

УДК 81'38; 81'42

doi 10.17072/2073-6681-2023-2-62-71

**Коммуникативная категория «ясность речи»
в цифровом диалоге власти с обществом
(на материале официальных ответов на обращения
граждан в социальной сети «ВКонтакте»)**

*Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 23-28-00171,
<https://rscf.ru/project/23-28-00171/>*

Мария Андреевна Ширинкина

д. филол. н., профессор кафедры русского языка и стилистики

Пермский государственный национальный исследовательский университет

614990, Россия, г. Пермь, ул. Букирева, 15. m555a@yandex.ru

SPIN-код: 2096-0890

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6951-0653>

ResearcherID: G-9997-2017

Кристина Алексеевна Верхокамкина

студентка факультета современных иностранных языков и литератур

Пермский государственный национальный исследовательский университет

614990, Россия, г. Пермь, ул. Букирева, 15. krisver2312@yandex.ru

Статья поступила в редакцию 13.03.2023

Одобрена после рецензирования 25.03.2023

Принята к публикации 08.04.2023

Информация для цитирования

Ширинкина М. А., Верхокамкина К. А. Коммуникативная категория «ясность речи» в цифровом диалоге власти с обществом (на материале официальных ответов на обращения граждан в социальной сети «ВКонтакте») // Вестник Пермского университета. Российская и зарубежная филология. 2023. Т. 15, вып. 2. С. 62–71. doi 10.17072/2073-6681-2023-2-62-71

Аннотация. В статье обсуждается проблема коммуникативной категории «ясность речи» в приложении к текстам официальных ответов органов исполнительной власти на сообщения граждан в социальной сети «ВКонтакте». На основе анализа научной литературы установлено, что коммуникативное качество ясности входит в ряд таких свойств речи, как доступность, понятность, доходчивость и простота, и противопоставляется неясности, неопределенности, недостоверности, двусмысленности, а также семантической и структурной усложненности. Утверждается, что потенциальными носителями неясности оказываются следующие языковые средства: лексика ограниченного употребления (термины, канцеляризм, заимствования, устаревшие и новые слова и др.), лексемы с семантической неопределенностью, абстрактные существительные, многочленные словосочетания, предложения с несколькими видами осложнения, пассивные и безличные синтаксические конструкции. На материале объемом более 300 текстов выявлены технологии повышения ясности текста: замена канцелярских оборотов и юридических терминов общеупотребительной и конкретной лексикой, использование разных видов онимов вместо обобщающих родовых наименований, уточнение и конкретизация значений юридических терминов с помощью вставных конструкций, обоснование ответа на вопрос гражданина посредством ссылки на нормативный акт, употребление простых предложений и намеренное структурирование многокомпонентных высказываний. Приведены результаты экспериментального пилотажного исследования, ориентированного на определение степени сложности и читабельности официального онлайн-ответа с помощью интернет-сервиса «Текстометр» (<https://textometr.ru/>).

Авторы приходят к выводу, что цифровизация диалога власти и общества обуславливает необходимость формирования нового официального коммуникативного стиля. Этот коммуникативный стиль призван обслуживать инновационные форматы речевого взаимодействия органов власти и широкой аудитории на платформах социальных сетей и мессенджеров.

Ключевые слова: диалог власти и общества; исполнительная власть; ясность речи; доступность речи; трудность текста; социальная сеть «ВКонтакте».

Введение

Общение государственных органов с гражданами – одна из сфер употребления государственного языка [О государственном языке...: Федер. закон № 53]. В быстроразвивающемся мире социальные сети играют важную роль в жизни человека и с недавних пор являются не только средством неофициального общения, но и инструментом коммуникации между властью и гражданами. Так, в открытых пабликах социальной сети «ВКонтакте» органы власти публикуют посты. В комментариях к постам граждане высказывают свое мнение, оценивают деятельность должностных лиц, задают вопросы, на которые специалисты органов власти в соответствии с законодательством должны реагировать – давать официальные ответы.

Учитывая этот факт, представителям власти следует говорить с гражданами в социальных сетях, с одной стороны, на государственном языке Российской Федерации, с другой – на языке, доступном пониманию широкой массовой аудитории, ориентироваться на то, чтобы передаваемая информация без затруднений воспринималась гражданами. В связи с этим возникает проблема понятности языка властных коммуникаций в интернете. В частности, перед исследователем встает вопрос о том, какие языковые средства позволяют сделать текст доходчивым и ясным для понимания широкой аудитории. Необходимостью решения этого вопроса обуславливается актуальность нашего исследования.

Основные задачи коммуникации власти в социальных сетях состоят в доведении до гражданского общества актуальной информации о своей деятельности, а также в повышении уровня правовой грамотности населения. Социальная сеть создает у пользователей полное ощущение прямого диалога с властью, предоставляющего возможность открыто задать вопросы и сформулировать предложения. Подчеркнем, что одним из основных параметров общения в интернете является быстрота восприятия и понимания сообщений.

