месенджери, веб-сайти з онлайн-консультацією, мобільні додатки, системи керування, пошукові системи й соціальні мережі.

За функціоналом чат-боти бувають ботами-консультантами; сервісними ботами; ботами, що займаються збором даних.

Ми виокремили декілька вдалих прикладів застосування чат-ботів.

Незалежне суспільно-політичне мережеве видання Meduza має чат-бота який виконує такі функції: надає інформацію щодо поточного

курсу валют, повідомляє останні новини, здійснює пошук публікацій за ключовими словами.

Чат-бот відомої піццерії Papa John's надає допомогу при оформленні замовлення, а також надає історію усіх попередніх замовлень.

Woebot – програма-співрозмовник, розробкою якої займалися науковці зі Стенфорду. Віртуальний співрозмовник щодня відстежує настрій користувачів й за необхідністю допомагає їм подолати депресивний настрій й поганим психічним станом через ведення бесіди текстовими повідомленнями.

Чат-бот Allstate, однієї американської страхової компанії, відповідає на типові питання клієнтів, які оформлюють страхування.

Одна банківська компанія розподілила запити користувачів на категорії, а потім підключила до кожної чат-бота. Програми-співрозмовники опрацьовували більше запитів ніж інші канали комунікації разом узяті.

Як ми бачимо використання чат-ботів має свої переваги. Однак, слід зазначити, що існують певні недоліки у віртуальних співбесідників. Нижче ми наводимо дві основні проблеми, які не дозволяють штучному інтелекту бути на одному рівні з людським.

Перша проблема полягає в неспроможності розпізнати сарказм. Людина, на відміну від ботів, має схильність до не завжди однозначного висловлювання своїх думок, тобто вона вкладає в слова приховані значення, зрозуміти які може тільки інша людина. Тому, незважаючи на вміння поратися з прямолінійними запитамі й швидко генерувати точні відповіді, програми-співбесідники ще не спроможні розпізнавати сарказм, іронію, гумор тощо. Сьогодні вчені намагаються вдосконалити штучний інтелект так, щоб той досяг повної ідентичності до поведінки й способу мислення людини.

Другою проблемою можна позначити недостатній рівень імпровізації. Як ми зазначали вище, чат-боти дуже добре виконують

свою роботу в рамках заданого алгоритму. Однак, людина, яка займається їх розробкою, просто не може передбачити усі можливі сценарії розгортання бесіди, тому не шаблонна поведінка користувача може «збити з пантелику» віртуального співбесідника. Для того, щоб з'ясувати, що має на увазі користувач, програма-співрозмовник буде задавати уточнюючі питання. Якщо подальші відповіді користувача залишатимуться не зрозумілими програмі, вона продовжуватиме наводити одні й ті самі уточнюючі питання. Програма також може просто привести до відома співрозмовника, що не розуміє його запити.

Таким чином, ми можемо стверджувати, що чат-бот як система автоматизованої обробки текстових повідомлень є необхідною складовою сучасного інтернет-спілкування. Вони допомагають покращити роботу багатьох мережевих сервісів, якими ми користуємося: придбання товарів онлайн, оформлення страхових та інших соціальних послуг, отримання актуальної інформації тощо. Програми-співрозмовники мають велику кількість переваг, серед яких основними виділяють швидкість й точність надання, аналізу, вилученню важливої інформації. Це значно полегшує роботу людини й заощаджує її час. Але чат-боти не без недоліків. В цілому недоліки пов'язані з недосконалістю системи. Віртуальні співрозмовники, навіть ті що наділені штучним інтелектом, не розуміють неоднозначних висловлювань людей. Тому проблема штучного інтелекту досі залишається актуальною серед вченої спільноти.

2.3. Принципи роботи з чат-ботом для автоматизованої обробки текстових повідомлень в соціальних мережах

Для того, щоб продемонструвати принципи роботи з чат-ботом як засобом автоматизованої обробки текстових повідомлень, спочатку, ми

провели моніторинг активності в бесіді однієї із студентських спільнот, зареєстрованої в соціальній мережі.

Ми поставили перед собою наступні завдання – проаналізувати текстові повідомлення в бесіді членів студентської спільноти, виявити найчастіше згадану тему питальних повідомлень, виділити часто використані студентами слова й словосполучення в цих повідомленнях, створити віртуального помічника для надання студентам актуальної відповіді на їх питання в найкоротший проміжок часу. Всю необхідну інформацію ми використали при розробці чат-боту для того, щоб він автоматично, без участі людини, відповідав на повідомлення, які стосувалися конкретної теми.

