

RU

## Речевые ошибки в интернет-отзывах о товаре как маркер грамотности населения

Белоконева К. А.

**Аннотация.** Цель исследования состоит в установлении взаимосвязи между сформированностью языковой компетенции носителя русского языка и появлением речевых ошибок в интернет-отзывах покупателей о товарах. В статье рассматривается проблема общего снижения грамотности населения РФ в связи с переходом коммуникации в интернет-пространство. Научная новизна исследования заключается в том, что впервые предпринята попытка установить связь между получением базовых знаний по русскому языку с их реальным применением при составлении письменного текста – интернет-отзыва о товаре. В результате исследования было выявлено, что существуют различные причины появления речевых ошибок в интернет-отзывах: отсутствие правил и ограничений в реальной интернет-коммуникации, тенденция к сближению устной и письменной коммуникации в интернет-пространстве, а также преобладание черт разговорного стиля в интернет-текстах. Исследование демонстрирует, что у авторов интернет-отзывов существует недостаточность усвоения правил орфографии и пунктуации современного русского языка, а также неумение применять их на практике.

EN

## Speech errors in Internet product reviews as a marker of population literacy

K. A. Belokoneva

**Abstract.** The aim of the research is to determine the relationship between the formation of linguistic competence in native Russian speakers and the occurrence of speech errors in Internet customer product reviews. The paper examines the problem of the general decline in literacy among the Russian population due to the shift of communication to the online space. The research is novel in that it is the first one to establish the connection between acquiring basic knowledge of the Russian language and its actual application in composing a written text, i.e., an Internet product review. As a result, the research revealed that there are various reasons for the occurrence of speech errors in Internet reviews: the lack of rules and restrictions in real Internet communication, the trend towards the convergence of oral and written communication in the online space, as well as the prevalence of features of colloquial style in Internet texts. The paper demonstrates that authors of Internet reviews exhibit insufficient assimilation of the rules of orthography and punctuation in modern Russian, as well as an inability to apply them in practice.

### Введение

В настоящее время, по данным маркетологов, мировая экономика стремительно переходит в онлайн-формат, так же, как и коммуникация между субъектами этой отрасли. К одной из основных причин использования интернет-услуг относится поиск товаров с целью их приобретения. Однако прежде, чем приобрести товар, потенциальный покупатель вступает в виртуальную коммуникацию с другими покупателями и изучает интернет-отзывы. Одним из главных факторов при выборе товара является уверенность в качестве. Так, 39% покупателей выбирают товар, у которого есть большое количество положительных отзывов, при этом 45% покупателей не купят товар при наличии отрицательных отзывов (Интернет-торговля в России 2024. [https://datainsight.ru/eCommerce\\_2023](https://datainsight.ru/eCommerce_2023)).

Актуальность исследования обусловлена тем, что в настоящее время общение между людьми переходит в интернет-пространство, где стираются границы между устной и письменной коммуникацией и преобладает разговорный стиль речи. В научных публикациях нашли отражение общие тенденции и процессы развития интернет-коммуникации (Иванова, 2021; Никитина, 2021; Сандлер, 2022), а также вопросы снижения общего уровня грамотности населения (Зими́на, 2022; Дегальцева, 2022). Однако требует дополнительных исследований

проблема нарушения языковых норм в отдельных интернет-жанрах. Так, интернет-отзыв покупателя о товаре в настоящее время является не просто письменным текстом, но также средством интернет-коммуникации, оказывающим существенное влияние на имидж компаний, интернет-маркетинг и на экономическую сферу общественной жизни в целом. В связи с этим значимым является исследование речевых ошибок в интернет-отзывах.

Для достижения цели исследования необходимо решить следующие задачи:

- отобразить в онлайн-магазине интернет-отзывы о товарах с речевыми ошибками и систематизировать эти ошибки;
- проанализировать возможные причины появления речевых ошибок в интернет-коммуникации между покупателями товаров;
- выявить корреляцию речевых ошибок и уровня грамотности автора интернет-отзыва о товаре.

Теоретическую базу исследования составляют работы по психолингвистике (Выготский, 2016; Леонтьев, 1997; Лурия, 1998), по лингвистике текста и функциональной стилистике (Гальперин, 2006; Кожина, 2015; Матвеева, 1990); по общим вопросам методики развития речи (Воителева, 1999; Буслаев, 1959).

