

## **ВІДГУК**

**офіційного опонента на дисертацію Локоткової-Тернової О.Ю. на тему  
«Інтракомунікації та їхня роль у функціонуванні сучасних  
організацій», подану на здобуття наукового ступеня кандидата  
соціологічних наук за спеціальністю 22.00.04 – спеціальні та галузеві  
соціології**

Актуальність дисертаційної роботи Локоткової-Тернової О.Ю. не викликає сумнівів, оскільки вона стосується наукового обґрунтування якісно нового підходу до функціонування внутрішніх комунікацій в сучасних організаціях та їх роль у побудові ефективної системи управління.

Сьогодні, в умовах стрімких змін, глобалізації та цифровізації, роль інтракомунікацій для поступального розвитку організацій складно переоцінити. Вона безпосередньо впливає на процес прийняття рішення і корпоративної лояльності усередині організації, створення необхідних умов для формування єдиного корпоративного духу для досягнення як індивідуальних цілей кожного працівника, так і всієї організації в цілому. При цьому спостерігається суттєве протиріччя між тим, що виникає потреба в удосконаленні роботи з інформацією, пошуку сучасних технологічних рішень, підходів для її управління і незрілістю сучасних організацій в ефективній постановці комунікаційного процесу для досягнення бізнес-цілей, його управління в загальній організаційній структурі. Спроба дисертантки віднайти відповіді на питання щодо розв'язання цих протиріч заслуговує на підтримку.

Безсумнівно, робота має велике значення для соціологічної науки в цілому і соціології комунікацій зокрема, оскільки заснована на аналізі недостатньо вивченого сегмента ролі інтракомунікацій у вітчизняних сучасних організаціях.

Наукова новизна дисертаційного дослідження полягає в тому, що автором проведено комплексне дослідження теоретико-методологічних основ феномена інтракомунікацій. Для цього автор проаналізував комунікацію, як об'єкт соціологічного аналізу, де, спираючись на значну кількість теоретичних розробок, визначено, що цей феномен має поліпарадигмальний характер і обґрунтовується різними науковими напрямками, які залежать від еволюції розвитку суспільства в цілому.

У своїй роботі авторка позначає соціальну природу комунікацій та її співвідношення з феноменом спілкування, розкриває природу соціальних комунікацій та етапи її становлення.

Слід зазначити, що соціальні комунікації розглядаються через призму соціальних взаємодій, які запропоновані для аналізу крізь призму теорії соціальних дій М. Вебера. При цьому з чотирьох існуючих типів соціальних дій для соціологічного аналізу в роботі виокремлюються найбільш важливі види взаємодії - цілераціональна і ціннісно-раціональна дії, завдяки яким розширилися можливості науково-практичного аналізу феномена інтракомунікації.

У роботі детально розглянуто існуючі підходи до питань соціальних комунікацій, визначені базові підходи, які використовувалися для досягнення мети дисертаційного дослідження: системний підхід (Н. Луман), структурно-функціональна парадигма (Т. Парсонс), концепція комунікативної дії Ю. Хабермаса, соціального обміну Д. Хоманса та П. Блау, а також теорія інформаційного суспільства (Д. Бел). Саме категоріальний апарат даних теоретичних конструкцій стає основою для широкого розгляду інтракомунікацій, як особливого виду соціальних комунікацій у дисертаційній роботі.

Позитивним є те, що авторкою позначені не тільки проблемні питання, а й запропоновано критерії побудови інтракомунікацій та підвищення їх ефективності через введення поняття «інтракомунікаційна інтеракція» і «амбівалентність інтракомунікацій». Саме ці поняття використовуються для



аналізу порядку взаємодії в процесі комунікації і пояснюють природу взаємозалежності системи інтракомунікацій від системи управління.

Для упорядкування елементів інтракомунікацій, однією з переваг роботи є обґрунтування та інтерпретація поняття «система інтракомунікацій», яке визначає порядок дій всіх елементів системи через критерій ефективності. Запропоновано базову модель для побудови даної системи в організаціях через поняття «ідентифікаційні чинники інтракомунікації», завдяки яким показані особливості формування, розвитку, рестарту і створення нового циклу системи інтракомунікацій. Автором визначені недоліки та переваги їх використання.

До переваг роботи можна віднести значну увагу щодо пошуку моделей та підходів для її конструювання та управління з позиції раціональності результату. Тривимірною моделлю УПКОІН, яка запропонована автором розкриває ці можливості, та визначає рівень існуючої моделі управління системою інтракомунікацій в кожній організації, досить чітко передбачає взаємовідносини між управлінським, комунікативним впливом, та інформаційним змістом. Всі представлені висновки, емпіричні дані в достатній мірі обґрунтовані і аргументовані.