Проаналізувавши текстові повідомлення студентів, ми виявили, що студенти потребували більш швидкого надання інформацію, що стосувалася домашнього завдання. Нами було виділено наступні ключові слова й словосполучення з теми, які потім були використані при розробці віртуального співрозмовника: «дз», «що по домашці», «що задали», «Скажіть, будь ласка, домашнє завдання», «яка домашка», «Яке домашнє завдання?» тощо.

Ми виявили два методи розробки програми-співрозмовника для соціальних мереж:

1. Створення віртуального співрозмовника власноруч. Цей підхід орієнтований на написання програми однією з мов програмування: C++, Python, Pascal тощо.

2. Використання онлайн-конструктору чат-ботів в браузері.

Для розробки нашого чат-боту ми скористалися другим методом розробки віртуальних співбесідників.

Проаналізувавши доступні готові онлайн-конструктори чат-ботів, ми виділили наступні, найбільш використовувані:

1. *Aimylogic*. Дозволяє вбудовувати розробленого віртуального співрозмовника в месенджери, соціальні мережі, веб-сайти й в голосових помічників.

2. *robochat.io*. Онлайн-конструктор дозволяє розробляти ботів за трьома напрямками: розваги, спілкування й автоматизація бізнесу.

3. *Morph.ai*. Платформа сфокусована на розробці ботів для підвищення ефективності маркетингових кампаній. Боти використовують технологію поглибленого навчання.

Для розробки власного чат-боту ми обрали онлайн-конструктор *robochat.io*. Запропонована платформа має зручний, інтуїтивний інтерфейс, повністю синхронізується з потрібною соціальною мережею. Програма є безкоштовною.

Завданням створюваного нами чат-боту є допомога учасникам спільноти в вирішенні питань швидкого отримання відповіді на запитану інформацію. В даному програмному-співрозмовнику ми реалізували два напрями відповідей: єдина відповідь з інформацією про домашнє завдання одразу з усіх предметних дисциплін, відповідь, що має інформацію про домашнє завдання з конкретної дисципліни.

Розробка чат-боту зайняла близько двох годин.

Робота в онлайн-конструкторі починається зі створення нового шаблону, який згодом буде синхронізований з спільнотою в соціальній мережі.

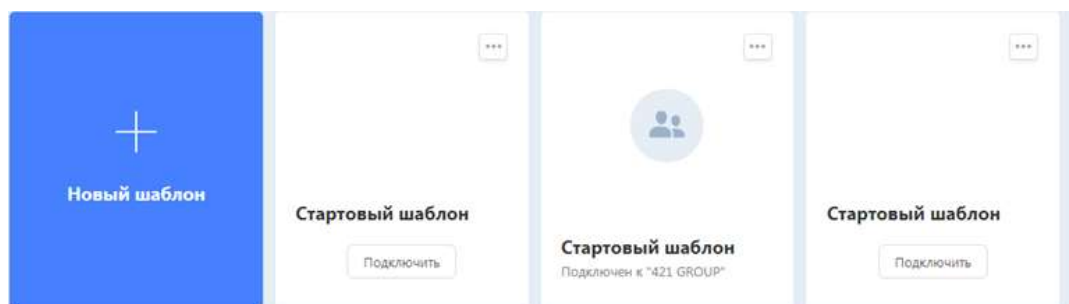


Рис. 2.1 Початковий екран

Після створення нового шаблону користувачеві надається лист з переліком доступних варіацій віртуального співрозмовника:

1. Початковий шаблон.
2. Тест зі змінними.
3. Ігровий тест.
4. Автоворонка.
5. Call-бот.
6. Анкета зі збором даних.
7. Складне меню.
8. Анонімний чат.

Ми обрали початковий шаблон. Він відповідає нашій потребі у створенні системи автоматизованої обробки тестових повідомлень. Він зручний у використанні, має в своєму розпорядженні вже декілька готових варіантів відповідей та додаткові команди. Ми маємо зазначити, що цей тип шаблону є чудовим варіантом для тих, хто хоче ознайомитися з можливостями обраного онлайн-конструктору й тих, хто вперше розробляє віртуального співрозмовника для соціальної мережі.

Далі, користувачу надають лист з основними можливостями створюваного нами чат-боту, а саме:

1. Привітальні повідомлення – реакція на перше повідомлення користувача, спрацьовує лише один раз.
2. Реакція на підписку – спрацьовує, якщо користувач писав до співтовариства.
3. Реакція на відписку – спрацьовує, якщо користувач писав до співтовариства.
4. Реакція на невідому команду – відповідь на будь-яке повідомлення н за сценарієм.
5. Реакція на дозвіл відправки повідомлень – спрацьовує, коли користувач дозволяє спільноті відправку повідомлень.