Важно, по нашему мнению, еще одно обстоятельство. Официальность ситуации предписывает власти давать наиболее полные ответы на обращения граждан, детально объяснять им, как действовать, обстоятельно излагать причины отказа в решении проблемы. Однако динамичность

и оперативность общения в социальных сетях требуют отвечать быстро, лаконично, компактно и не предполагают объемного, развернутого сообщения. В связи с этим перед составителем текста, а следовательно, и перед лингвистом-исследователем возникает следующая проблема: означает ли стремление к ясности и доступности речи в социальных сетях отказ от норм традиционного делового общения и формирование под влиянием цифровизации нового официального коммуникативного стиля? Логично предположить, что автор, создавая текст, должен ориентироваться на потенциального адресата – широкую массовую аудиторию: употреблять понятные для этой аудитории слова, отказаться от лексических единиц ограниченного употребления, строить несложные предложения небольшого объема с очевидными смысловыми связями между компонентами.

Цель настоящей работы – осмысление коммуникативного и культурно-речевого феномена «ясность речи» в приложении к официальным ответам власти на обращения граждан в социальной сети «ВКонтакте».

Методология и материал исследования

Материалом послужила предоставленная ЦУР (Центром управления регионом) Пермского края база обращений граждан в социальной сети «ВКонтакте» и ответов на них органов исполнительной власти за 2021 г. Обследовано свыше 300 текстов ответов, посвященных актуальным проблемам системы образования в регионе.

Основные исследовательские задачи заключаются в следующем. Прежде всего на основе анализа научной литературы важно установить место ясности среди других коммуникативных свойств текста (доступности, понятности, доходчивости) и конкретизировать требования к реализации этого качества в текстах разной функционально-стилистической принадлежности. Далее следует определить речевые явления и отдельные языковые средства, представляющие потенциальную опасность и затрудняющие понимание смысла текста адресатом. Наконец, проанализировать материал и описать наиболее продуктивные речевые приемы повышения ясности речи.

Для решения перечисленных задач мы опирались на функционально-стилистический подход, который предполагает объяснение особых прие-

мов составления ответа на обращения граждан в социальной сети новыми условиями коммуникации власти и общества, образуемыми цифровой средой. Культурно-речевой аудит избранного материала позволил нам выявить типичные речевые погрешности в текстах онлайн-ответов на обращения граждан. Контекстуальный семантический анализ применялся для того, чтобы установить уместность использования отдельных лексем и определить нарушения лексической сочетаемости в текстах. Автоматический анализ текста с помощью компьютерной программы «Текстометр» помог определить уровень сложности текста.

Исследовательские подходы к изучению ясности

Феномены доступности, ясности и понятности нечасто привлекают внимание исследователей [Васильева 1990; Головин 1988; Дронова 2006; Орлова 2014; Голев 2021] и «в теоретическом плане дефинируются весьма приблизительно с общезыковых и общелогических позиций» [Голев 2021: 163]. Так, Б. Н. Головин рассматривает качество доступности текста в рамках соотношения неречевых структур «речь – человек, ее адресат (получатель)» и считает доступной такую речь, «языковая структура которой облегчает опознавание получателем выраженной ею информации» [Головин 1988: 29]. А. Н. Васильева связывает критерий доступности с действительностью речи, выражающейся как ее способность «заинтересовать адресата, быть ему понятной» [Васильева 1990: 74], эффективной, полезной, например, в контексте выполнения какой-либо деятельности. При этом исследователь подмечает, что критерии ясности и доходчивости «не идентичны, в частности, у них разные антиподы: ясность – неясность, неопределенность, доходчивость – усложненность, непонятность» [там же: 75–76].

Н. В. Орлова разделяет представленное мнение (ср.: «Понятие доступности текста лежит в плоскости адресанта и адресата» [Орлова 2014: 185]), связывая степень доступности текста с его объективной трудностью, «которая традиционно определяется в собственно лингвистических параметрах свернутости / развернутости информации, удельного веса абстрактной лексики, длины предложения и других» [там же: 185].

Рассуждая о понятиях ясности, доступности, доходчивости, исследователи подчеркивают, что эти качества отличным образом проявляют себя в разных сферах коммуникации. Применительно к научной коммуникации В. И. Карасик отмечает, что «стремление к максимальной точности в научном тексте иногда приводит авторов к чрез-

мерной семантической (терминологической) и синтаксической усложненности текста» и делает его «содержание недоступным для недостаточно подготовленных читателей» [Карасик 2002: 233]. Иными словами, исследователь противопоставляет качества доступности и чрезмерной сложности текста.

О доступности как одном из обязательных требований к языку законов и иных документных текстов заявляют и лингвисты, и юристы [Ушаков 2008; Язык закона 1990; Власенко 1997; Мирошников 2000 и др.]. Е. Г. Мирошников выстраивает иерархию признаков хорошего юридического языка: помещает доступность на вершину иерархии как обобщающее понятие, включающее в свой состав в качестве основных ясность и точность, а также, наряду с ними, простоту, краткость, стандартность и унифицированность [Мирошников 2000: 213]. Н. А. Власенко считает эффективное усвоение законодательного текста «важным условием надлежащей реализации норм права» [Власенко 1997: 22] и вслед за А. С. Пиголкиным предостерегает от чрезмерного усердия как в направлении к максимальной точности, так и в стремлении к наибольшей простоте текста [Язык закона 1990: 20; Власенко 1997: 22, 115–118]. Для того чтобы избежать «искусственного упрощенчества» в законодательной технике, А. А. Ушаков предлагает разделить все законы с точки зрения доступности на две группы: а) законы, рассчитанные на широкие массы населения, и б) законы, «рассчитанные на специалистов, регулирующие специальные узкие области общественной жизни» [Ушаков 2008: 235].

