

ارتباطات - شایعه و اطلاعات

پرفسور محمد آهنگی

تهران

۱۳۹۸





ارتباطات - شایعه و اطلاعات

مؤلف	محمد آهنجی
ویراستار	پروانه خادمی
صفحه آرا	کلک سیمین
طراح جلد	مجید یکتا
ناشر	کلک سیمین
لیتوگرافی، چاپ، صحافی	نشر امروز
نوبت چاپ	اول
سال چاپ	۱۳۹۸
تیراژ	۱۰۰۰
قیمت	۳۵۰۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۰۶-۶۹-۱

تهران: میدان فردوسی، خیابان شهید قرنی، کوچه آذرفر، پلاک ۷، طبقه اول

تلفکس: ۶۴۶۸۵۴۵ - ۱۰۸۳۶۹

kelke_simin@yahoo.com
Kelkesimin.com

www.kelke-simin.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳	مقدمه مؤلف
۱۵	فصل اول: سیستم ارتباطات
۱۷	بررسی جریان پیام در سازمان
۱۷	سیستمهای انسان - ماشین در ارتباطات
۱۸	خلاصه
۱۹	گمانه‌زنیهای مدیریت از طریق ارتباطات
۲۰	اهمیت فرضیه‌های سازمانی و کاربرد ارتباطات
۲۰	مکتب رفتاری ارتباطات
۲۳	فصل دوم: سیستم ارتباطات و تعاریف
۲۳	تعریف ارتباطات
۲۴	مفاهیم و تئوری ارتباطات
۲۴	مفاهیم اساسی ارتباطات
۲۶	نمادهای ارتباطات
۲۷	شبکه‌های ارتباطی
۲۹	فصل سوم: تحقیق در ارتباطات
۲۹	مروری کوتاه بر تحقیقات در زمینه ارتباطات
۲۹	ارتباطات غیررسمی
۳۰	روشهای ترسیم روابط غیررسمی
۳۱	تحلیل بر فرآیند ارتباط و بازتاب
۳۲	شیوه‌های گوناگون ارتباط بین اشخاص

۳۴	موانع ارتباطی
۳۴	موانع روانی و انسانی
۳۴	موانع عقیدتی و فرهنگی
۳۴	موانع سازمانی
۳۵	موانع فنی
۳۵	تحول تکنولوژی ارتباطات
۳۹	فصل چهارم: عناصر سازنده ارتباط
۴۰	الگوی ارتباط
۴۵	فصل پنجم: بخشها، الگو
۵۳	فصل ششم: نقش ارتباط - در (رسانها و جامعه)
۵۵	بررسی جریان پیام در داخل سازمانها
۵۵	سیستمهای انسان - ماشین در ارتباط
۵۵	تبادلات ارتباطاتی
۵۵	ارتباط «متا» نشانه‌های غیرکلامی
۵۷	موضوعهای جنبی زبان یا فرازبانی
۵۸	حرکات بیانگر
۵۹	حالات رخساری و حرکات بدن
۶۰	زبان اشیاء
۶۲	ارتباطات بساوانی (لمسی)
۶۶	کارکرد روابطی فرارتباطی
۶۹	فصل هفتم: ارتباط مکمل
۷۰	ارتباط متقارن
۷۱	ناهمخوانیهای تبادلی و دشواریهای ارتباطی
۷۱	تضاد و ابهام در نقش
۷۳	تضاد شخص - نقش
۷۳	ابهام در نقش

صفحه	عنوان
۷۶	عدم تأیید ربطی
۷۹	روش ادراک درونی «لینگ»
۸۳	فصل هشتم: ارتباطات و ابزارهای اطلاع‌رسانی
۸۴	ارتباطات و ابزارهای اطلاع‌رسانی
۸۶	ارتباطات و شایعات
۸۹	فصل نهم: «سوء» و تحریف رویدادها
۹۴	فرآیند زیست
۹۵	فصل دهم: شایعه و تعاریف آن
۹۹	مدل تحلیلی شایعه
۹۹	ضرورت بررسی ارتباطات، شایعات و اطلاعات
۱۰۵	فصل یازدهم: مفاهیم و تعاریف شایعه
۱۰۶	تعاریف و مفاهیم
۱۰۹	تراز کردن
۱۰۹	حاد کردن
۱۱۰	اغراق در شایعه
۱۱۳	فصل دوازدهم: شایعه و شایعه‌پراکنی
۱۱۳	«ماهیت ارتباط» در فرآیند شایعه
۱۱۴	الگوی درباره فرآیند ارتباط
۱۱۵	مفهوم فرآیند
۱۲۱	فصل سیزدهم: فرآیند زیستی در تولد شایعه
۱۲۶	سیستم پردازش اطلاعات انسان
۱۳۰	فضای مسئله
۱۳۱	محدودیت‌های تجربی پردازش انسان
۱۳۱	پردازش داده‌ها
۱۳۳	کمترین تفاوت‌های محسوس