А також лист деяких додаткових можливостей:

1. Текстова відповідь на зображення.
2. Текстова відповідь на відео.

3. Текстова відповідь на стікер.
4. Текстова відповідь на документ.
5. Текстова відповідь на аудіофайл.

Налаштування кожної з вище наведених відповідей виглядає наступним чином.

На даній сторінці, зображеної на Рис.2.2, ми маємо змогу визначити, як саме чат-бот надішле відповідь на повідомлення учасника спільноти:

- у випадковому порядку;
- повторюючись/ у випадковому порядку;
- не повторюючись/ за порядком.

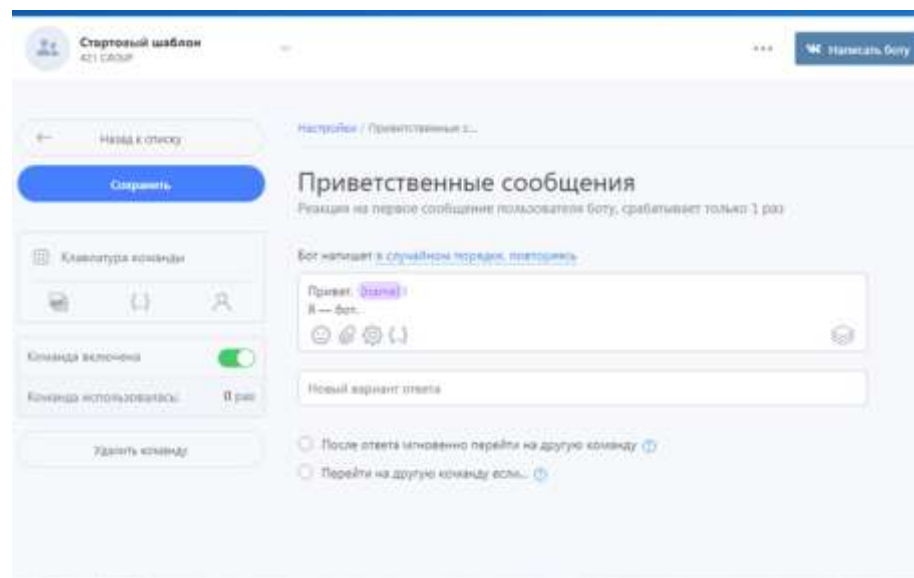


Рис. 2.2. Меню налаштування відповіді

У зображуваному, на Рис.2.2, полі ми вводимо текст відповіді програми-співрозмовника на повідомлення від користувача, наприклад, привітання.

У полі, що знаходиться нижче ми маємо змогу надати новий варіант відповіді.

Ще нижче, ми маємо наступні опції: «після відповіді миттєво перейти до іншої команди» (чат-бот відправить користувача до обраної команди так, ніби вона була викликана ключовим словом) або «перейти до іншої команди якщо...»(після введення ключового слова, чат-бот

відправити користувача до вказаної команди та відправити її відповідь). Перша опція має поле вибору команди для переходу, друга опція – поле для запису ключових слів, поле вибору команди для переходу й функцію «Додати перехід».

Під час написання відповіді чат-бота ми можемо використовувати смайли, емодзі, прикріпити додаткові файли, налаштувати умови відправки і додати макроси за бажанням.

Зліва знаходиться панель стану команди, яка вказує чи активна команда та скільки разів вона була використана.

Розділ «Сценарій», який зображено на Рис.2.3, надає користувачу змогу більш розгорнутого налаштування команд. В цьому розділі наявне поле для зазначення ключових слів, на які повинен реагувати чат-бот. Можна налаштувати чи повідомлення користувача повинне повністю співпадати з ключовим словом, мати одне з ключових слів, починатися одним з ключових слів, чи включати в себе одне з ключових слів. Є посилання на пояснення різниці між цими чотирма варіантами. Далі йде поле для відповіді чат-бота з опцією «Розширений режим відповіді» – в цьому режимі користувач має змогу створювати ланцюги повідомлень і розгалуження з ключовими словами.

На панелі, що знаходиться зліва з'являється опція, яка робить команду глобальною. Глобальна команда працює у всіх гілках сценарію, наприклад, з нею дуже зручно зробити «меню», яке можна викликати з будь-якої гілки. Ми також маємо можливість спостерігати нижче, на цій же панелі, котра знаходиться зліва, кількість разів використання цієї команди користувачами. Присутня інформація про місце використання команди. Розробник може видалити команду.