Исследователь из Ирландии С. Каччагиди-Фахи изучает концепцию ясности в законах и дает практические рекомендации о том, как избежать неточностей при составлении юридических документов. По мнению автора, ясность с лингвистической точки зрения рассматривается как удобочитаемость, простота и краткость. Однако с юридической точки зрения ясность следует определять с упором на точность формулировок и с учетом применимости правовой нормы к конкретному случаю. Ясность, таким образом, – баланс между двумя гранями, а не наивное стремление к предельной удобочитаемости или к предельной точности [Obscurity... 2008].

Американский специалист по правовой лингвистике Питер М. Тиерсма подчеркивает, что профессиональные юристы текстуализируют контракты и уставы, не просто записывая суть, а **подбирая слова**, которые будут служить окончательным вариантом изложения условий завещания, контракта или закона. Одной из отличительных характеристик письма Питер М. Тиерсма называет доступность, реализующуюся преж-

де всего за счет деления письменного текста на блоки, главы, части, что облегчает читателям поиск необходимой информации [Tiersma 2009].

В связи с рассуждением о деловых и законодательных текстах следует упомянуть о междисциплинарном исследовательском проекте, направленном на выявление в текстах языковых характеристик, «которые влияют на интерпретацию этих текстов носителями языка как “простых” или “сложных”, “понятных” или “непонятных”» [Понятность...: эл. ресурс]. Весьма значимым материальным результатом проекта стала «автоматическая модель оценки сложности русских правовых текстов», включающая 130 различных лингвистических параметров [Блинова 2022].

В дополнение укажем, что в лингводидактике разработаны специальные компьютерные программы, определяющие степень простоты / сложности текста (см., например: <https://textometr.ru/>) для использования его при обучении русскому языку как родному и как иностранному. Среди основных показателей сложности текста разработчики подобных программ обычно называют количество слов и знаков в речевом произведении, длину слов и предложений, коэффициент лексического разнообразия, статистику вхождения слов в лексические минимумы и в список 5000 самых частотных слов русского языка [Лапошина, Лебедева 2021]. Думается, что анализ текстов официальных ответов в социальных сетях с помощью указанной программы позволит получить первичное представление о степени сложности этих текстов.

Итак, исследователи рассматривают коммуникативное качество ясности на базе соотношения «речь – адресат»; встраивают в комплекс таких признаков, как доступность, понятность, доходчивость, простота; соотносят с точностью и логичностью и противопоставляют неясности, неопределенности, недостоверности, двусмысленности, семантической и структурной усложненности. Иными словами, указывают на его многомерный, многоуровневый, объемный характер.

В науке подчеркивают, что затруднение восприятия и понимания возникает вследствие использования лексики ограниченного употребления (включая термины, диалектизмы, жаргонизмы, канцеляризм, заимствования, устаревшие и новые слова), употребления многочленных словосочетаний, предложений с несколькими видами осложнения. К признакам, усугубляющим адекватное понимание текста, относят также количество лексем с семантикой неопределенности и долю в нем абстрактных существительных, значительное преобладание имен существитель-

ных над глаголами, пассивные и безличные синтаксические конструкции.

В свою очередь, среди способов, облегчающих восприятие и понимание, а следовательно, делающих речь более ясной, доступной, отмечают: включение в речь общепонятных слов, отказ от злоупотребления заимствованиями, неприменение конструкций с причастными и деепричастными оборотами, целесообразное ограничение использования канцелярских оборотов, бюрократических штампов и архаических выражений, однозначное употребление понятийных номинаций и определение их значений в тексте.

Нарушения ясности в официальных ответах власти на обращения граждан

Ясность текста может страдать по разным причинам: из-за допущенных автором речевых ошибок, в результате неуместного употребления языковых единиц, вследствие несоблюдения законов логики. Рассмотрим несколько текстов.

Детский сад оборудован всеми необходимыми мерами обеспечения безопасности. Образовательное учреждение оснащено ограждением с домофоном, физической охраной, наружным и внутренним видеонаблюдением, турникетами, охранной сигнализацией и средствами передачи тревожных сообщений.

Употребление существительного *меры* в несвойственном ему значении (здесь уместна лексема *средства*), а также многочисленные официальные наименования и терминологические единицы затрудняют понимание этого текста адресатом. В подобных случаях рекомендуется заменять юридические термины общеупотребительными лексемами или видовыми наименованиями (гипонимами), имеющими более конкретные значения: *образовательное учреждение – детский сад, школа; физическая охрана – охранники; наружное и внутреннее видеонаблюдение – камеры наблюдения* и т. д.

