

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ НАУК
Кафедра английского языка

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ
ЗАИМСТВОВАНИЯ

И.о. заведующего кафедрой

канд. филол. наук

А.С. Остапенко


13 июня

2019 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(магистерская диссертация)

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛЕКСИКОН КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ АНАЛИЗА
ТОНАЛЬНОСТИ ТЕКСТА

45.04.02 Лингвистика

Магистерская программа

«Теория и практика преподавания иностранных языков и культур»

Выполнила
студентка 2 курса
очной формы обучения



Базылева Анна Андреевна

Руководитель работы
д-р филол. наук, доцент



Брунова Елена Георгиевна

Рецензент
канд. филол. наук, доцент
кафедры информационных
систем ТюмГУ



Бидуля Юлия Владимировна

г. Тюмень, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА 1	5
1.1 Понятие анализа тональности текста.....	5
1.2 Виды классификаций анализа тональности текста.....	9
1.3 Методы классификации тональности	15
1.4 Оценочная лексика.....	19
Выводы по Главе 1	24
ГЛАВА 2.....	27
2.1 Эмоциональная окраска мнений	27
2.2 Типы мнений по структуре	37
2.3 Классификация оценочного лексикона по частям речи.....	39
Выводы по Главе 2.....	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	63
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	67
Приложение А Отзывы о смартфоне с сайта https://www.argos.co.uk	72
Приложение Б Лексические единицы, наиболее часто используемые в отзывах.....	86

ВВЕДЕНИЕ

С развитием интернет-ресурсов каждый пользователь получил возможность свободно выражать свое мнение. Зачастую эти мнения выражают отношение к товару или услуге, фильму или книге, компании или политическому деятелю. Вследствие чего возникла потребность обрабатывать огромные объемы информации для определения отношения пользователей к тому или иному объекту.

На сегодняшний день количество публикуемых отзывов в социальных сетях достигает десятков тысяч, и обработка данного объема информации вручную оказывается почти невозможной. В связи с этим широкое распространение получили такие области компьютерная лингвистика (*Computer Science*), как анализ тональности текста (*Opinion Mining и Sentiment Analysis*). Стало возможным автоматически получить и извлекать мнение, выраженное в тексте. Для этого применялись методы машинного обучения (*Machine Learning*), позднее стали появляться методы, основанные на использовании словарей тональных слов (*lexicon-based approach*).

Основной задачей являются автоматическое извлечение мнений из текстов, то есть нужно определить, содержит ли данный текст субъективную составляющую, а также классификация текстов на основе тональности на два, позитивный и негативный, или более классов. Под тональностью здесь понимается эмоциональная оценка, выраженная автором относительно некоторого объекта.

Объект исследования – тональность текста как способ выражения мнения автора относительно приобретенного товара.

Предмет исследования – оценочный лексикон как инструмент анализа тональности текста.

Цель нашего исследования заключается в выявлении, классификации и интерпретации оценочного лексикона, извлеченного из отзывов о смартфонах.

В соответствии с поставленной целью в работе решаются следующие **задачи**:

- 1) рассмотреть различные подходы к изучению анализа тональности текстов и уточнить данное понятие;
- 2) проанализировать и сопоставить виды классификаций пользовательского контента, содержащего мнения о товарах и услугах;
- 3) уточнить определение оценки и дать определение оценочного лексикона;
- 4) сформировать корпус текстов отзывов для составления оценочного лексикона;
- 5) отобрать из сформированного корпуса оценочный лексикон;
- 6) классифицировать и интерпретировать отобранный лексикон.

Актуальность исследования заключается в том, что задача анализа тональности текста возникла сравнительно недавно и оптимального решения проблемы на данный момент не существует. Следует принять во внимание и то, что все задачи, так или иначе связанные с обработкой естественных языков – сложны и неоднозначны. Это в первую очередь касается методов машинного перевода, распознавания речи, а также анализа тональности текста. По этой причине, исследований в этой области не очень много.

Практическая значимость работы заключается в том, что применения анализа тональности текста включает в себя широкий спектр возможных областей, в том числе:

- лингвистика (изучение языковых средств выражения субъективности);
- информационные технологии (составление рейтинга мнений для поисковых систем);
- автоматическое определение флейма (перебранки) на сайтах и форумах и его последующая фильтрация);
- реклама (оценка эффективности рекламных кампаний);
- политика (отслеживание общественного мнения);

СМИ (оценка отклика общественности на новости).

Теоретическая значимость работы заключается в раскрытии содержания основного понятия тональности текста, а также в дополнении опыта предыдущих исследователей анализом особенностей тональности текста на материале отзывов о смартфонах.

В данной работе были использованы следующие теоретические *методы исследования*:

- метод синтеза для соединения исследуемых свойств и признаков предмета исследования в единое целое;
- метод анализа для выделения в предмете исследования составных частей и их последующее изучение;
- компонентный анализ для изучения семантики слова;
- дискурсивный анализ для установления связей языковых единиц.

Работа состоит из введения, двух глав, теоретической и практической, заключения, библиографии и приложений.

Данная работа структурирована следующим образом. В первой главе изучаются понятия анализа тональности, рассматриваются классификации и методы анализа тональности. В данной главе дается определение оценочного лексикона. Вторая глава данной работы посвящена анализу отзывов клиентов о смартфонах, выявлению оценочной лексики с целью создания лексикона как инструмента для анализа тональности текста и классификации оценочного лексикона.

Данная работа состоит из *87 страниц*, в том числе *71 страницы* основного текста и *двух приложений*. Работа содержит *53 библиографических источника*, *12 рисунков*, *2 таблицы в приложениях*.

ГЛАВА 1. ТОНАЛЬНОСТЬ ТЕКСТА

1.1 Понятие тональности текста

Люди всегда нуждаются в советах или рекомендациях, когда стоят перед выбором: это может быть выбор школы, вуза, книги или фильма и многое другое. До распространения глобальной сети Интернет, они спрашивали совета у своих знакомых традиционными способами. С появлением веб 2.0 платформ, таких как блоги, форумы, социальные сети – процесс получения рекомендаций значительно упростился. С одной стороны, глобальная сеть вместе с набором поисковых систем (таких как *Google*) сильно упрощает задачу поиска интересующей информации о продукте или услуге. С другой стороны, *Horrigan* сообщает, что 58% интернет-пользователей считают онлайн-поиск сложным и утомительным занятием [Horrigan 2008, 47]. Дело в том, что объемы информации в интернете на сегодняшний день так велики, что релевантные данные попросту теряются в море информационного шума. Таким образом, возникает необходимость в создании инструмента, который поможет потребителям в принятии правильных решений относительно приобретения тех или иных товаров или услуг. Проще говоря, нужна система, которая будет анализировать мнения членов интернет-сообщества касательно различных предметов обсуждения. К одному из таких процессов можно отнести такое явление как анализ тональности текста.

Согласно определению, данному в работе *Пэнг и Ли (Pang B., Lee L.)* анализ эмоциональной окраски текста – «задача автоматического анализа мнений и эмоционально окрашенной лексики, выраженных в тексте. В анализе тональности текста считается, что текстовая информация в сети Интернет делится на два класса: факты и мнения. Ключевым понятием является определение мнения» [Pang, Lee 2008, 129].

Такие учёные как *Меньшиков И. Л., Кудрявцев А. Г.*, указывают на то, что такое явление как анализ тональности текста позволяет извлекать из

текста эмоционально окрашенную лексику и эмоциональное отношение авторов по отношению к объектам, о которых идет речь в тексте [Меньшиков, Кудрявцев 2012, 140].

Эмоциональная оценка, выраженная в тексте, называется тональностью текста (от англ. «*sentiment*» – *мнение, настроение*). Эмоциональная составляющая, выраженная на уровне лексемы или коммуникативного фрагмента, называется лексической тональностью. Тональность целого текста определяется лексической тональностью составляющих его единиц и правилами их сочетания.

Тональность текста определяется тремя факторами:

- 1) *субъект тональности;*
- 2) *тональная оценка (например, позитив/нейтрально/негатив);*
- 3) *объект тональности.*

Под субъектом тональности подразумевается автор текста (цитаты, прямой или косвенной речи), под объектом тональности – тот или то, о ком автор высказывает свое мнение, под тональной оценкой – эмоциональное отношение автора к такому объекту.

Как мы уже упоминали ранее, с точки зрения анализа эмоциональной окраски текста принято считать, что текстовая информация делится на две группы: факты и мнения. Факты с точки зрения анализа тональности текста не представляют интереса, поэтому не рассматриваются.

Ключевым понятием для наших задач являются мнения, которые делятся на два типа:

- *простое мнение*
- *мнение-сравнение [Bing Liu 2006, 49].*

Мнение содержит в себе изложение мысли автора о конкретном объекте. Оно может высказываться прямо, либо неявно. В обоих случаях мнение обычно имеет положительную или отрицательную окраску. Выделяют три вида эмоциональной окраски мнений:

- 1) *позитивная;*

2) *нейтральная;*

3) *негативная.*

Мнение-сравнение – это второй тип мнений. Его можно разделить на три категории:

1) *сравнение аспектов объектов в пользу одного из них;*

2) *приравнивание аспектов различных объектов;*

3) *превосходство одного из объектов по отношению к другим.*

Говоря о мнениях, необходимо отметить субъективность текста, как явление, связанное с выражением мнения и тональностью. Субъективность – термин, часто встречающийся в анализе эмоциональной окраски текста. Опираясь на мнения *Пэнг и Ли (Pang B., Lee L.)* о том, что предложение объективно, если оно выражает фактическую информацию, касающуюся объекта, и субъективно, если оно выражает чьи-либо личные предположения, можно сделать вывод, что предложения, которые содержат мнения, обычно субъективны, поэтому анализ исходного текста на субъективность информации, содержащейся в нем, зачастую является подзадачей по определению тональности текста.

Поэтому основной проблематикой в задаче определения тональности прежде всего, то, что сама задача определения эмоциональной оценки текста субъективна. Разные люди могут по-разному оценить один и тот же текст. Более того, мнения могут быть противоположными – часть испытуемых относит текст в положительный класс, а часть – в отрицательный.

Тексты на естественном языке являются неструктурированными объектами, что осложняет работу с ними. Кроме того, в тексте могут присутствовать сарказм, ирония, шутки, опечатки, сокращения, слэнг, которые не всегда может понять человек, не говоря уже о машине.

Еще одна сложность заключается в том, что методы разрабатываются для конкретного языка и могут не работать на другом языке. Например, методы, разрабатываемые для текстов на английском языке, могут быть неприменимы для русских текстов.

Тональность текста напрямую зависит от предметной области. В частности, при использовании списка оценочных слов (оценочного лексикона) эмоциональная оценка одного и того же слова может меняться в разных предметных областях. Так, слово нейтральное в одной области («Я изучаю немецкий язык» – нейтральное предложение), может быть оценочным словом в другой области («настоящее немецкое качество» – положительная оценка). Слово может принимать также разную тональность в зависимости от контекста: «в магазине продавали исключительно старое вино» и «в отделении банка только старые банкоматы»). Фраза «старое вино» говорит о том, что вино хорошего качества, в то время как фраза «старые банкоматы» характеризует банкоматы как «устаревшие, непригодные к работе».

Таким образом, мы пришли к выводу о том, что анализ тональности текста – это анализ текстовой информации с целью выявления эмоциональной оценки автора. Анализ тональности текста является одним из направлений компьютерной лингвистики, изучающих мнения и эмоции в текстовых документах (в рецензиях на что-либо). Тональностью называется эмоциональная оценка, выраженная в тексте отзыва по отношению к некоторому объекту.

К задачам анализа тональности текста относятся:

- классификация документов на основе мнений;
- классификация предложений на основе мнений;
- анализ мнений на основе характеристик объекта;
- создание оценочного лексикона;
- поиск сравнений;
- поиск спама в отзывах;
- анализ полезности отзывов.

Методы анализа тональности могут быть основой для специальной системы, которая будет находить рецензии, отзывы в сети, а затем генерировать сокращенные версии мнения рецензентов, включающие в себя

только тему рецензии и отношение рецензента. Это ускорит процесс просмотра сотен схожих мнений, что поможет мониторингу ситуации на рынке.

Кроме того, существуют рекомендательные системы, которые дают пользователю совет о выборе того или иного товара или услуги. Рекомендации, которые система будет давать, будут основаны на рецензиях реальных пользователей.

1.2 Виды классификаций анализа тональности текста

Как мы уже выяснили, основной задачей анализа тональности текста является выявление его эмоциональной составляющей. Это важно для анализа отзывов о товарах и услугах. В общем, задача анализа тональности текста эквивалентна задаче классификации текста, где категориями текстов могут быть тональные оценки. Примеры тональных оценок: позитивная; негативная; нейтральная. Классификация – это соотношение некоторых входных данных с одним или несколькими классами. Классификация текста в исходном виде является невозможной, для начала надо разбить текст на некоторое понятное классификатору представление. Эта операция называется индексацией текста. Документ можно представить в виде вектора терминов, называемого векторной моделью, которая была предложена Дж. Солтоном в 1975 году. В векторной модели документ рассматривается как множество терминов, в качестве которых могут выступать отдельные слова или словосочетания [Вычегжанин, Котельников URL].

Ученые *Дж.Боллен, Х.Мао, Дж.Зенг (J.Bollen, H.Mao, X.-J.Zeng)*, отмечают, что в современных системах автоматического определения эмоциональной оценки текста чаще всего используется одномерное эмотивное пространство: позитив или негатив (хорошо или плохо). Однако также известны успешные случаи использования и многомерных пространств [J.Bollen, H.Mao, X.-J.Zen, 51].

Виды классификаций анализа тональности текста можно представить в следующей схеме:

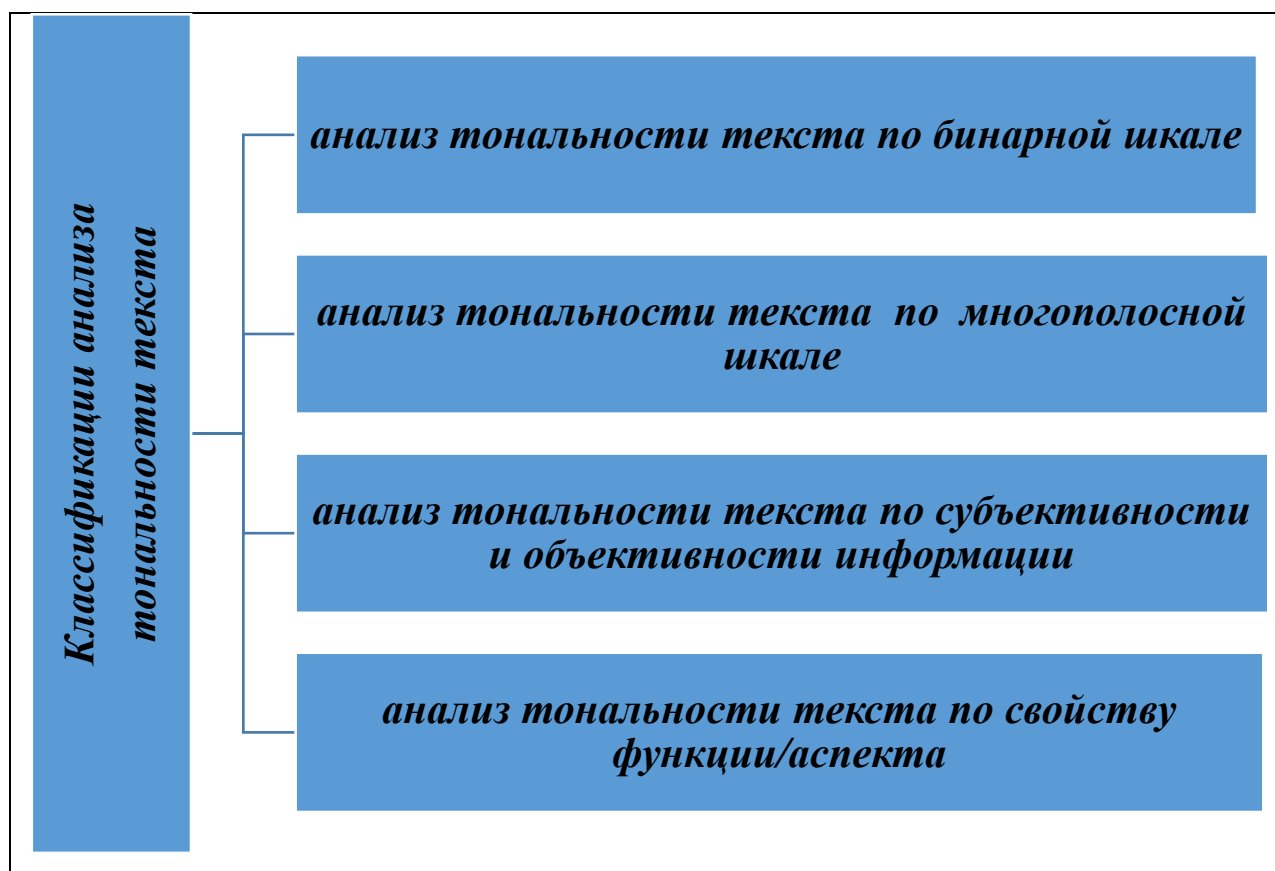


Рисунок 1. Классификации анализа тональности текста

Первая классификация, о которой пойдет речь – это *классификация по бинарной шкале*. Как мы уже выявили, полярность документа можно определять по данной шкале. В этом случае для определения полярности документа используется два класса оценок: позитивная или негативная. Ранние работы в этой области включают в себя труды *Терни и Панга (Peter Turney, Pang Lillian Lee)*, которые применяют различные методы распознавания полярности отзывов о товарах и отзывов о фильмах соответственно. Но они также отмечают, что одним из минусов данного подхода является то, что эмоциональную составляющую документа не всегда можно однозначно определить, т.е. документ может содержать признаки как позитивной, так и негативной оценки [Turney 2002, 417].

Можно классифицировать полярность документа *по многополосной шкале*, что было предпринято учеными *Пангом и Снайдером (Pang Lillian*

Lee, Benjamin Snyder). Ими была расширена основная задача классификации киноотзывов от оценки «положительный или отрицательный» в сторону прогнозирования рейтинга по 3-х или 4-балльной шкале. В то же время Снайдер провёл углублённый анализ обзоров ресторанов, предсказывая рейтинги их различных свойств, таких как еда и атмосфера (по 5-балльной шкале) [Snyder 2007, 301].

Другим методом определения тональности является использование *систем шкалирования*, посредством чего словам, обычно связанным с отрицательными, нейтральными или позитивными тональностями, ставятся в соответствии числа по шкале от -10 до 10 (от самого отрицательного к самому положительному). Вначале фрагмент неструктурированного текста исследуется с помощью инструментов и алгоритмов обработки естественного языка, а затем выделенные из этого текста объекты и термины анализируются с целью понимания значения этих слов [Thelwall Mike 2010, 2544].

Другое исследовательское направление – это *идентификация субъективности/объективности* [Fangzhong Su, Katja Markert 2008, 827]. Эта задача обычно определяется как отнесение данного текста в один из двух классов: субъективный или объективный. Эта проблема иногда может быть более сложной, чем классификация полярности. Так как субъективность слов и фраз может зависеть от их контекста, а объективный документ может содержать в себе субъективные предложения (например, новостная статья, цитирующая мнения людей). Более того, как упоминал ученый Су (*Fangzhong Su*) в своих работах, результаты в большей степени зависят от определения субъективности, употребляющейся в рамках аннотации текстов. Панг (*Pang Lillian Lee*) показал, что удаление объективных предложений из документа перед классификацией полярности помогло повысить точность результатов.

Модель более подробного анализа называется *анализом на основе функции/аспекта*. Эта модель ссылается на определение мнений или

настроек, выраженных различными функциями или аспектами сущностей, например, у сотового телефона, цифровой камеры или банка.

Свойство/аспект – это атрибут или компонент сущности, исследуемой на тональность, например, экран сотового телефона или же качество съёмки камеры. Эта проблема требует решения ряда задач, например, идентификации актуальных сущностей, извлечения их функций/аспектов и определения, является ли мнение, высказанное по каждой функции/аспекту, положительным, отрицательным или нейтральным [Bing Liu, 2010, 43].

Отзывы о конкретном продукте с одинаковой тональностью могут содержать мнения о различных аспектах/признаках продукта. Например, в предложении «*Problems texting but battery life is excellent*» – «*проблемы с набором текста, но батарею держит отлично*» пользователь описывает два аспектных термина (дисплей, а именно сенсорная панель, и батарея) с разной тональностью. Отзыв о любом продукте может быть описан посредством следующих тематических категорий (аспектов):

- *качество,*
- *надежность,*
- *внешний вид,*
- *батарея,*
- *удобство.*

Недовольство пользователя может быть выражено различными аспектами смартфона, например, медленной ответной реакцией дисплея, низкой эффективностью батареи, слишком громким или тихим звуком динамика, избыточным количеством функций, слишком короткими или длинными проводами, недостаточно ярким цветом корпуса, слишком толстым/ тонким корпусом, большим/ маленьким дисплеем и т.д.

Задача тональности относительно аспектов подразумевает определение тонального класса, к которому относится извлеченный из текста аспект.