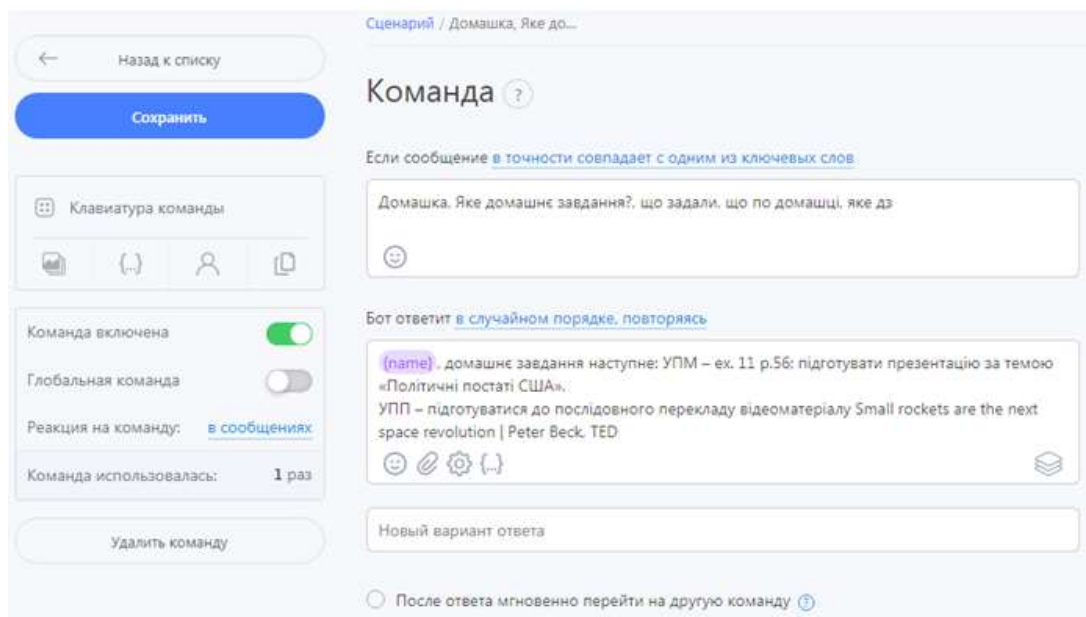


Рис. 2.3. Розділ «Сценарій»

Після завершення роботи з налаштуванням чат-боту треба підключити його до спільноти в соціальній мережі. Для цього необхідно натиснути «Підключити бота» в правому верхньому кутку. З переліку спільнот треба обрати необхідну. Якщо спільнота відсутня серед запропонованих, необхідно підключити її власноруч до онлайн-конструктора. Після, натискаємо на потрібну спільноту тим самим підключаючи до неї чат-бота.

Після завершення, при виборі нашого шаблону, в правому верхньому кутку опція «Підключити бота» змінилася на «Написати боту».

Тепер, коли учасники спільноти будуть надсилати повідомлення до чату спільноти їм буде відповідати розроблений нами чат-бот, спираючись на створену нами з ключових слів і словосполучень базу знань.