Причиной неясности в следующем примере оказывается нарушение лексической сочетаемости – типичная речевая ошибка, «скопированная», кстати, составителем ответа из текста ст. 207 УК РФ: *Напоминаем, что за совершение заведомо ложных сообщений об актах терроризма Уголовным Кодексом¹ Российской Федерации предусмотрено наказание в виде лишения свободы на срок до 8 лет.* Отглагольное существительное *сообщение* в объектном значении сочетается с различными глаголами, называющими конкретные действия, направленные на него (*получить, передать, сделать* и мн. др.). Словосочетание *совершить сообщение* возникло по аналогии с конструкцией *совершить преступление*, поскольку в данном случае *заведомо*

ложное сообщение об актах терроризма является с юридической точки зрения преступлением и регулируется нормами права.

Излишняя лаконичность также может повлечь за собой неясность ответа: *Добрый день. Сироты могут получить 2 раза бесплатно профессию и 1 раз специальность. Все это может происходить до 23 лет. При получении специальности в первое обучение уже даётся профессия внутри специальности. Поэтому, получив специальность, на профессию поступить уже нельзя.*

Отсутствие развернутого пояснения о разнице в значениях профессионализмов *специальность* и *профессия* осложняет понимание текста адресатом-неспециалистом.

На вопрос о том, будут ли праздничные линейки для первоклассников в школе города Кунгура последовал официальный ответ: *Добрый день! На территории Пермского края торжественные линейки, посвященные празднованию начала учебного года, пройдут 1 сентября только для обучающихся первых и выпускных классов. Такое решение было принято из-за сложной эпидемиологической ситуации, связанной с ростом заболеваемости новой коронавирусной инфекцией (COVID-19). В МАОУ «СОШ № 12 им. В.Ф. Маргелова» торжественные линейки 1 сентября будут проведены для 1 и 9 классов на улице. Для 2-8х классов предусмотрено проведение классных часов в кабинетах образовательной организации. Для создания атмосферы праздника центром досуга микрорайона начальным классам предлагается возможность принять участие в мероприятии, посвященному Дню Знаний и организованному МБУК «Центр досуга «Нагорный». Участие строго по желанию.*

В МБУК «Центр досуга «Нагорный» соблюдаются санитарные требования, выполняются противоэпидемические мероприятия, согласно всем указам и рекомендациям в связи с сложной эпидемиологической ситуацией. По всем интересующим вопросам можно обращаться по телефону 64720 доб.203, 221.

Этот ответ не противоречит стилистическим требованиям деловой речи, он отличается точностью выражения и полнотой содержания, а также опорой на законодательную базу, т. е. в целом соответствует нормам современного русского литературного языка в его письменной форме. Иными словами, такой ответ был бы уместен на бумажном носителе в случае официального обращения гражданина в орган власти [О порядке...: Федер. закон № 59]. В отличие от письменной формы, коммуникация в социальных сетях предполагает несколько иной – более лаконичный и менее официальный – стиль общения.

Продуктивные приемы повышения ясности речи

В результате анализа текстов онлайн-ответов власти на обращения граждан нами выявлены некоторые приемы повышения ясности речи – использование языковых и речевых средств, которые делают ответы более убедительными, обоснованными, определенными, конкретными и в целом понятными для адресата: 1) общеупотребительная лексика; 2) онимы разных видов; 3) уточняющие конструкции; 4) ссылки на нормативные акты; 5) простые предложения вместо сложных.

Одним из средств достижения доступности в текстах – ответах на обращения граждан в социальной сети «ВКонтакте» служит **общеупотребительная лексика**, заменяющая специальные термины, значение которых может быть непонятно адресату: *Добрый день. Администрацией Перми проведен анализ необходимости создания новых мест в общеобразовательных учреждениях [...] Строительство школ и детских садов в каком районе города Вас интересует? Употребленные в тексте слова школа и детский сад относятся к общеупотребительной лексике и заменяют термин образовательное учреждение. Совершенно ясно, что общедоступная лексика делает текст комментария более конкретным и понятным.*

Весьма действенным приемом повышения ясности является конкретизация, которая заключается в переключении внимания адресата с общего на частное. Инструментом конкретизации на лексическом уровне могут выступить разные типы **они́мов** (топонимы, антропонимы, эргонимы и др.) – слова или словосочетания, которые служат для выделения именуемого объекта среди других объектов, его индивидуализации, идентификации.

Приведем пример. На вопрос о том, *Планируется ли строительство новой школы в с. Лобаново? Когда?* представители властных структур дают следующий ответ: *Добрый день! Владимир Юрьевич в ходе прямого эфира дал ответ на этот вопрос: на сегодняшний день сформировано 4 земельных участка: в д. Кондратово, п. Гамово, п. Култаево и в п. Лобаново. Со своей стороны, Пермский район все обязательства выполнил, земельный участок сформирован и передан краевым властям. Надеемся, что в 2022 году мы увидим начало строительства школы в Лобаново и уже в 2024 году двери школы уже откроются для учеников.*

Ответ на обращение не велик по объему, однако в нем можно заметить порционную, ступенчатую подачу информации: автор сначала в целом говорит о нескольких участках, выделен-

