

УДК 811.161.2'27'246.2

МОВНА СИТУАЦІЯ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ ТА ПОСЛУГ В УКРАЇНІ (територіальний вимір)

Марина ГОНТАР

*Інститут української мови НАНУ
вул. Грушевського, 4, Київ, Україна
hontar.m@gmail.com*

Науковий аналіз функціонування державної мови в українському соціумі, співвідношення її з іншими мовами вимагають поглибленого вивчення мовної ситуації в різних сферах життя суспільства, зокрема у сфері торгівлі та послуг, без яких складно уявити життя сучасної людини. Середовище закладів торгівлі стає простором мовної взаємодії представників різних соціальних класів, вікових і професійних груп, вихідців із різних регіонів, а використання певної мови для надання інформації про товар чи обслуговування у закладах харчування є показником її як засобу комунікації в суспільстві. Про ключову роль у мовній ситуації в країні саме мови спілкування у громадських місцях, на вулицях тощо свого часу зазначав український соціолог О. Вишняк, стверджуючи, що саме мовне середовище громадських місць найбільше пов'язане з мовними практиками пересічних громадян України (Вишняк, 2009, с. 80 – 81).

Метою пропонованої статті є аналіз мовної ситуації у сфері торгівлі та послуг в територіальному вимірі. Для цього потрібно дослідити специфіку побутування державної мови в різних регіонах України та визначити особливості вживання української мови в закладах торгівлі в населених пунктах різного типу.

Теоретичне підґрунтя нашого дослідження становлять соціолінгвістичні та соціологічні праці, присвячені мовній ситуації в Україні (Ткаченко, 2014; Тараненко, 2003; Масенко, 2008; Бестерс-Дільгер ред., 2008; Бестерс-Дільгер, 2014; Майборода, ред., 2008; Вишняк, 2009; Соколова та Залізник, 2018) та в столиці (Залізник та Масенко, 2001; Залізник, 2012; Соколова, 2012). Спеціальних наукових розвідок, у яких би було опрацьовано теоретичні аспекти дослідження мовної ситуації у сфері торгівлі й послуг в Україні, на сьогодні майже немає. В окремих працях, де проаналізовано дані масових опитувань, лише побіжно згадують комунікацію в закладах торгівлі й послуг (Майборода, ред., 2008; Вишняк, 2009 та ін.).

Наше ж дослідження ґрунтується на даних масового соціолінгвістичного опитування, здійсненого 2017 року в межах міжнародного проекту № 62700395 Фонду Фольксваген “Bi- and multilingualism between conflict intensification and conflict resolution. Ethno-linguistic conflicts, language politics and contact situations in post-Soviet Ukraine and Russia” (“*Bi- і мультилінгвізм: між інтенсифікацією і розв'язанням мовного конфлікту. Етнолінгвістичні конфлікти, мовна політика і контактні ситуації в Україні та Росії*”), у якому взяла участь група соціолінгвістів Інституту української мови НАН України¹. Опитано 2007 респондентів віком від 18 років методом індивідуального інтерв'ю за місцем проживання на всій території України, за винятком територій, які не контролюються українською владою (тобто

© Гонтар М., 2019

¹ За матеріалами опитування виконано також дослідження С.О. Соколової та Г.М. Залізник “Особливості сучасної мовної ситуації України у дзеркалі соціології та соціолінгвістики” (Соколова та Залізник, 2018).

без частини Донецької та Луганської областей, а також АР Крим). Під час цього опитування застосовано регіональний поділ областей України на 5 регіонів².

Такий самий регіональний поділ був використаний під час опитування в межах дослідження “Мовна політика в Україні: антропологічні, лінгвістичні аспекти та подальші перспективи” за програмою INTAS 2006 – 2008 рр. (Бестерс-Дільгер ред., 2008), що дає змогу порівняти результати 2017 р. з даними 2006 р.³ Через втрату частини Донецької і Луганської областей не можемо порівняти Схід, а дані з Півдня 2017 р. порівнюємо з даними 2006 р. без АР Крим. Захід, Центр і Північ порівнюємо без додаткових застережень. Також послуговуємося результатами моніторингів “Становище української мови в Україні”⁴. Зокрема ми систематизували дані моніторингів закладів торгівлі з 2012 по 2018 роки⁵ щодо мови спілкування з українськомовним покупцем і розподілили їх для зручності аналізу за регіонами, які збігаються з регіональним розподілом, застосованим у вище згаданому опитуванні Фонду Фольксваген. У нашому дослідженні ці дані використовуємо для аналізу мовної поведінки продавців у великих містах окремих регіонів.

Для опрацювання зібраного матеріалу використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, порівняння, індукції та описовий метод.

Специфіка побутування державної мови у сфері торгівлі й послуг у різних регіонах України

Історично окремі частини України перебували у відмінних історико-політичних умовах, для цих територій характерна різна мовна ситуація, вони значно відрізняються настановами щодо мов (Масенко, 2008, с. 97). Такими є загальні особливості функціонування української мови в територіальному вимірі.