Материалом исследования послужили отзывы покупателей маркетплейса “Wildberries” (более 4000 текстовых единиц). Выбор источника обусловлен тем, что указанный маркетплейс является лидером среди крупнейших российских онлайн-магазинов (Интернет-торговля в России 2024. [https://datainsight.ru/eCommerce\\_2023](https://datainsight.ru/eCommerce_2023)).

При проведении исследования для систематизации эмпирического материала были применены метод анализа и синтеза, а также описательный метод – для выявления и описания причин появления речевых ошибок. Методом сплошной выборки текстов для анализа отобрано 400 интернет-отзывов, содержащих речевые ошибки. Отбор материала позволяет говорить об объективности исследования, так как автор интернет-отзыва чаще всего обезличен, а значит, на анализ допущенных речевых ошибок не оказывают влияние его социальные характеристики.

Практическая значимость исследования заключается в расширении представлений о специфике коммуникации в современном интернет-пространстве, а также в дополнении сведений о лингвистических особенностях интернет-текстов. Результаты исследования могут быть использованы в теоретических и практических курсах по теории языка, стилистике русского языка, культуре речи, литературному редактированию.

## Обсуждение и результаты

В связи с «обезличенностью» автора интернет-отзыва и невозможностью установить его социальный портрет считаем целесообразным использовать классификацию ошибок, основанную на нарушении языковых норм русского языка (Цейтлин, 2022). Мы исходим из предположения, что покупателем маркетплейса может быть только совершеннолетний гражданин, а значит, он как минимум является выпускником средней общеобразовательной школы и освоил школьную программу по русскому языку.

Согласно разделу II «Требования к результатам освоения основной образовательной программы» федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, к основным предметным результатам освоения базового курса русского языка относится «формирование системы знаний о нормах современного русского литературного языка и их основных видах; совершенствование умений применять знание норм современного русского литературного языка в речевой практике, обобщение знаний об основных правилах орфографии и пунктуации, совершенствование умений применять правила орфографии и пунктуации в практике письма» (Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования: приказ Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. № 413 (редакция с изменениями № 732 от 12.08.2022). <https://base.garant.ru/70188902/8ef641d3b80ff01d34be16ce9baf6e0/>).

Предполагается, что у выпускника средней общеобразовательной школы сформирована языковая компетенция, то есть навык соблюдения языковых норм, а также практического владения словарем и грамматическим строем русского языка. Однако в ходе проведенного анализа интернет-отзывов нами выявлены следующие виды речевых ошибок.

### 1. Нарушение орфографических норм

1. Правописание проверяемых гласных в корне слова (12 словоупотреблений): получала не *сома*; после стирки не *поленяли*; на худенькие ручки *рукова*; спасибо *продовцу*, пришло быстро.

2. Правописание непроверяемых гласных в корне слова (29 словоупотреблений): хорошая *упоковка*; не хватает 1 камня, а так крестик красивый и *мениатюрный*; пахнет *оцетоном* очень сильно; наушники классные, звук отличный, проводки *селиконовые*; я очень *превередлива* к звуку, т. к. пою в программе соул.

3. Правописание непроизносимых согласных в корне слова (4 словоупотребления): не справляется чудно *средтво*; запах не *навящевый*; удобная *расчестка*, только царапается; часы не плохие но блокировка *ужастная*.

4. Правописание *чк/чн* в корне слова (2 словоупотребления): цена *отличьная*; брала *дочьке*, она в восторге.

5. Правописание *ъ* и *ь* после приставок (2 словоупотребления): *съэкономила* называется; но увидев в последний раз цены в магазине, решила *съэкономить*.

6. Правописание удвоенных согласных (4 словоупотребления): забрала, но пришли разбитые, *росытью*; ужас, ребенок *растроен*; на *меллированные* волосы так себе подходит; *класика*.

7. Правописание *ы/и* после шипящих и *ц* (4 словоупотребления): *малодци* что очень хорошо упаковано!; отбеливатель в *принципе* хорош, но отбеливает не всё и не сразу; стеклянные, *цыферблат* целый, но был сломан механизм; на 41 размер *шты* на пятке сдвинуты ближе к середине.

8. Правописание *ь* после шипящих в именах существительных (4 словоупотребления): хорошая *туш*; самая лучшая *туш!!!*; любимая *туш* последние 2 года; обычный твердый *мяч*.