Задачи, исследуемые в рамках анализа мнений по отношению к аспектам, можно подразделить на группы, представленные в следующем рисунке:

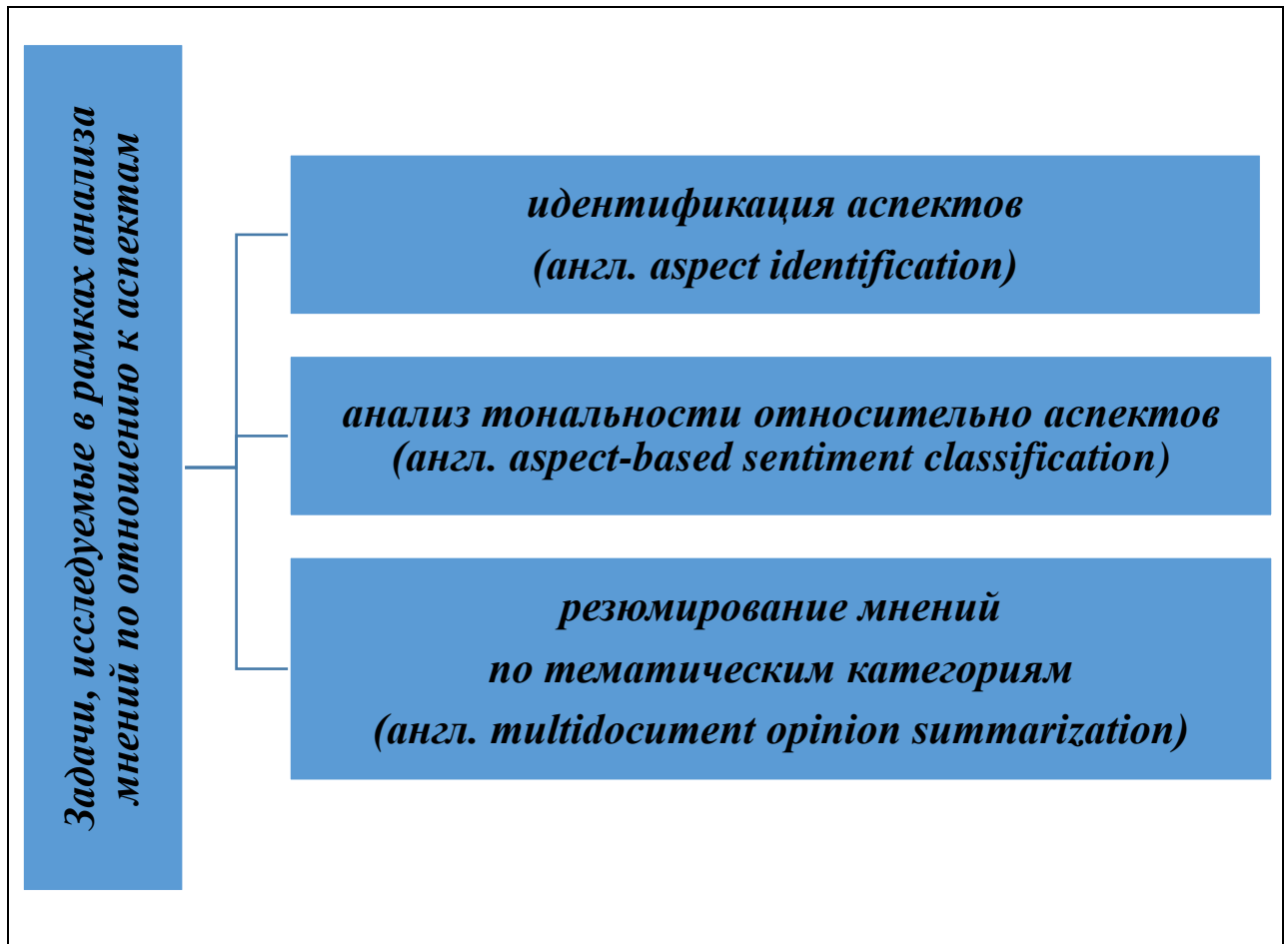


Рисунок 2. Анализ мнений по отношению к аспектам

Группа задач «*Идентификация аспектов*» направлена на извлечение множества целевых объектов (компонентов, составных частей), относящихся к продукту, описанному в документе.

Одной из наиболее характерных задач группы «*Анализ тональности относительно аспектов*» является классификация тональных высказываний относительно аспектов документа.

Группа задач «*Резюмирование мнений по тематическим категориям*» направлена на идентификацию основных тематических групп аспектов продукта и определение тональности.

Многие лингвисты-исследователи классифицируют аспект на три типа [Лукашевич 2012; Liu URL], которые можно представить следующим образом:

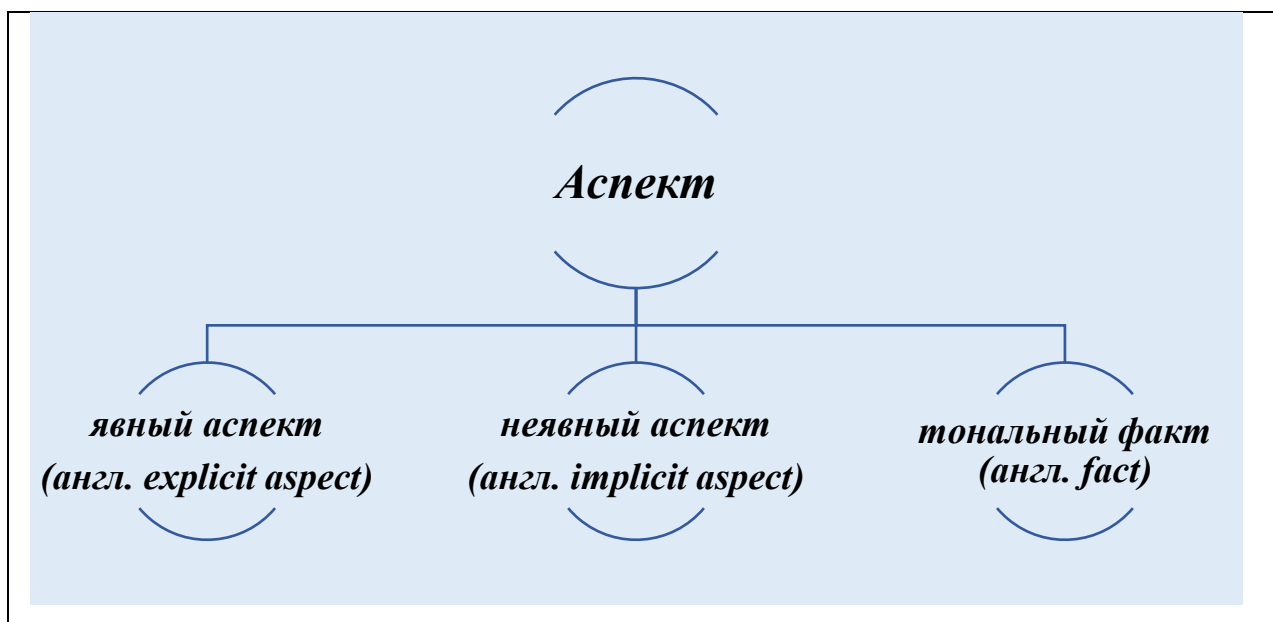


Рисунок 3. Классификация аспектов

Явный аспект является конкретным признаком или составляющей продукта, например, батарея, экран, камера, неявный аспект содержит в себе тональность и указание на тематическую категорию текста. Например, в предложении «*the phone is slow and expensive*» *неявный аспект* касается качества и цены продукта.

Задача тональности относительно аспектов подразумевает определение тонального класса, к которому относится извлеченный из текста аспект.

Компьютеры могут выполнять автоматический анализ цифровых текстов, используя элементы машинного обучения, такие как скрытый семантический анализ, метод опорных векторов, «мешок слов» и семантическая направленность в этой области. Более сложные методы пытаются определить обладателя настроений (то есть человека) и цель (то есть сущность, в отношении которой выражаются чувства). Чтобы определить мнение с учётом контекста, используют грамматические отношения между словами [Turney 2002, 424].

Отношения грамматической связанности получают на основе глубокого структурного разбора текста. Анализ тональности может быть разделен на две отдельные категории:

- *ручной (или анализ тональности экспертами);*
- *автоматизированный анализ тональности.*

Наиболее заметные различия между ними заключаются в эффективности системы и точности анализа. В компьютерных программах автоматизированного анализа тональности применяют алгоритмы машинного обучения, инструменты статистики и обработки естественного языка, что позволяет обрабатывать большие массивы текста, включая веб-страницы, онлайн-новости, тексты дискуссионных групп в сети Интернет, онлайн-обзоры, веб-блоги и социальные медиа.

Таким образом, существуют различные подходы к классификациям тональности текста. Выделяют такие классификации как, *классификации по бинарной шкале, полярность по многополосной шкале, метод шкалирования, классификация по субъективности и объективности информации, метод анализа текста по свойству функции/аспекта.*

Для анализа отзывов о смартфонах в нашей практической части мы будем ссылаться на классификацию по бинарной шкале с позитивной или негативной оценкой и для более подробного анализа мы будем полагаться на классификации по методу функция/аспект.

1.3 Методы классификации тональности

Анализ тональности обычно определяют как одну из задач компьютерной лингвистики, т.е. подразумевается, что можно найти и классифицировать тональность, используя инструменты обработки естественного языка.

Основным инструментом задач анализа тональности мнений являются оценочные слова, которые можно найти в специальных словарях. Такие

словари используются во многих прикладных задачах. В качестве слов чаще всего выступают прилагательные и наречия.

Основные методы классификации тональности можно представить в следующей схеме:

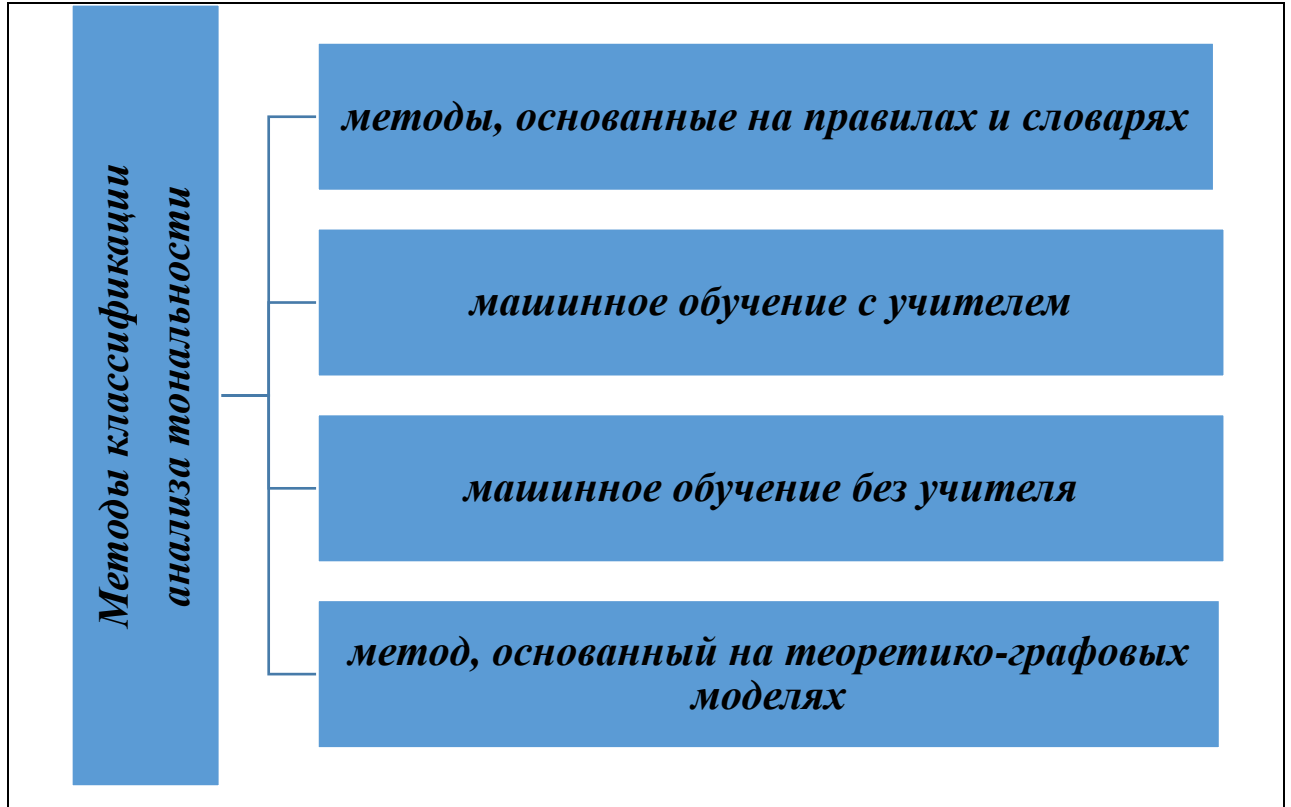


Рисунок 4. Методы классификации анализа тональности текста

Рассмотрим подробнее *метод, основанный на правилах и словарях*. Этот метод основан на поиске эмотивной лексики (*лексической тональности*) в тексте по заранее составленным тональным словарям и правилам с применением лингвистического анализа. Существуют так называемые тональные словари (*affective lexicons*) для анализа текста. В простом виде тональный словарь представляет из себя список слов со значением тональности для каждого слова. По совокупности найденной эмотивной лексики текст может быть оценен по шкале, содержащей количество негативной и позитивной лексики. Данный метод может использовать как списки правил, подставляемые в регулярные выражения, так и специальные правила соединения тональной лексики внутри

предложения. Чтобы проанализировать текст, можно воспользоваться следующим алгоритмом:

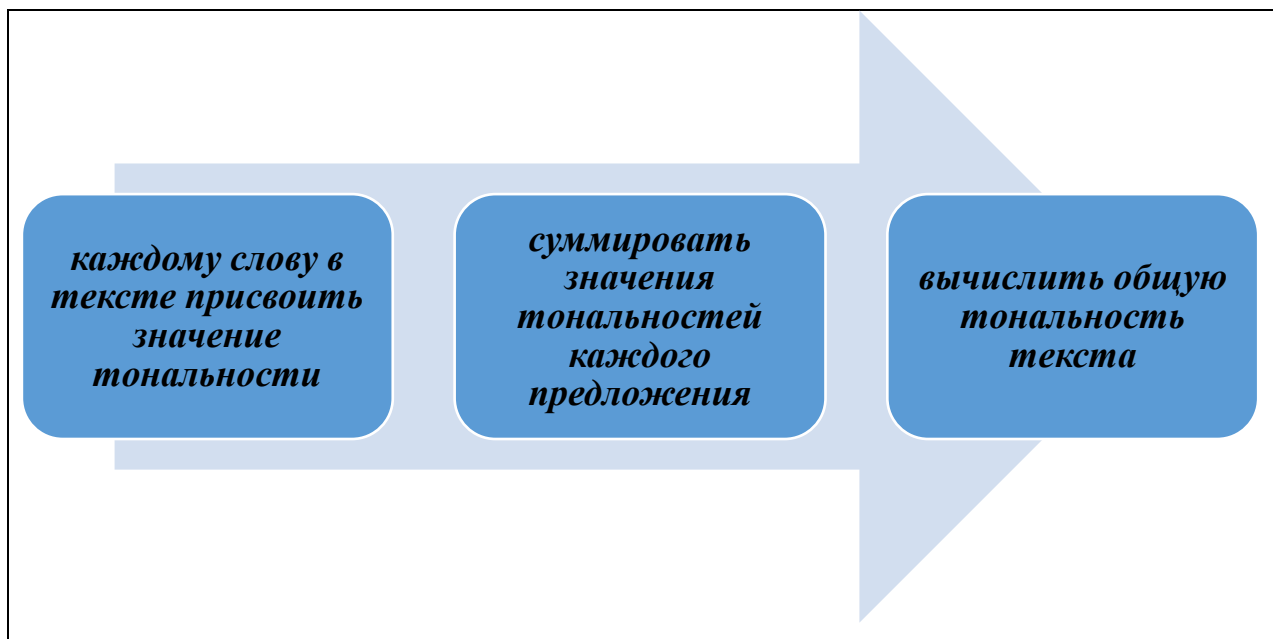


Рисунок 5. Алгоритм анализа текста методом, основанным на правилах и словарях

Из данной схемы видно, что сначала каждому слову в тексте необходимо присвоить его значение тональности из словаря (если оно присутствует в словаре), а затем вычислить общую тональность всего текста путём суммирования значения тональностей каждого отдельного предложения [Пазельская, Соловьев 2011, 512].

Основной проблемой методов, основанных на словарях и правилах, считается трудоёмкость процесса составления словаря. Для того чтобы получить метод, классифицирующий документ с высокой точностью, термины словаря должны иметь вес, адекватный предметной области документа. Например, слово «огромный» по отношению к объёму памяти жёсткого диска является положительной характеристикой, но отрицательной по отношению к размеру мобильного телефона. Поэтому данный метод требует значительных трудозатрат, так как для хорошей работы системы необходимо составить большое количество правил.

Существует ряд подходов, позволяющих автоматизировать составление словарей для конкретной предметной области (*например, тематика ресторанов или тематика мобильных телефонов*) [Четверкин, Лукашевич, 2012, 9].

Подход, основанный на правилах, состоит из набора правил, применяя которые система делает заключение о тональности текста. Например, для предложения «*I love coffee*», можно применить следующее правило: Если сказуемое (например, «*love*») входит в положительный набор глаголов («*love*», «*like*», «*adore*» и т.д.) и в предложении не имеется отрицаний, то классифицировать тональность как «*положительную*».

При анализе тональности текста можно также использовать дополнительные признаки, такие как: *части речи, пунктуация (наличие в тексте смайлов, восклицательных знаков), наличие в тексте отрицаний («no», «not», «never»), междометий и т.д.*

Машинное обучение с учителем является наиболее распространенным методом, используемым в исследованиях. Суть такого обучения заключается в том, чтобы обучить машинный классификатор на коллекции заранее размеченных текстах, а затем использовать полученную модель для анализа новых текстовых документов.

Наиболее интересным и в то же время наименее точным методом анализа тональности является *машинное обучение без учителя*.

Метод, основанный на теоретико-графовых моделях, заключается в том, что не все слова в текстовом корпусе документа имеют «одинаковый вес». Какие-то слова имеют больший вес и сильнее влияют на тональность текста. Для классификации слов используется тональный словарь, в котором каждому слову соответствует определенная оценка, например, «*положительная*», «*отрицательная*» или «*нейтральная*». Чтобы получить конечный результат необходимо вычислить значения двух оценок: положительной составляющей текста и отрицательной. Затем вычисляется соотношение этих составляющих по формуле:

$$T = P / N$$

В данной формуле T – итоговая оценка тональности, P – оценка положительной составляющей текста и N – негативная составляющая текста.

Таким образом, существующие методы классификации тональности текста имеют свои плюсы и минусы, некоторые из них трудоемкие, но более точные, другие «быстрые», но не имеют достаточной точности.

1.4 Оценочная лексика

В нашей работе мы рассматриваем эмоциональная составляющая языка. Слова, имеющие выраженную языковыми средствами эмоциональную окрашенность, называются эмоциональной лексикой

Каждый человек стремится познать окружающий мир через эмоции и оценку к этим эмоциям, и практически все окружающие нас предметы могут стать объектами этой оценки. Оценка признается одной из важнейших сторон интеллектуальной деятельности человека и, вследствие чего, находит свое отражение в языке. Впервые проблемы, связанные с изучением оценки, были обозначены Аристотелем. В дальнейшем эти вопросы получили освещение с точки зрения различных исследовательских подходов.

М.Н. Кожина понимает под категорией оценки «совокупность разноуровневых языковых единиц, объединенных оценочным значением и выражающих положительное или отрицательное отношение автора к содержанию речи» [Кожина 2008, 139].

Характерной особенностью выражения оценки является возможность усиления или ослабления признака «хорошо» или признака «плохо». Важно обратить внимание, что, рассматривая оценку с точки зрения языка, все

компоненты ее структуры можно разделить на обязательные и факультативные.

Необходимо отметить, что главными элементами оценки являются ее *субъект* (тот, кто оценивает), *объект* (то, что оценивают), а также сам *оценочный элемент*.

Эмоциональное выражение в языке неразрывно связано с такими явлениями, как *экспрессивность и оценочность*. Очень часто эти понятия рассматриваются либо как тождественные, либо как соотнесённые по объёму. Что касается эмоциональности и экспрессивности, то они рассматриваются как взаимообуславливающие понятия. С одной стороны, семасиологи исследуют эмоциональное состояние как средство создания экспрессивного, определяя экспрессивность как *«эффект, создаваемый в речевой деятельности выражением эмотивного отношения говорящего к обозначаемому высказывания»*. С другой стороны, *«эмоции рассматриваются как вторичные по отношению к экспрессии»*. Лукьянова Н.А. считает, что *«чистое выражение эмоций в языке отсутствует, но в нем есть средства, которые могут максимально сблизить эмоциональные реакции и языковую сущность – это так называемые аффективы (наиболее типичные из них – междометия)»* [Лукьянова 1976, 17].

По мнению Телия В.Н. экспрессивность чаще всего понимается как *«не нейтральность речи, нечто придающее ей необычность и выразительность, связанную с тем, что сигнал, передаваемый языковым выражением, усилен и выделен из общего потока»* [Телия 1991, 24]

Понятие оценки тесно связано с понятием коннотации. Под оценкой понимают суждение о ценности обозначаемого. Ценность локализуется в диапазоне *«безразлично» (нулевая оценка), «хорошо» или «плохо» (положительная/ отрицательная оценка)* [Арутюнова 1989, 36]. Мнение говорящего всегда может быть оспорено слушающим, так как оценка – это мнение о ценности, а сама ценность как предмет интереса может оказаться разной, что составляет содержание оценочной коннотации.

В составе оценочной лексики выделяются слова эмоционально-экспрессивно окрашенные. Экспрессия – значит выразительность (*от лат. «expressio» – выражение*). К экспрессивной лексике относятся слова, усиливающие выразительность речи. Слова, которые передают отношение говорящего к их значению, принадлежат к эмоциональной лексике. Эмоциональная лексика выражает различные чувства. В русском языке не мало слов, имеющих яркую эмоциональную окраску. В этом легко убедиться, сравнивая близкие по значению слова: *белокурый, белобрысый, белесый, беленький, белехонький, лилейный; симпатичный, обаятельный. Чарующий, восхитительный, смазливый; красноречивый, болтливый; провозгласить, сболтнуть, ляпнуть*. Сопоставляя их, мы стараемся выбирать наиболее выразительные слова, которые убедительнее смогут передать нашу мысль. Например, можно сказать «не люблю», но можно найти и более сильные слова: *ненавижу, презираю, питаю отвращение*. В этих случаях лексическое значение слова осложняется особой экспрессией.

В английском языке можно отметить такое же явление, например, слово «хороший» может иметь следующие значения: *nice, fine, good, pretty, kind, satisfactory*; фраза «не люблю» может передаваться следующими глаголами и выражениями: *don't like, don't love, hate, despise, disdain* и др. Таким образом, для выражения более сильных чувств или для, того, чтобы придать высказыванию выразительность, используются слова с более яркой эмоциональной окраской.

Объединяя близкие по экспрессии слова в лексические группы, можно выделить:

- слова, выражающие положительную оценку называемых понятий;
- слова, выражающие их отрицательную оценку.