В нашій розвідці ми робимо спробу дослідити специфіку побутування державної мови у сфері торгівлі й послуг у різних регіонах України за допомогою аналізу відповідей на запитання “Якою мовою Ви звичайно звертаєтесь до продавців у магазинах? Якою мовою Вам звичайно відповідають?” та “В населеному пункті, де Ви мешкаєте, скільки людей, на Вашу думку, розмовляє українською мовою у закладах сфери послуг (магазинах, кафе тощо)?”. Розподіл відповідей на перше запитання характеризує мовну поведінку покупців/споживачів послуг та їхнє сприйняття мовної поведінки працівників сфери послуг (див. Табл. 1).

² Розподіл на регіони:

Захід (Волинська, Рівненська, Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська, Чернівецька, Закарпатська обл.);
Центр (Вінницька, Хмельницька, Кіровоградська, Черкаська, Полтавська обл.);
Північ (Чернігівська, Житомирська, Сумська області, Київська обл. та м. Київ);
Схід (Дніпропетровська, Харківська, Запорізька, Донецька, Луганська обл.);
Південь (Миколаївська, Одеська, Херсонська обл.).

³ Додаток 2 до цієї праці містить лише одновимірний розподіл відповідей на запитання анкети, регіональний розподіл відповідей на окремі запитання знаходимо в тексті монографії (Масенко, 2008). Використаний у нашій розвідці регіональний розподіл відповідей на запитання, що стосуються мовної ситуації сфери торгівлі й послуг, не був до сьогодні оприлюднений. За можливість послуговуватися цими даними широ вдячні Г.М. Залізник.

⁴ Моніторинги здійснювала громадська організація “Простір свободи”. З 2011 року активісти спостерігали за функціонуванням української мови в різних сферах суспільного життя в обласних центрах України, з 2012 року почалося обстеження й закладів торгівлі. Активісти досліджували по 10 поспіль закладів торгівлі на центральній вулиці чи площі кожного з цих міст. Звертали увагу на мову вивіски, цінників та мову спілкування продавців з українськомовними покупцями.

⁵ Становище української мови. Доступно: <http://www.dobrovol.org/project/10/> [Дата звернення: 15 січня 2019];

Становище української мови в Україні в 2016 році. Доступно: < <http://dobrovol.org/files/2016/Stan-movy-povnyj-08112016.doc> > [Дата звернення: 15 січня 2019];

Становище української мови в Україні в 2017 році. Доступно: < [//dobrovol.org/news.php?id=353&type=print](http://dobrovol.org/news.php?id=353&type=print) > [Дата звернення: 15 січня 2019];

Становище української мови в Україні в 2018 році. Доступно: < [//www.dobrovol.org/article/356/](http://www.dobrovol.org/article/356/) > [Дата звернення: 15 січня 2019].

Таблиця 1.

Розподіл відповідей на запитання “Якою мовою Ви звичайно звертаєтесь до продавців у магазинах? Якою мовою Вам звичайно відповідають?” за регіонами, 2017 р., %.

Запитання	Регіон		Захід	Центр	Північ	Південь	Схід
	Відповідь						
Якою мовою Ви звичайно звертаєтесь до продавців у магазинах?	Переважно українською		93,3	55,1	50,6	10,5	8,0
	Українською і російською		4,7	27,9	27,8	19,5	26,6
	Переважно російською		2,0	17,0	21,6	70,0	65,4
Якою мовою Вам звичайно відповідають?	Переважно українською		84,9	37,6	42,7	8,6	3,1
	Українською і російською		14,3	54,2	40,1	31,1	32,9
	Переважно російською		0,8	8,1	17,3	60,3	64,0

Друге запитання показує, як респонденти оцінюють мовне середовище сфери торгівлі й послуг у своєму населеному пункті, а територіальний розподіл відповідей дає змогу простежити залежність цієї оцінки від мовної ситуації в регіонах. Надзвичайно важливою є можливість порівняти отримані результати з даними 2006 р. (за програмою INTAS) і простежити динаміку мовного середовища сфери послуг різних регіонів за спостереженнями їхніх мешканців (див. Табл. 2).

Таблиця 2.

Розподіл відповідей на запитання “В населеному пункті, де ви мешкаєте, скільки людей, на Вашу думку, розмовляє українською в закладах сфери послуг (магазинах, кафе тощо)” за регіонами, 2006 і 2017 рр., %:

Регіон	Захід		Центр		Північ		Південь (без АР Крим)	
	Відповідь							
Майже всі	72,8	73,8	29,2	44,6	8,2	12,9	16,9	3,1
Значно більше половини	13,6	18,2	23,9	24,4	10,6	23,6	12,1	8,9
Близько половини	7,9	3,1	25,4	20,8	36,3	29,4	16,5	26,1
Значно менше половини	3,8	3,6	19,4	7,8	31,6	23,8	18,7	43,2
Майже ніхто	0,9	0,6	1,6	0,6	12,4	7,3	35,9	14,4
Важко відповісти	1,0	0,6	0,5	1,9	0,9	2,9	0	4,3
Рік	2006	2017	2006	2017	2006	2017	2006	2017

Розподіл відповідей на ці запитання засвідчив значні розбіжності в мовній поведінці українців та в оцінці функціонування української мови у сфері послуг на територіальному рівні. Розгляньмо вживання державної мови у сфері торгівлі й послуг окремо за регіонами.