ных в Пермском районе под строительство школ, а затем сообщает более конкретные сведения, относящиеся только к поселку Лобаново. В данном примере употреблены топонимы – названия конкретных населенных пунктов Пермского края: *Гамово, Култаево, Лобаново и Кондратово*. Кроме того, в ответе ссылаются на депутата Законодательного собрания Пермского края *В. Ю. Жукова*, что вызывает больше доверия у читателя. Наконец, указывают временные рамки выполнения работ по строительству школы: *начало в 2022 году, открытие в 2024 году*. Примечательно, что автор ответа вместо канцелярских оборотов *планируется начало строительства школы, запланировано открытие школы* использует целый комплекс специальных средств диалогичности: определенно-личную вводную конструкцию с положительной семантикой *надеемся*, объединяющую автора и читателя личную конструкцию *мы увидим*, ставшее уже публицистическим стандартом (а значит, понятное и привычное) выражение *двери школы откроются для учеников*. Очевидно, что все эти средства направлены на сближение с адресатом, ориентированы на доступное изложение информации, обеспечивают простоту и легкость восприятия смысла высказывания и, кроме того, способствуют поддержанию непринужденной тональности общения.

Следующий прием повышения доступности текста – **уточняющие конструкции**.

На вопрос гражданина *Почему детям нельзя перездать в июне, а только осенью? И какая разница 2 или 1 не сдал экзамен* представитель власти отвечает: *В соответствии с Порядком проведения ГИА допуск до сдачи ГИА в резервные дни основного этапа (июнь, июль) возможен при пропуске по уважительной причине (например, болел или был на соревнованиях), подтвержденных документально и в случае получения 1 неудовлетворительного результата (т.е. по 1 предмету двойка, по второму нет). На сентябрь назначаются те участники, которые получили 2 неудовлетворительных результата (две двойки) или повторно сдавшие этот предмет на 2.*

Уточняющие конструкции в скобках, как видим, представляют собой пояснение стоящего перед ними терминологического словосочетания общеупотребительными словами; как правило, вводятся специальными языковыми средствами (вводным словом *например* или союзом *то есть*), облегчают понимание текста.

Для обоснования ответа на вопрос гражданина часто используются **ссылки на нормативные акты**. Наличие этих ссылок не только делает ответы представителей государственных органов

более определенными, убедительными для граждан, но и повышает правовую грамотность последних.

Приведем пример текста-ответа:

Добрый день. Школа в с. Тюндюк будет построена в рамках государственной программы «Образование и молодежная политика». В настоящее время проект находится на государственной экспертизе.

Автор данного текста ссылается на *государственную программу «Образование и молодежная политика»*, которая действует на территории Пермского края с 2014 г. Упоминание программы делает ответ исчерпывающим: любой пользователь «ВКонтакте», прочитав этот ответ, может перейти на сайт Министерства образования и науки Пермского края и ознакомиться с полным текстом документа. Кроме того, ссылка на нормативный акт повышает авторитет представителя государственных органов, которому адресуют вопрос, указывает на его компетентность. Все перечисленное делает ответ власти веским и аргументированным.

Рассматривая синтаксический уровень анализируемых ответных текстов, отметим, что **простые синтаксические конструкции** также способствуют преодолению неопределенности в тексте.

Сравним два ответа:

Добрый день. Строительство детского сада будет возобновлено после утверждения нового технического задания и устранения недостатков

и
Добрый день! в связи с неисполнением своих обязательств, с подрядчиком расторгнут контракт на строительство школы и стадиона СОШ № 121. По строительству стадиона планируется завершение работ в 2021 году, в связи с чем объявлен конкурс по выбору нового подрядчика. Строительство здания школы планируется завершить в 2023 году. В настоящее время проектная документация направлена на корректировку в связи с удорожанием строительных материалов.

Заметим, что первый ответ представляет собой простое предложение, тем самым способствует концентрации внимания читателя на проблеме сообщения (*строительство школы*) и условиях решения этой проблемы (*утверждение технического задания и устранение недостатков*). Во втором примере можно отметить нарушение логики изложения, избытие неоправданных повторов, а также сложноподчиненное предложение, в котором составной подчинительный союз *в связи с чем* присоединяет придаточную часть со значением следствия. Несмотря на то что в ответе сообщаются дополнительные

сведения, внимание читателя рассеивается и тем самым затрудняется восприятие и понимание ключевой информации текста.

Представляется, что еще одним продуктивным приемом повышения ясности может стать подчеркнутое структурирование объемного многокомпонентного высказывания, тем более что этот прием широко используется активными пользователями социальных сетей и мессенджеров для привлечения целевой аудитории и продвижения своего товара или услуги.

Автоматический анализ сложности официальных онлайн-ответов на обращения граждан

В предварительном плане 50 текстов официальных ответов проанализированы нами с помощью сервиса «Текстометр» (<https://textometr.ru/>). Группа текстов сформирована методом случайной выборки из разных тематических подразделов предоставленной ЦУР базы сообщений и ответов.