В первую группу войдут слова высокие, ласкательные, отчасти шутливые; во вторую – иронические, неодобрительные, бранные и др.

Эмоционально-экспрессивная окраска слов ярко проявляется при сопоставлении синонимов [Ganapathibhotla 2008, 243].

По мнению Е.В. Ивановой, оценочность – это «фундаментальное свойство языка» [Иванова 2011, 25]. Это объясняется тем, что люди оценивают окружающие их объекты, что находит непосредственное отражение в языке. Оценку определяют как мнение субъекта о ценности объекта для него. В первую очередь человек оценивает функционально-значимые для него объекты, то есть те предметы, людей, явления, которые выполняют важные для него функции. В оценке очень значимую роль играет субъективный фактор. Мнение человека об объекте, отношение к нему, обусловленное различными обстоятельствами, проявляется в отрицательной или положительной оценке объекта.

В качестве субъекта оценки, как отмечает Е.В. Иванова, может выступать «не только отдельный человек, но и весь социум. Определенные факты вызывают у социума положительное или отрицательное отношение. И каждый отдельный человек при оценке руководствуется не только своим мнением, но и мнениями, бытующими в окружающем его обществе» [Иванова 2011, 26]. Так, по словам Н.Д. Арутюновой, оценка – это «отношение, выдаваемое за признак оцениваемого объекта» [Арутюнова 1988, 76].

Однако собственные признаки объекта также достаточно важны и способствуют положительной или отрицательной его оценке. Иллюстрируя данный тезис, Е.В. Иванова приводит следующий пример: *если у дома непрочные, покосившиеся стены и накренившая крыша, вряд ли он будет оценен как хороший*. Признаки такого дома, которые можно назвать описательными, совершенно естественно приводят к оценочному признаку – «плохой». Или же если человек всегда готов помочь, чем может, окружающим его людям и делает это совершенно бескорыстно, данное его качество большинством людей будет расценено как хорошее [Иванова 2011, 42].

В изучаемой предметной области могут существенно влиять на применение оценочного лексикона. Некоторые слова могут относиться к противоположным классам в зависимости от предметной области, например, слово «*долго*» входит в положительный лексикон при оценке срока службы заряженного аккумулятора в предметной области «*Смартфон*», но то же самое слово будет отнесено к отрицательному лексикону при оценке времени ожидания обслуживания в предметной области «*Качество банковского обслуживания*». Речь идет о *параметрической лексике* [Брунова URL].

В словах, характеризующих объем некоего параметра, специфичного для определенной предметной области. Специфические черты выявляются не только на лексическом, но и на синтаксическом, и даже текстовом уровнях. Так, отзыв о товаре (автомобиле, смартфоне, бытовой технике и т. д.) обычно представляет собой дескриптив, где свойства объекта вполне эксплицитны. Отзыв о качестве обслуживания чаще всего является нарративом, где автор повествует о фактах и событиях, вызвавших у него положительные или отрицательные эмоции, в этом случае свойства объекта имплицитны и трудно извлекаемы [Брунова URL].

Таким образом, можно сделать выводы о том, что к экспрессивной лексике относятся слова, усиливающие выразительность речи. Слова, которые передают отношение говорящего к их значению, принадлежат к эмоциональной лексике. Эмоциональная лексика выражает различные чувства. Объединяя близкие по экспрессии слова в лексические группы, можно выделить, слова, выражающие положительную оценку называемых понятий, слова, выражающие их отрицательную оценку. В оценке очень значимую роль играет субъективный фактор. Мнение человека об объекте, отношение к нему, обусловленное различными обстоятельствами, проявляется в отрицательной или положительной оценке объекта. Некоторая лексика может относиться к противоположным классам в зависимости от предметной области, подобную лексику называют параметрической.

Выводы по ГЛАВЕ 1:

Изучив теоретический материал по теме исследования, мы пришли к выводу о том, что анализ тональности текста – это анализ текстовой информации с целью выявления эмоциональной оценки автора.

В составе оценочной лексики выделяются слова эмоционально-экспрессивно окрашенные.

К экспрессивной лексике относятся слова, усиливающие выразительность речи. Слова, которые передают отношение говорящего к их значению, принадлежат к эмоциональной лексике. Эмоциональная лексика выражает различные чувства, объединяя близкие по экспрессии слова в лексические группы. Можно выделить, слова, выражающие положительную оценку называемых понятий, а также слова, выражающие их отрицательную оценку.

Анализ тональности текста является одним из направлений компьютерной лингвистики, изучающих мнения и эмоции в текстовых документах (в рецензиях/ отзывах на что-либо). Тональностью называется эмоциональная оценка, выраженная в тексте рецензии по отношению к некоторому объекту. Анализ тональности текста позволяет извлекать из него эмоционально окрашенную лексику и эмоциональное отношение авторов по отношению к объектам.

Тональность текста определяется тремя факторами: *субъектом тональности (автор текста/цитаты), тональной оценкой (позитив/нейтрально/ негатив) и объектом тональности (то, о чем автор высказывает свое мнение).*

Мы выяснили, что мнения, которые делятся на два типа: *простое мнение и мнение-сравнение.*

Отзыв о любом продукте может быть описан посредством таких тематических категорий, как: *качество, надежность, внешний вид,*

батарея, удобство. Данные категории являются аспектами продукта или товара.

Аспект классифицируют на следующие типы: *явный аспект, неявный аспект и тональный факт.*

Задача тональности относительно аспектов подразумевает определение тонального класса, к которому относится извлеченный из текста аспект.

Задачи, исследуемые в рамках анализа мнений по отношению к аспектам, подразделяются на: идентификацию аспектов, анализ тональности относительно аспектов, резюмирование мнений по тематическим категориям.

К основным методам классификации тональности относятся: методы, основанные на правилах и словарях, машинное обучение с учителем, машинное обучение без учителя, метод, основанный на теоретико-графовых моделях.

Необходимо также отметить, что эмоциональное выражение в языке неразрывно связано с такими явлениями, как экспрессивность и оценочность. Мнение любого человека всегда может быть оспорено слушающим, так как оценка является мнением о ценности, а сама ценность может оказаться разной, что составляет содержание оценочной коннотации.

Таким образом, оценку определяют как мнение субъекта о ценности объекта для него. Любой человек, прежде всего, оценивает функционально-значимые для него объекты, то есть те предметы, людей, явления, которые выполняют важные для него функции.

В оценке очень значимую роль играет субъективный фактор. Мнение человека об объекте, отношение к нему, обусловленное различными обстоятельствами, проявляется в отрицательной или положительной оценке объекта. Некоторая лексика может относиться к противоположным классам в зависимости от предметной области, подобную лексику называют параметрической.

Основными методами классификации тональности являются: метод, основанный на правилах и словарях, машинное обучение с учителем,

машинное обучение без учителя, метод, основанный на теоретико-графовых моделях.

В ходе изучения теоретического материала нами было отмечено, что выделяют следующие классификации тональности текста: *классификации по бинарной шкале, полярность по многополосной шкале, метод шкалирования, классификация по субъективности и объективности информации, метод анализа текста по свойству функции/аспекта.*

При выполнении практической части нашей работы мы будем ссылаться на классификацию по бинарной шкале с позитивной или негативной оценкой и для более подробного анализа мы будем полагаться на классификацию по методу функция/аспект.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ОЦЕНОЧНОГО ЛЕКСИКОНА

2.1 Эмоциональная окраска мнений

Проблема анализа мнений интернет-пользователей становится все более важной как с теоретической, так и с прикладной точки зрения. Поэтому смысловой анализ мнений привлекает крупные компании в связи со значительным распространением социальных медиа, ведь маркетологам всегда было необходимо производить мониторинг СМИ в поисках упоминаний своих брендов.

Согласно опросу, проведённому компанией *Dimensional Research*, 88% опрошенных считают, что чтение положительных или отрицательных отзывов в интернете влияет на их решение при покупке товаров [The Impact Of Customer Service On Customer Lifetime Value, URL].

Количество отзывов пользователей в интернете достигает нескольких сотен тысяч. Очевидно, что оценка и обработка отзывов вручную становится весьма затрудненной. Мониторинг отзывов на сайте может быть осуществлен при помощи сервиса для сбора и обработки отзывов с разных сайтов *FeedBacker*. Обратная связь – это важнейший индикатор качества услуг или продукции любой компании и прямой фактор, влияющий на удержание покупателей. Поэтому «обратная связь» необходима для того, чтобы руководители бизнеса «из первых рук» узнавали о том, что думают их клиенты. Важно понимать мнение людей, на основе которого можно сделать выводы.

В настоящем исследовании нами будет предпринят анализ и классификация оценочного лексикона с позитивной и негативной оценкой, который послужит в дальнейшем средством, которое сможет облегчить поиск отзывов о смартфонах.

Материалом для данного исследования послужили отзывы о смартфонах, отобранные методом случайной выборки на англоязычном сайте <https://www.argos.co.uk/product>. Для анализа оценочного лексикона было

отобрано 130 отзывов, перевод проанализированных отзывов был выполнен нами (*Приложение А*). Данный анализ мнений может помочь крупным компаниям оценить успех новых выпускаемых продуктов; понять, какие версии продуктов популярны; распознать, каким пользователям нравятся функции продукта, каким нет.

Кроме того, есть некоторые сложности анализа тональности. Например, как мы уже выяснили, слово, которое считается позитивным в одной предметной области, может быть негативным в другой. Мы предпримем попытку разобрать следующие моменты:

- значение лексических единиц в отзывах;
- соотношение высоковыраженной положительной тональной оценки, положительной тональной оценки, нейтральной и негативной в отобранных отзывах;
- какой смысл несут части речи для выражения мнения.

В практической части нашей работы мы попытаемся систематизировать отзывы с точки зрения *тональности текста*. Мы рассмотрим более подробно отзывы, пытаясь определить и выявить в них оценку автора. Отзывы можно классифицировать по экспрессии лексикона.

Эмоционально-окрашенные лексические единицы позволяют оценить те или иные явления и отношения действительности в емкой и выразительной форме.

Эмоциональная окраска мнений может быть трех видов: *позитивной, нейтральной и негативной*. На основе данной классификации мы предложили выделить следующие виды тональной оценки, дополнительно выделив категорию *«высоко-выраженной положительной тональной оценки»*:

- высоко-выраженная положительная тональная оценка;
- положительная тональная оценка;
- нейтральная тональная оценка;
- негативная тональная оценка.

Можно было бы выделить группу отзывов с «высоко-выраженной негативной оценкой», однако, нами было встречено всего 8 отзывов с негативной оценкой, которую мы не могли бы охарактеризовать как «высоко-выраженную». Все отзывы были проанализированы с точки зрения их эмоциональной окраски и было выявлено, что из 130 отзывов наибольшее число представляет группа отзывов с высоко-выраженной положительной тональной оценкой, таких отзывов - 65%, с положительной тональной оценкой – 22%, нейтральной – 7% и негативной – 6%:

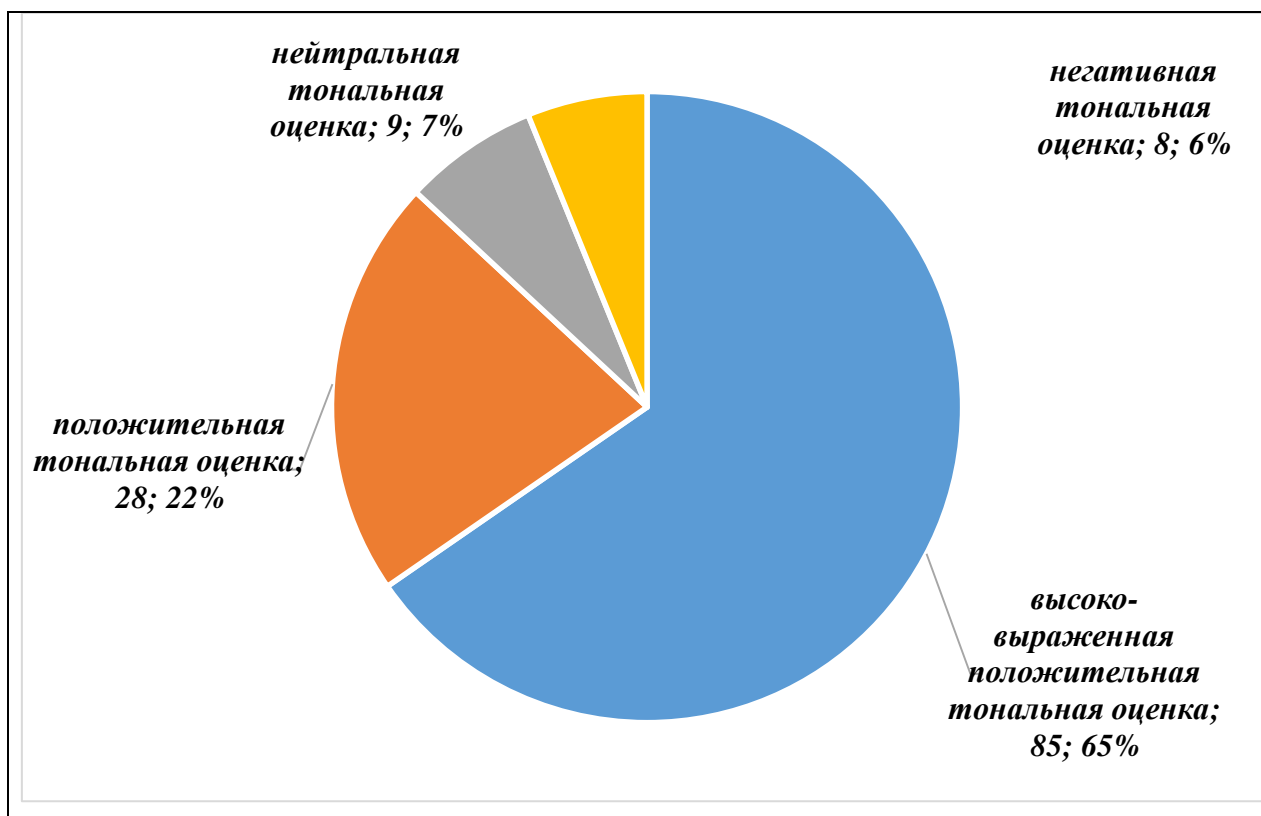


Рисунок 6. – Соотношение отзывов по тональной окраске

Для определения данных групп отзывов нами были выявлены лексические единицы, определяющие выраженность положительной/нейтральной/негативной тональности текста.

Например, в следующем отзыве субъект текста наполнил свою речь прилагательными с семантикой восхищения, радости: *brill, excellent, happy, easy*. Рассмотренные прилагательные можно отнести к положительной

оценке. В данном отзыве присутствует *высоко-выраженная тональная оценка*:

(1) *I was very wary about buying this phone as it's a new brand for me. And I have to say it's **brill**. Battery life is **excellent**. Easy set up if I can do it anyone can. Camera is **brill** I am **really happy** with it. 10/10 for me Best thing I have done - Я был очень осторожен с покупкой этого телефона, так как это новый бренд для меня. И я должен сказать, что он превосходен. Время автономной работы отличное. Легко настроить, если я могу это сделать, то кто угодно может. Камера блестящая, я действительно доволен. 10/10 для меня, лучшее, что я сделал.*

Приведем еще ряд примеров с *высоко-выраженной тональной оценкой*:

(2) ***Cracking** phone - great battery life - very happy with purchase. – **Отличный** телефон – батарея держится отлично, очень доволен приобретением.*

Словарь Collins определяет слово «**cracking**» следующим образом: «*you use cracking to describe something you think is very good or exciting*», т.е. данное слово несет повышенную эмоциональную окраску.

(3) ***Unbelievable! The best phone** I've purchased in a long time and I've had **top named phones!** Would **100000 percent recommend** to anyone, Love love love it. – Невероятно! Лучший телефон, который я когда-либо покупал, и у меня были самые популярные телефоны! Рекомендую всем на 100000 процентов. Нравится очень!*

В данном отзыве присутствует целый ряд лексических единиц, определяющих данное высказывание как высказывание с повышенной эмоциональной окраской (прилагательные «**unbelievable, the best, top**», глагол с усиленной семантикой «**recommend**», числительное **100000 percent**).

(4) *It works great and I'll **definitely recommend** it, it's **strong**. I bought it for my daughter and she **can't break** it after dropping it a few times. - Телефон работает прекрасно и я **однозначно** рекомендую его, он очень **прочный**. Я*

купил его для своей дочери и она **не сломала его**, после того как он падал несколько раз.

В этом отзыве присутствует смысловой глагол «**recommend**», значение которого усиливается за счет наречия «**definitely**»; также присутствует качественное прилагательное «**strong**», которое несет положительную оценку. Остановимся поподробнее на отрицательной конструкции с глаголом can. Частица «**not**» – «*you use **not** with verbs to form negative statement*», употребляется если мы хотим сделать предложение отрицательным, сама конструкция является отрицательной, но смысл данного предложения заключается в обратном, автор тем самым наоборот подчеркивает прочность и целостность выбранного продукта. Данный отзыв имеет также повышенную эмоциональную окраску.

(5) *Amazing phone, cant complain at all. Love this phone would never look back on a different phone now I have had this one. Amazing phone would highly recommend.* - Удивительный телефон, не жалуясь вообще. Этот телефон никогда бы не поменял на другой телефон. Удивительный телефон, очень рекомендую.

В данном отзыве присутствует целый ряд лексических единиц, определяющих данное высказывание как высказывание с повышенной эмоциональной окраской (прилагательное «**amazing**», глагол «**can't complain**» в сочетании с отрицательной формой модального глагола, наречие «**never**», фразовый глагол «**look back on**», а также усилительная фраза «**at all**»).

(6) *Fantastic value for money!* - Фантастическое вложение денег (существительное «**value**» в сочетании с прилагательным «**fantastic**»).

(7) *Absolutely amazing. Beautiful design, huge screen one of the phone. Absolutely delighted with this product. Truly recommended.* - Невероятно великолепный. Красивый дизайн, огромный экран. Я очень доволен этим продуктом. **В действительности** рекомендую (прилагательное «**amazing**» в

сочетании с наречием «*absolutely*», глагол «*delighted*», имеющий повышенную экспрессивность, наречие «*truly*»).

(8) *Value for money. Light to carry, bright screen, excellent cameras, plenty of memory* - Соотношение цена / качество. Легко носить с собой, яркий экран, отличные камеры, много памяти.

В данном отзыве присутствует целый ряд прилагательных, определяющих данное высказывание как высказывание с повышенной эмоциональной окраской «*light, bright, excellent*», а также квантитативное выражение «*plenty of*», которое также несет эмоциональную окраску.

(9) *For a cheap fone it looks premium.* – Для недорогого телефона имеет вид премиум класса (существительное «*premium*», которому в словаре Collins дается следующее определение: *something that is of a higher than usual quality and is often expensive*).

(10) «*Looks lovely and sleek. The performance and feature equipped with the phone are truly incredible considering the price. Would highly recommend to anyone looking for a slightly cheaper phone. Great overall phone!*». Выглядит мило и имеет глянцевое покрытие. Производительность и функциональность невероятны, учитывая цену. Очень рекомендую всем, кто ищет более дешевый телефон. Отличный телефон!»

Прилагательные «*lovely, sleek, great*» эмоционально окрашивают высказывание; значение смыслового глагола «*recommend*» усиливается за счет наречия «*highly*».

(11) *Fast processor, great camera, amazing battery life* - Быстрый процессор, отличная камера, потрясающее время автономной работы.

В данном отзыве присутствует целый ряд прилагательных «*fast, great, amazing*», эмоционально окрашивающих высказывание.

(12) *Photos are so clear, battery lasts ages and really quick to charge.* - Фотографии настолько четкие, батарея держится целую вечность и очень быстро заряжается (прилагательные «*clear, quick*», устойчивое

выражение «*lasts ages*», придающее отзыву определенную тональную оценку).

(13) *Very smart technology multiple options keyboard which suits the iPhone and the Android users reasonable price as well.* - **Очень умная технология с несколькими вариантами клавиатуры, которая подходит пользователям iPhone и Android по разумной цене** (прилагательные «*reasonable*» и «*smart*» в сочетании с усилительной частицей «*very*»).

(14) *Excellent simple mobile at a very good discount* - **Замечательный, простой телефон с хорошей скидкой** (прилагательные «*excellent simple*» и «*good*» в сочетании с существительным «*discount*»).

(15) *I found this to be the best price on the market. And, it has made my daughter a very happy young lady!* - **Я выяснил, что это лучшая цена на рынке. Это пришло своевременно. И это очень ошастливило мою дочь**. (прилагательные «*the best*» и «*happy*»).

(16) «*Greatly practical mobile phone*» - «**Очень практичный мобильный телефон**» (прилагательное «*practical*» в сочетании с наречием «*greatly*»)

(17) *What a fantastic camera, well worth the money* - «**Какая фантастическая камера, стоит своих денег**» (прилагательное «*fantastic*», устойчивая фраза «*worth the money*»).

(18) «*It's a great phone. Would be ideal for the elderly or beginners*» - **Хороший телефон. Отлично подойдет для пожилых людей или для новичков** (качественные прилагательные «*great, ideal*»).

(19) «*Simple and easy to use, large buttons and text sizes, perfect for my father who has never used a phone in his life!*» - «**Прост и удобен в использовании, большие кнопки и размеры текста, идеально подходят для моего отца, который никогда не использовал телефон в своей жизни!**» (качественные прилагательные «*simple, easy, large, perfect*»).

(20) «*I got this for my mum and she loves it*» - **Купил для своей мамы, она его любит** (глагол «*loves*»)

(21) «*Really good purchase*» - «**Очень хорошее приобретение**»

В данном примере присутствует выражение «*good purchase*» в сочетании с наречием «*really*», усиливающим значение прилагательного «*good*».

(22) *Cheap but brilliant* were phone. This phone ticked all my boxes. I love it so much – Недорогой, но отличный телефон. Данный телефон удовлетворяет все мои требования. Мне он очень нравится.

«*Cheap but brilliant*» – недорогой, но отличный телефон. Прилагательное *cheap* можно отнести как к положительной оценке, так и к отрицательно. Недорогой – не значит хороший, но противительный союз «*but*», в значение которого заключается сопоставление нескольких предметов, что дается в словаре «*you use but to introduce something which contrasts with what you have just said, or to introduce something which adds to what you have just said*», за ним следует прилагательное «*brilliant*», что дает нам возможность отнести данные слова к положительной лексике.