У Західному регіоні 93,3% респондентів звертається до продавців переважно українською, дещо нижчий відсоток тих, хто отримує обслуговування державною мовою – 84,9%. Переважно російську для спілкування в магазині обирає лише 2% опитуваних, обидві мови в цій сфері вживає 4,7% покупців, а обслуговування українською й російською отримує 14,3% інформантів (див. Табл. 1).

На запитання щодо кількості людей, які розмовляють українською в закладах торгівлі, 73,8% мешканців Заходу дали відповідь “майже всі”, у 2006 р. на панування української мови в комунікативному просторі сфери послуг свого населеного пункту вказала майже така сама кількість респондентів (72,8%); 18,2% опитаних вважає, що державною мовою послуговується значно більше половини мешканців їхнього населеного пункту, а це на 4,6% більше за показник 2006 р.; лише 3,1% та 3,6% обрали відповіді “близько половини” та “значно менше половини”, “майже ніхто” – 0,6%, досить близькі дані отримано було й 2006 р. (див. Табл. 2).

За даними “Простору свободи”, в обласних центрах Заходу (Івано-Франківськ, Луцьк, Львів, Рівне, Тернопіль, Ужгород, Чернівці) протягом досліджуваного періоду (2012 – 2018 рр.) в магазинах покупців обслуговували здебільшого українською⁶.

Отже, розподіл відповідей на запитання опитування, а також дані моніторингу вказують на повноцінне функціонування української мови у сфері послуг у західному регіоні з тенденцією до збереження такого її стану.

У Центрі 55,1% опитаних спілкується у закладах торгівлі переважно українською; російською звертається до працівників сфери послуг 17% респондентів; обома мовами послуговується майже 27,9% інформантів. Відповіді українською отримує 37,6% опитаних, що на 17,5% менше, ніж звернень. Натомість відповіді обома мовами отримує від продавців 54,2% українців, тобто на 26,3% більше, ніж звернень (див. Табл. 1).

Позитивну динаміку вживання української мови в цьому регіоні показав розподіл відповідей на запитання “В населеному пункті, де Ви мешкаєте, скільки людей, на Вашу думку, розмовляє українською мовою в закладах сфери послуг (магазинах, кафе тощо)”. Так, зросла кількість тих, хто обрав варіант відповіді “майже всі” – з 29,5% у 2006 р. до 44,6% у 2017 р.; водночас зменшилися групи респондентів, які відповіли “близько половини” – 20,8% (25,4% у 2006 р.); “значно менше половини” – 7,8% (19,4% у 2006 р.), “майже ніхто” – 0,6% (1,6% у 2006). Майже не змінилася кількість респондентів, які вважають, що українською розмовляє “значно більше половини” – 24,4% у 2017 р. (23,9% у 2006 р.). Отже, сферу послуг Центрального регіону можна охарактеризувати як двомовну зі суттєвим переважанням української мови.

Водночас мовна ситуація в містах обласного значення центральної України є дещо іншою. Лише у 2-х із 5-ти обласних центрів, а саме у Вінниці та Хмельницькому, моніторинг зафіксував обслуговування покупців винятково українською мовою, а в Кропивницькому, Полтаві й Черкасах ситуація з використанням української мови була і залишається досить складною, адже тут значно частіше українськомовних покупців обслуговують російською. Варто зазначити, що в Кропивницькому згідно з моніторингом ситуація змінилася на краще, тут у 2018 році в 6 закладах

⁶ Там само.

із 10 обслуговували українською, в той час як у попередні роки фіксували лише по 2 приклади обслуговування державною мовою⁷.

На Півночі 1/2 респондентів розмовляє в закладах торгівлі українською мовою (50,6%); українською й російською звертається до продавців 27,8%; а переважно російською – 21,6% інформантів; здебільшого українською відповідає 42,7% продавців, обома мовами – 40,1%, а переважно російською – 17,3% (див. Табл. 1).