9. Правописание чередующихся гласных в корне слова (10 словоупотреблений): если не *придаться*, то всё отлично; советую, *вытирают* хорошо; спасибо кто *принемал* участие с посылкой; 500 рублей за доставку и сразу *сдерают* деньги; идеально *уберает* жирный блеск.

10. Правописание приставок *пре-* и *при-* (2 словоупотребления): тушь увеличивает длину и *предает* объем; крышка сзади была *преоткрыта*.

11. Правописание *пол-, полу-* в именах существительных (8 словоупотреблений): свекровь, например, свои кипятила в растворе с растительным маслом и хоз. мылом, потом стирала – *пол-дня* убивала; пользуюсь уже *пол года*, всё устраивает; все отлично работает уже как больше *полу года*; вместо заявленных 3 дней без зарядки они продержались *пол дня*.

12. Правописание сложных имен прилагательных, обозначающих оттенки цвета (8 словоупотреблений): вместо бежевого пришло *темно оранжевый*; *нежно розовый*, думала будет темнее, но мне нравится; обратите внимание, что оно не белое, а *светло серое*; какой-то *грязно серый* фон.

13. Правописание *тс/тьс* в глаголах (46 словоупотреблений): тинт просто бомба, *держаться* очень долго; все как мне *нравиться*, запах приятный; красиво *смотреться* на стене; отличная пудра, *ложиться* ровно; очень *пелиться*, очень *нравиться!*; это же надо так *относится* к своим покупателям; так нельзя *относится* к покупателям.

14. Правописание суффиксов (3 словоупотребления): буду ещё *пробывать* заказывать; пришли с незначительной *трещеной*, по виду хрупкие; одного нажатия хватит *вымыть* большое количество посуды.

15. Правописание личных окончаний глаголов (3 словоупотребления): часы отличные, заряд *держат* хорошо; часы зарядку вообще не *держат*; крючки хорошие, *клеются* на мертво.

16. Правописание *не* с глаголами (5 словоупотреблений): *несоответствует* качеству; возврат только потому что этот фасон для меня *неподходит*; юбка классная, *неподошел* размер; маломерка, резинки на плавках *недержат*; никакой подарочной упаковки *небыло*.

17. Правописание *о/е* после шипящих в суффиксах глаголов (3 словоупотребления): *пришел* быстро, рекомендую; на 60 размер одежды *подошел*; чехол понравился, для моих очков *подошел* идеально.

18. Правописание наречий (45 словоупотреблений): получила *во время*, но упаковка отличается от заявленной на сайте; *по этому* проверяйте качество швов; в магазинах сейчас *на много* дороже; супер, хватает *на долго*; в *пустую* выкинула деньги; на рост 180 рукава *впринцепи* как и ожидалось короткие; полотенца нормальные, хотелось бы *по плотнее*; можно брать с собой *куда-угодно*.

19. Правописание наречия «в общем» (9 словоупотреблений): *вообщем* не рекомендую; цвет не тот *пришёл*, *вообщем* я не довольна; отличная пудра... *вообщем* как и всегда.

20. Правописание *не* и *ни* с разными частями речи (23 словоупотребления): как так? *Ни понятно*; швы ровные, *ни где* ничего не торчит; про результат *ничего* не могу сказать; подарков я не увидела, *не* лески, *не* проволоки; запах *не очём*; беру *ни* первый раз, все устраивает; качественно пошит, *ни* колетса; сколько бы *не* вытирал – остаются разводы.

21. Правописание *н* и *ни* в разных частях речи (10 словоупотреблений): *запечатанно* надёжно; и приходят хорошо *упакованны*; особенно когда находишься в жарком сухом климате, ещё и в *ветренную* погоду; на такой ширине каждый см дорог, и *длинна* не 75, а 72; не очень приятно получать белье в простом *запаяном* пакете.

22. Правописание повторений слов и близких по значению слов (6 словоупотреблений): при стирке *чуть-чуть* красили; первое время хватало на 2 месяца, сейчас *еле еле* хватает на месяц; запах *более менее* нейтральный; пришли с задержкой, ходили *туда сюда* с Новосибирска до Томска и назад.

23. Правописание омонимичных частей речи (11 словоупотреблений): три раза менял батарейки и всё *тоже* самое; если внутри всё *тоже*, то некритично; мишки не те, с фурнитурой – *таже* история; а *так же* перестал держать тепло, даже 3 часа не держит; продолжайте в *томже* духе, я буду вашей покупательницей.