Рис. 2.3. Приклад привітання

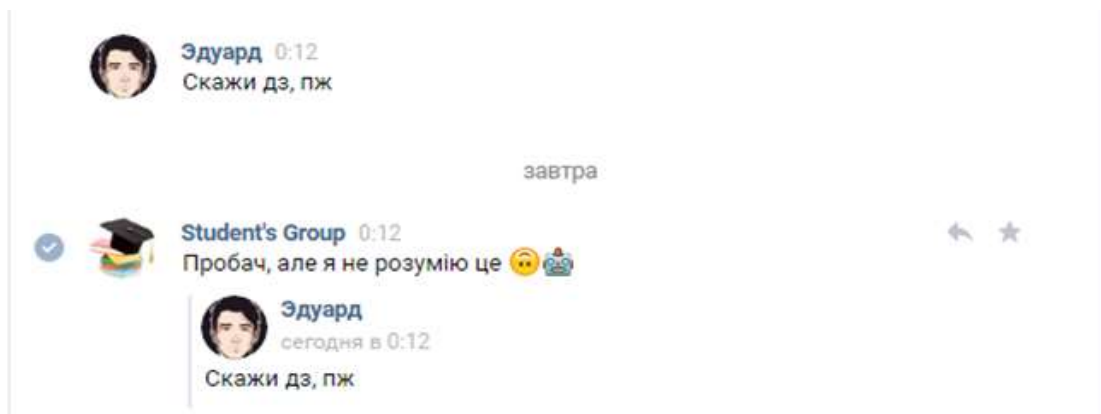


Рис. 2.4. Приклад нерозуміння запиту

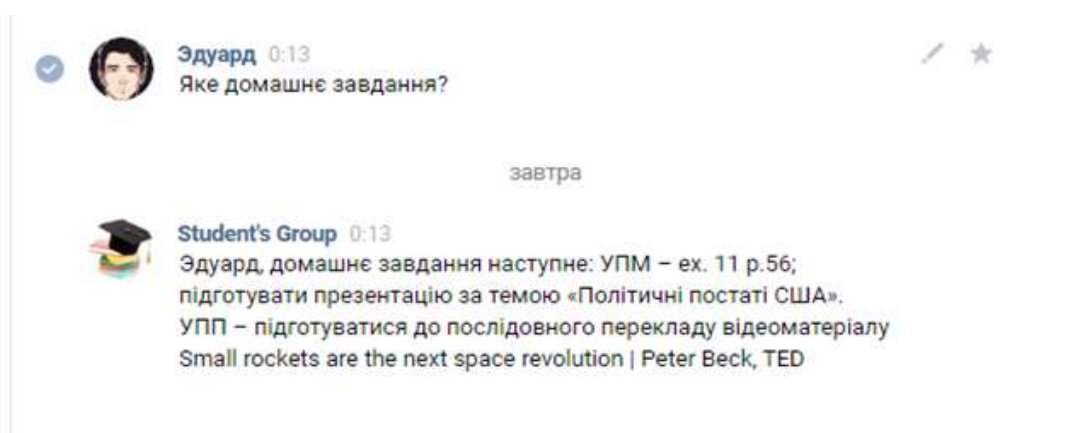


Рис. 2.5. Приклад відповіді на запит

Таким чином, нами був створений чат-бот для соціальної мережі, для студентської спільноти, який автоматично, без втручання людини, може відповідати на текстові повідомлення учасників цієї спільноти, а саме: вітати їх, надавати їм інформацію стосовно домашнього завдання, надсилати текстове повідомлення тим, хто щойно долучився до спільноти, тим, хто залишив спільноту, реагувати на невідомі команди, якщо учасник надіслав повідомлення відповідь на яке не прописана в сценарії чат-боту

ВИСНОВКИ

Метою нашої роботи було висвітлити шляхи використання й алгоритм створення систем автоматичної обробки текстових повідомлень в соціальних мережах. Ми вважаємо, що повністю розкрили визначену тему, виконавши поставлені завдання.

Ми ознайомилися з поняттям дискурсу в сучасній лінгвістиці. Ми визначили, що термін «дискурс» використовується в цілій низці наук. Ми виокремили сучасні підходи лінгвістів до визначення дискурсу: функціонально-комунікативний підхід, лінгвістичний підхід, комунікативний підхід, структурно-стилістичний підхід, структурно-синтаксичний підхід, соціально-прагматичний підхід. Ми дослідили різницю підходів до визначення дискурсу представниками лінгвістичних наук і соціальних. Представниками соціального напрямку дискурс визначався як вид мовленнєвої комунікації, обумовлений критичним ставленням до цінностей і норм соціального життя. Дискурсом вважали потік мовлення, що зосереджує в собі все різноманіття кожної історичної епохи, соціальні й індивідуальні риси комунікантів і ситуацій спілкування. Дискурс є відображенням менталітету й культури народу. В лінгвістичних науках характеризування терміну «дискурс» почалося з розділення понять «текст» і «дискурс». Вчені дійшли висновку, що дискурс завжди є текстом, але не кожен текст є дискурсом. Дискурс

розглядався як «текст» + «ситуація». Текст є результатом дискурсу, формальною структурою, що витікає з комунікативного процесу, який характеризується дискурсом. Суттєвою властивістю дискурсу відзначили співвіднесеність дискурсу з учасниками комунікативного акту, з наміром мовця вплинути на слухачів. Структура дискурсу складається з ряду етапів комунікаційного впливу індивіда, що обумовлені внутрішніми й зовнішніми чинниками: початок мовного акту, ініціювання теми розмови, її ратифікація, обмін ролями, зміна тем, вихід з акту комунікації. З розмежуванням понять «текст» і «дискурс» виникли принципові відмінності між дискурс-аналізом й текстовим аналізом. Ми дійшли висновку, що дискурс-аналіз володіє більшим контекстом ніж текстовий. Одиниці дискурсивного аналізу виходять за межі одного тексту. Типологію дискурсу вивчають опираючись на наступні критерії: канал передачі інформації, жанрова приналежність, функціональний стиль. За каналом передачі інформації дискурс поділяють на усний й письмовий. Вчені керуються різними підходами до визначення жанрів дискурсу. Виділяють два головних підходи: структурний підхід й підхід визначення лексико-семантичних особливостей. Однак, науковці не мають єдиного розуміння принципів за якими необхідно виділяти жанри дискурсу. Ми можемо стверджувати, що проблема класифікації дискурсів за жанровою приналежністю потребує подальшого вивчення. Досліджуючи структуру дискурсу науковці вивчають макрорівень і мікрорівень.