18 баллов из 100. Очень простой текст, подойдет для возраста 7-8 лет (1-2 класс).	
Структурная сложность	3 из 10
Лексическая сложность	2 из 10
Динамичность текста	7 из 10
Описательность текста	3 из 10
Знаков с пробелами	69
Предложений	2
Слов	11
Уникальных слов	11
Средняя длина слова	5,2
Средняя длина предложения	5,5
Формула Флеша	69 из 100 (чем больше - тем текст легче)
Формула Флеша-Кинкейда	5 (примерно должна соответствовать школьному классу)
Лексическая плотность	8 из 10
Лексическое разнообразие	1
Список Русский детский 5000	91 %

Рис. 1. Параметры простого текста
Fig. 1. Parameters of a plain text

По формуле Флеша, указывающей на степень читабельности, текст 1 существенно отличается от текста 2 (69 против 7; чем больше показатель, тем текст легче для восприятия). При подсчете этого индекса программа учитывает целый комплекс перечисленных параметров текста, а рассчитанный с помощью формулы показатель соотносится с уровнем образованности человека по

Самый простой текст, по оценке компьютерной программы, отличается следующими характеристиками (рис. 1): он состоит из двух предложений и включает 11 слов. Средняя длина слова в тексте – 5,2 буквы, средняя длина предложения – 5,5 слова. Лексическое разнообразие равно единице: это означает, что все слова в тексте являются уникальными, т. е. встречаются по одному разу. Показатель «Список русский детский 5000» равен 91 %: столько процентов лексики текста покрывается списком из 5000 самых частотных слов, употребляемых в детской литературе.

Самый трудный текст (рис. 2) обладает такими параметрами: его объем составляют 124 слова, объединенные в шесть предложений. Средняя длина предложения значительно превосходит длину предложений в тексте 1 и составляет 20,7 слова. Даже средняя длина слова оказывается больше, чем в тексте 1, и соответствует 7,1 буквы. При этом только 55 % лексических единиц текста входят в «русский детский список слов».

90 баллов из 100. Сложный текст, подойдет для студента ВУЗа и старше	
Структурная сложность	10 из 10
Лексическая сложность	8 из 10
Динамичность текста	0 из 10
Описательность текста	10 из 10
Знаков с пробелами	1076
Предложений	6
Слов	124
Уникальных слов	76
Средняя длина слова	7,1
Средняя длина предложения	20,7
Формула Флеша	7 из 100 (чем больше - тем текст легче)
Формула Флеша-Кинкейда	19 (примерно должна соответствовать школьному классу)
Лексическая плотность	8 из 10
Лексическое разнообразие	0,64
Список Русский детский 5000	55 %

Рис. 2. Параметры трудного текста
Fig. 2. Parameters of a difficult text

формуле Флеша – Кинкейда и соответствует школьному классу.

Безусловно, нельзя говорить о том, что степень сложности текста «прямо пропорциональна» его объему. Однако более конкретные выводы требуют детального обследования текстов официальных онлайн-ответов с помощью различных программ и сервисов.

Заключение

В соответствии с российским законодательством в деятельности органов государственной власти обязательно использование русского языка как государственного языка Российской Федерации. Новые условия коммуникации власти с обществом требуют иных форматов речевого взаимодействия, иной манеры ответа на вопросы граждан.

Под влиянием цифровизации видоизменяется характер официального общения. Стилистические средства деловой речи (канцелярские обороты, официально-деловая лексика, юридические термины) при употреблении в сфере массовой коммуникации требуют пояснения и уточнения, затрудняют понимание смысла текста широкой массовой аудиторией и тем самым оказываются непригодными для новой коммуникативной среды.

Ответ властных органов на обращение гражданина во «ВКонтакте» должен быть понятным любому пользователю. Неясный ответ не дает представления о необходимом поведении в определенных обстоятельствах, о путях решения проблемы или действиях властных органов. Для того чтобы избежать непонимания и установить контакт с гражданами, представители власти ищут способы и приемы построения ясного, доступного, доходчивого текста.

В ходе исследования были выявлены следующие технологии повышения ясности текста: замена канцелярских оборотов и юридических терминов общеупотребительной и конкретной лексикой, использование разных видов онимов вместо обобщающих родовых наименований, уточнение значений юридических терминов с помощью вставных конструкций, обоснование ответа на вопрос гражданина посредством ссылки на нормативный акт, употребление простых предложений и намеренное структурирование многокомпонентных высказываний. Обращение к перечисленным приемам при ведении официального диалога с обществом не только облегчает коммуникацию, но и положительно влияет на авторитет власти в глазах граждан.

Важно понимать, что стремление к ясности не предполагает примитивизма и упрощенчества, а означает большую степень определенности и оптимальную степень развертывания содержания. Выявление и описание всевозможных приемов достижения ясности, понятности, недвусмысленности текста позволит упорядочить соответствующие им логические приемы и языковые средства и сформулировать предметные рекомендации для специалистов, реализующих диалог власти и общества в социальных сетях.

Примечание

¹ Сохранены авторские орфография и пунктуация в сообщениях граждан и ответах на них представителей власти.

Список литературы

Блинова О. В. Оценка сложности русских правовых текстов: архитектура модели // Мир русского слова. 2022. № 2. С. 44–13. doi 10.24412/1811-1629-2022-2-4-13

Васильева А. Н. Основы культуры речи. М.: Рус. язык, 1990. 247 с.