У Північних областях, так само як і в Центральних, за оцінками респондентів стан вживання української мови покращився. З 8,2% у 2006 р. до 12,9% у 2017 р. зросла кількість респондентів, які бачать сферу послуг повністю українськомовною, суттєво збільшилася й група опитаних, які зазначили, що українською розмовляє значно більше половини мешканців (з 10,6% до 23,6%), зменшилася кількість респондентів, які відповіли “близько половини” 29,4% (36,3% у 2006 р.), “значно менше половини” – 23,8% (31,6% у 2006 р.) та “майже ніхто” – 7,3% (12,4% у 2006 р.) (див. Табл. 2). І хоча більшість відповідей під час опитування 2017 року зосередилась навколо варіантів, які вказують на двомовний характер мовного середовища сфери послуг, варто відзначити невелике переважання українськомовної комунікації й позитивну динаміку використання української мови в ситуаціях спілкування “покупець-продавець”, адже у 2006 р. відповіді респондентів вказували на переважання російськомовної комунікації в умовах білінгвізму. Водночас відповіді інформантів зі столиці України у 2017 р. продемонстрували, що кияни бачать сферу послуг Києва двомовною із переважанням російської мови (Гонтар, 2018, с. 140 – 141).

Моніторинг закладів торгівлі, здійснений в обласних центрах на Півночі України виявив дещо іншу тенденцію. Дані щодо Києва впродовж 2012–2018 років показували або однакове співвідношення української й російської мов під час звернень до покупця, або незначне переважання української мови під час обслуговування українськомовного покупця; лише в Житомирі у 2017 й 2018 роках зафіксовано невелике переважання української мови під час обслуговування, а в Сумах і Чернігові зберігається переважно російськомовне обслуговування⁸.

У південному регіоні 70% респондентів зазначили, що звертаються до продавця переважно російською мовою; 19,5% опитаних вживають українську та російську; лише 10,5% інформантів використовують здебільшого українську мову для спілкування в магазині, ще менше (8,6%) опитаних українців отримують відповіді на звернення українською, обома мовами – 31,1% і російською – 60,3%. Такий розподіл відповідей вказує на перевагу російської мови в комунікативному просторі закладів торгівлі.

Наведені далі відповіді на запитання щодо оцінки середовища сфери торгівлі й послуг на Півдні у 2017 р. підтверджують висновок про переважно російськомовний характер закладів торгівлі, проте порівняння цих результатів із даними 2006 р.⁹ (див. Табл. 2) свідчить про зміни в оцінці мовної ситуації в цій сфері, адже відбулися зміни в розподілі відповідей, у першу чергу ті, що стосуються вживання української мови: з 16,9% до 3,1% зменшилася кількість респондентів, які оцінюють мовне середовище сфери послуг свого населеного пункту як українськомовне, також зменшилася група опитаних, які вважають, що українською там говорить “значно більше половини” – з 12,1% до 8,9%, тобто показник переважного вживання української мови (сума відповідей “майже всі” та “значно більше половини”) зменшився на 17%. Натомість на 9,6% зріс

⁷ Там само.

⁸ Там само.

⁹ Дані з Півдня України – без АР Крим.

показник двомовності (з 16,5% у 2006 р. до 26,1% у 2017 р.). Незначно зріс показник переважного вживання російської мови – з 54,6% до 57,6% (сюди зараховуємо відповіді “майже ніхто” і “значно менше половини”). Водночас змінився перерозподіл між відповідями: кількість тих, хто обрав варіант відповіді “майже ніхто” зменшилася на 21,5% (з 35,9% до 14,4%), а група респондентів, які відповіли “значно менше половини” говорить українською, зросла на 24,5% (з 18,7% до 43,2%). Тобто якщо у 2006 р. найбільшу групу (майже 36%) становили респонденти, які оцінювали сферу послуг як повністю російськомовну, то у 2017 р. найбільше тих, хто вказали на присутність української мови у загалом російськомовному середовищі закладів торгівлі (43,2% обрали відповідь “значно менше половини” говорить українською).

Описані зміни в розподілі відповідей вказують на складні процеси, які відбулися у свідомості мешканців Півдня та про зміну мовної ситуації сфери торгівлі й послуг у цьому регіоні в напрямку збільшення рівня двомовності з переважанням російської мови. Цей процес у першу чергу відбувається за рахунок українськомовних громадян, проте зачіпає й російськомовне середовище.

Моніторинги, здійснені організацією “Простір свободи” в обласних центрах Півдня (Миколаїв, Одеса, Херсон) протягом 2012 – 2018 рр., також показали панування російської мови під час обслуговування покупців, лише в поодиноких випадках з українськомовним покупцем продавці спілкувалися українською, щоправда, в Херсоні в останні кілька років було зафіксовано покращення стану української мови в закладах торгівлі¹⁰.

На Сході ситуація з вживанням української мови також є доволі складною: лише 8% респондентів вказали, що звичайно звертаються до продавців переважно українською, а отримує відповідь державною мовою ще менше – 3,1% інформантів, обома мовами спілкується з продавцями в магазинах 26,6% опитаних, про двомовну поведінку продавців зазначає 32,9% інформантів. Переважно російську під час розмови з продавцем вживає 65,4% респондентів, і нею ж отримує відповідь майже така сама кількість – 64% (див. Табл. 1).