Ми визначили місце інтернет-дискурсу в дискурсивній парадигмі. Ми дослідили, що інтернет-комунікація – це такий вид комунікації, який є опосередкованим спілкуванням, через технічні засоби, що підтримують зв'язок через мережу Інтернет. Інтернет-комунікація є комбінацією низки дискурсів: побутового дискурсу, ділового дискурсу, наукового дискурсу тощо. Інтернет-спілкування увібрало в себе риси масової, групової, внутрішньо-особистісної комунікації. Ми виявили, що

інтернет-дискурс є об'єктом когнітивно-прагматичного знання. Найважливішими дослідженнями інтернет-дискурсу є опрацювання мисленнєво-мовленнєвих фундаментів кібер-спілкування. Так як інтернет-дискурс – це штучно створене середовище, воно не має просторових і часових обмежень. Інтернет-дискурс має у своєму розпорядженні особливі системо-утворюючі й конститутивні характеристики. До основних функцій відносять: інформативну, комунікативну, репрезентативну, маніпулятивну, впливову, персуазивну, атрактивну й сугестивну. Під структурою інтернет-дискурсу розуміють чітко організовану ієрархічну систему. Структура інтернет-дискурсу визначається гіпертекстом.

Макроодиницею структури інтернет-дискурсу дослідники вважають сайт, а мікроодиницею – окремо взятую сторінку, яка, в свою чергу, членується на окремі секції. Структура інтернет-дискурсу має радіально-ланцюговий характер. Для дослідження жанрів інтернет-дискурсу, характеристики й структурування інтернет-жанрів і способів їх класифікації, вченими впроваджено теорію жанрознавства. Дослідники аналізують жанри віртуального дискурсу застосовуючи опис теоретичного й практичного використання жанрів в лінгвістиці і теорії комунікації. З поміж жанрів інтернет-дискурсу виокремлюють дискурсоутворюючі й дискурсонадбані. Структура жанрової системи віртуального дискурсу виражається в багаторівневості. Рівні поділяють на три головні пласти: гіпержанр, жанр і субжанр (ділиться на жанроїди).

Ми описали соціальні мережі як жанр інтернет-дискурсу. Визначили, що соціальні мережі є онлайн-платформами для організації і подальшої підтримки взаємовідносин. Стандартною одиницею соціальної мережі є власна сторінка користувача. Нами була надана інформація, що стосується початку розвитку мереж. До їх типів відносять: професійні, корпоративні, геосоціальні мережі. Вони також діляться за рівнем

розвитку. За цим критерієм їх поділяють на такі типи: Веб 1.0, Веб 2.0, Веб 3.0. До функцій ми віднесли: функцію самовираження, комунікативну, інформативну, освітню, розважальну.

Ми дослідили особливості автоматизованої обробки тексту. Науковці називають автоматизованою обробкою текстів процес перетворення тексту штучної мови в природну і навпаки за допомогою ЕОМ. Існують декілька прикладів базових автоматизованих операцій з текстовою інформацією: пошук й дешифровка або конкретизація значення слова. Системи перетворення одного тексту в інший за виконуваними функціями поділяють на: програми машинного перекладу, системи генерації, засоби індексування, програми перевірки тексту, написаного природною мовою.

Ми ознайомилися з таким видом систем автоматизованої обробки текстової інформації як чат-боти. Чат-боти – програми, які застосовують у роботі з обробкою текстових повідомлень. Віртуальних співрозмовників поділяють на дві групи: прості й ті, що використовують штучний інтелект. Методи відповіді чат-ботів поділяють на: реакція на ключові слова, збіг висловлення й збіг за контекстом. Боти, що використовують штучний інтелект поділяють на: пошукові й генеративні. Важливою особливістю чат-ботів зі штучним інтелектом є спроможність створювати власні відповіді. Чат-боти також поділяють спираючись на такі критерії: здатність до навчання, платформа використання, функціонал. Ми навели приклади вдалого застосування віртуальних помічників у сферах бізнесу, психотерапії, фінансів тощо. Ми також вказали на недоліки сучасних чат-ботів. Вони полягають у неспроможності тих розуміти такі людські висловлювання як сарказм, жарт, іронію тощо. Також значною проблемою можна назвати роботу «поза сценарієм».