24. Слитное, раздельное и дефисное написание со служебными частями речи (20 словоупотреблений): переказала *из за* сломанного замка; долго смотрела на него и *все таки* заказала; для *чего то* подходит, а для *чего то* вообще никак; пришло без *какой либо* упаковки; хоть *что нибудь* одно добавьте для приличия; *можно-ли* хоть как-то было упаковать; не понимаю, почему нельзя было объединить их вместе, или *хотя-бы* связать.

25. Правописание производных предлогов (9 словоупотреблений): *в течении* дня тушь не осыпается; *не смотря на* свою очень маленькую стоимость для такого продукта, очень хорошо подходит для моей сухой кожи; *не смотря на* хорошо упакованный шампунь, крышка сломана; удобная пудра, хорошо матирует *в течении* дня.

## II. Нарушение грамматических норм

1. Определение рода имени существительного (10 словоупотреблений): цена на *данную* шампунь рублей 50 и то за этикетку; *хорошая* тюль, повесила на *нее* нитки, рекомендую; шампунь *хорошая*, но *дошла* немного разбита крышка; тюль *пришла* целая, без брака.

2. Употребление деепричастных оборотов (10 словоупотреблений): *снимая* упаковку крышка аж открыта будто была; я уже давно заметила, что *заказывая* из склада Краснодара всегда приходит товар некачественный; *открыв* коробку, пудра сразу же высыпалась мне на руки; *сделав* возврат платье увеличивается в стоимости.

3. Образование неправильной формы слова (2 словоупотребления): это неудобно и когда будет кончатся, будет *выпадывать*; только не *кпельно* белый.

## III. Нарушение пунктуационных норм

1. Отсутствие знаков препинания при вводных словах (10 словоупотреблений): но мне *к сожалению* не подошла, слишком много шимера; правда цена *думаю* для них высоковата; много повторяющихся в одном цвете, *следовательно* некоторых нет вообще; *на мой взгляд* большемерит на 1 размер; юбка *видимо* на высоких и худых.

2. Отсутствие знаков препинания в сложносочиненном предложении (8 словоупотреблений): игра хорошая *но* не зашла; запах чего-то старого *плюс* ко всему не стойкие; не верьте хорошим отзывам, они *либо* куплены *либо* люди слепые!; *и* цена доступная *и* качество отличное.

3. Отсутствие знаков препинания в сложноподчиненном предложении (47 словоупотреблений): посмотрим как будут вести себя в носке; удобно *что* можно сложить и скорректировать по размеру; на фото в разы лучше *чем* по факту; единственное *что* можно улучшить *это* упаковка; но как только начали закрашивать *начало* вонять; не понимаю *почему* все восхищаются; сколько держит заряд *пока* не знаю.

4. Постановка лишних интонационных знаков препинания (31 словоупотребление): качество, как *всегда*, на высоте; *поэтому*, одна звезда минус; *но*, есть брак, за это сняла звезду; за такую *цену*, такой замечательный продукт; после *стирки*, футболки сели на размер; а так, хороший, яркий!

Материал систематизирован в соответствии с логикой Концепции преподавания русского языка и литературы в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 09 апреля 2016 г. № 637-р. <https://base.garant.ru/71380432/>).

Таким образом, анализ материала показал, что интернет-отзывы о товарах содержат различные речевые ошибки. Большую часть из них составляют нарушения орфографических норм, среди которых ошибки в правописании непроверяемых гласных в корне слова; правописании *тс*/*тьс* в глаголах; правописании наречий; правописании *не* и *ни* с разными частями речи; слитном, раздельном и дефисном написании со служебными частями речи.

Выявленные нарушения грамматических норм связаны в основном с определением рода имени существительного и употреблением деепричастных оборотов. Среди нарушений пунктуационных норм чаще всего встречаются отсутствие знаков препинания в сложноподчиненном предложении и постановка лишних интонационных знаков препинания.

Распределение речевых ошибок по типам см. на Рис. 1.