Розподіл відповідей на запитання “В населеному пункті, де Ви мешкаєте, скільки людей, на Вашу думку, розмовляє українською мовою в закладах сфери послуг (магазинах, кафе тощо)?” показав, що на Сході найбільшу групу (42,5%) становлять респонденти, які оцінили мовне середовище свого населеного пункту як повністю російськомовне (обрали відповідь “майже ніхто”), про те, що “значно менше половини” мешканців послугоується українською, зазначило 30,3% опитаних, 18,4% респондентів обрали відповідь “близько половини”, лише 4,0% респондентів вважають, що в їхньому населеному пункті українською спілкується значно більше половини мешканців та 2,4% обрали відповідь “майже всі”. Наводимо дані зі східного регіону лише за 2017 р., оскільки через втрату Україною частини Донецької й Луганської областей не можливо порівняти їх із даними 2006 р.

Дані моніторингів, здійснених організацією “Простір свободи” у 2012–2018 рр., показують, що обслуговування українськомовних покупців у великих містах східного

¹⁰ Становище української мови. Доступно: <http://www.dobrovol.org/project/10/> [Дата звернення: 15 січня 2019]; Становище української мови в Україні в 2016 році. Доступно: < <http://dobrovol.org/files/2016/Stan-movy-povnyj-08112016.doc> > [Дата звернення: 15 січня 2019]; Становище української мови в Україні в 2017 році. Доступно: < [//dobrovol.org/news.php?id=353&type=print](http://dobrovol.org/news.php?id=353&type=print) > [Дата звернення: 15 січня 2019]; Становище української мови в Україні в 2018 році. Доступно: < [//www.dobrovol.org/article/356/](http://www.dobrovol.org/article/356/) > [Дата звернення: 15 січня 2019].

регіону¹¹ відбувається здебільшого російською, лише в поодиноких ситуаціях продавець переходив на українську мову й ще рідше сам починав розмову українською. І така ситуація лишається майже без змін із року в рік. Виняток становить лише місто Дніпро, де у 2017 й 2018 роках спостерігалася позитивна динаміка, адже збільшилася кількість продавців, які переходили на українську мову під час обслуговування покупця, що звертався українською¹².

Отже, у кожному регіоні мовна ситуація сфери торгівлі й послуг має власну специфіку і шляхи розвитку.

Особливості вживання української мови у сфері торгівлі та послуг у населених пунктах різного типу

Мовне середовище сфери торгівлі й послуг в Україні, окрім регіональних відмінностей, має також і відмінності залежно від величини населеного пункту. Розгляньмо розподіл відповідей на запитання “В населеному пункті, де ви мешкаєте, скільки людей, на Вашу думку, розмовляє українською в закладах сфери послуг (магазинах, кафе тощо)?”, який дає змогу з’ясувати, як оцінюють мешканці міст і сіл мовне середовище сфери послуг свого населеного пункту залежно від його типу.

В обласних центрах майже 1/3 їхніх мешканців (29,6%) оцінює ситуацію як двомовну зі значним переважанням російської мови; 23,2% респондентів вважає, що українську в цій сфері вживає близько половини населення; 13,7% опитаних відповіли, що у двомовному середовищі переважає українськомовна комунікація (українською спілкуються значно більше половини громадян), на думку 18,4% респондентів, у їхньому місті майже ніхто не говорить державною мовою в магазинах і кафе, й лише 10,8% мешканців обласних центрів бачить мовну ситуацію як українськомовну, нею говорять майже всі.

Серед опитуваних із міст із населенням 100 тисяч найбільша група респондентів (34,6%) вважає мовне середовище сфери послуг повністю російськомовним, 23,5% спостерігають переважання російської мови у магазинах і кафе, 25,3% вказують на вживання української мови у закладах торгівлі половиною населення, відповідь “значно більше половини” мешканців говорить державною мовою обрали 9,9% містян, і лише 5,6% респондентів вважають, що державною мовою у сфері торгівлі розмовляють майже всі.

У містах із населенням від 50 до 100 тисяч жителів, як і в містах зі 100 тисячами мешканців, найбільшу групу (25,6%) становлять респонденти, які дали відповідь “майже ніхто”, тобто вказали на цілковите панування російської мови у закладах торгівлі; на двомовність сфери послуг вказують відповіді “значно менше половини” (15,9%), “близько половини” (20,1%), “значно більше половини” (17,1%). 1/5 опитаних (19,5%) вважає, що українською у магазинах та кафе їхнього міста спілкуються майже всі.

Сфера торгівлі у містах із населенням від 20 до 50 тисяч мешканців за оцінками респондентів є здебільшого збалансовано двомовною (27,4% респондентів відповіли, що

¹¹ Через утрату частини Донецької й Луганської областей під час моніторингів, здійснених організацією “Простір свободи”, у різні роки було досліджено різні міста: у 2012 р. моніторинг був здійснений в усіх обласних центрах, а також у містах з населенням понад 300 тисяч (Кривий Ріг, Макіївка та Маріуполь), у наступні роки моніторинг не здійснювали в Донецьку, Луганську та Макіївці. Натомість у 2016 р. до аналізу залучили також Краматорськ і Северодонецьк, які виконують функції тимчасових центрів Донецької й Луганської областей.