Таким образом, видно из приведенных отзывов, что высоко-выраженная тональная оценка проявляется за счет прилагательных, существительных, наречий, глаголов, устойчивых выражений и усилительных частиц. Данная группа отзывов самая многочисленная.

Приведем примеры отзывов с *негативной тональной оценкой*, их гораздо меньше, всего 6%:

(23) *Disappointed. Did not meet my expectations based on reviews. Camera not that good and battery life below average* – Разочарован. Не оправдал моих ожиданий по отзывам. Камера не очень хорошая и время автономной работы ниже среднего.

Выражение негативной тональной оценки в данном отзыве характеризуется наличием глагола «*disappointed*», устойчивого выражения «*did not meet my expectations*» с негативным значением и описанием работы батареи как «*below average*», что тоже несет негативное значение.

(24) *Needed another cheap phone to replace a broken one. This did the job well, calls and texts. Battery life is quite poor though with having to charge it daily*

despite it not having had much use! – Нужен был другой дешевый телефон, чтобы заменить сломанный. Этот хорошо работал, звонки и смс. Время автономной работы довольно плохое, хотя приходится ежедневно заряжать его, несмотря на то, что им не часто пользуются!

Выражение негативной тональной оценки в отзыве характеризуется наличием выражения «**quite poor**», которое несет негативное значение, «**quite**» является усилителем для прилагательного «**poor**».

*(25) Phone is **slow**... When you make call, the other person can't hear you unless you speak very loudly... It opens other apps when your using another app. Trying to take photos and it takes 5-8 second to get camera on screen, and then it doesn't focus straight away, takes quite a few attempts. In all **I wouldn't recommend** this phone, **quite disappointed**. Sorry I don't normally leave bad reviews, but this phone is **just not up to scratch** - Телефон работает **медленно**... Когда вы звоните, другой человек не слышит вас, если вы не говорите очень громко ... Телефон открывает другие приложения, когда вы используете одно приложение. Пытался сфотографировать, и для отображения камеры на экране требуется 5–8 секунд, а затем не сразу фокусируется, необходимо сделать много попыток. В целом, **я бы не рекомендовал этот телефон**, сильно разочарован. Извините, я обычно не оставляю плохие отзывы, но этот телефон **просто не дотягивает**.*

Негативная тональная оценка в данном отзыве выражена качественным прилагательным «**slow**», которое характеризует работу смартфона с отрицательной стороны, значение причастия «**disappointed**» усиливается при помощи наречия «**quite**», смысловой глагол сопровождается модальным, несущим дополнительную нагрузку «**wouldn't recommend**», а также устойчивое выражение «**be up to scratch**», значение которого словарь Collins определяет следующим образом: *if you say that someone or something is not up to scratch, you mean that they are not good enough*. То есть данное выражение характеризует смартфон с отрицательной стороны.

(26) *I had difficulty fitting the sim card – У меня были трудности с установкой сим-карты.*

В данном отзыве негативная тональная оценка выражена существительным «*difficulty*», которое имеет отрицательную коннотацию.

(27) *I have to turn off the Auto update because it uses all the data, **unable** to update Google Play. **No use.** - Я должен отключить автоматическое обновление, потому что оно использует все данные, не может обновить Google Play. Бесполезно.*

Негативная тональная окраска в данном отзыве определяется отрицательными формами «*unable*» и «*no use*», значение последней фразы словарь Collins определяет следующим образом: *if you say it's no use, you mean that you have failed to do something and realize that it is useless to continue trying because it is impossible.*

(28) *The glass is too **thin and fragile**. It **cracked** at **the slightest** knock. Had it not been for the glass protector, it would have shattered. On a positive note, it performs well and is comparable to my old Samsung Galaxy, only a bit lighter in weight. – Стекло слишком тонкое и хрупкое. Треснул при малейшем стуке. Если бы не защитник стекла, он бы разбился вдребезги. Положительным моментом является то, что он хорошо работает и сравним с моим старым Samsung Galaxy, только немного легче по весу.*

Негативная тональная окраска выражена качественными прилагательными «*thin, fragile*» и «*the slightest*», значение последнего прилагательного в сочетании с существительным «*knock*» имеет отрицательное значение. Словарь Collins определяет данное прилагательное в превосходной степени следующим образом: *you use the slightest to emphasize a negative statement.*

(29) *Problems texting but good phone - Проблемы с клавиатурой, но в целом хороший телефон.*

Существительное «*problems*» несет отрицательное значение, наталкивает адресата сообщения задуматься о качестве данного телефона. Классифицируем данное существительное к негативной оценке.

(30) *Nonsense phone ... easy to use and navigate options* – *Абсурдный телефон... легко использовать и искать приложения*

Словарь Collins определяет данное существительное следующим образом: *if you say that something spoken or written is nonsense, you mean that you consider it to be untrue or silly.*

Из выше перечисленных отзывов видно, что негативная тональная оценка может быть также выражена качественными прилагательными, существительными, наречиями, глаголами, устойчивыми выражениями. Данная группа отзывов о рассматриваемом смартфоне самая малочисленная.

Можно сделать вывод, что для выражения любой тональной оценки, будь то высоко-выраженная положительная, нейтральная, положительная или негативная оценка, используются одни и те же лексические единицы (имена прилагательные, существительные, глаголы, наречия, устойчивые выражения, усилительные частицы и др.).

Классификация оценочного лексикона по частям речи будет выполнена в процессе выявления частей речи, влияющих на экспрессию проанализированных отзывов.

2.2 Типы мнений по структуре

Придерживаясь классификации мнений, предложенной *Нитин Джиндал и Бинг Лиу (Nitin Jindal u Bing Liu)*, согласно которой мнения можно разделить на два типа: простое мнение и сравнение, было выявлено, что из 130 отзывов о смартфонах сравнение присутствует в 30 отзывах, остальные выражены простым мнением. Сравнение, как тип мнения, может включать в себя:

- *сравнение аспектов объектов в пользу одного из них;*
- *приравнивание аспектов различных объектов;*

– или превосходство одного из объектов по отношению к другим.

Соотношение мнений по данному принципу можно увидеть в следующем рисунке:

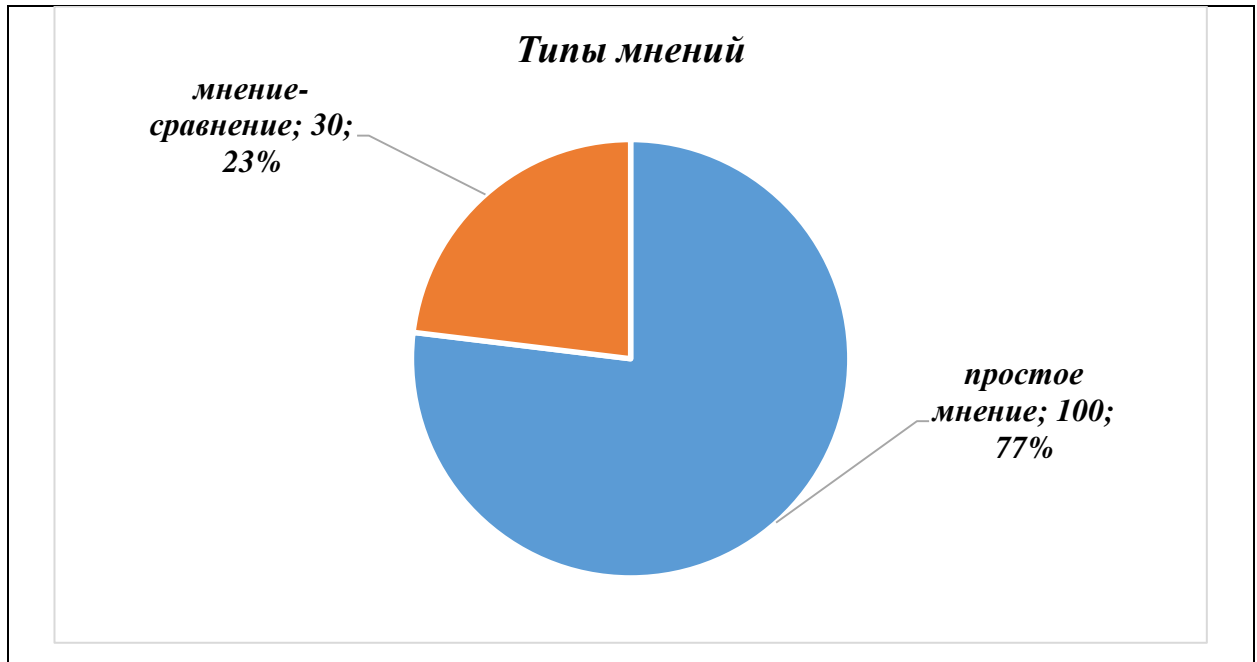


Рисунок 7. – Соотношение мнений по типам

Простые мнения составляют большую часть по отношению к общему числу мнений (77%). Если говорить о мнении-сравнении, то необходимо учитывать наличие прилагательных в таких мнениях, т.к. именно при помощи этой части речи высказывание получает очень яркий экспрессивный оттенок, который напрямую зависит от смыслового значения прилагательного (*good-bad, nice, lovely, quick-slow, poor, fine, great, amazing, etc.*). При помощи таких прилагательных описываются аспекты и технические характеристики смартфонов, из них складываются мнения авторов.

Некоторые мнения емки и информативны по своему объему, охватывают не только личное впечатление автора, но и описывают многие характеристики смартфона. Тональность высказывания отражается в наличии оценочных слов, объединенных оценочным значением и выражающих положительное или отрицательное отношение автора к содержанию речи. Оценочная лексика может быть выражена разными частями речи.

2.3 Классификация оценочного лексикона по частям речи

При анализе тональности текста используются дополнительные признаки, такие как: части речи, пунктуация (наличие в тексте смайлов, восклицательных знаков), наличие в тексте отрицаний, междометий и т.д.

На данном этапе нашей работы нас интересуют части речи как оценочный лексикон.

Имена прилагательные являются первой частью речи, на которой мы хотели бы остановиться, и они составляют большую часть, по нашему мнению, для выражения тональной оценки мнения, и это вполне справедливо, так как они наделяют предметы определенными характеристиками и свойствами.

При оценивании событий чаще всего используются качественные прилагательные, которые позволяют дать объекту оценки сенсорные, абсолютные или рационалистические оценки. К *рационалистическим* оценкам относятся оценки, связанные с практической деятельностью человека. Они включают в себя:

- 1) утилитарные: *useful, harmful*;
- 2) нормативные: *right, correct, normal, standard*;
- 3) телеологические: *effective, successful, unfit, ineligible*.

Какую именно часть из всех лексических единиц составляют имена прилагательные мы представим далее в нашей работе.

Проанализировав отзывы на наличие в них прилагательных, нами были выделены следующие группы прилагательных:

- 1) относительно нейтральные прилагательные:
good (50), easy (20), happy (6), long (6), lovely (4), nice (7), decent (3), simple (4);
- 2) прилагательные с усилителем; наличие «*very*» в составе прилагательных для усиления их значения, например:
very good, very happy, very nice (37);
- 3) прилагательные с повышенной экспрессивностью:

great (45), *excellent* (18), *amazing* (12), *brilliant* (9), *fantastic* (5), *top* (3), *perfect* (4), *bright* (2), *unbelievable* (1), *premium* (1), *ideal* (1).

Общую картину по выявленной группе прилагательных можно представить в следующем рисунке:

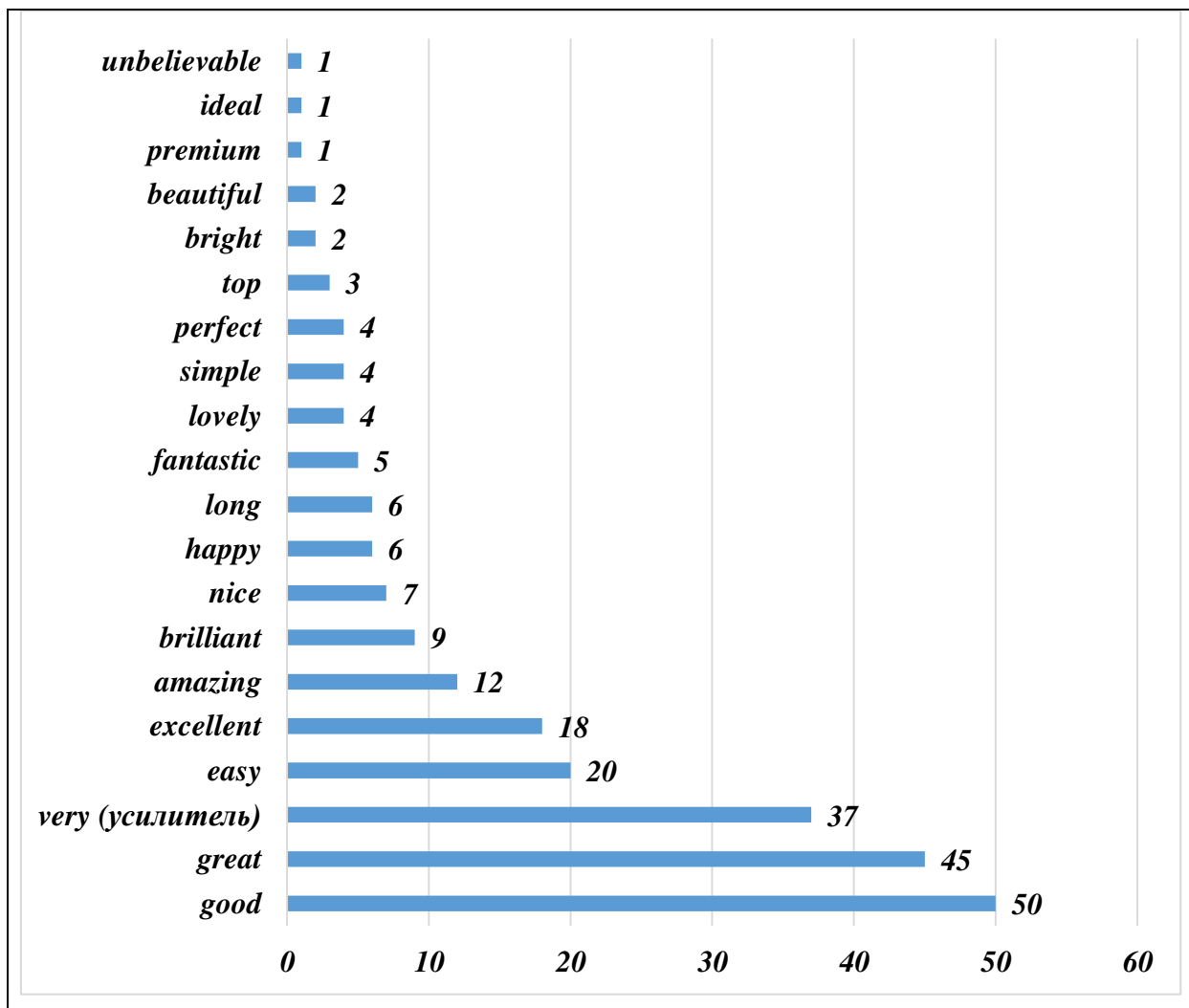


Рисунок 8. – Частотность употребления прилагательных в отзывах

Общее количество прилагательных в отзывах составляет 242 единицы, однако отзывов всего 130; это говорит о том, что в некоторых отзывах опрашиваемые очень эмоционально высказывают свое мнение и употребляют не одно, а несколько прилагательных, тем самым придавая отзыву более яркую тональную оценку.

Можно сделать вывод, что наиболее часто в отзывах встречаются:

- прилагательное «*good*», в 50 случаях;
- прилагательное «*great*» - в 45 случаях;

– усилитель «very» в 37 случаях.

Рассмотрим примеры с некоторыми из этих прилагательных. В отзывах сохранена пунктуация и орфография респондентов/потребителей товара:

(31) *It a **good** phone for price i paid.* – Хороший телефон за свою цену.

(32) *Really **good** phone for the money you pay.* – Действительно хороший телефон за те деньги, которые вы заплатили.

(33) *Phone is absolutely perfect. And price its really **good**.* Телефон отличный. Цена действительно хорошая.

(34) *This phone is **good** value for money. Great design, excellent features and would recommend it.* – Этот телефон стоит своих денег. Отличный дизайн, отличные возможности, рекомендую его.

(35) *It is **good, good** battery life performance, its looks **great**.* - Это хороший телефон, хорошее время автономной работы, выглядит отлично.

(36) *First Huawei phone and impressed with the quality and features. **Great** value!* - Первый телефон Huawei и впечатлен качеством и функциями. Большое значение!

(37) ***Great** Phone for the money.* – Отличный телефон за такие деньги.

(38) *Cracking phone - great battery life - **very happy** with purchase.* – **Отличный** телефон – замечательное время автономной работы, очень доволен приобретением».

(39) *I found this to be the best price on the market. And, it **has made** my daughter a **very happy** young lady!* – Я обнаружил, что это лучшая цена на рынке. Он сделал мою дочь очень счастливой молодой леди!

(40) ***Very smart** technology multiple options keyboard which suits the iPhone and the Android users reasonable price as well.* – **Очень умная** технология с несколькими вариантами клавиатуры, которая подходит пользователям iPhone и Android по разумной цене.

В некоторых отзывах прилагательные сочетаются с усилителями «**really, very**» или могут повторяться для усиления своего значения, например, «**good, good battery**».

Таким образом, в отзывах присутствуют нейтральные прилагательные, прилагательные с высоко-выраженной экспрессией и для усиления значения прилагательного очень часто используется усилитель «*very*».

Говоря о мнениях-сравнениях, необходимо отметить, что в большинстве своем в них присутствуют имена прилагательные в сравнительной или превосходной степени для сравнения аспектов объектов в пользу одного из них, либо для выражения превосходства одного из объектов по отношению к другим.

Как известно, превосходная степень прилагательных помогает выделить наивысшую степень качества объекта, а для того, чтобы произвести сравнение каких-то качеств предметов или услуг, сравнение аспектов объектов в пользу одного из них либо их приравнивание, превосходство одного из объектов по отношению к остальным, как раз необходимы превосходные степени сравнения прилагательных.

Как уже говорилось выше, из 130 отзывов простые отзывы составляют наибольшую часть (100 единиц, 77 %), а мнения-сравнения присутствуют в 30 случаях (23 %).

При этом наличие степеней прилагательных тоже неодинаково в этих отзывах:

- сравнительные формы прилагательных (с суффиксом *-er*) можно встретить в 18 случаях;

- сравнительные формы прилагательных (с компонентом «*more*») встречаются в 9 случаях.

Превосходную степень сравнения прилагательных (с суффиксом *-est*) можно отметить всего в 2 отзывах, однако, прилагательное «*best*», которое является превосходной степенью от прилагательного «*good*», встречается в 16 отзывах.

Таким образом, прилагательные в сравнительной степени встречаются чаще, чем прилагательные в превосходной (соответственно 27 и 18), включая в этот список прилагательные-исключения (рис. 9):

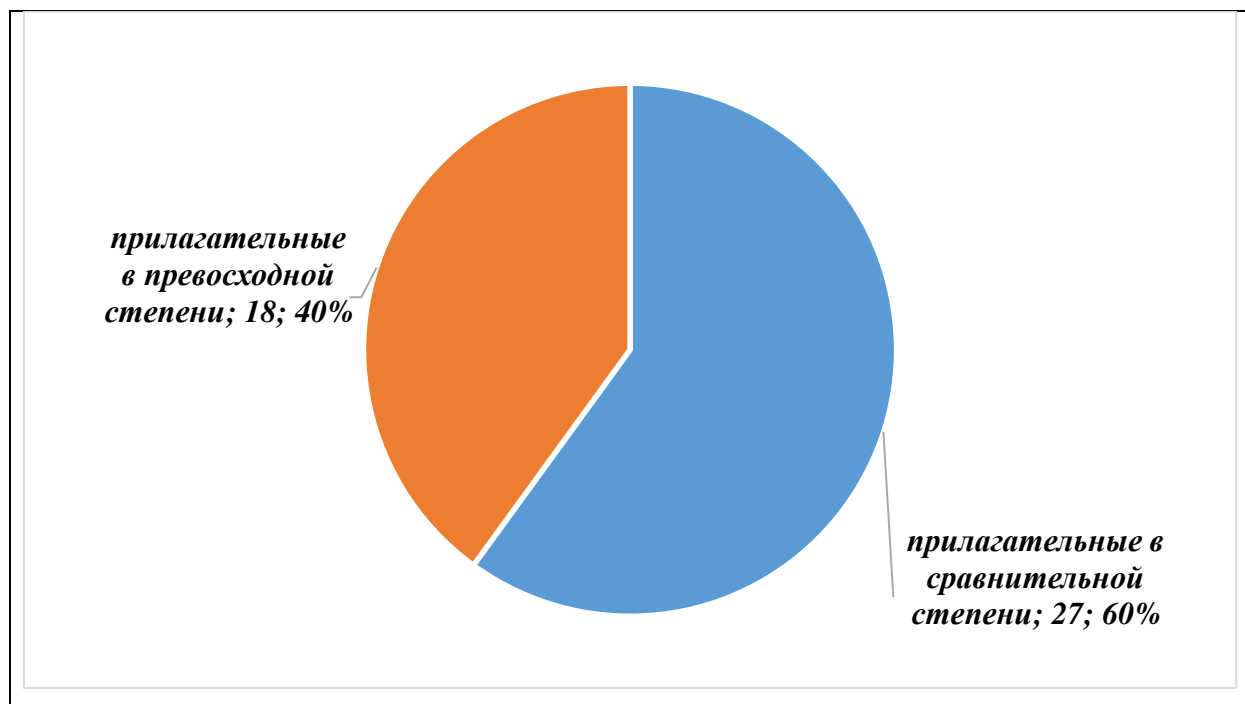


Рисунок 9. – Соотношение прилагательных в сравнительной и превосходной степени в отзывах

Употребление данной группы прилагательных говорит о том, что потребители, выражая свое мнение, чаще всего сравнивают свою покупку/приобретение с ранее имевшимся. Это можно проследить в следующих примерах:

(41) *So good for the money. I used to have a Sony and this is **far better**, it's a **budget phone**, it's great.* – *Очень хорош за свои деньги. У меня был телефон от Сони и данная модель в значительной степени превосходит его. Это бюджетный телефон, он великолепен.*

Остановимся подробнее на прилагательном «**better**», которое является сравнительной степенью от «good». Словарь Collins определяет данную часть речи следующим образом: «*Good means of a high quality, standard, or level*».