Останнім завданням було схарактеризувати шляхи й принципи роботи з чат-ботами для автоматизації обробки текстових повідомлень в

соціальних мережах. Для цього ми провели спостереження за листуванням студентів спільноти в соціальній мережі. Ми виявили що більшість повідомлень стосувалися домашнього завдання. Для визначення принципів роботи чат-ботів ми створили власного. Ми виявили два методи створення чат-боту: створення за допомогою однієї з мов програмування або використовуючи онлайн-конструктор. Ми проаналізували доступні готові онлайн-конструктори віртуальних помічників, виділили найпопулярніші з них й скористувалися однією з них. Ми висвітлили, крок за кроком, алгоритм налаштування програмі-співрозмовника. Ми надали огляду автоматизованій обробці текстових повідомлень в соціальній мережі чат-ботами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арутюнова Н. Д. Речь. *Лингвистический энциклопедический словарь* / глав. ред. В. Н. Ярцева. М. : Научное издательство «Большая Российская энциклопедия», 2002. С.136 – 137.
2. Барт Р. Система моды. Статьи по семиотике культуры / пер. с фр., вступ. ст. и сост. С. Н. Зенкина. М., 2003. С.457.
3. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров : Литературно-критические статьи. М. : Худ. лит., 1986. С. 428-472.
4. Бенвенист Э. Общая лингвистика : пер. с франц. : Общ. ред., вст. ст. и комм. Ю. С. Степанова. М. : Либроком, 2010. 448 с.
5. Боротько В. Г. Элементы теории дискурса. Грозный : Изд-во Чечено-Ингуш. гос. ун-та, 1981. 113 с.
6. Ван Дейк Т. А. К определению дискурса. Л. : Сэйдж пабликэйшнс, 1998. 384 с.
7. Гайфулина А. Н. Гендерные особенности вербализации концепта «мужчина» в интернет-дискурсе : автореф. ... канд. филол. наук : 10.02.01. Казань, 2010. 24 с.

8. Галичкина Е. Н. Специфика компьютерного дискурса на английском и русском языках : автореф. дис. ... канд. филол. наук : 10.02.20. Астрахань, 2001. 22 с.
9. Горошко Е. И. Виртуальное Жанроведение: устоявшееся и спорное / Е. И. Горошко, Е. А. Жигалина. *Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Сер. «Филология. Социальные коммуникации»*. 2011. Т. 24 (63). №1. Ч. 1. С. 105-124.
10. Грибовод Е. Г. Дискурс / Е. Г. Грибовод. *Дискурс-Пи*. 2013. Т. 10. №3. С. 118-119.
11. Дементьев В. В. Социопрагматический аспект теории речевых жанров / В. В. Дементьев, К. Ф. Седов. Саратов, 1998. 107 с.
12. Демьянков В. З. Доминирующие лингвистические теории в конце XX века. *Язык и наука XX века*. М. : Ин-т языкознания РАН, 1995. С. 239-320.
- Дискурс як когнітивно-комунікативний феномен / І. С. Шевченко та ін. Харків : Константа, 2005. 356 с.
13. Загнітко А. П. Основы дискурсології / А. П. Загнітко, Донецьк : ДонНУ, 2008. 194с.
14. Землякова О. О. Лінгвостилістичні характеристики жанру англомовного корпоративного блогу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філолог. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / О. О. Землякова. Харків. 2010. 22 с.
15. Иванов Л. Ю. Язык в электронных средствах коммуникации. *Культура русской речи*. М. : Флинта : Наука, 2003. С. 791-793.
16. Иванова Е.В. Концептуальная метафора в эколлингвистике/ Е.В.Иванова. *Языкознание и литературоведение в синхронии и диахронии* : межвуз. сб. науч. статей. Вып. 1. Тамбов. 2006. С.189-191.
17. Ильин М. В. Слова и смыслы: опыт описания политических понятий. М., 1997. С. 14.