¹² Становище української мови в Україні в 2017 році. Доступно: < //dobrovol.org/news.php?id=353&type=print> [Дата звернення: 15 січня 2019];

Становище української мови в Україні в 2018 році. Доступно: < //www.dobrovol.org/article/356/> [Дата звернення: 15 січня 2019]

у їхньому місті у сфері послуг українською говорить половина населення) та двомовною з переважанням російської мови (24,8% відповідей), повністю російськомовною її оцінює 15,3% респондентів, повністю українськомовною – 14,6% опитаних, а 14% вважає, що більше половини мешканців їхнього міста спілкуються у магазинах та кафе державною мовою.

Серед мешканців селищ міського типу та міст із населенням менше ніж 20 тисяч осіб відповіді розподілено так: “майже ніхто” – 10,7%, “значно менше половини” – 19,3%, “близько половини” – 12,8%, “значно більше половини” – 16,9%, “майже всі” – 39,9%. Отже, 2/5 мешканців невеликих містечок вважають, що їхньому населеному пункті у сфері торгівлі панує українська мова, а 1/2 респондентів вказали на двомовність закладів торгівлі й послуг у своїх містах та селищах.

Лише в селах показник вживання української мови у сфері торгівлі перевищив показник двомовності, адже 53,2% мешканців відповіли, що українською у їхньому селі спілкуються майже всі. Лише 18,5% респондентів оцінюють мовне середовище закладів торгівлі як білінгвальне з переважанням української мови; 12,1% стверджують, що державною мовою говорить близько половини населення; за спостереженнями 11,4% селян, у їхньому населеному пункті в магазинах українською розмовляє значно менше половини людей. Водночас лише 3,8% респондентів відповіли, що українською у їхньому селі не спілкуються майже ніхто.

Отже, повністю українськомовним спілкування в сфері послуг бачить більше половини мешканців сіл та 2/5 мешканців селищ міського типу та міст з населенням, меншим ніж 20 тисяч жителів, натомість у містах із населенням 20 тисяч і більше (включно з обласними центрами) цей варіант відповіді обрали менше, ніж 1/5 респондентів.

Винятково російськомовним середовище сфери послуг свого міста вважає більше третини мешканців стотисячних міст, 1/4 жителів міст з населенням від 50 до 100 тисяч, майже 1/5 респондентів з обласних центрів. Характерно, що у всіх містах, навіть у маленьких містечках, показник двомовності переважає показник вживання української мови.

Простежуємо досить виразну тенденцію зменшення рівня побутування української мови зі збільшенням величини населеного пункту, хоча вона є радше хвилеподібною, ніж прямою, адже в містах з населенням від 50 до 100 тисяч мешканців кількість тих, хто оцінює середовище сфери торгівлі свого населеного пункту як повністю українськомовне більше, ніж у містах із населенням від 20 до 50 тисяч.

Зауважмо, що найскладніша мовна ситуація в містах із населенням понад 100 тисяч, саме тут, а не в обласних центрах, за оцінками респондентів, в магазинах і кафе найменше української мови й найбільше російської. Таку відмінність у мовній ситуації великих міст у сфері торгівлі можемо пояснити тим, що міста з населенням понад 100 тисяч – це переважно міста Сходу й Півдня з російськомовним населенням, а обласні центри розташовані рівномірно по всій території України, з українськомовним, двомовним і російськомовним населенням. Це підтвердили й дані моніторингу “Простору свободи” щодо мови спілкування з покупцями в обласних центрах, які показали, що сфера торгівлі усіх обласних центрів Заходу – українськомовна, Центру й Півночі – здебільшого двомовна, на Півдні й Сході – майже повністю російськомовна. Окрім того, потрібно врахувати відсутність в опитуванні даних із таких російськомовних обласних центрів, як окуповані Луганськ і Донецьк, звісно це теж вплинуло на результати дослідження й показники вживання різних мов в обласних центрах загалом. Отже, дослідження засвідчило

переважання в містах російської мови та різних типів двомовності, лише у селах у сфері торгівлі й послуг домінує українська мова. Такий стан соціолінгвісти вважають деформованою мовною ситуацією, яка склалася внаслідок того, що “російська мова як мова колишнього загальноімперського поширення витіснила національну на значній території країни, передусім у великих промислових центрах. Україномовні середовища в східних та південних областях, а частково й центральних, обмежуються сільськими місцевостями” (Масенко, 2008, с. 97).