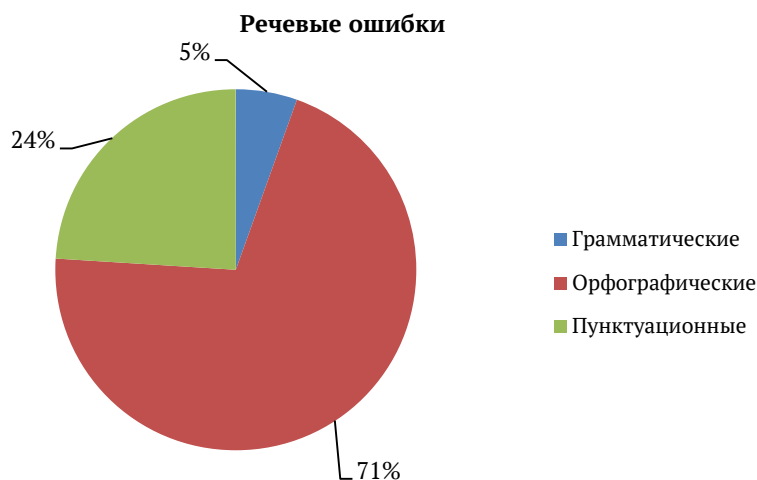


Рисунок 1. Распределение речевых ошибок по типам

На наш взгляд, речевые ошибки в интернет-отзывах о товарах являются не только следствием незнания или игнорирования языковой нормы. К возможным причинам появления речевых ошибок можно отнести следующие.

### I. Социально-психологические причины

1. Наличие нейропсихологических проблем. В настоящее время растет число детей, имеющих различные проблемы речевого развития. Дислексия, дисграфия и фонологическая запись слова (как услышал, так и записал) оказывают пагубное влияние на усвоение языковых норм и правил языка, в связи с чем в письменных текстах появляется множество речевых ошибок (Фесенко, 2024).

2. Пренебрежение нормами и правилами. Данная причина может быть мотивирована социальным отторжением любых принятых норм, психологическим протестом против авторитета либо непониманием значимости соблюдения норм вне учебной аудитории. Чаще всего такое бывает в подростковом возрасте, однако не исключено пренебрежением нормами и правилами и в более взрослом возрасте. В этом случае речевые ошибки допускаются сознательно.

3. Лояльность к речевым ошибкам. Исследования, проведенные различными учеными, говорят о том, что участники интернет-пространства относятся к нарушению норм и правил русского языка достаточно терпимо, не порицают их, а в некоторых случаях тексты с ошибками даже более приемлемы, так как в этом случае автор текста кажется «ближе к народу» (Николенкова, 2022).

4. Невнимательность. На наш взгляд, данная причина может привести к опечаткам в тексте, неправильному написанию слов, лишним или недостающим знакам препинания.

### II. Языковые причины

1. Незнание норм и правил современного русского языка. Отсутствие усвоения базового курса русского языка приводит к несформированности языковой компетенции выпускника средней школы, а значит, к неграмотной

устной и письменной речи в дальнейшем. Это способствует тому, что автор текста не в состоянии увидеть допущенную речевую ошибку и соответственно исправить ее.

2. Статус интернет-отзыва в пирамиде текстов. Согласно иерархии письменных текстов, предложенной Н. В. Николенковой (2022, с. 43), интернет-отзывы можно отнести к низу пирамиды текстов, то есть к бытовым текстам. Такие речевые произведения представляют собой письменную форму разговорной речи, основной задачей которых является передача информации адресату, при этом задача соблюдения правописных норм в «низовых» текстах не ставится.

3. Использование закона экономии речевых средств. На наш взгляд, этот закон работает больше в отношении несоблюдения пунктуационных норм, так как автор текста не желает тратить время на постановку знаков препинания, особенно там, где это не влияет на понимание смысла написанного.

### III. Технические причины

1. Использование автозамены на телефоне. В настоящее время большую часть коммуникации мы осуществляем с помощью смартфонов, в которые встроена автоматическая проверка правописания. Иногда предлагаемые алгоритмом варианты содержат ошибки или не соответствуют тому, что мы хотели сказать.

2. Использование голосовых сообщений с переводом в письменный текст. Многие, экономя время на создании текста, не пишут, а записывают голосовые сообщения, которые с помощью программ и приложений переводятся в письменный текст, при этом часто возникают орфографические и пунктуационные ошибки, на исправление которых авторы сообщения предпочитают не тратить время.

Итак, существуют различные причины, способствующие порождению речевых ошибок в интернет-коммуникации. Целесообразность определения конкретных причин намеренного или случайного появления речевых ошибок обусловлена низким уровнем сформированности соответствующих компетенций носителя языка. В связи с этим необходимы дополнительные исследования в области социо- и психолингвистики, которые приведут к дальнейшей разработке методологических подходов к анализу речевого поведения в интернет-пространстве и созданию рекомендаций для корректировки речевых проблем.