Наречие «**far**» определяется в этом же словаре следующим образом: «*You can use far to mean 'very much' when you are comparing two things and emphasizing the difference between them*». Соответственно наречие *far* можно отнести как к положительной, так и к отрицательной лексике.

Для кого-то выражение бюджетный телефон «а **budget** phone» может нести отрицательный смысл, бюджетный – не значит хороший. Но в данном контексте автор текста, описывая смартфон, подчёркивает, что данная модель телефона имеет множество преимуществ. В данном примере употребляется единица параметрической лексики «**budget**», которая является результатом восприятия окружающего мира и характеризует мир в различных измерениях. Тем самым выражается одобрение данной модели.

(42) *Not as good as my Huawei p8 Lite 2017 – Не так хорош как мой Huawei p8 Lite 2017.*

В отзыве присутствует конструкция «not as good as», которая используется для сравнения двух предметов с целью выявления лучшего.

(43) *Unbelievable! The best phone I've purchased in a long time and I've had top named phones! Would 100000 percent recommend to anyone, Love love love it - Невероятно! Лучший телефон, который я когда-либо покупал, и у меня были самые популярные телефоны! Рекомендую всем на 100000 процентов. Нравится очень!*

Превосходная степень прилагательного «*the best*» указывает на превосходство данной модели над всеми его предыдущими моделями.

В следующих примерах так же присутствует превосходная степень прилагательного «*the best*», которая указывает на отличное качество данной модели смартфона:

(44) *Best standard mobile with great durability and long battery life - Лучший стандартный мобильный телефон с большой долговечностью и длительным временем автономной работы.*

(45) *Great phone, battery life is great especially with all the apps running in background. Reasonable sized screen for watching video and great quality. Best one I've had in a long time – Отличный телефон, время автономной работы велико, особенно когда все приложения работают в фоновом режиме. Разумный размер экрана для просмотра видео и отличное качество. Лучший из тех, что у меня были за долгое время.*

(46) *This is phone is by far **the best** I've had - Looks goods and great camera.* – Этот телефон, безусловно, лучший, который у меня был – выглядит хорошо, имеет отличную камеру.

(47) ***Best** decision I made.* – Лучшее решение, которое я когда-либо принимал.

(48) *My 18 month old phone was not doing the job, this looks like **the best of the modern phones** for nowhere near the price, it works well and is **faster and fancier than** my old similar priced phone.* – Мой телефон, которому 1,5 года, не справлялся с работой, этот выглядит как лучший из современных телефонов за такую цену, он работает хорошо и работает быстрее и привлекательнее, чем мой старый аналогичный телефон.

(49) ***The bestest** mobile from **the best**.* – Лучшая модель из всех лучших.

В последнем примере для усиления экспрессии автор отзыва употребил форму «*the bestest*», которая является грамматически неверной, т.к. к превосходной степени прилагательного «*the best*» добавляется суффикс –*est*, что не соответствует грамматическому правилу.

В следующем отзыве можно увидеть такой стилистический прием, как лексический повтор, который придает выраженную экспрессивность данному высказыванию:

(50) *Honor 10 lite Battery life is superb compared to a iPhone Dual sim are other sim slot can be turned into a sd card slot for extra memory. Plenty space and very fast. Cameras are both **very very good** for price again better than my iPhone Its unlocked to all networks I highly recommend this phone.* – Honor 10 lite. Срок службы батареи выше, чем у iPhone Dual sim, другие слоты для SIM-карт можно использовать в качестве слота для SD-карты для дополнительной памяти. Много памяти и очень быстро работает. Камеры очень и очень хороши по цене, опять же лучше, чем мой iPhone он разблокирован во всех сетях, я очень рекомендую этот телефон.

В следующих примерах присутствует сравнительная форма прилагательных, которая также указывает на сравнение данной модели смартфона с какими-либо еще:

(51) *Excellent phone for the money. Great battery life and all the features of **much more expensive** phones on the market. Well satisfied with this purchase! – Отличный телефон за эти деньги. Отличное время автономной работы и все характеристики гораздо более дорогих телефонов на рынке. Очень доволен этой покупкой!*

(52) *Very good value for money. Good camera and features. On par with **more expensive** phones. Definitely recommend. Also easy to order with Argos and fast delivery - Очень хорошее соотношение цены и качества. Хорошая камера и характеристики. Наравне с более дорогими телефонами. Определенно рекомендую. Также легко заказать с Аргос и быстрая доставка.*

(53) *Brilliant phone for price. Out performs **more expensive** brands. – Отличный телефон по этой цене. До предела выполняет функции более дорогих брендов.*

В следующих примерах о сравнении можно понять из контекста, в этих отзывах идет сравнение данной модели смартфона с другими, определенными моделями, которые упоминаются в отзыве:

(54) *Where to start?! It's light, fast and looks amazing. **I had an iPhone xs max before this and I don't miss it at all now I have this phone. Highly recommended! You get so much phone for your money get one, you won't regret it!** - С чего начать?! Это легкий, быстрый смартфон и выглядит потрясающе. У меня был iPhone xs max до этого, и я совсем не скучаю по нему, теперь у меня есть этот телефон. Настоятельно рекомендую! Вы получаете столько функций телефона за свои деньги, приобретите его, вы не пожалеете об этом!*

(55) *Was going to buy a Samsung galaxy s6 but as i was browsing through i saw the honor and though i'd give it a try and am glad i did! This phone is far by better than an iPhone or a samsung and the features are great! The*

cameras are amazing and so sharp. The battery life and memory are also brilliant. Great phone overall glad i bought it. – Собирался купить Samsung Galaxy S6, но когда я просматривал в интернете, я увидел Honor, и все же я попробовал и рад, что сделал это! Этот телефон намного лучше, чем iPhone или Samsung, и его функции просто великолепны! Камеры потрясающие и такие «умные». Время автономной работы и память также великолепны. Отличный телефон, в целом рад, что купил его.

В следующем отзыве автор использует конструкцию «*as well as*» для выражения своего мнения по отношению к данной модели смартфона, тем самым показывая, что он также хорош, как и более дорогие модели смартфонов:

(56) A really good phone for the price. Full of features I would expect to have paid a lot more for. Very easy to set up and so far better life has been impressive. All round an excellent budget android that performs as well as phones twice the price. – Действительно хороший телефон по такой цене. Полный набор функций, за которые я думал заплатить намного больше. Очень прост в настройке и пока что впечатляет. Из всех отличный бюджетный андроид, который работает так же хорошо, как телефоны, которые в два раза дороже.

Немаловажное значение при оценивании событий имеют и **глаголы**.

В следующем примере присутствует глагол «*recommend*». Это самый часто встречаемый глагол в отобранных нами отзывах. Словарь Collins определяет данную часть речи следующим образом: *if someone recommends a person or thing to you, they suggest that you would find that person or thing good or useful.*

(57) Highly recommend. I bought the phone as a gift as I've got one myself - Настоятельно рекомендую. Купил телефон в качестве подарка, так как я таким уже пользуюсь (тональная оценка в данном отзыве выражена

глаголом «**recommend**», экспрессивность которого усиливается при помощи наречия «**highly**»).

(58) *This was bought for my daughter as her first phone, and have been **astounded** by it's a make and abilities for the price - Он был куплен для моей дочери как ее первый телефон, и я был **поражен** его производительностью и ценой* (тональная оценка в данном отзыве выражена глаголом «**astound**»).

Словарь Collins определяет данную часть речи следующим образом: *If you are astounded by something, you are very shocked or surprised that it could exist or happen.*

Еще одним часто употребляемым глаголом в отзывах является глагол «**love**»:

(59) *Absolutely **love** my new phone. Brilliant speed, memory and really easy to transfer everything from your old phone* (в данном отзыве значение глагола «**love**» усиливается наречием «**absolutely**»).

(60) *I really **love** the phone and the services provide by the customer service* (в данном отзыве значение глагола «**love**» усиливается наречием «**really**»).

Мы также выделили еще ряд глаголов («**enjoy**, **disappoint**, **need**, **replace**»), которые встречаются в отзывах:

(61) *Excellent features design etc. for the price does all you **need**.* - *Отличный дизайн функций и т.д. за эту цену выполняет все необходимые функции.*

(62) *Got this for my husband for Christmas. he is not very good with technology, but is getting to grips with this, and **enjoying** it .. does what very more expensive phones do..must say the camera is brilliant.* – *Приобрела его для моего мужа на Рождество. Он не очень хорошо разбирается в технологиях, но с этим справляется и наслаждается им ... выполняет функции очень дорогих телефонов ... должна сказать, что камера великолепна.*

(63) *Got this to **replace** my smashed Nexus 5x. Great phone for the money, great screen, fantastic battery life and nice and snappy too. The camera is usually*

an area the lower end phones suffer but this one is decent to be honest, video recording similarly excellent. Would definitely recommend this phone. – Купил его, чтобы заменить мой разбитый Nexus 5x. Отличный телефон за деньги, отличный экран, фантастическое время автономной работы, а также приятный и быстрый смартфон. Камера, как правило, является областью, от которой страдают телефоны нижнего уровня, но этот, честно говоря, вполне приличный, запись видео также превосходна. Определенно рекомендую этот телефон.

Таким образом, проанализировав отзывы на наличие глаголов в них, можно сделать вывод, что:

- наиболее употребляемыми являются: ***recommend, need, love***;
- реже употребляются ***astound, enjoy, last***.

Частотность их употребления в отзывах можно увидеть в следующем рисунке:

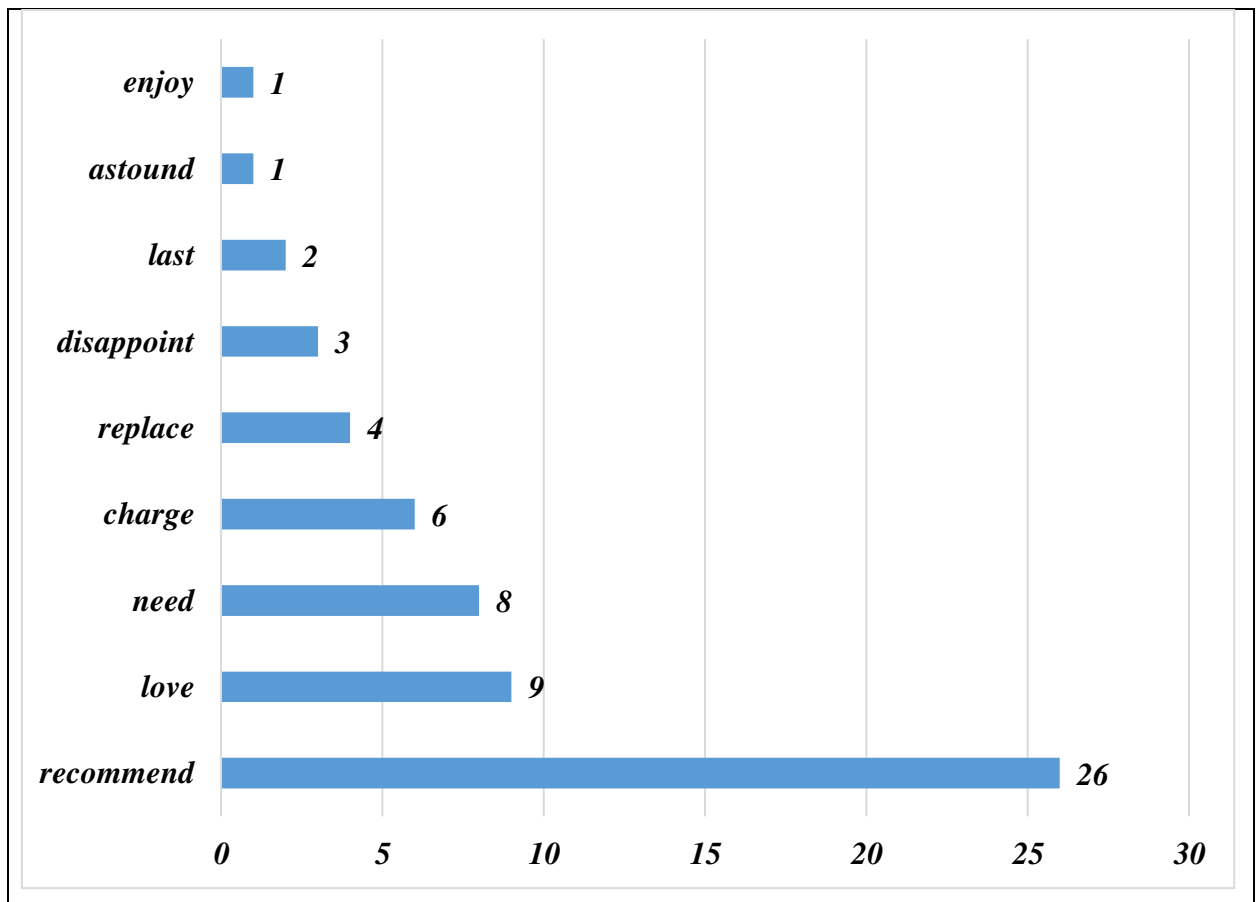


Рисунок 10. – Частотность употребления глаголов в отзывах

Общее количество отзывов с данными глаголами составило 60 высказываний. В остальных высказываниях глаголы не несут какой-либо эмоциональной оценки и являются нейтральными «*be, get, take*».

Следующей частью речи, выражающей тональную оценку отзывов, являются *наречия*.

Можно отметить, что наречия используются не только для усиления смыслового значения глаголов, но и для усиления значений существительных, прилагательных: *slightly, sadly, normally, absolutely, truly, greatly, loudly, especially, swiftly, honestly, quickly, definitely, nearly, really, pleasantly, highly*.

Наречия встречаются в 52 отзывах, некоторые из них являются наиболее частыми, выражая эмоции опрошенных. Среди наречий доминирующими при оценке события оказались наречия меры и степени:

(64) *I was **slightly** sceptical after reading reviews that this could be comparable to other high quality ranges and having only had Samsung in the past I was nervous but its amazing!! **Absolutely** love my new phone. Brilliant speed, memory and **really** easy to transfer everything from your old phone. **Definitely** recommend.*

Прочитав отзывы, я немного скептически отнесся к тому, что это может быть сравнимо с другими диапазонами высокого качества, и, имея в прошлом только Samsung, я нервничал, но это потрясающе!! Абсолютно люблю мой новый телефон. Блестящая скорость, память и по-настоящему легко перенести всю информацию со старого телефона. Определенно рекомендую.

(65) «*Looks lovely and sleek. The performance and feature equipped with the phone are truly incredible considering the price. Would **highly** recommend to anyone looking for a slightly cheaper phone. Great overall phone!*».

Выглядит мило и имеет глянцевое покрытие. Производительность и функциональность невероятны, учитывая цену. Очень рекомендую всем, кто ищет более дешевый телефон. Отличный телефон!»

Тональная оценка в данном отзыве выражена глаголом «*recommend*», экспрессивность которого усиливается при помощи наречия «*highly*».

Немаловажное значение при оценивании событий имеют и **существительные**.

Выбирая существительные с эмоционально-окрашенной коннотацией можно придать объекту оценки определенную экспрессию, что позволяет более ярко и точно дать оценку событию. В проанализированных отзывах существительные также играют немаловажную роль.

Самыми часто встречающимися являются существительные, характеризующие *аспекты смартфона «camera, battery life, features, design, price, memory»* и слово «*phone*», являющееся объектом оценки. Перечисленные имена существительные описывают характеристики смартфона, его аспекты, их тональная оценка зависит от прилагательных, которые их сопровождают.

Свойство/аспект – это атрибут или компонент сущности, исследуемой на тональность, например, экран сотового телефона или же качество съёмки камеры.

В этом случае тональность высказывания выражается не существительным (выражающим аспект), а прилагательным, дающим ему характеристику, т.е. основная роль тональности текста ложится на оценочную лексику в виде имени прилагательного.

Все выше перечисленные имена существительные относятся к свойствам/ аспектам. Помимо этих существительных нами была отобрана группа *оценочных имен существительных*, которые не очень часто встречались в отзывах для описания смартфона:

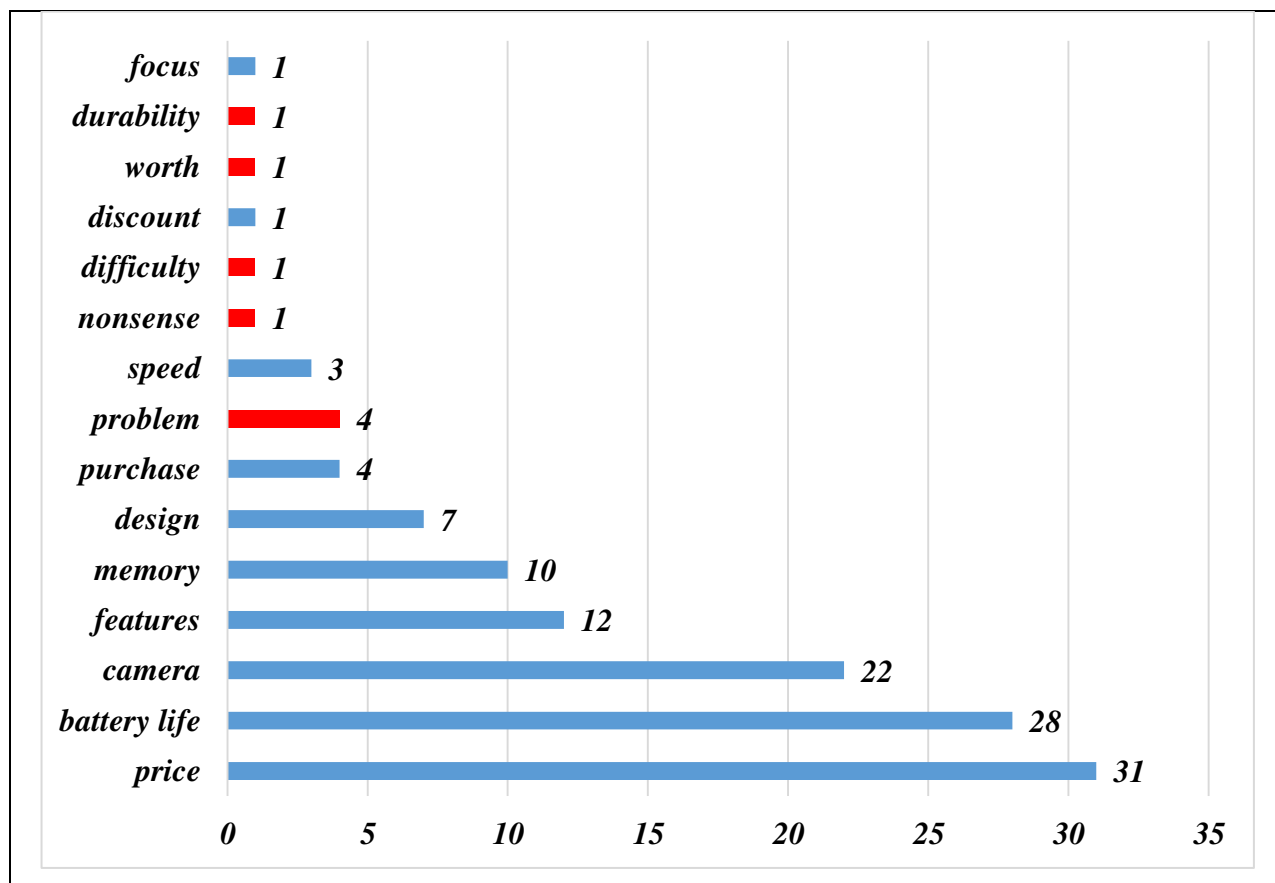


Рисунок 11. – Частотность употребления существительных в отзывах

К группе оценочных существительных мы отнесли «*durability, worth, difficulty, nonsense, problem*».

Существительные «*difficulty, nonsense, problem*» несут негативную оценку, в то время как существительные «*durability, worth*» - используются для выражения положительной оценки. Однако в большинстве случаев, тональная оценка высказывания зависит не только от существительного, но и от стоящего рядом с ним прилагательного. Рассмотрим два примера с существительным, выражающим аспект смартфона «*camera*». В первом примере данное существительное сопровождается экспрессивным, положительным прилагательным «*brill*», во втором же примере рядом с существительным стоит конструкция «*is not great though*», которая характеризует камеру смартфона как «не очень хорошую»:

(66) *Battery life is excellent. Easy set up if I can do it anyone can. **Camera is brill** I am really happy with it. 10/10 for me Best thing I have done.* - Время автономной работы отличное. Легко настроить, если я могу это сделать, то кто угодно может. Камера блестящая, я действительно доволен. 10/10 для меня, лучшее, что я сделал.

(67) *It has great display and good battery life, **the selfie camera is not great though.*** - У него отличный дисплей и хорошее время автономной работы, однако селфи-камера не очень хороша.

В общей сложности было выделено 127 существительных, которые в разной степени частотности употребляются в отзывах, однако, *оценочных существительных всего 5 единиц*, которые встречаются в 8 отзывах, что можно увидеть из диаграммы.

Последняя группа, выделенная нами при анализе лексикона отзывов о смартфонах с англоязычного сайта, это ***устойчивые выражения, идиомы и фразеологические единицы.***

Фразеологические единицы играют важную роль в оценке события и придают разные оттенки способу выражения: они могут сделать оценку более эмоциональной, придать ей выразительность, определенным образом направить эстетическое восприятие, обеспечить те или иные культурные ассоциации и тому подобное.

Рассмотрим примеры с фразеологическими единицами, идиомами и устойчивыми выражениями:

(68) *Got this for my husband for Christmas. he is not very good with technology, but is **getting to grips with** this, and enjoying it.. does what very more expensive phones do..must say the camera is brilliant.* – Приобрела его для моего мужа на Рождество. Он не очень хорошо разбирается в технологиях, но с этим справляется и наслаждается им ... выполняет функции очень дорогих телефонов ... должна сказать, что камера великолепна.

Словарь Collins объясняет идиому «*getting to grips with*» как «to deal with (a problem or subject)», на русский язык она переводится как «справляться с». Данная идиома придает выразительность отзыву.