Висновки

Аналіз мовної ситуації у сфері торгівлі й послуг в Україні в територіальному вимірі виявив, що для мовної ситуації в досліджуваній сфері характерні ті самі особливості, що й для мовної ситуації цих регіонів загалом: на Заході панує українська мова, двомовне середовище у Центрі та на Півночі, російська мова домінує на Півдні й Сході. Водночас уважніший погляд на побутування української мови в закладах торгівлі кожного регіону зокрема (на підставі аналізу особливостей мовної поведінки їхніх мешканців, оцінки респондентами мовного середовища населеного пункту залежно від його територіального розташування) виявив специфічні риси мовної ситуації досліджуваної сфери в кожному з регіонів. Для кожного з них характерні власні тенденції зміни мовної ситуації.

Дослідження показує, що на Заході у сфері торгівлі панує українська мова, не становлять винятку й заклади торгівлі великих міст. Сфера послуг в Центрі є двомовною зі суттєвим переважанням української мови, до того ж порівняння з даними 2006 р. засвідчило позитивну динаміку вживання української мови в аналізованій сфері в цьому регіоні. Позитивні зрушення помітні в мовній ситуації у сфері торгівлі на Півночі нашої держави: від стану двомовності з переважанням російськомовної комунікації до двомовності із зовсім невеликим переважанням української. Результати опитування на Півдні у 2017 р. вказують на переважно російськомовний характер закладів торгівлі. Проте порівняння цих результатів із даними 2006 р. свідчить про зміну мовної ситуації у цій сфері в напрямі до збільшення рівня двомовності, у першу чергу, за рахунок скорочення й так досить невисокого рівня вживання української мови. Правда, змінилася й оцінка рівня вживання російської мови в досліджуваній сфері: домінувати стала оцінка мовного середовища закладів торгівлі й послуг не як повністю російськомовного, а як двомовного із переважанням російської мови. Мовна поведінка мешканців Сходу в закладах торгівлі та оцінка ними мовного середовища сфери послуг вказують на домінування в ній російської мови.

Мовна ситуація у сфері торгівлі й послуг має значні відмінності й у населених пунктах різного типу. Дослідження засвідчило переважання в містах російської мови та різних типів двомовності, навіть в маленьких містечках показник двомовності переважає показник вживання української мови. Лише в селах у цій сфері домінує українська мова. Найнижчий показник вживання державної мови в закладах торгівлі в містах із населенням понад 100 тисяч, які здебільшого розташовані на Сході й Півдні України.

Сприяти розширенню функціонування української мови в різних сферах життя суспільства призначений Закон України № 2704-VIII “Про забезпечення функціонування української мови як державної”¹³. Маємо надію, що прийняття закону позитивно вплине й на мовну ситуацію в досліджуваній сфері, адже в статті 30 зазначено, що мовою

¹³ Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII “Про забезпечення функціонування української мови як державної”, набрав чинності 16.07.2019. Доступно: < <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19> > [Дата звернення: 20 червня 2019].

обслуговування споживачів в Україні є державна мова, лише на прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися іншою мовою, прийнятною для сторін.

Перспективними й надзвичайно актуальними є дослідження в регіональному аспекті мовної ситуації сфери торгівлі в інтернет-просторі. Крім того, важливо зафіксувати ставлення мовців до випадків дискримінації на мовному ґрунті в цій сфері. Результати таких соціолінгвістичних студій мають стати не лише констатацією наявної ситуації в цій сфері, а вагомим аргументом для відповідного регулювання мовної політики держави.

Список покликань

1. Бестерс-Дільгер, Ю. (ред.), 2008. *Мовна політика та мовна ситуація в Україні: Аналіз і рекомендації*. Київ: ВД “Києво-Могилянська академія”.
2. Бестерс-Дільгер, Ю., 2014. Регіональна мовна диференціація України: ознаки стійкості і змін (на матеріалі всеукраїнського опитування 2013 року). *Мова і суспільство*, 5. с. 70 – 78.
3. Вишняк, О. І., 2009. *Мовна ситуація та статус мов в Україні: динаміка, проблеми, перспективи (соціологічний аналіз)*. Київ: Ін-т соціології НАН України.
4. Гонтар, М., 2018. Мовна ситуація у сфері торгівлі й послуг в Україні. *Українська мова*, 2. с. 131 – 143.
5. Залізник, Г.М. та Масенко, Л.Т., 2001. *Мовна ситуація Києва: день сьогоднішній та майбутній*. Київ.
6. Залізник, Г.М., 2012. Сучасна мовна політика і кияни. *Наукові записки НаУКМА, Філологічні науки*, 137. с. 20 – 24.
7. Майборода, О. М. (ред.), 2008. *Мовна ситуація в Україні: між конфліктом і консенсусом*. Київ: ІПіЕНД ім. І.Ф.Кураса НАН України.
8. Масенко, Л., 2008. Мовна ситуація України: соціолінгвістичний аналіз. В: Бестерс-Дільгер, Ю. (ред.). *Мовна політика та мовна ситуація в Україні: Аналіз і рекомендації*. Київ: ВД “Києво-Могилянська академія”. с. 96 – 131.
9. Соколова, С., 2012. Мовна ситуація Києва: погляд зовні. *Українська мова*, 4. с. 3 – 17.
10. Соколова, С. та Залізник, Г., 2018. Особливості сучасної мовної ситуації України у дзеркалі соціології та соціолінгвістики. *Українська мова*, 2. с. 3 – 20.
11. Тараненко, О.О., 2003. Мовна ситуація та мовна політика в сучасній Україні (на загальнонослов'янському тлі). *Мовознавство*, 2 – 3. с. 30 – 56.
12. Ткаченко, О.Б., 2014. *Українська мова: сьогоднішня й історична перспектива*. Київ: Наукова думка.