### Заключение

В результате проведенного исследования выявлено, что практически каждый десятый интернет-отзыв о товаре содержит в себе речевую ошибку. В ходе работы речевые ошибки систематизированы по нарушению норм и правил современного русского языка. Определено, что более 70% выявленных ошибок являются орфографическими, более 20% ошибок относятся к пунктуационным, также присутствует незначительное количество (5%) грамматических ошибок. Анализ материала показывает тенденцию к недостаточности усвоения правил орфографии и пунктуации, а также к неумению применять их на практике при построении письменного текста.

Проанализированы возможные причины появления речевых ошибок. В ходе проведенного исследования невозможно установить, преднамеренно или случайно автор интернет-отзыва о товаре допустил речевую ошибку, однако определено, что речевые ошибки являются не только следствием незнания норм современного русского языка, но обусловлены также комплексом экстралингвистических причин (психологических, социальных, технических).

Таким образом, количество выявленных ошибок можно считать маркером грамотности в условиях реальной интернет-коммуникации. Проведенное исследование подтверждает, что в связи с переходом коммуникации в интернет-пространство размываются границы между письменным и устным текстом, что приводит к снижению общего уровня грамотности населения.

Перспективы дальнейшего исследования направлены на изучение интернет-отзыва как отдельного речевого жанра с точки зрения теории речевых жанров. Интересны также будут социолингвистический и нейропсихологический анализ речи авторов интернет-отзывов.

### Источники | References

1. Буслев Ф. И. О преподавании отечественного языка. Л.: Учпедгиз, 1959.
2. Воителева Т. М. Формирование коммуникативных умений и навыков учащихся на уроках русского языка. М.: Ред.-изд. центр МГОПУ, 1999.
3. Выготский Л. С. Мышление и речь: психологические исследования. М.: Нац. образование, 2016.
4. Гальперин И. Р. Текст как объект лингвистического исследования. М.: КомКнига, 2006.
5. Дегальцева А. В. К проблеме изменения норм современного русского языка // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия «Филология. Журналистика». 2022. Т. 22. Вып. 4.
6. Зими́на Л. О. Речевые ошибки как фактор деструктивного диалога в деловой речи // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2022. Т. 15. Вып. 3.
7. Иванова М. В. Русский язык в современном интернет-пространстве: динамические процессы и тенденции развития // Русистика. 2021. Т. 19. № 4.
8. Кожина М. Н. Речеведение. Теория функциональной стилистики. Избранные труды. М.: Флинта, 2015.
9. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики. М.: Смысл, 1997.
10. Лурья А. Р. Язык и сознание. Ростов н/Д, 1998.

11. Матвеева Т. В. Функциональные стили в аспекте текстовых категорий: синхронно-сопоставительный очерк. Свердловск: Изд-во Урал. ун-та, 1990.
12. Никитина Л. Б. Трансформации грамотности в интернет-общении // Вестник Омского государственного педагогического университета. 2021. № 1 (30).
13. Николенкова Н. В. Бытовая орфография и пунктуация как признак правописной ситуации в русском языке начала XXI века // Филология и человек. 2022. № 2.
14. Сандлер Л. Л. Русский язык в пространстве интернет-коммуникации // Журнал филологических исследований. 2022. Т. 7. № 4.
15. Фесенко О. П. Дисграфия в речи старшеклассников: опыт анализа и систематизации ошибок // Инновационная наука: психология, педагогика, дефектология. 2024. Т. 7. № 2.
16. Цейтлин С. Н. Речевые ошибки и их предупреждение: учебное пособие. М.: Леланд, 2022.

#### Информация об авторах | Author information

**RU****Белоконева Ксения Алексеевна**<sup>1</sup>, к. филол. н.<sup>1</sup> Волгоградская академия Министерства внутренних дел Российской Федерации**EN****Ksenia Alekseevna Belokoneva**<sup>1</sup>, PhD<sup>1</sup> Volgograd Academy of the Ministry of Internal Affairs of Russia<sup>1</sup> [belokoneva.ka@gmail.com](mailto:belokoneva.ka@gmail.com)

#### Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 03.08.2024; опубликовано online (published online): 30.09.2024.

**Ключевые слова (keywords):** интернет-коммуникация; интернет-отзывы о товаре; речевые ошибки; нарушение норм русского языка; снижение грамотности населения; Internet communication; Internet product reviews; speech errors; violation of Russian language norms; decrease in literacy of the population.