(69) *«I bought this phone for my 11 year old sister. She was **over the moon** to have a beautiful looking new phone» - «Я купил этот телефон для моей 11-летней сестры. Она была на седьмом небе от счастья получить такой красивый новый телефон».*

Идиома «*over the moon*» переводится на русский язык как «быть на седьмом небе от счастья». Словарь *Collins Dictionary* дает определение: *If you say that you are over the moon, you mean that you are very pleased about something.* Она содержит в себе положительную оценку. Клиент выражает свое восхищение, тем самым доказывая свой интерес к выбранной модели.

(70) *Cheap but brilliant were phone. This phone **ticked all my boxes**. I love it so much - Недорогой, но отличный телефон. Данный телефон удовлетворяет все мои требования. Мне он очень нравится.*

В данном отзыве присутствует фразеологизм «*to tick all my boxes*». Обращаясь к словарю, мы выяснили, что данная идиома имеет значение «to satisfy all of the apparent requirements for success» - удовлетворять все очевидные требования для успеха». Что позволяет нам сделать вывод о том, что данное выражение можно отнести к положительной лексике.

(71) *Got this to replace my smashed Nexus 5x. Great phone for the money, great screen, fantastic battery life and nice and snappy too. The camera is usually an area **the lower end phones** suffer but this one is decent to be honest, video recording similarly excellent. Would definitely recommend this phone. – Купил его, чтобы заменить мой разбитый Nexus 5x. Отличный телефон за деньги, отличный экран, фантастическое время автономной работы, а также приятный и быстрый смартфон. Камера, как правило, является областью, от которой страдают телефоны низкого класса, но этот, честно говоря, вполне приличный, запись видео также превосходна. Определенно рекомендую этот телефон.*

В данном отзыве присутствует фразеологическая единица «*the lower end*», которая характеризует телефоны как телефоны низкого класса.

(72) *This phone is good value for money. Great design, excellent features and would recommend it. – Этот телефон стоит своих денег. Отличный дизайн, отличные возможности, рекомендую его.*

Фразеологическая единица «*good value for money*» определяется в словаре как «*the extent to which a consumer gets a good deal from the money which they spend on goods or services*» и переводится как «вещь, стоящая своих денег, т.е. тех, которые за нее заплатили» .

(73) *Good Nice design lightweight quick and responsive battery life. Bad Google runs everything lots of apps installed that you don't need, and can't get rid of. v hard to get rid of them without compromising performance of the phone mobile data seems to be linked to running apps that you would not normally do . Transition from I phone is not as easy as I would have thought. – Хороший приятный дизайн, легкий и быстрый аккумулятор. Плохой Google запускает все установленные приложения, которые вам не нужны и от которых невозможно избавиться. Очень трудно избавиться от них без ущерба для производительности телефона. Мобильные данные, похоже, связаны с запущенными приложениями, которые вы обычно не делаете. Переход с I phone не так прост, как я бы подумал.*

В данном отзыве присутствуют устойчивые выражения «*can't get rid of*» - невозможно избавиться, «*is not as easy as*», которое переводится «не так легко, как».

(74) *Disappointed. Did not meet my expectations based on reviews. Camera not that good and battery life below average - Разочарован. Не оправдал моих ожиданий по отзывам. Камера не очень хорошая и время автономной работы ниже среднего.*

Идиома «*meet my expectations*» определяется в словаре как «*to be as good as or have the qualities that someone predicted, expected, or hoped for*». В

ЭТОМ ОТЗЫВЕ данная идиома стоит с глаголом в отрицательной форме, ПОЭТОМУ ОТЗЫВ имеет негативную оценку.

(75) *In all I wouldn't recommend this phone, quite disappointed. Sorry I don't normally leave bad reviews, but this phone is just **not up to scratch**. – В целом, я бы не рекомендовал этот телефон, сильно разочарован. Извините, я обычно не оставляю плохие отзывы, но этот телефон **просто не дотягивает**»*

В отзыве присутствует также устойчивое выражение «**(not) up to scratch**», значение которого словарь Collins определяет следующим образом: *if you say that someone or something is not up to scratch, you mean that they are not good enough as what was expected, required or demanded*. Таким образом, данное выражение характеризует смартфон с отрицательной стороны.

(76) *Excellent simple mobile at a very good **discount** – Замечательный, простой телефон с **хорошей** скидкой.*

В данном отзыве можно увидеть устойчивое выражение «*at a discount*», значение которого словарь Collins определяет следующим образом: *below the usual commercial price or value*.

*Very good value for money. Good camera and features. **On par with** more expensive phones. Definitely recommend. Also easy to order with Argos and fast delivery.* – Очень хорошее соотношение цены и качества. Хорошая камера и особенности. Наравне с более дорогими телефонами. Определенно рекомендую. Также легко заказать с Аргос и быстрая доставка.

Можно отметить наличие устойчивого выражения в отзыве «**on par (with someone or something)**», значение которого словарь Collins определяет, как: *approximately equal (in some characteristic) to someone or something else*.

(77) *Just what I needed and easy to navigate. Not into gaming but needed something with a good sensible camera, easy to find email and internet services, and to **keep in touch**. It works quite well as a phone too. – Именно то, что мне было нужно и им легко управлять. Не для игр, но с хорошей чувствительной камерой, легко проверять электронную почту и интернет-сервисы, и*

оставаться на связи. Он работает довольно хорошо, в качестве телефона тоже.

В отзыве присутствует устойчивое выражение «*keep in touch*», значение которого «быть на связи».

В следующем отзыве устойчивое выражение «*well pleased*», значение которого определяется в словаре следующим образом «*very happy or satisfied*»

(78) Better than I thought it would be, well pleased. – Лучше, чем я думал, приятно.

Следующий отзыв содержит в себе идиому «*take the plunge*», значение которой определяется в словаре как «*решился, принять серьезное решение, отважиться*».

(79) *Was looking for a mobile phone came across this in argos sales, took the plunge. Not bad phone at all would buy again.* – Искал мобильный телефон, наткнулся на этот в Аргосе, решился купить. Вообще неплохой телефон, купил бы снова.

В следующем отзыве можно встретить идиому «*find a/(one's) way around (someone or something)*», значение которой определено в словаре следующим образом: «*literally, to successfully navigate and learn where things are in a particular area or place*»:

Good battery life. Easy to find my way around the settings. – Хорошее время автономной работы. Легко управлять настройками.

Наличие в отзывах устойчивых выражений, фразеологических единиц стилистически окрашивают высказывание, делают оценку более эмоциональной, придают ей выразительность.

Проанализировав лексические языковые средства, мы выяснили, что для выражения оценочных комментариев часто используются эмоционально-окрашенные лексические единицы, прилагательные, существительные, глаголы, фразеологические единицы, идиомы, устойчивые выражения и наречия. Каждая часть речи выполняет

определенную функцию, несет определенную тональную оценку. Необходимо отметить, что все части речи могут нести как положительную тональную оценку, так и отрицательную, в зависимости от их семантического значения, но в проанализированных нами отзывах встретилось всего 8 отзывов с негативной тональной оценкой, что составляет 6% от всех отзывов.

Тональностью называется эмоциональная оценка, выраженная в тексте рецензии по отношению к некоторому объекту. В составе оценочной лексики были выделены слова эмоционально-экспрессивно окрашенные. К экспрессивной лексике относятся слова, усиливающие выразительность речи.

В ходе нашей работы были выделены следующие группы лексических единиц, отражающих тональную оценку отзывов: прилагательные, существительные, глаголы, наречия и устойчивые выражения / фразеологические единицы. Список наиболее часто употребляемых лексических единиц представлен в *Приложении Б*.

Соотношение частей речи в англоязычных отзывах о смартфоне можно увидеть на следующей диаграмме:

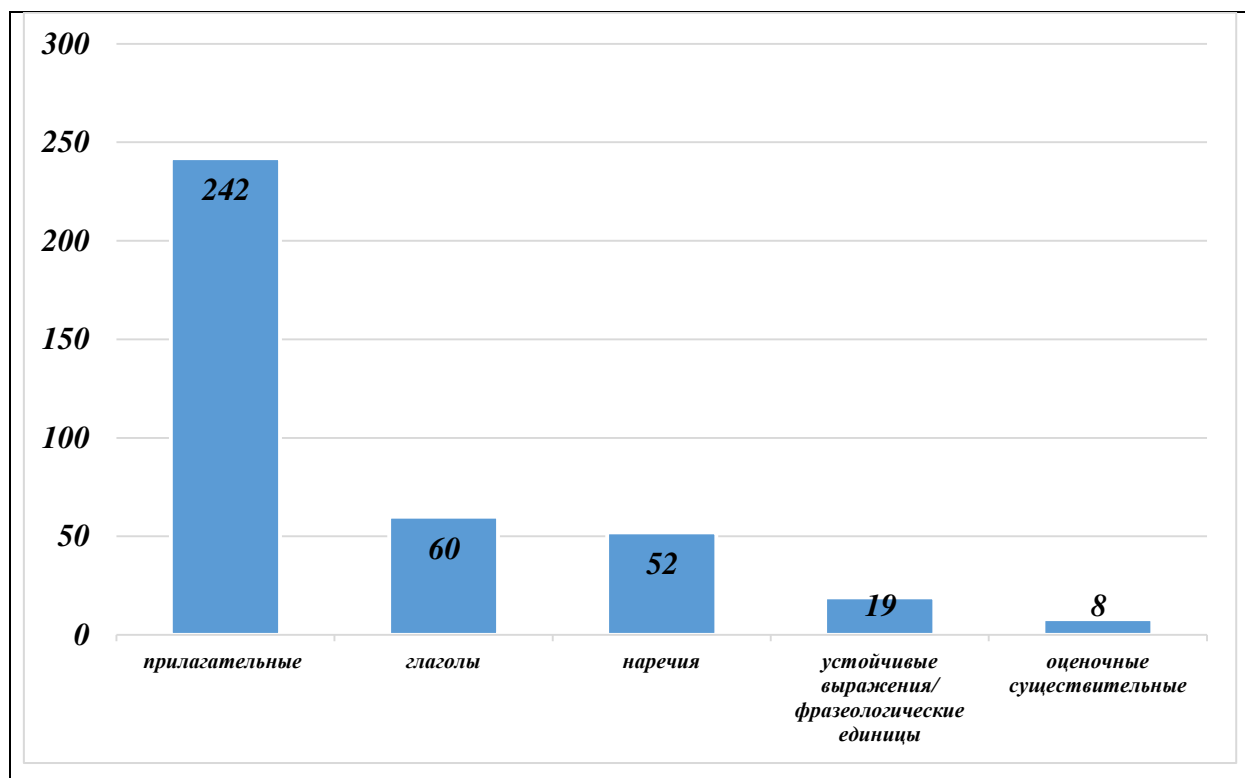


Рисунок 12. – Соотношение частей речи в отзывах

Из данного рисунка видно, что общее количество прилагательных в отзывах составляет 242 единицы; это говорит о том, что в некоторых отзывах опрашиваемые очень эмоционально высказывают свое мнение и употребляют не одно, а несколько прилагательных, тем самым придавая отзыву более яркую тональную оценку.

Мы также отметили, что наиболее часто в отзывах встречаются: прилагательное «*good*» (в 50 отзывах); прилагательное «*great*» (в 45 отзывах); усилитель «*very*» (в 37 отзывах).

Количество проанализированных существительных в отзывах – 127, из них *оценочные существительные* встречаются всего в 8 отзывах. Существительные с эмоционально-окрашенной коннотацией придают объекту оценки определенную экспрессию, что позволяет более ярко и точно дать оценку событию. В проанализированных нами отзывах самыми часто встречающимися были существительные, характеризующие аспекты смартфона «*camera, battery life, features, design, price, memory*». Их тональная оценка (положительная или негативная) зависит от прилагательных, которые находятся рядом с существительными. Оценочные существительные встретились всего в 8 отзывах.

Судя по диаграмме, *глаголов*, проанализированных в отзывах, было 60 единиц. Наиболее употребляемыми являются: *recommend, need, love*.

Говоря о наречиях (были отмечены в 52 отзывах), можно отметить, что наречия используются не только для усиления смыслового значения глаголов, но и для усиления значений существительных, прилагательных. Были отмечены следующие наречия: *slightly, sadly, normally, absolutely, truly, greatly, loudly, especially, swiftly, honestly, quickly, definitely, nearly, highly, really, pleasantly, highly*.

Кроме всех перечисленных частей речи, необходимо отметить фразеологические единицы, идиомы и устойчивые выражения (19

отзывов). Это тот пласт лексических единиц, который окрашивает речь, делает ее экспрессивной, усиливает ее выразительность.

При анализе тональности текста могут быть также использованы дополнительные признаки, такие как *наличие в тексте смайлов, восклицательных знаков*. В проанализированных нами отзывах «смайлы» не встретились, а «!» встретился в 21 отзыве. Это говорит о том, что потребители, выражая свое мнение, пытаются показать его эмоциональность при помощи восклицательного знака. Все эти отзывы, в которых есть «!» (21) являются положительными.

Таким образом, анализируя лексические языковые средства, можно сделать вывод, что большое значение имеют эмоционально-окрашенные лексические единицы, так как они наделяют объект оценки определенными качествами, свойствами, эмоциями.

Они позволяют оценить те или иные явления и отношения действительности в емкой и выразительной форме.

Выводы по ГЛАВЕ 2:

Для анализа оценочного лексикона было отобрано 130 англоязычных отзывов. В ходе выполнения практической части работы мы попытались систематизировать отзывы с точки зрения *тональности текста*, а также определить и выявить в них оценку автора.

Отзывы были классифицированы по экспрессии лексикона; оценочный лексикон был подробно рассмотрен по частям речи и были выявлены наиболее яркие и часто употребляемые единицы.

Эмоциональная окраска мнений может быть трех видов: *позитивной, нейтральной и негативной*. На основе данной классификации были выделены следующие виды тональной оценки: *высоко-выраженная положительная тональная оценка, положительная, нейтральная и негативная тональная оценка*. Наибольшее число представляет группа отзывов с высоко-выраженной положительной тональной оценкой, таких

отзывов - 65%, с положительной тональной оценкой – 22%, нейтральной – 7% и негативной – 6%.

Положительных отзывов о смартфонах гораздо больше, чем отрицательных, т.к. покупатели стараются поделиться своими положительными эмоциями о приобретенном товаре, иногда даже «похвастаться» своим новым смартфоном.

Любая тональная оценка выражается определенной лексикой. Например, высоко-положительная или положительная тональная оценка сопровождается прилагательными с семантикой восхищения, радости: *brill, excellent, happy, easy, unbelievable, the best, top*. На степень тональной оценки также указывают другие части речи (наречия, глаголы, существительные).

Очень часто авторы употребляют в своих отзывах глаголы усилительными частицами или наречиями, например, смысловой глагол «*recommend*», усиливает свое значение за счет наречия «*definitely*».

Негативная тональная оценка в отзывах о смартфонах может быть также выражена качественными прилагательными, существительными, наречиями, глаголами, устойчивыми выражениями с негативной тональной оценкой, такими, как *disappointed, did not meet my expectations, quite poor, slow, not up to scratch* и др.

Проанализировав отзывы на наличие в них оценочной лексики, нами были выявлены и проанализированы группы лексических единиц, способствующие наиболее яркому выражению отношения опрашиваемых клиентов к приобретенному товару.

Самой многочисленной и яркой группой является группа прилагательных. Общее количество прилагательных в отзывах составило 242 единицы, в некоторых отзывах опрашиваемые употребили не одно, а несколько прилагательных, тем самым придавая отзыву более яркую тональную оценку.

Для описания характеристик смартфона необходимы существительные (*camera, battery life, features, design, price, memory*), которые сами по себе не

имеют тональной оценки. Тональная оценка таких существительных (положительная или негативная) зависит от прилагательных, которые находятся рядом с этими существительными. Существительные с эмоционально-окрашенной коннотацией встретились в 8 отзывах, такие существительные придают объекту оценки определенную экспрессию, что позволяет более ярко и точно дать оценку этому объекту.

Из группы глаголов, которая составила 60 единиц, наиболее употребляемыми являются: *recommend, need, love*.

Наречия были отмечены в 52 отзывах о смартфоне, они используются не только для усиления смыслового значения глаголов, но и для усиления значений существительных, прилагательных. Нами были отмечены следующие наречия: *slightly, sadly, normally, absolutely, truly, greatly, loudly, especially, swiftly, honestly, quickly, definitely, nearly, highly, really, pleasantly, highly*.

И наконец, одними из самых ярких лексических единиц, украшающих речь человека, являются фразеологические единицы, идиомы и устойчивые выражения. В проанализированных отзывах было отмечено 19 таких лексических единиц. Они делают речь экспрессивной, усиливают ее выразительность, в отзывах делают оценку более эмоциональной. Отзыв подразумевает собой краткое изречение о ком-нибудь или о чём-нибудь, оценку кого-нибудь или чего-нибудь, анализ, разбор, некоторую оценку продукта; поэтому опрашиваемые стараются вкратце выразить свою оценку.

Таким образом, анализируя лексические языковые средства, можно сделать вывод, что большое значение имеют эмоционально-окрашенные лексические единицы, так как они наделяют объект оценки определенными качествами, свойствами, эмоциями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Любой текст несет в себе не только текстовую информацию, но и эмоциональную характеристику. Анализ текстовой информации с целью выявления эмоциональной оценки автора называется анализом тональности текста. Данный анализ связан с компьютерной лингвистикой, изучающей мнения и эмоции в текстовых документах.

Эмоциональная оценка может быть представлена в виде текста и выражена по отношению к любому объекту. Такая оценка называется тональностью текста.

В ходе нашей работы была достигнута поставленная *цель* – был выявлен и классифицирован оценочный лексикон отзывов о смартфонах.

В соответствии с поставленной целью были решены следующие задачи:

- 1) были рассмотрены различные подходы к изучению анализа тональности текстов;
- 2) проанализированы и сопоставлены виды классификаций пользовательского контента, содержащего мнения о товарах и услугах;
- 3) было дано определение оценочного лексикона;
- 4) сформирован корпус текстов отзывов для составления оценочного лексикона;
- 5) отобран и проанализирован оценочный лексикон из сформированного корпуса;
- 6) был классифицирован и интерпретирован отобранный лексикон.

В ходе работы было отмечено, что выделяют такие классификации тональности текста как: *классификация по бинарной шкале, полярность по многополосной шкале, метод шкалирования, классификация по субъективности и объективности информации, метод анализа текста по свойству функции/аспекта*. Аспект классифицируют на следующие типы: *явный аспект, неявный аспект и тональный факт*.

К основным методам классификации тональности относятся: *методы, основанные на правилах и словарях, машинное обучение с учителем, машинное обучение без учителя, метод, основанный на теоретико-графовых моделях.*

Кроме того, в оценке важную роль играет субъективный фактор. Мнение человека об объекте, отношение к нему, обусловленное различными обстоятельствами, может проявляться в отрицательной или положительной оценке объекта. Существует пласт лексики, которая может относиться к противоположным классам в зависимости от предметной области, такую лексику называют *параметрической*.

При выполнении практической части нашей работы опора была сделана на классификацию *по бинарной шкале с позитивной/ негативной оценкой*, а для более подробного анализа мы классифицировали тональность текстов отзывов *по методу функция/аспект*.

Анализ оценочного лексикона проводился на материале *130* англоязычных отзывов. Нами была предпринята попытка систематизировать отзывы с точки зрения *тональности текста*, а также определить и выявить в них оценку автора.

В практической части работы проанализированные отзывы были классифицированы по экспрессии лексикона, а оценочный лексикон был проанализирован по частям речи и были выявлены наиболее яркие и часто употребляемые лексические единицы.

Как уже было отмечено в нашей работе, эмоциональная окраска мнений может быть трех видов: *позитивной, нейтральной и негативной*.

При выполнении анализа тональной оценки отзывов нами были выделены следующие виды тональной оценки: *высоко-выраженная положительная тональная оценка, положительная, нейтральная и негативная тональная оценка*.

Отзывы с высоко-выраженной положительной тональной оценкой представляет собой наибольшую группу (65%,) отзывов с положительной

тональной оценкой гораздо меньше (22%), с нейтральной и негативной оценкой относительно мало отзывов (соответственно 7% и 6%).

Из проведенного анализа видно, что самой большой группой в общем являются положительные отзывы (их 87% от общего количества), т.к. покупатели стараются поделиться своими положительными эмоциями о новом смартфоне, расписать его преимущества и отличные характеристики.

Как было отмечено в работе, все виды тональной оценки выражаются определенной лексикой, характеризующей тональность текста. Высоко-положительная или положительная тональная оценка сопровождается прилагательными с семантикой восхищения, радости: *brill, excellent, happy, easy, unbelievable, the best, top*. В нашей работе мы подробно остановились не только на прилагательных, но и на других частях речи, которые влияют на степень тональной оценки. Нами было также отмечено, что очень часто в отзывах встречаются глаголы с усилительными частицами или наречиями, например, смысловые глаголы «*recommend, love, like*», усиливают свои значения за счет наречия «*definitely*».

Что касается негативной тональной оценки в отзывах о смартфонах, то она может быть выражена качественными прилагательными, существительными, наречиями, глаголами, отрицательными частицами «*no, not*», устойчивыми выражениями с негативной тональной оценкой, такими, как *disappointed, did not meet my expectations, quite poor, slow, not up to scratch* и др.

В результате проведенного анализа было выявлено, что существуют группы лексических единиц, способствующие наиболее яркому выражению отношения опрашиваемых клиентов к приобретенному товару/услуге. Было отмечено, что самой многочисленной и яркой группой является группа прилагательных. Общее количество прилагательных в отзывах составило 242 единицы, в некоторых отзывах опрашиваемые употребили не одно, а несколько прилагательных, тем самым придавая отзыву более яркую тональную оценку.

Характеристики смартфона описываются следующими существительными: *camera, battery life, features, design, price, memory*. Данная группа существительных не имеет никакой тональной оценки. Положительная или негативная тональная оценка таких существительных зависит от прилагательных, находящихся рядом с этими существительными. Всего было отобрано 127 существительных, однако большая их часть является аспектами и не входит в оценочный лексикон. Существительные с эмоционально-окрашенной коннотацией встретились в 8 отзывах (всего 5 единиц), такие существительные придают объекту оценки определенную экспрессию, что позволяет более ярко и точно дать оценку этому объекту.