References

1. Besters-Dilger, J., (ed.). 2008. *Language Policy and Language Situation in Ukraine: Analysis and Recommendations*. Kyiv: PH “Kyiv-Mohyla Academy”. (In Ukrainian).
2. Besters-Dilger, J., 2014. Regional language differentiation of Ukraine: signs of stability and changes (on the basis of a Ukraine-wide survey of 2013). *Language and society*, 5. pp. 70 – 78. (In Ukrainian).
3. Vyshniak, O., 2009. *Linguistic situation and status of languages in Ukraine: dynamics, problems, perspectives (sociological analysis)*. Kyiv: Institute of sociology NAS of Ukraine. (In Ukrainian).
4. Hontar, M., 2018. The linguistic situation in the field of trade and services in Ukraine. *Ukrainian Language*, 2, pp. 131 – 143. (In Ukrainian).
5. Zaliznyak, H.M., Masenko, L.T. 2001. *Language situation in Kyiv: the present day and the future*. Kyiv: KM Akademiia (In Ukrainian).
6. Zaliznyak, H., 2012. Modern Language Policy and Kyiv Citizens. *Scientific Papers NaUKMA*. Vol. 137. Philological Sciences. pp. 20 – 24. (In Ukrainian).
7. Maiboroda, O.M. (ed.) 2008. *Language situation in Ukraine: between the conflict and consensus*. Kyiv: Kuras Institute of Political and Ethnic Studies. (In Ukrainian).

8. Masenko, L., 2008. Language Situation in Ukraine: sociolinguistic analysis. In: Besters-Dilger J. (ed.), *Language Policy and Language Situation in Ukraine: Analysis and Recommendations*. Kyiv. pp. 96 – 131. (In Ukrainian).
9. Sokolova, S., 2012. Linguistic Situation in Kyiv. A View from the Outside. *Ukrainian Language*, 4, pp. 3 – 17. (In Ukrainian).
10. Sokolova, S. and Zalizniak, H., 2018. Peculiarities of the contemporary linguistic situation of Ukraine in the reflection of sociology and sociolinguistics. *Ukrainian Language*, 2, pp. 3 – 19. (In Ukrainian).
11. Taranenko, O.O., 2003. Language Situation and Language Policy in Ukraine (on general Slavonic background). *Movoznavstvo*, 2 – 3. pp. 30 – 56.
12. Tkachenko, O.B., 2014. *Ukrainian language: present and historical perspective*. Kyiv: Naukova dumka. (In Ukrainian).

THE TERRITORIAL ASPECT OF LANGUAGE USE IN THE FIELD OF TRADE AND SERVICES IN UKRAINE

Maryna HONTAR

*Institute of Ukrainian Language
National Academy of Sciences of Ukraine, Kyiv
hontar.m@gmail.com*

Background: The analysis of the linguistic situation in contemporary Ukraine is one of the most important issues in Ukrainian sociolinguistics in view of the fact that it is an essential precondition for language policy elaboration and its effective implementation.

Purpose: The main purpose of this paper is to explore the language use in the field of trade and services in Ukraine, in particular to analyse language behaviour of Ukrainians in this field in different regions of the state, to compare assessment of the linguistic environment by the respondents of the various regions within a period from 2006 to 2017.

Results: Sociolinguistic analysis revealed that the language use in the area of interest in certain region has its own peculiarities. The field of services is almost entirely Ukrainian in the West. The central region is characterized by the significant predominance of the Ukrainian language. Ukrainians use the Ukrainian and Russian equally in the shops in the North. The language environment of public service in Southern Ukraine is gradually transforming to the bilingual one with a significant prevalence of the Russian language. Russian predominates in the shops and cafes of the East. Results of our survey have shown that the Russian language and different types of bilingualism prevails in the cities and towns, the Ukrainian language prevails only in the villages. The monitoring “The state of Ukrainian language” has revealed that the only exception are cities of Western Ukraine and certain cities of Central Ukraine in which Ukrainian language is the main language of service.

Keywords: Ukrainian language, sociolinguistics, linguistic situation in the field of trade and services, bilingualism.

Стаття надійшла до редколегії 10 червня 2019 року
Прийнята до друку 6 вересня 2019 року