محاضرة رقم (07) أهمية التصور الذهني في آداء العمل:

في الأنساق المبنية إنسان–آلة يتصرف المشغلون على مواضيع العمل عن طريق وسائط تقنية وغير مباشرة، فالمعلومات التي يستخدمونها تقوم في جانب كبير منها على دعائم رمزية. في حالات أخرى أيضا المشغلون ليست لديهم نظرة مباشرة عن السيرورة أو حتى على نتائج عملياتهم (مثال: قاعات المراقبة عن بعد). في هذه الوضعيات من العمل لا يكفي الإدراك الفوري لجميع المعلومات الضرورية فعلى المشغل أن لديه دائما وحتى في حالات المداومة تصورا ذهنيا لكيفية إشتغال النسق عن بعد وحالة مواضيع العمل التي يشتغل عليها، وحتى في حالة وجود إدراك فوري فإن التصور الذهني للعمل المراد إنجازه موجود ويساهم في توجيه النشاطات.

في هذا السياق يقول (Spearandio) 1984: " إن تحليل العمل يجب أن يشير إلى أن لكل مشغل، ولكل مهمة مدى ضرورة وجود تصور إجرائي (Representation Opérationnelle) بنفس مستوى ضرورة وجود تذكر أو إنجاز تركيبات بين مصادر مختلفة للمعلومة وبالتالي فإن التصور الذهني الذي يحمله المشغل الإنساني عن عمله ليس بالشيء الثانوي".

إن التصور الذهني شأنه شأن الذاكرة يقوم بوظيفة مساعدة ضرورية للعديد من المهمات في سيرورة إستقبال المعلومات خصوصا في حالة مهمات متابعة ومراقبة السيرورات الصناعية الأوتوماتيكية التي تشتغل عاديا بدون تدخل المشغلين إلا في حالة حادث. لكن لكي يستطيع أن يتدخل المشغل عن دراية ومن أجل إستباق توقي الحوادث عليه بأخذ عدة معلومات وتركيبات " synthéses" ومقارنات بين مصادر مختلفة فضلا على أن يكون لديه تصورا ذهنيا شاملا لكيفية إشتغال النسق.

إن التصور الذهني يلعب دورا هاما في كل المهمات ذات الطابع التشخيصي مثل: التشخيص الطبي.

- البحث عن عطب panne في آلات أو إنشاءات تقنية les installation techniques
- البحث عن أخطاء في البرامج للإعلام الآلي.

فكل هذه التشخيصات هي قبل كل شيء نتيجة لعملية التفكير لكن التفكير "Raisonnement" غير مستقل نهائيا عن سيرورة إستقبال المعلومات أو سيرورة الذاكرة ولا عن سيرورة التصور فهناك علاقات تبعية متبادلة في نقطة لا يمكن التمييز بسهولة ما يكشف عن تفكير أو عن تصور أو ذاكرة. كما تتجلى أهمية التصور الذهني كذلك في:

- أنه يساهم على تخطيط النشاط خاصة في وضعية الأنساق المعقدة خلال ظهور الخلل.
- يسمح للمشغل بالتنظيم الذهني لمختلف العمليات اللازمة لتنفيذ مهمة ما.
- يمكن المشغل من توقع نتيجة تدخلاته وسير الآلة التي يتعامل معها، فالتصور الذهني الذي يملكه العامل حول النسق يساعده على توقع حالة النسق في المستقبل، وبالتالي يستطيع تقديم التدخل الناجع وفي الوقت المناسب.