Глаголы довольно часто выражают тональность текста, их встретилось 60 единиц в проанализированных нами отзывах. Наиболее употребляемыми являются: *recommend, need, love*.

Наречия эмоционально окрашивают речь и относятся к оценочной лексике; были отмечены в 52 отзывах о смартфоне. Наречия используются для усиления значений существительных, прилагательных. Нами были отмечены следующие наречия: *slightly, sadly, normally, absolutely, truly, greatly, loudly, especially, swiftly, honestly, quickly, definitely, nearly, highly, really, pleasantly, highly*.

Самыми яркими лексическими единицами, украшающих речь человека, являются фразеологические единицы, идиомы и устойчивые выражения, таких единиц было отмечено 19.

Оценочная лексика помогает делать речь (в нашем случае отзывы) экспрессивной, усиливает ее выразительность и эмоциональность.

Таким образом, анализируя лексические языковые средства, можно сделать вывод, что большое значение имеют эмоционально-окрашенные лексические единицы, так как они наделяют объект оценки определенными качествами, свойствами, эмоциями.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Алексеев А.Я. Стилистическая информация языкового знака // Филол. науки. 1982. № 1. С. 50-55.
2. Арутюнова Н.Д. Предложение и его смысл. М.: Наука, 1989. 383 с.
3. Арутюнова Н.Д. Типы языковых значений: Оценка. Событие. Факт, М.: Наука, 1988. 341 с.
4. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов. 2-е изд. М.: Советская энциклопедия, 1969. 607 с.
5. Брунова Е.Г. Алгоритм с элементами формальной грамматики для контент-анализа мнений /Е.Г.Брунова, Ю.В. Бидуля// Вестник Тюменского государственного университета. Физико-математическое моделирование. Нефть, газ, энергетика. 2017. № 7. С. 242-250.
6. Брунова Е.Г., Бидуля Ю.В. Клиент всегда прав: анализ тональности текста в отзывах о качестве банковского обслуживания [Электронный ресурс] / Вестник ТюмГУ. 2017 Т.3 №1. URL: https://www.researchgate.net/publication/317254376_The_Customer_is_Always_Right_Sentiment_Analysis_for_Bank_Service_Quality (15.05.2019)
7. Вычегжанин С.В., Котельников Е.В. Анализ влияния моделей представления текстов на качество классификации отзывов по тональности // Фундаментальные исследования. 2015. URL: <http://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=39319> (04.05.2019).
8. Галкина-Федорук Е.М. Об экспрессивности и эмоциональности в языке // Сборник статей по языкознанию. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1958. С. 69-75.
9. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования. М.: Наука, 1981. 140 с.
10. Иванова Е.В. Лексикология и фразеология современного английского языка (Lexicology and Phraseology of Modern English). СПб.: Филологический факультет СПбГУ; М.: Издательский центр «Академия», 2011. 228 с.

11. Кожина, М.Н. Стилистика русского языка: учебник /М.Н. Кожина, Л.Р. Дускаева, В.А. Салимовский. – М.: Флинта: Наука, 2008 – 464 с.

12. Котельников Е.В., Клековкина М.В. Автоматический анализ тональности текстов на основе методов машинного обучения.// Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии: По материалам ежегодной Международной конференции «Диалог». Вып. 11. М.: Издательство РГГУ, 2012. С. 7-10.

13. Лукьянова Н.А. Экспрессивная лексика разговорного употребления: проблемы семантики; отв. ред. А.И. Федоров; АН СССР. Сиб. отд-ние. Ин-т истории, филологии и философии. Новосибирск: Наука, 1986. 230 с.

14. Лукьянова Н.А. О соотношении понятий «экспрессивность», «эмоциональность», «оценочность»//Актуальные проблемы лексикологии и словообразования. Вып. 5. - Новосибирск, 1976. С. 3-21.

15. Меньшиков И. Л., Кудрявцев А. Г. Обзор систем анализа тональности текста на русском языке // Молодой ученый. М.: 2012. №12. С. 140-143.

16. Осипов Ю.М. Об уточнении понятия эмоциональность как лингвистического термина //Учен. зап. /МГПИ им. В. И. Ленина. 1970. №422. С. 116-127.

17. Павлов Ю. Н., Майструк К. А. Сравнение методов оценки тональности текста // Молодой ученый. М.:2016. №12. С. 59-64. URL: <https://moluch.ru/archive/116/31521> (20.05.2019).

18. Пазельская А., Соловьев А. Метод определения эмоций в текстах на русском языке // The international conference on computational linguistics and intellectual technologies «Dialogue 2011»: конференция. М.: 2011. С. 510 - 522.

19. Пиотровская Л.А. Эмотивность как языковая категория //Вестн. С.Петербургского ун-та. Сер. История языкознания. 1993. Вып.2. № 9. С.41-47.

20. Психолингвистические проблемы семантики/ отв.ред. А.А.Леонтьев, А. М. Шахнарович. М.: Наука, 1983. 288 с.

21. Синицына Я.Г. Прагматические параметры экспрессивности английского газетного текста : дис.... канд. филол. наук. М., 1993. 147 с.
22. Скребнев Ю.М. Экспрессивная стилистика и лингвистика субъязыков //Проблемы экспрессивной стилистики. Ростов н/Д: Изд-во Ростовского ун-та, 1992. Вып. 2. С. 19-26.
23. Современные методы исследования анализа тональности текста. [Электронный ресурс] URL: <http://datareview.info/article/sovremennyye-metodyi-analiza-tonalnosti-teksta/> (14.05.2019).
24. Теля В.Н. Коннотативный аспект семантики номинативных единиц, М.: Наука, 1986. 141 с.
25. Туранский И.И. Семантическая категория интенсивности в английском языке: монография. М.: Высшая школа, 1990. 173 с.
26. Филимонова О.Е. Эмоциология текста. Анализ репрезентации эмоций в английском тексте: учебное пособие. СПб.: Книжный Дом, 2007. 448 с.
27. Четверкин И. И. , Лукашевич Н. В. Тестирование систем анализа тональности на семинаре РОМИП-2012 // Т. 2: Доклады специальных секций РОМИП. М.: Издательство РГГУ 2013. С.9-14.
28. Шаховский В.И. Категоризация эмоций в лексико-семантической системе языка. Воронеж, 1987. 191 с.
29. Шаховский В.И. Лингвистическая теория эмоций: монография. М.: Гнозис, 2008. 416 с.
30. Benjamin Snyder, Regina Barzilay. Multiple Aspect Ranking using the Good Grief Algorithm (англ.) // Proceedings of the Joint Human Language Technology/North American Chapter of the ACL Conference (HLT-NAACL) : конференция. 2007. Pp. 300–307.
31. Bing Liu, Nitin Jindal. Sentiment Analysis and Subjectivity // Handbook of Natural Language Processing / под ред. N. Indurkha и F. J. Damerau. 2010. 347 p.

32. Bo Pang, Lillian Lee. Opinion Mining and Sentiment Analysis (АНГЛ.) // Foundations and Trends in Information Retrieval. 2008. № 2. Pp. 128-135.
33. Bollen J., Mao H., X.-J.Zeng. Twitter mood predicts the stock market (АНГЛ.) // JTechnical Report arXiv:1010.3003, CoRR. 2010. Pp. 48-56.
34. Brunova E. Parametrical Words in the Sentiment Lexicon. //International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education. 2013. vol. 1, №2. URL: <http://www.ijcrsee.com> (12.05.2019).
35. Fangzhong Su, Katja Markert. From Words to Senses: a Case Study in Subjectivity Recognition (АНГЛ.) // Proceedings of Coling, Manchester, UK. 2008. Pp. 825-832.
36. Ganapathibhotla M. Mining opinions in comparative sentences //M. Ganapathibhotla, B. Liu // Proceedings of the 22nd International Conference on Computational Linguistics. Manchester, 2008. Pp. 241-248.
37. Horrigan, J. A. Pew Internet & American Life Project Report // Online shopping. 2008. 274 p.
38. Karkaletsis, V., Klenner, M., Rentoumi, V., Petrakis, S., Vouros, G. United we stand: improving sentiment analysis by joining machine learning and rule based methods. // 7th International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC 2010), Malta, 2010. 248 p.
39. Liu B. Sentiment Analysis and Subjectivity. Handbook of Natural Language Processing. 2010. URL: <http://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/NLP-handbook-sentiment-analysis.pdf> (12.05.2019).
40. Medhat W., Hassan A., Korashy H. Sentiment Analysis Algorithms and Applications: A Survey. Ain Shams Engineering Journal. 2014. vol. 5, № 4, Pp. 1093-1113.
41. Nasukawa T., Yi J. Sentiment Analysis: Capturing Favorability Using Natural Language Processing. Proceedings of the 2nd International Conference on Knowledge Capture. Florida, 2003. Pp. 70-77.

42. Pal J., Saha A. Identifying Themes in Social Media and Detecting Sentiments. *International Journal of Statistics and Applications*. 2011. vol. 1, №1, Pp. 14-19.

43. Peter Turney. Thumbs Up or Thumbs Down? Semantic Orientation Applied to Unsupervised Classification of Reviews (АНГЛ.) // *Proceedings of the Association for Computational Linguistics*. 2002. Pp. 417–424.

44. Prabowo, R. & Thelwall, M. Sentiment analysis: A combined approach. // *Journal of Informetrics*. 2009. № 3(2). Pp. 143-157.

45. Tan Li Im, Phang Wai San, Chin Kim On, Patricia Anthony. Rule-Based Sentiment Analysis for Financial News. *Proceedings of the IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics*. Hong Kong, 2015, Pp. 1601-1606.

46. Tang, X. Yang, C., Wong, Y., Wei C. Understanding Online Consumer Review Opinions with Sentiment Analysis using Machine Learning // *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems*. 2010. № 3(2). C. 73-89.

47. The Impact Of Customer Service On Customer Lifetime Value. [Электронный ресурс]: <https://www.zendesk.com/resources/customer-service-and-lifetime-customer-value/> (10.05.2019)

48. Thelwall Mike, Buckley Kevan, Paltoglou Georgios, Cai Di, Kappas Arvid. Sentiment strength detection in short informal text (АНГЛ.) // *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2010. v.61 № 12. Pp. 2544–2558.

49. Online Dictionary. [Электронный ресурс]: <https://www.merriam-webster.com/>

50. Online Dictionary. [Электронный ресурс]: <https://dictionary.cambridge.org/ru/>

51. Online Dictionary. [Электронный ресурс]: <https://en.oxforddictionaries.com/>

52. Online Dictionary. [Электронный ресурс]: <https://www.collinsdictionary.com/>

53. Online-shop Argos. [Электронный ресурс]: URL: <https://www.argos.co.uk>.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Отзывы о смартфоне с сайта <https://www.argos.co.uk>

Отзыв на английском языке	Перевод отзыва на русский язык
<i>(1) I bought this phone for my 11 year old sister. She was over the moon to have a beautiful looking new phone</i>	Я купил этот телефон для моей 11-летней сестры. Она была на седьмом небе от счастья получить такой красивый новый телефон.
<i>(2) So good for the money. I used to have a Sony and this is far better, it's a budget phone, it's great.</i>	Очень хорош за свои деньги. У меня был телефон от Sony и данная модель в значительной степени превосходит его. Это бюджетный телефон, он великолепен.
<i>(3) Cheap but brilliant were phone. This phone ticked all my boxes. I love it so much</i>	Недорогой, но отличный телефон.
<i>(4) Problems texting but good phone</i>	Проблемы с клавиатурой, но в целом хороший телефон.
<i>(5) I was very wary about buying this phone as it's a new brand for me. And I have to say it's brill. Battery life is excellent. Easy set up if I can do it anyone can. Camera is brill I am really happy with it. 10/10 for me Best thing I have done.</i>	Я был очень осторожен с покупкой этого телефона, так как это новый бренд для меня. И я должен сказать, что он превосходен. Время автономной работы отличное. Легко настроить, если я могу это сделать, то кто угодно может. Камера блестящая, я действительно доволен. 10 из 10 для меня, лучшее, что я сделал
<i>(6) It works great and I'll definitely recommend it, it's strong. I bought it for my daughter and she can't break it after dropping it a few times</i>	Телефон работает прекрасно, и я однозначно рекомендую его, он очень прочный. Я купил его для своей дочери, и она не сломала его, после того как он падал несколько раз.
<i>(7) Cracking phone - great battery life - very happy with purchase</i>	Отличный телефон - замечательное время автономной работы, очень доволен приобретением.
<i>(8) Looks lovely and sleek. The performance and feature equipped with the phone are revery incredible considering the price. Would highly recommend to anyone looking for a slightly cheaper phone. Great overall phone!.</i>	Выглядит мило и имеет глянцевое покрытие. Производительность и функциональность невероятны, учитывая цену. Очень рекомендую всем, кто ищет более дешевый телефон. Отличный телефон!

<i>(9) Looks lovely and sleek</i>	<i>Выглядит красиво и имеет глянцевое покрытие.</i>
<i>(10) It has great display and good battery life, the selfie camera is not great though.</i>	<i>У него отличный дисплей и хорошее время автономной работы, однако селфи-камера не очень хороша.</i>
<i>(11) The Huawei P Smart is a decent phone for anyone looking for a value for money handset. Has very solid build quality, a lovely screen, decent performance for the price but the cameras aren't so good sadly. But not the best for photos</i>	<i>Huawei P Smart - отличный телефон для тех, кто ищет устройство с хорошим соотношением цены и качества. Камера не так хороша, к сожалению. Не самый лучший для фотографий</i>
<i>(12) Good Nice design lightweight quick and responsive battery life. Bad Google runs everything lots of apps installed that you don't need, and can't get rid of. v hard to get rid of them without compromising performance of the phone mobile data seems to be linked to running apps that you would not normally do. Transition from I phone is not as easy as I would have thought</i>	<i>Хороший приятный дизайн, легкий и быстрый аккумулятор. Плохой Google запускает все установленные приложения, которые вам не нужны и от которых невозможно избавиться. Очень трудно избавиться от них без ущерба для производительности телефона. Мобильные данные, похоже, связаны с запущенными приложениями, которые вы обычно не делаете. Переход с I phone не так прост, как я бы подумал.</i>
<i>(13) Not as good as my Huawei p8 Lite 2017</i>	<i>Не так хорош как мой Huawei p8 Lite 2017.</i>
<i>(14) Unbelievable! The best phone I've purchased in a long time and I've had top named phones! Would 100000 percent recommend to anyone, Love love love it</i>	<i>Невероятно! Лучший телефон, который я когда-либо покупал, и у меня были самые популярные телефоны! Рекомендую всем на 100000 процентов. Нравится очень!</i>
<i>(15) Good phone for temporary use. This is an OK phone however.</i>	<i>Хороший телефон для временного использования. Однако это нормальный телефон.</i>
<i>(16) Disappointed. Did not meet my expectations based on reviews. Camera not that good and battery life below average</i>	<i>Разочарован. Не оправдал моих ожиданий по отзывам. Камера не очень хорошая и время автономной работы ниже среднего.</i>
<i>(17) Amazing phone, cant complain at all. Love this phone would never look back on a different phone now I have had this one. Amazing phone would highly recommend.</i>	<i>Удивительный телефон, не жалею вообще. Нравится этот телефон. Никогда бы не поменял на другой телефон. Удивительный телефон, очень рекомендую.</i>

(18) <i>Fantastic value for money!</i>	Фантастическое вложение денег!
(19) <i>Absolutely amazing. Beautiful design, huge screen one of the phone. Absolutely delighted with this product. Truly recommended.</i>	Невероятно великолепный. Красивый дизайн, огромный экран. Я очень доволен этим продуктом. В действительности рекомендую.
(20) <i>Value for money. Light to carry, bright screen, excellent cameras, plenty of memory</i>	Соотношение цена / качество. Легко носить с собой, яркий экран, отличные камеры, много памяти.
(21) <i>For a cheap fone it looks premium</i>	Для недорогого телефона имеет вид премиум класса.
(22) <i>Fast processor, great camera, amazing battery life</i>	Быстрый процессор, отличная камера, потрясающее время автономной работы
(23) <i>Brand new and easy to transfer everything over if you already had a iPhone.</i>	Совершенно новый брэнд и легко перенести всю информацию, если у вас уже был iPhone.
(24) <i>I found this to be the best price on the market. And, it has made my daughter a very happy young lady!</i>	Я выяснил, что это лучшая цена на рынке. И это очень осчастливило мою дочь.
(25) <i>Best standard mobile with great durability and long battery life.</i>	Лучший стандартный мобильный телефон с большой долговечностью и длительным временем автономной работы.
(26) <i>Greatly practical mobile phone</i>	Очень практичный мобильный телефон
(27) <i>Nonsense phone ... easy to use and navigate options.</i>	Абсурдный телефон... легок в использовании и управлении опциями
(28) <i>Needed another cheap phone to replace a broken one.. This did the job well, calls and texts. Battery life is quite poor though with having to charge it daily despite it not having had much use!</i>	Нужен был другой дешевый телефон, чтобы заменить сломанный. Этот хорошо работал, звонки и смс. Время автономной работы довольно плохое, хотя приходится ежедневно заряжать его, несмотря на то, что им не часто пользуются!
(29) <i>Photos are so clear, battery lasts ages and really quick to charge</i>	Фотографии настолько четкие, батарея держится целую вечность и очень быстро заряжается.
(30) <i>Very smart technology multiple options keyboard which suits the iPhone and the Android users reasonable price as</i>	Очень умная технология с несколькими вариантами клавиатуры, которая подходит пользователям iPhone и

<i>well.</i>	<i>Android по разумной цене.</i>
<i>(31) What a fantastic camera, well worth the money.</i>	<i>Какая фантастическая камера, стоит своих денег.</i>
<i>(32) Phone is slow... When you make call, the other person can't hear you unless you speak very loudly... It opens other apps when your using another app. Trying to take photos and it takes 5-8 second to get camera on screen, and then it doesn't forcus straight away, takes quite a few attempts. In all I wouldn't recommend this phone, quite disappointed. Sorry I don't normally leave bad reviews, but this phone is just not up to scratch</i>	<i>Телефон работает медленно... Когда вы звоните, другой человек не слышит вас, если вы не говорите очень громко ... Телефон открывает другие приложения, когда вы используете одно приложение. Попытался сфотографировать, и для отображения камеры на экране требуется 5–8 секунд, а затем не сразу фокусируется, необходимо сделать много попыток. В целом, я бы не рекомендовал этот телефон, сильно разочарован. Извините, я обычно не оставляю плохие отзывы, но этот телефон просто не дотягивает</i>
<i>(33) It's a great phone. Would be ideal for the elderly or beginners</i>	<i>Хороший телефон. Отлично подойдет для пожилых людей или для новичков.</i>
<i>(34) Excellent simple mobile at a very good discount</i>	<i>Замечательный, простой телефон с хорошей скидкой.</i>
<i>(35) I had difficulty fitting the sim card</i>	<i>У меня были трудности с сим-картой.</i>
<i>(36) Simple and easy to use, large buttons and text sizes, perfect for my father who has never used a phone in his life!</i>	<i>Прост и удобен в использовании, большие кнопки и размеры текста, идеально подходят для моего отца, который никогда не пользовался телефоном в своей жизни!</i>
<i>(37) I got this for my mum and she loves it</i>	<i>Купил для своей мамы, он ей нравится</i>
<i>(38) Really good purchase</i>	<i>Очень хорошее приобретение</i>
<i>(39) I have to turn off the Auto update because it uses all the data, unable to update Google Play. No use.</i>	<i>Я должен отключить автоматическое обновление, потому что оно использует все данные, не может обновить Google Play. Бесполезно.</i>
<i>(40) Highly recommend I bought the phone as a gift as I've got one myself</i>	<i>Настоятельно рекомендую. Купил телефон в качестве подарка, так как я таким уже пользуюсь</i>
<i>(41) This was bought for my daughter as her first phone, and</i>	<i>Он был куплен для моей дочери как ее первый телефон, и</i>

<i>have been astounded by it's a make and abilities for the price</i>	я был поражен его производительностью и ценой
<i>(42) Great phone, great price</i>	Замечательный телефон, замечательная цена.
<i>(43) Excellent phone for the money. Great battery life and all the features of much more expensive phones on the market. Well satisfied with this purchase.</i>	Отличный телефон за эти деньги. Отличное время автономной работы и все характеристики гораздо более дорогих телефонов на рынке. Очень доволен этой покупкой!
<i>(44) The phone makes you to feel like talking to the person in real life and has very good camera focus.</i>	Телефон заставляет вас чувствовать, что вы разговариваете с человеком в реальной жизни, и у него очень хорошая фокусировка камеры.
<i>(45) The bestest mobile from the best</i>	Наилучший телефон из лучших.
<i>(46) Very good value for money. Good camera and features. On par with more expensive phones. Definitely recommend. Also easy to order with Argos and fast delivery.</i>	Очень хорошее соотношение цены и качества. Хорошая камера и характеристики. Наравне с более дорогими телефонами. Определенно рекомендую. Также легко заказать с Аргос и быстрая доставка.
<i>(47) Quite a big phone finger print reader is in a good place makes it easy to use one-handed also likes the setting that unlocks the phone when your in a safe zone like your home battery life is excellent</i>	Большой телефонный считыватель сканер отпечатков пальцев находится в хорошем месте, что делает его простым в использовании одной рукой. Также нравится настройка, которая может разблокировать телефон, когда вы находитесь в безопасной зоне, например, в автономном режиме работы от аккумулятора.
<i>(48) Great phone with good battery life, good grafics and good design</i>	Отличный телефон с хорошим временем автономной работы, хорошей графикой и хорошим дизайном
<i>(49) Long life battery. Loads of great stuff. Brilliant camera.</i>	Батарея с длительным сроком службы. Множество отличных функций. Блестящая камера.
<i>(50) The glass is too thin and fragile. It cracked at the slightest knock. Had it not been for the glass protector, it would have shattered. On a positive note, it performs well and</i>	Стекло слишком тонкое и хрупкое. Треснул при малейшем стуке. Если бы не защитник стекла, он бы разбился вдребезги. Положительным моментом является то, что