Власенко Н. А. Язык права. Иркутск: Вост.-Сиб. книж. изд-во, 1997. 176 с.

Голев Н. Д. Сложность VS доступность и понятность языка закона как теоретическая и экспертная проблема // Вопросы русского языка в юридических делах и процедурах. СПб: Первый класс, 2021. С. 160–177.

Головин Б. Н. Основы культуры речи. М.: Высшая школа, 1988. 320 с.

Дронова Г. Е. Коммуникативная категория «ясность речи» в жанре лекции: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Екатеринбург, 2006. 24 с.

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

Лапошина А. Н., Лебедева М. Ю. Текстометр: онлайн-инструмент определения уровня сложности текста по русскому языку как иностранному // Русистика. 2021. Т. 19, № 3. С. 331–345. doi 10.22363/2618-8163-2021-19-3-331-345

Мирошников Е. Г. Ясность и точность как требования к языку закона // Проблемы юридической техники / под ред. В. М. Баранова. Нижний Новгород, 2000. С. 212–220.

О государственном языке Российской Федерации: Федер. закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/ (дата обращения: 11.03.2023).

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 11.03.2023).

Орлова Н. В. Доступность современного официально-делового документа: лингвопрагматические аспекты // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. 2014. № 3 (19). С. 184–192.

Понятность официального русского языка: юридическая и лингвистическая проблематика: Проект № 19-18-00525, поддержанный РФФИ. URL: <https://rscf.ru/project/19-18-00525/> (дата обращения: 11.03.2023).

Ушаков А. А. Избранное: Очерки советской законодательной стилистики. Право и язык. М.: РАП, 2008. 314 с.

Язык закона / под ред. А. С. Пиголкина. М.: Юрид. лит., 1990. 192 с.

Obscurity and Clarity in the Law. Prospects and Challenges / ed. by A. Wagner and S. Cacciaguidi-Fahy. Taylor & Francis. 2008. 284 p.

Tiersma Peter M. *Parchment, Paper, Pixels: Law and the Technologies of Communication*. University of Chicago Press, 2010. 294 p.

References

Blinova O. V. Otsenka slozhnosti russkikh pravovykh tekstov: arkhitektura modeli [Assessing complexity of Russian legal texts: The model's architecture]. *Mir russkogo slova* [The World of Russian Word], 2022, issue 2, pp. 44–13. doi 10.24412/1811-1629-2022-2-4-13. (In Russ.)

Vasil'eva A. N. *Osnovy kul'tury rechi* [Basic Speech Culture]. Moscow, Russkiy yazyk Publ., 1990. 247 p. (In Russ.)

Vlasenko N. A. *Yazyk prava* [The Language of Law]. Irkutsk, Vostochno-Sibirskoe knizhnoe izdatel'stvo Publ., 1997. 176 p. (In Russ.)

Golev N. D. Slozhnost' VS dostupnost' i ponyatnost' yazyka zakona kak teoreticheskaya i ekspertnaya problema [Complexity vs accessibility and comprehensibility of the language of law as a theoretical and expert problem]. *Voprosy russkogo yazyka v yuridicheskikh delakh i protsedurakh* [The Russian Language Issues in Legal Cases and Procedures]. St. Petersburg, Pervyy klass Publ., 2021, pp. 160–177. (In Russ.)

Golovin B. N. *Osnovy kul'tury rechi* [Basic Speech Culture]. Moscow, Vysshaya shkola Publ., 1988. 320 p. (In Russ.)

Dronova G. E. *Kommunikativnaya kategoriya 'yasnost' rechi' v zhanre lektsii*. Avtoreferat diss. cand. philol. nauk [Communicative category 'clarity of speech' in the genre of lecture. Abstract of Cand. philol. sci. diss.]. Yekaterinburg, 2006. 24 p. (In Russ.)

Karasik V. I. *Yazykovoy krug: lichnost', kontsepty, diskurs* [The Linguistic Circle: Personality, Concepts, Discourse]. Volgograd, Peremena Publ., 2002. 477 p. (In Russ.)

Laposhina A. N., Lebedeva M. Yu. Tekstometr: onlayn-instrument opredeleniya urovnya slozhnosti teksta po russkomu yazyku kak inostrannomu [Textometr: an online tool for automated complexity level assessment of texts for Russian language learners]. *Rusistika* [Russian Language Studies], 2021,

vol. 19, issue 3, pp. 331–345. doi 10.22363/2618-8163-2021-19-3-331-345. (In Russ.)

Miroshnikov E. G. Yasnost' i tochnost' kak trebovaniya k yazyku zakona [Clarity and precision as requirements for the language of law]. *Problemy yuridicheskoy tekhniki* [Problems of Legal Techniques]. Ed. by V. M. Baranov. Nizhny Novgorod, 2000, pp. 212–220. (In Russ.)

O gosudarstvennom yazyke Rossiyskoy Federatsii: Feder. zakon ot 01.06.2005 № 53-FZ [On the State Language of the Russian Federation: Federal Law of June 1, 2005 No. 53-FZ]. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/ (accessed 11 Mar 2023). (In Russ.)