18. Карасик В. И. О типах дискурса. *Языковая личность: институциональный и персональный дискурс* : Сборник научных трудов. Волгоград : Перемена, 2000. С. 5-20.
19. Карасик В. И. Религиозный дискурс. *Языковая личность: проблемы лингвокультурологии и функциональной семантики*: Сб. науч. тр. Волгоград : Перемена, 1999. С. 5-19.
20. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. Волгоград : Перемена, 2002. 477с.
21. Кастельс М. Галактика Интернет: размышление об Интернете, бизнесе и обществе / пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитонов. Екатеринбург : У-Фактория, 2004. 328 с.
22. Кожевникова К. В. Об аспектах связности в тексте как целом. *Синтаксис текста* / отв. ред. Г. А. Золотова. М. : Наука, 1979. С. 49-67.
23. Красных В. В. Основы психолингвистики и теории коммуникации: курс лекций. М., 2001. С. 200-201.
24. Кутузов А. Б. Коммуникативные особенности дискурса компьютерных сетевых форумов. *III Лазаревские чтения*. Челябинск, 2006. С. 306-311.
25. Лукашенко Н. Г. Испаномовний Інтернет-дискурс: комунікативно-прагматичний та лінгвостилістичний аспекти (на матеріалі форумів з проблематики родинних стосунків) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філолог. наук : 10.02.05. Київ. 2006. 22 с.
26. Лутовинова О. В. Лингво-культурологические характеристики виртуального дискурса. Волгоград : Перемена, 2009. 477 с.
27. Николаева Т. М. Краткий словарь терминов лингвистики. М. : Прогресс, 1987. 480 с.
28. Овчарова К. В. Компьютерные чаты в Интернет-коммуникации: содержание и особенности функционирования : дисс. ... канд. филол. наук. Краснодар : КГУ, 2008. 240 с.

29. Орлов Г. А. Современная английская речь. М. : Высш. шк., 1991. 240 с.
30. Рогачева Н. Б. Новые приоритеты в русском Интернет-общении: на материале жанра блога. *Жанры речи* : сб. науч. ст. Саратов : Наука, 2007. Вып. 5. Жанры и культура. С. 389-403.
31. Русанов Е. К. Интернет-дискурс в дискурсивной парадигме / Е. К. Русанов. *Гуманитарные юридические исследования*. 2016. №1. С. 214-217.
32. Рязанцева Т. И. Гипертекст и электронная коммуникация / Т. И. Рязанцева, М. : ЛКИ, 2010. 256 с.
33. Селиванова Е.А. Основы лингвистической теории текста и коммуникации : Монографическое учебное пособие. К. : ЦУЛ, «Фитосоциоцентр», 2002. 336 с.
34. Серажим К. Дискурс як соціолінгвальне явище: методологія, архітектоніка, варіативність : на матеріалах суч. газетн. публіцистики : монографія / К. Серажим, К., 2002. 392 с.
35. Степанов Ю. С. Альтернативный мир, Дискурс, Факт и принцип Причинности. *Язык и наука конца XX века*: Сб. ст. / Под ред. Ю. С. Степанова. М. : РГГУ, 1995. С. 35–73.
36. Ушаков А. А. Интернет-дискурс как особый тип речи / А. А. Ушаков. *Вестник Адыгейского государственного университета*. Серия 2: Филология и искусствоведение. 2010. №4. С. 170–174.
37. Фуко М. Археология знания. Киев : «Ника-Центр», 1996. 208 с.
38. Чернявская В. Е. Открытый текст и открытый дискурс: интертекстуальность – дискурсивность – интердискурсивность. *Лингвистика текста и дискурсивный анализ: традиции и перспективы* : Сборник научных статей / Отв. ред. д-р филол. наук В. Е. Чернявская. СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2007. 223 с.
39. Юртаева Е. С. Характеристики виртуальной языковой личности в коммуникативном пространстве Интернет-дискурса / Е. С. Юртаева.

Иностранные языки в контексте межкультурной коммуникации. 2016. С. 307–312.

40. Яхонтова Т. В. Лінгвістична генологія наукової комунікації : монографія / Т. В. Яхонтова. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2009. 420 с.

41. Crystal D. *Language and the Internet*. Cambridge University Press. 2001. 275 p.

42. Habermas J. Erläuterungen zum Begriff des kommunikativen Handelns // Habermas J. *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns*. – Frankfurt am Main: Suhrkamp Verl., 1989. – S. 571-606.

43. Harris Z. *Discourse analysis* // *Language*. 1952. V. 28. №1. P. 1-30.

44. Nelson T. H. *As We Will Think* / T. H. Nelson // *Online 72 Conference Proceedings*. Uxbridge: Online Computer Systems Ltd., 1972. Vol. 1. P. 439-454.

СПИСОК ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ

1. robochat.io. URL: <https://robochat.io> (дата звернення: 12.04.20).

СПИСОК ЛЕСИКОГРАФІЧНИХ І ДОВІДКОВИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Ed. S. Wehmeir. 7th edition. Oxford: Oxford University Press, 2004, 1780 p.