<i>is comparable to my old Samsung Galaxy, only a bit lighter in weight.</i>	<i>он хорошо работает и сравним с моим старым Samsung Galaxy, только немного легче по весу</i>
<i>(51) Great phone, battery life is great especially with all the apps running in background. Reasonable sized screen for watching TV and great quality. Best one I've had in a long time.</i>	<i>Отличный телефон, время автономной работы велико, особенно когда все приложения работают в фоновом режиме. Разумный размер экрана для просмотра видео и отличное качество. Лучший из тех, что у меня были за долгое время.</i>
<i>(52) Love this phone and the price is right, packed with features, can't go wrong with design too</i>	<i>Люблю этот телефон, и цена подходящая, с множеством функций, дизайн также хороший</i>
<i>(53) This is phone is by far the best I've had - Looks goods and great camera</i>	<i>Этот телефон, безусловно, лучший, который у меня был – выглядит хорошо, имеет отличную камеру.</i>
<i>(54) Excellent features design etc for the price does all you need.</i>	<i>Отличный дизайн функций и т.д. за эту цену выполняет все необходимые функции.</i>
<i>(55) As someone who only replaces her phone every 4 years this phone is simple and easy to set up. Even used the phone clone to replicate everything so all pictures and saved passwords transferred over.</i>	<i>Будучи человеком, который меняет свой телефон каждые 4 года, нахожу что этот телефон прост и удобен в настройке. Даже использовал телефонный клон, чтобы копировать все, чтобы все картинки и сохраненные пароли передавались.</i>
<i>(56) Very nice feel excellent features 13mp camera 64gb internal memory room for a 256gb micro sd card</i>	<i>Очень приятно чувствовать превосходные характеристики: 13-мегапиксельная камера, 64 ГБ внутренней памяти, место для 256 ГБ Micro SD-карты</i>
<i>(57) I was slightly sceptical after reading reviews that this could be comparable to other high quality ranges and having only had Samsung in the past I was nervous but its amazing!! Absolutely love my new phone. Brilliant speed, memory and really easy to transfer everything from your old phone. Definitely recommend.</i>	<i>Прочитав отзывы, я немного скептически отнесся к тому, что это может быть сравнимо с другими диапазонами высокого качества, и, имея в прошлом только Samsung, я нервничал, но это потрясающе!! Абсолютно люблю мой новый телефон. Блестящая скорость, память и по-настоящему легко перенести всю информацию со старого телефона. Определенно</i>

	<i>рекомендую.</i>
<i>(58) A really good phone for the price. Full of features I would expect to have paid a lot more for. Very easy to set up and so far better life has been impressive. All round an excellent budget android that performs as well as phones twice the price.</i>	<i>Действительно хороший телефон по такой цене. Полный набор функций, за которые я думал заплатить намного больше. Очень прост в настройке и пока что впечатляет. Из всех отличный бюджетный андроид, который работает так же хорошо, как телефоны, которые в два раза дороже.</i>
<i>(59) Great size, easy interface and simple setup</i>	<i>Большой размер, простой интерфейс и простая настройка.</i>
<i>(60) I can't write a good review as I have had the phone for less than a week.</i>	<i>Я не могу написать хороший отзыв, потому что телефон у меня меньше недели.</i>
<i>(61) This phone is top quality and for the price, an absolute bargain. Swiftly supplied as usual by Argos.</i>	<i>Этот телефон высшего качества и по цене - абсолютная сделка. Быстрая поставка Argos как обычно.</i>
<i>(62) 5 STAR'S Looks nice and works well.</i>	<i>5 ЗВЕЗД Выглядит хорошо и работает хорошо.</i>
<i>(63) Best decision I made</i>	<i>Лучшее принятое мной решение</i>
<i>(64) I love this phone. Its so light weight with good quality screen. The battery life is fabulous. I have got this for my work. But now I'm using this for my daily basis life. It's that amazing honestly. Definitely definitely recommend if you want to get speed running phone with lovely features. This is amazing</i>	<i>Мне нравится этот телефон. Он легкий с экраном хорошего качества. Время автономной работы сказочное. Я купил его для моей работы. Но сейчас я использую его для своей повседневной жизни. Он удивительный, если честно. Определенно рекомендую, если вы хотите получить скоростной телефон с прекрасными функциями. Этот потрясающий</i>
<i>(65) I've bought that smartphone for my daughter. In this price range it's hard to get better. It's great in your hand, well folded, nothing creaks under your fingers. Everything is smooth and flawless. The camera takes nice pictures, the movies also come out very well. The fingerprint reacts quickly to the same facial recognition.</i>	<i>Я купил этот смартфон для своей дочери. В этом ценовом диапазоне трудно найти лучше. Он отлично помещается в руке, хорошо сложен, ничего не скрипит под пальцами. Все гладко и безупречно. Камера делает хорошие снимки, видео также хорошего качества. Отпечаток пальца быстро реагирует на распознавание</i>

	лица.
(66) <i>Great phone, works well and have had no problems at all with it.</i>	<i>Отличный телефон, работает хорошо и с ним вообще не было проблем.</i>
(67) <i>The phone is amazing and a really good price. It also comes with a case and screen protector already fitted. Screen, memory, battery and its speed are all excellent</i>	<i>Телефон потрясающий и действительно хорошая цена. Он также поставляется с чехлом и уже установленной защитной пленкой. Экран, память, аккумулятор и его скорость все отлично</i>
(68) <i>This is a great phone, lots of apps can be loaded without taking up too much storage. A bonus coming with a fitted screen protector and a phone cover too. Definitely recommend this model of phone</i>	<i>Это отличный телефон, можно загружать множество приложений, не занимая слишком много места. Бонусом идет встроенная защита экрана и чехол для телефона. Определенно рекомендую эту модель телефона</i>
(69) <i>I really love the phone and the services provide by the customer service.</i>	<i>Мне действительно нравится телефон и услуги, предоставляемые службой поддержки клиентов.</i>
(70) <i>This is a brilliant phone at a good price would recommend to everyone</i>	<i>Отличный телефон по хорошей цене. Рекомендую всем</i>
(71) <i>It has all apps I wanted. face recognition and camera --- fantastic</i>	<i>В нем есть все приложения, которые я хотел. Функция распознавания лиц и камера --- фантастика</i>
(72) <i>Great design, looks like the S10 and performs just as well. Very pleased with it. Would recommend as a good alternative and even considering it's a lite version.</i>	<i>Отличный дизайн, выглядит как S10 и работает так же хорошо. Очень доволен им. Рекомендую в качестве хорошей альтернативы и даже учитывая, что это облегченная версия.</i>
(73) <i>My phone is a fast charging device with a brilliant battery life. I have recommended it to plenty of people, as it is one of the best phone I have ever had. The touch on the phone is very good and the quality is excellent. The charger is a fast charger which will charge the phone in no time and it also had a screen protector with the phone which is also a very good quality.</i>	<i>Мой телефон - это устройство для быстрой зарядки с отличным временем автономной работы. Я рекомендовал его многим людям, так как это один из лучших телефонов, которые у меня когда-либо были. Тактильная функция на телефоне очень хорошая, а качество отличное. Зарядное устройство - это быстрое зарядное устройство, которое будет заряжать телефон в</i>

	<i>кратчайшие сроки, и также есть защитная пленка с телефоном, что тоже очень хорошего качества.</i>
<i>(74) The phone was a perfect product for the price. The phone however didn't have any ear phones included which was a disappointment.</i>	<i>Телефон был идеальным продуктом за эту цену. Однако в телефоне не было наушников, что было разочарованием.</i>
<i>(75) I've had my phone nearly 2 weeks and so far so good. Lots of available memory as the default apps don't take up much of the 64GB. At a push the only downside is that the phone does not come with headphones and the SIM and Memory card sockets are a little fiddly to open.</i>	<i>У меня был телефон почти 2 недели, и пока все хорошо. Много доступной памяти, поскольку приложения по умолчанию не занимают много от 64 ГБ. Единственным недостатком является то, что телефон не поставляется с наушниками, а гнезда для SIM-карты и карты памяти немного открыты.</i>
<i>(76) Fantastic product and service used</i>	<i>Фантастический товар и услуга</i>
<i>(77) Where to start?! It's light, fast and looks amazing. I had an iPhone xs max before this and I don't miss it at all now I have this phone. Highly recommended! You get so much phone for your money get one, you won't regret it!</i>	<i>С чего начать?! Это легкий, быстрый смартфон и выглядит потрясающе. У меня был iPhone xs max до этого, и я совсем не скучаю по нему, теперь у меня есть этот телефон. Настоятельно рекомендую! Вы получаете столько функций телефона за свои деньги, приобретите его, вы не пожалеете об этом!</i>
<i>(78) Everything my son could wish for, and more! Very happy.</i>	<i>Все, что мог пожелать мой сын, и даже больше! Очень счастлив</i>
<i>(79) Good price. I recommend to others.</i>	<i>Хорошая цена. Рекомендую всем.</i>
<i>(80) For the price this smartphone is excellent</i>	<i>За эту цену смартфон великолепен</i>
<i>(81) Was going to buy a Samsung galaxy s6 but as i was browsing through i saw the honor and though i'd give it a try and am glad i did! This phone is far by better than an iPhone or a samsung and the features are great! The cameras are amazing and so sharp. The battery life and memory are also brilliant. Great phone overall glad i bought it.</i>	<i>Собирался купить Samsung Galaxy S6, но когда я просматривал в интернете, я увидел Honor, и все же я попробовал и рад, что сделал это! Этот телефон намного лучше, чем iPhone или Samsung, и его функции просто великолепны! Камеры потрясающие и такие «умные». Время автономной работы и память также</i>

	<i>великолепны. Отличный телефон, в целом рад, что купил его.</i>
<i>(82) Cannot improve.. Without doubt the best I've ever had.. Thank youu</i>	<i>Не может быть лучше .. Без сомнения, лучшее, что я когда-либо имел .. Спасибо</i>
<i>(83) Great phone. Better than my Samsung galaxy s8.</i>	<i>Отличный телефон. Лучшие, чем мой Samsung Galaxy S8.</i>
<i>(84) This was a great choice for a gift for my sister it turns out it's perfect</i>	<i>Это был отличный выбор для подарка моей сестре, оказалось, что он идеален</i>
<i>(85) Went from a Samsung to this easy to use good price and battery lasts longer</i>	<i>От Samsung перешел к этому простому в использовании телефону и по хорошей цене, и батарея длится дольше</i>
<i>(86) Very good phone battery life really good better than more expensive phones would recommend its a good price too</i>	<i>Очень хорошее время автономной работы телефона. Лучшие, чем в более дорогих телефонах.</i>
<i>(87) Amazing phone for the money, impressive screen, very bright and clear. Can handle demanding tasks and the battery life is pleasantly good. Best one out there.</i>	<i>Удивительный телефон за свои деньги, впечатляющий экран, очень яркий и четкий. Может справиться с трудными задачами, а время автономной работы очень хорошее. Лучший из всех.</i>
<i>(88) Brilliant phone for price. Out performs more expensive brands</i>	<i>Отличный телефон по этой цене. До предела выполняет функции более дорогих брендов.</i>
<i>(89) My 18 month old phone was not doing the job, this looks like the best of the modern phones for nowhere near the price, it works well and is faster and fancier than my old similar priced phone.</i>	<i>Мой телефон, которому 1,5 года, не справлялся с работой, этот выглядит как лучший из современных телефонов за такую цену, он работает хорошо и работает быстрее и привлекательнее, чем мой старый аналогичный телефон.</i>
<i>(90) No real problems just the set up of nana cards in it can have two nana or one nana and a memory card in at the same time.</i>	<i>Никаких реальных проблем, кроме установки nano-карт. может иметь две nano-карты или одну nano-карту и карту памяти одновременно.</i>
<i>(91) Honor 10 lite Battery life is superb compared to a iPhone Dual sim are other sim slot can be turned into a sd card slot for extra memory. Plenty space and very fast. Cameras are</i>	<i>Honor 10 lite. Срок службы батареи выше, чем у iPhone Dual sim, другие слоты для SIM-карт можно использовать в качестве слота для SD-карты для</i>

<i>both very very good for price again better than my iPhone Its unlocked to all networks I highly recommend this phone.</i>	<i>дополнительной памяти. Много памяти и очень быстро работает. Камеры очень и очень хороши по цене, опять же лучше, чем мой iPhone он разблокирован во всех сетях, я очень рекомендую этот телефон.</i>
<i>(92) Happy with the phone</i>	<i>Счастлив с этим телефоном.</i>
<i>(93) Really happy with my phone, good camera and battery life</i>	<i>Действительно доволен моим телефоном, хорошей камерой и временем автономной работы</i>
<i>(94) Price was excellent for such good product</i>	<i>Цена была отличной для такого хорошего товара</i>
<i>(95) Only drawback is, it comes without headphones. Good value for me. I can recommend it.</i>	<i>Единственный недостаток, что идет без наушников. Хорошая цена для меня. Я могу порекомендовать его.</i>
<i>(96) It is good, good battery life performance, its looks great.</i>	<i>Хороший, хорошее время автономной работы, выглядит отлично.</i>
<i>(97) So far, the best phone I have ever had.</i>	<i>Пока лучший телефон, который у меня когда-либо был.</i>
<i>(98) Features a little different to Samsung s7 Edge phone but it's OK. I need to get use to it. It was a cheap option for me to buy this as I didn't want a new contract.</i>	<i>Функции немного отличаются от Samsung S7 Edge, но это нормально. Мне нужно привыкнуть к этому. Это был дешевый вариант для меня, потому что я не хотел новых обязательств</i>
<i>(99) Just what I needed and easy to navigate. Not into gaming but needed something with a good sensible camera, easy to find email and internet services, and to keep in touch. It works quite well as a phone too.</i>	<i>Именно то, что мне было нужно и им легко управлять. Не для игр, но с хорошей чувствительной камерой, легко проверять электронную почту и интернет-сервисы, и оставаться на связи. Он работает довольно хорошо, в качестве телефона тоже.</i>
<i>(100) Excellent product and top quality for the price</i>	<i>Отличный товар и высокое качество по цене</i>
<i>(101) First Huawei phone and impressed with the quality and features. Great value!</i>	<i>Первый телефон Huawei и впечатлен качеством и функциями. Большое значение!</i>
<i>(102) Would recommend this phone does all same features as my galaxy s7 which I broke and this phone as replacement. Great value for the money I paid</i>	<i>Рекомендовал бы этот телефон. Выполняет все те же функции, что и мой galaxy s7, который я сломал, и этот телефон в качестве замены. Отличное соотношение</i>

	<i>качества и цены, которую я заплатил</i>
<i>(103) Great Phone for the money</i>	<i>Отличный телефон за эти деньги</i>
<i>(104) Better than I thought it would be,well pleased</i>	<i>Лучше, чем я думал, приятно</i>
<i>(105) Bought on sale,good phone for the price, was in second thoughts about buying from Argos as if anything goes wrong with it. I can't get it replaced at Argos ,I would have to send it to manufacture</i>	<i>Купленный на распродаже, хороший телефон по цене, был в раздумьях о покупке у Аргоса, как будто что-то пойдет не так. Мне не могут заменить его в Аргосе, я должен был бы отправить его назад к производителю.</i>
<i>(106) i love this phone its easy to use, has everything i need & looks stylish</i>	<i>я люблю этот телефон, он прост в использовании, имеет все, что мне нужно, и выглядит стильно</i>
<i>(107) An excellent product</i>	<i>Отличный товар</i>
<i>(108) Great product which does everything I want and more</i>	<i>Отличный товар со всеми необходимыми функциями и даже больше.</i>
<i>(109) It is a very nice phone would recommend</i>	<i>Хороший телефон. рекомендую</i>
<i>(110) It a good phone for price i paid</i>	<i>Это хороший телефон по цене, которую я заплатил</i>
<i>(111) Was looking for a mobile phone came across this in argos sales took the plunge . Not bad phone at all would buy again</i>	<i>Искал мобильный телефон, наткнулся на этот в Аргосе, решил купить. Вообще неплохой телефон, купил бы снова</i>
<i>(112) Excellent phone, looks amazing, sleek and light. Easy to use, just fab!</i>	<i>Отличный телефон, выглядит потрясающе, гладкий и легкий. Простой в использовании, просто потрясающий!</i>
<i>(113) Really good phone for the money you pay.</i>	<i>Действительно хороший телефон за деньги, которые вы платите.</i>
<i>(114) Very nice phone very good</i>	<i>Очень хороший телефон, очень хороший</i>
<i>(115) Great phone for great money. Could not be better.</i>	<i>Отличный телефон за отличную стоимость. Не может быть лучше.</i>
<i>(116) Good battery life. Easy to find my way around the settings.</i>	<i>Хорошее время автономной работы. Легко управлять настройками.</i>
<i>(117) Like the phone-in easy to use. Easy to set up. I recommend it!</i>	<i>Как телефон – прост в использовании. Легко настроить. Я рекомендую его!</i>

<i>(118) Great phone Would have another And would recommend</i>	<i>Отличный телефон, Взял бы другой такой же, рекомендую</i>
<i>(119) This is just what i wanted. Battery life is great memory is just what i need. For the price it is a bargain, thanks</i>	<i>Это именно то, что я хотел. Время автономной работы – отличное, память - это то, что мне нужно. За эту цену - это сделка, спасибо</i>
<i>(120) Great phone good price proper apple badger</i>	<i>Отличный телефон, хорошая цена, подобие настоящего apple</i>
<i>(121) Got this for my husband for Christmas.he is not very good with technology, but is getting to grips with this,and enjoying it..does what very more expensive phones do..must say the camera is brilliant</i>	<i>Приобрела его для моего мужа на Рождество. Он не очень хорошо разбирается в технологиях, но с этим справляется и наслаждается им ... выполняет функции очень дорогих телефонов ... должна сказать, что камера великолепна.</i>
<i>(122) Great phone,brilliant camera and great value for money.</i>	<i>Отличный телефон, великолепная камера и отличное соотношение цены и качества.</i>
<i>(123) i bought this phone for my wife for Christmas she absolutely loves it **i would recommend it.</i>	<i>я купил этот телефон для своей жены на Рождество, ей он очень нравится ** я бы порекомендовал его.</i>
<i>(124) Phone is absolutely perfect. And price its really good.</i>	<i>Телефон абсолютно идеален. И цена его действительно хорошая.</i>
<i>(125) Best deal ever!!many thanks</i>	<i>Лучшая покупка! Большое спасибо</i>
<i>(126) This phone is good value for money. Great design, excellent features and would recommend it.</i>	<i>Этот телефон стоит своих денег. Отличный дизайн, отличные функции, рекомендую его.</i>
<i>(127) Got this to replace my smashed Nexus 5x. Great phone for the money, great screen, fantastic battery life and nice and snappy too. The camera is usually an area the lower end phones suffer but this one is decent to be honest, video recording similarly excellent. Would definitely recommend this phone.</i>	<i>Купил его, чтобы заменить мой разбитый Nexus 5x. Отличный телефон за деньги, отличный экран, фантастическое время автономной работы, а также приятный и быстрый смартфон. Камера, как правило, является областью, от которой страдают телефоны нижнего уровня, но этот, честно говоря, вполне приличный, запись видео также превосходна. Определенно</i>

	<i>рекомендую этот телефон.</i>
<i>(128) I bought this phone for my Luddite wife's Christmas present. Once set up it is easy to use and the battery life is excellent. I have been using a Huawei with no problems for nearly two years so I know that they are reliable.</i>	<i>Я купил этот телефон в качестве рождественского подарка моей жене Луддит. После установки он прост в использовании, а время работы от батареи превосходное. Я почти два года пользуюсь Huawei без проблем, поэтому знаю, что они надежные.</i>
<i>(129) Great phone good price does what a more expensive phone does</i>	<i>Отличный телефон по хорошей цене выполняет функции как у более дорогого телефона</i>
<i>(130) A great handset, and much better than buying through an expensive contract with a long tie-in!</i>	<i>Отличная телефонная трубка, и намного лучше, чем покупка через дорогой контракт с длительным навязыванием товара!</i>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Лексические единицы, наиболее часто используемые в отзывах

<i>Noun</i>	<i>Adjective</i>	<i>Verb</i>	<i>Adverb</i>	<i>Set expression</i>
<i>difficulty</i>	<i>top</i>	<i>enjoy</i>	<i>definitely</i>	<i>cheap but brilliant</i>
<i>durability</i>	<i>unbelievable</i>	<i>astound</i>	<i>absolutely</i>	<i>over the moon</i>
<i>nonsense</i>	<i>decent</i>	<i>appreciate</i>	<i>greatly</i>	<i>not as good as</i>
<i>problem</i>	<i>excellent</i>	<i>last</i>	<i>far</i>	<i>good value for money</i>
<i>worth</i>	<i>amazing</i>	<i>charge</i>	<i>truly</i>	<i>tick all my boxes</i>
	<i>clear</i>	<i>love</i>	<i>quite</i>	<i>to be fond of</i>
	<i>beautiful</i>	<i>recommend</i>	<i>highly</i>	<i>not up to scratch</i>
	<i>fantastic</i>	<i>replace</i>	<i>really</i>	<i>getting to grips with</i>
	<i>premium</i>	<i>modernise</i>	<i>slightly</i>	<i>the lower end phones</i>
	<i>fast</i>	<i>like</i>	<i>sadly</i>	<i>good value for money</i>
	<i>quick</i>	<i>need</i>	<i>normally</i>	<i>not as easy as</i>
	<i>great</i>	<i>disappoint</i>	<i>greatly</i>	<i>can't get rid of</i>
	<i>bright</i>	<i>can't</i>	<i>quickly</i>	<i>meet my expectations</i>
	<i>light</i>	<i>wouldn't</i>	<i>loudly</i>	<i>on par with something</i>
	<i>good</i>		<i>easily</i>	<i>keep in touch with</i>
	<i>responsive</i>		<i>honestly</i>	<i>at a good discount</i>
	<i>lovely</i>		<i>especially</i>	<i>well pleased</i>
	<i>reasonable</i>		<i>swiftly</i>	<i>take the plunge</i>
	<i>inexpensive</i>		<i>definitely</i>	<i>find one's way around</i>
	<i>big</i>		<i>nearly</i>	
	<i>ideal</i>		<i>pleasantly</i>	
	<i>simple</i>			
	<i>large</i>			

	<i>fiddly</i>			
	<i>slow</i>			
	<i>poor</i>			
	<i>wary</i>			
	<i>perfect</i>			
	<i>simple</i>			
	<i>long</i>			
	<i>happy</i>			
	<i>nice</i>			
	<i>brilliant</i>			
	<i>excellent</i>			
	<i>easy</i>			