Особливу увагу заслуговують технологічні аспекти формування, функціонування та розвитку системи інтракомунікацій в організації, які розглянуто авторкою у дисертації. Так, при розгляді базових елементів структури системи інтракомунікацій важлива роль автором відводиться до каналів комунікацій, як засобу для передачі інформації. У дисертаційному дослідженні авторка досить чітко провела аналіз існуючих видів традиційних каналів комунікації: інформаційних (інформування), аналітичних (діагностування та отримання інформації), комунікативних (спілкування, передача інформації і емоцій) та організаційних канали (організація можливостей для стейкхолдерів).

Позитивним видається розгляд інноваційних каналів комунікацій, які є новим етапом при трансляції інформації: сторітелінг, який «розкриває

новітній потенціал організації інтерактивного діалогу в режимі реального часу»; краудсорсінг, який «створює ефект синергії таланту і знань для досягнення найбільших бізнес результатів при найменших витратах»; гейміфікація, яка «представляє можливість використання ігрових технологій, здатних сформуванню у внутрішнього стейкхолдера бажання виконати дії, які пропонує гра без відриву від виробництва»; скрайбінг, який «представляє візуальний контент в комунікаційних практиках і пропонує прозору форму донесення інформації»; інфографіка, як «закон побудови інформаційної графіки, котрий широко використовується в процесі управління організацією» та скрінкаст, який пропонує донести певну інформацію до користувача у доступній формі та наочному прикладі.

В емпіричних авторських дослідженнях показано, які канали комунікацій існують в міжнародних та вітчизняних організаціях, та визначено, що особисте спілкування є на сьогодні універсальним каналом інтракомунікацій. Яскравим прикладом є презентація мотиваційної програми з використання інноваційного каналу - гейміфікації.

Важливою частиною теоретичної частини автора слід визнати тезу про важливість вибору цільової аудиторії для кожного каналу комунікацій. Запропонований підхід через призму теорії поколінь чітко показує свої комунікативні особливості, соціальні цінності, характер комунікацій і вектор комунікативного розвитку для покоління бейбі-бумерів, покоління X, покоління Y.

Саме урахування усіх цих факторів при виборі комунікаційних технологічних елементів дозволяє мінімізувати проблемні ситуації, та більш ефективно вибудувати систему комунікацій.

Важливо зауважити, що у роботі авторка окреслює протиріччя, яке існує у сучасних організаціях між тим, які канали комунікацій використовуються для трансляції та отримання інформації, та тим, яким співробітники компаній довіряють. Існуючий комунікативний «розрив»



розкрито на основі практичної частини дисертації, де емпіричні дані розглядаються за такими ознаками, як стать та стаж праці.

Важливу увагу у дисертаційному дослідженні приділено аналізу інтракомунікаційних перешкод, які досить повно розкривають одне із заявлених завдань. Визначено, що саме недосконалий зворотний зв'язок, який як мінімум означає життєздатність всієї інтракомунікаційної системи є найбільш розповсюдженим бар'єром.

Для усунення цих перешкод, авторка пропонує використання чотирьох принципів Дж. Хоманса при створенні та модифікації повідомлень.

Разом з тим, в дисертації розглядається важлива сучасна проблематика та її розуміння щодо організаційного супроводу системи інтракомунікацій в сучасних організаціях, нових трендів їх розвитку.

Здійснений аналіз у роботі існуючого організаційного супроводу системи інтракомунікацій в сучасних організаціях показав, що на сьогодні інтерес до даної функції розвивається, але існує проблема затребуваності комунікацій, їх особливості, які нерозривно пов'язані з процесами управління персоналом та універсальними механізмами функціонування організаційної структури і управлінням інтракомунікаціями.

На основі практичної частини дисертаційного дослідження показано функціонал інтракомунікаційного менеджменту, основних принципів його розвитку, які є важливими для оптимізації організаційної структури та підвищення якості її функціонування. Запропоновано модель для мінімізації бар'єрів, які можуть виникати на цьому шляху.

Важливим здобутком дисертації є пошук механізмів покращення управління системою інтракомунікацій. Авторка запропонувала ідентифікатори, які знайшли своє відображення в науковій новизні – «контент завдання». При розгляді предметного поля здійснено аналіз найбільш особливих та актуальних контент-завдань, таких як: подолання

феномена прокрастинації в організації і процедури реструктуризації компанії.