صفحه	عنوان
۱۳۳	برخورد با داده‌ها احتمالاتی
۱۳۵	فرآیند ارتباطات از نقطه نظر سازماندهی
۱۳۷	فصل چهاردهم: مطالعات نظری، حاصل پژوهشهای دانشمندان و ...
۱۳۷	پژوهشهای مؤلف
۱۳۸	یافته‌ها و نتایج (تولید)
	شایعه پراکنشی
۱۳۹	انتقال شایعات
۱۴۰	تأثیر شایعات
۱۴۰	هدف از شایعه
۱۴۱	تبلیغات
۱۴۲	تولید و انتقال اطلاعات
۱۴۳	نتیجه‌گیری
۱۴۵	فصل پانزدهم: مقدمه‌ای بر شناخت مفاهیم اطلاعاتی
۱۴۵	تعریف اطلاعات
۱۴۸	اطلاعات در تئوری ریاضی ارتباطات
۱۴۸	تحول تاریخی
۱۴۹	مدل یک سیستم ارتباطی
۱۵۰	کاهش داده‌ها
۱۵۱	طبقه‌بندی و فشرده کردن
۱۵۱	تلخیص و پالایش سازمانی
۱۵۲	استنتاجها
۱۵۲	کیفیت اطلاعات
۱۵۴	تطبیق مفاهیم اطلاعاتی
۱۵۶	انسانها به عنوان پردازشگران اطلاعاتی
۱۵۷	فصل شانزدهم: تعریف واژه‌ها
۱۵۷	ICT

صفحه	عنوان
۱۵۸	مفاهیم اطلاعاتی
۱۵۸	تعریف اطلاعات
۱۶۲	تطبیق مفاهیم اطلاعاتی
۱۶۳	انسانها، پردازشگران اطلاعاتی
۱۶۴	مدل بنیانی
۱۶۶	تکنیک طرح یزی و پیاده کردن سیستم اطلاعاتی مدیریت
۱۷۲	مرحله پیاده کردن سیستم اطلاعات
۱۷۷	فصل هفدهم: سیستم اطلاعات
۱۷۸	خلاصه مقدمه‌ای بر چگونگی ظهور و توسعه بر ...
۱۷۹	سرگذشت مراحل رشد EDP، EDI، و سامان
۱۸۰	مراحل مختلف روند رشد
۱۸۲	ترس از کامپیوتر
۱۸۳	سرگذشت مراحل رشد (امور پرسنلی)
۱۸۴	پویایی موفقیت‌های نخستین
۱۸۷	فصل هجدهم: پردازش داده‌ها مبنای سیستم اطلاعات مدیریت
۱۹۰	پرورش داده‌ها (پردازش داده‌ها)
۱۹۶	فناوری اطلاعات (IT)
۱۹۹	فصل نوزدهم: اینترنت یک ابزار قدرتمند ارتباطی
۱۹۹	مقدمه
۲۰۰	سرگذشت تاریخی اینترنت
۲۰۱	توانایی ذاتی اینترنت چگونه است؟
۲۰۲	اینترنت برای همه از طریق شبکه‌های تلویزیونی
۲۰۴	اطلاعات مربوط به قیمت و درخواست
۲۰۴	کاربردهای اینترنت
۲۰۵	فرآیند خرید از طریق اینترنت
۲۰۷	فصل بیستم: سیستم اطلاعات مدیریت

۲۱۴	ظهور شرکتهای دیجیتالی (The Enepcine Dicial Firms)
۲۱۵	استراتژی هدفهای کسب و کار در سیستمهای اطلاعاتی
۲۱۶	انجام عملیات عالی (Operational Excellence)
۲۱۷	تولیدات جدید، خدمات و مدلهای کسب و کار
۲۱۷	دوستی و صمیمیت با مشتریها و عرضه کنندگان
۲۱۸	بهبود نظام تصمیم گیری (Improved Decision Making)
۲۱۹	مزایا، منافذ رقابت (Competitive Advantage)
۲۱۹	بقاء (Survival)
۲۲۰	مزایا و گستردهی سیستم اطلاعات مدیریت
۲۲۵	هزینه های تجارتها الکترونیک (E-Commerce Expending)
۲۲۵	مدیریت تغییرات (Margin Charges)
۲۲۷	منابع