O poryadke rassmotreniya obrashcheniy grazhdan Rossiyskoy Federatsii: Feder. zakon ot 02.05.2006 № 59-FZ [On the Procedure for Consideration of Appeals by Citizens of the Russian Federation: Federal Law of May 2, 2006 No. 59-FZ]. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (accessed 11 Mar 2023). (In Russ.)

Orlova N. V. Dostupnost' sovremennogo ofitsial'no-delovogo dokumenta: lingvopragmaticheskie aspekty [Accessibility of a contemporary official document: Lingvopragmatic aspects]. *Vestnik Novosibirskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta* [Novosibirsk State Pedagogical University Bulletin], 2014, issue 3(19), pp. 184–192. (In Russ.)

Ponyatnost' ofitsial'nogo russkogo yazyka: yuridicheskaya i lingvisticheskaya problematika. Proekt № 19-18-00525, podderzhanny RNF [The Intelligibility of the Official Russian Language: Legal and Linguistic Issues. Grant Project No. 19-18-00525 supported by the Russian Science Foundation]. Available at: <https://rscf.ru/project/19-18-00525/> (accessed 11 Mar 2023). (In Russ.)

Ushakov A. A. *Izbrannoe: Ocherki sovetskoy zakonodatel'noy stilistiki. Pravo i yazyk* [Selected Works. Essays on Soviet Legislative Stylistics. Law and Language]. Moscow, RAP Publ., 2008. 314 p. (In Russ.)

Yazyk zakona [The Language of Law]. Ed. by A. S. Pigolkin. Moscow, Yuridicheskaya literatura Publ., 1990. 192 p. (In Russ.)

Obscurity and Clarity in the Law. Prospects and Challenges. Ed. by A. Wagner and S. Cacciaguidi-Fahy. Taylor & Francis. 2008. 284 p. (In Eng.)

Tiersma Peter M. *Parchment, Paper, Pixels: Law and the Technologies of Communication*, University of Chicago Press, 2010. 294 p. (In Eng.)

The Communicative Category 'Speech Clarity' in the Digital Dialogue Between the Government and Society (based on official responses to requests of citizens on the social network VKontakte)

The study was supported by grant of the Russian Science Foundation No. 23-28-00171,
<https://rscf.ru/en/project/23-28-00171/>

Mariya A. Shirinkina

Professor in the Department of Russian Language and Stylistics

Perm State University

15, Bukireva st., Perm, 614990, Russian Federation. m555a@yandex.ru

SPIN-code: 2096-0890

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6951-0653>

ResearcherID: G-9997-2017

Kristina A. Verkhokamkina

Student at the Faculty of Modern Foreign Languages and Literatures

Perm State University

15, Bukireva st., Perm, 614990, Russian Federation. krisver2312@yandex.ru

Submitted 13 Mar 2023

Revised 25 Mar 2023

Accepted 08 Apr 2023

For citation

Shirinkina M. A., Verkhokamkina K. A. Kommunikativnaya kategoriya «yasnost' rechi» v tsifrovom dialoge vlasti s obshchestvom (na materiale ofitsial'nykh otvetov na obrashcheniya grazhdan v sotsial'noy seti «VKontakte») [The Communicative Category 'Speech Clarity' in the Digital Dialogue Between the Government and Society (based on official responses to requests of citizens on the social network VKontakte)]. *Vestnik Permskogo universiteta. Rossiyskaya i zarubezhnaya filologiya* [Perm University Herald. Russian and Foreign Philology], 2023, vol. 15, issue 2, pp. 62–71. doi 10.17072/2073-6681-2023-2-62-71 (In Russ.)

Abstract. The article deals with the communicative category 'speech clarity' in official responses to requests and messages of citizens in the social networking service VKontakte. Following the analysis of scientific literature, the authors of the study conclude that speech clarity is one among such characteristics of speech as accessibility, comprehensibility, intelligibility, and simplicity, these opposed to the lack of clarity, unreliability, ambiguity, as well as semantic and structural complexity. The authors show the following linguistic means to make speech unclear and lead to speech ambiguity: terms, officialese, loanwords, archaisms, and neologisms, lexemes denoting ambiguity, abstract nouns, polynomial phrases, complex sentences with different types of subordinate clauses, passive voice, and impersonal sentences. In the course of study more than 300 texts were analyzed and ways of increasing speech clarity were identified. These include replacing of officialese and legal terms with common and concrete vocabulary, the use of proper names instead of generalizing generic names, clarification of legal terms, substantiating the answer to a citizen's request by reference to a relevant regulatory act, the use of simple sentences, intentional structuring of multi-component statements. As part of research, the authors conducted an experimental pilot study aiming to determine text complexity and readability of official responses using the online service Textometer (<https://textometr.ru/>). It is concluded that the digital dialogue between the authorities and society requires the formation of a new official communicative style. This communicative style is meant to contribute to the development of innovative types of speech interaction between the government and citizens in social networks and messengers.

Key words: dialogue between government and society; executive branch; speech clarity; speech accessibility; text complexity; social network VKontakte.