У роботі позначено коло проблемних зон організаційного супроводу щодо системи інтракомунікацій в організації та шляхи їх вирішення.

Практична частина дисертаційного дослідження заслуговує на особливу увагу, де здійснено аналіз світового досвіду та тенденцій в сучасних організаціях щодо ролі інтракомунікацій. Авторка запропонувала опис кожної школи, її особливостей, коло питань для розвитку інтракомунікацій в міжнародних (японська, британська, французька та східно-європейська) та вітчизняних організаціях, де представлена тенденція змін ролі інтракомунікацій в організаціях, перехід на новий якісний рівень, який певною мірою залежить від усвідомлення керівництвом організацій значущості такої діяльності.

До переваг роботи відносяться представлені результати контент-аналізу щодо рівня підготовки фахівців цього напрямку на етапі отримання базової вищої освіти й професійного розвитку при наявності попиту і вимог, які пред'являє ринок праці. Розглянуто підходи щодо реалізації функції інтракомунікацій.

У цілому, наукові положення та висновки, викладені в роботі, є достатньо обґрунтованими, перевіреними та підтвердженими завдяки соціологічним, статистичним та загальнонауковим методам аналізу, які здобувачка застосувала при отриманні та опрацюванні даних. Зокрема авторкою дисертації застосовано ретроспективний, компаративний, системний аналіз, аналіз і синтез та моделювання (розробка моделі інтракомунікації в організації). Для збору первинної соціологічної інформації використано методи анкетування та інтерв'ю, а також контент-аналіз і кейс-стаді. Для аналізу емпіричних даних використовувався метод кореляційного аналізу.

Взагалі, авторка дисертації цілком впоралась із метою – визначила потенціал інтракомунікацій в сучасних організаціях. Поряд з цим, деякі



положення та твердження, що містить текст дисертації мають дискусійний характер або потребують уточнення.

1. Авторка запропонувала лише опис двох контент-завдань, щодо покращення управління системою комунікацій в організації: прокрастинація та реструктуризація. Які ще контент-завдання можливі в сучасних організаціях?

2. Не до кінця зрозуміло, чи є розбіжності між конструюванням системи інтракомунікацій в організаціях з різною корпоративною культурою.

Не дивлячись на зроблені зауваження, дисертація Локоткової-Тернової О. Ю. є завершеним самостійним дослідженням, що містить вирішення актуальної проблеми у галузі соціологічного знання. Роботу написано з дотриманням стандартів наукового стилю викладення матеріалу.

Дисертаційне дослідження має практичне значення, а висновки та рекомендації можуть бути використані для теоретико-методологічного та практичного обґрунтування мережевих стратегій комунікаційного напрямку.

Дисертація має логічну структуру, окремі її положення та висновки взаємопов'язані та не містять суперечних тверджень. У роботі широко використано соціологічні дані різних дослідницьких центрів та авторських досліджень.

Основні положення дисертаційного дослідження знайшли віддзеркалення в опублікованих роботах. Відповідно до тематики дисертаційного дослідження опубліковано 12 наукових праць, серед яких 1 розділ монографії, 3 статті в наукових фахових виданнях України з соціології, які входять до наукометричної бази, 1 стаття у зарубіжному науковому виданні, 6 тез доповідей на вітчизняних і міжнародних наукових конференціях, 1 стаття, що додатково висвітлює результати наукової роботи та індексується в міжнародних базах Scientific Indexing

Services(SIS) (USA), Citefactor(USA), International Innovative Journal Impact Factor(IJIF). Повнота викладу наукових положень, висновків та рекомендацій в опублікованих статтях здобувача, оформлення дисертаційної роботи відповідає всім вимогам. Основні положення дисертації та зміст автореферату є ідентичними.

На основі вищесказаного можна зробити висновок, що дисертаційна робота Локоткової-Тернової Ольги Юріївни «Інтракомунікації та їхня роль у функціонуванні сучасних організацій» є самостійною, завершеною роботою, в якій отримано нові наукові результати, що мають значущість для розвитку соціологічної науки та освітньої практики. Робота відповідає вимогам Порядку присудження наукових ступенів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 567 (зі змінами), а її авторка Локоткова-Тернова Ольга Юріївна заслуговує присудження вченого ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології.

Офіційний опонент:

кандидат соціологічних наук, доцент  
доцент кафедри соціології  
Національного університету  
«Одеська юридична академія»



Яценко М.А.

Підпис засвідчую:

перший проректор  
Національного університету  
«Одеська юридична академія»,  
доктор юридичних наук, професор



Аракелян М.Р.