مقدمه مؤلف

بسیار روشن است که هر فرد مجموعه جهان هستی را از یک منظر می‌نگرد و مطالب و موضوعی تحقیق و بررسی خود را از طریق این جهان‌بینی خاص و نیاز جامعه برمی‌گزیند. شک نیست که همه انتخاب می‌تواند بسیار خرد و در حد شناخت بعضی از پدیده‌های کوچک باشد یا بسیار گسترده به گستردگی جهان و دربرگیرنده دهها و صدها مقاله، نوشته و کتاب و این نوشته‌ها در بسی‌مواقع تا افقهای دور و ناشناخته و حتی تخیلات و تصورات استمرار یابد؛ اما طبیعت کار نویسندگی و تحقیقات به گونه‌ای است که نویسنده اجباراً باید جایی در بیان مطالب متوقف شود و رشته کار را به دیگران بسپارد. ضمن اینکه هنوز سؤالها و ابهامات بسیاری نه تنها در ارتباط با جهان هستی، بلکه در ارتباط با همان موضوع انتخابی در ذهن خود خوانندگان نقش بسته باشد.

به هر جهت قصد این نویسنده این است که در هر سال، هزاران بار از دانشمندان و نویسندگانی که از آثارشان به طور مستقیم یا غیرمستقیم - بر-م و بهره‌مند شدم تشکر و سپاس‌گزاری نمایم و از همه آنهایی که در اثر غفلت یا فراموشی از ارائه نامشان غافل شدم عذرخواهی نمایم.

به‌طوری‌که نویسندگان محترم می‌دانند و دهها بار با پوست و استخوان آن‌را لمس، جستجو، کشف، شناخت، گردآوری، تحلیل، هماهنگی، یکپارچگی و نتیجه‌گیری نسبت به موضوعی کار ساده‌ای نیست و نیاز به صرف صدها ساعت وقت و تجسس و کارهای حواشی آن دارد. از طرفی گردآوری، تحلیل، نتیجه‌گیری، نقد و استفاده از مفاهیم و تئوریهای موجود که هم با یکدیگر با موضوع مرتبط و مکمل باشند و هم تکراری و خسته کننده نباشند و بتواند بخشی از نیازهای دانشجویی یا جامعه را پاسخ‌گو باشد، بسیار کار سخت است.

باید اذعان کنم که در تدوین و تألیف این اثر بسیار پرشانس و خوش اقبال بودم که این فرصت را یافتم تا از کمکها، مشاوره‌ها، کتابها و نقطه‌نظرهای بسیاری از دانشمندان و

نویسندگان داخلی و خارجی استفاده نمایم و این کتاب حاصل بررسی و گاهی نقد این نوشته‌ها و کتابها همراه با تجربه بیش از نیم قرن تدریس و تحقیق خود این نویسنده است. همان‌طور که قبلاً گفته شد، کسب اجازه برای استفاده از برخی نظرات به صورت مستقیم میسر شد؛ اما استفاده از نظر صاحب‌نظران دیگر که در سراسر جهان پراکنده‌اند میسر نشد. من ضمن پوزش از آنان، صرفاً به آوردن نامشان در جای‌جای کتاب و در همین صفحه‌های نخست اکتفا می‌کنم. لازم به یادآوری است، گاهی مجبور بودم و یا مجبور شدم برای حفظ یکبارچگی اثر از تمام نوشته‌ها و کتابها عیناً استفاده نمایم و دلیل آن را این می‌دانم که نوشته‌ها و کتابهای موجود که متعلق به تمام بشریت است، هرکس در هر جای این جهان می‌تواند با آن‌ها اسم نویسنده یا عدم یادآوری اسم نویسنده به دلایل مختلف که یکی از آنها فراموشی است، استفاده نماید. همان‌طور که اینجانب همه انسانها را مجاز می‌دانم که از اثر اینجانب و یا بنسری از آن بدون ذکر نام و به هر طریقی که مایل‌اند استفاده نمایند. چون هدف نهایی آگهی‌ها و استفاده از محتوای کتاب است؛ حتی نویسندگان محترم می‌توانند عین کتاب یا بخشهای آن را به هر نامی که مایل‌اند کپی کنند و در اختیار جامعه که هدف اصلی است قرار دهند.