

پیشگفتار

شاید حساس‌ترین بخش هر سیستم اطلاعاتی مدیریت، تعامل میان سیستم و کاربران باشد. از منظر کاربر، تعامل با سیستم تنها بخش معنی‌دار سیستم است، زیرا بقیه بخشهای سیستم اطلاعاتی برای وی نامشهود است. از آنجا که طراحی چگونگی تعامل کاربر با سیستم اطلاعاتی برای طراحی یک سیستم اطلاعاتی خوب حیاتی است، شناخت انسان در نقش پردازشگر اطلاعات می‌تواند بسیار سودمند باشد.

طراح درباره افرادی که برایشان سیستم اطلاعاتی طراحی می‌کند باید سه چیز را بداند:

1. چه کارهایی را می‌توانند انجام دهند - تواناییها و مهارتهای آنان چیست؟

2. چه کارهایی را نمی‌توانند انجام دهند - محدودیتهایشان چیست؟

3. چه کارهایی انجام خواهند داد - چه چیزهایی آنان را برای عمل برمی‌انگیزاند؟

تصور عمومی بر آن است که انسان هر کاری بخواهد می‌تواند انجام دهد. در حالی که چنین نیست، تواناییها و مهارتهای انسان محدودیتهای کاملاً تعریف‌شده دارند. برای مثال هیچ انسانی بر روی این کره خاکی نمی‌تواند با سرعت دویست کیلومتر در ساعت حرکت کند و تا ارتفاع پنجاه متر بپرد یا وزنه ده هزار کیلوپی را بلند کند.

بسیاری از طراحان به تمرکز بر قوت‌های افراد تمایل داشته، می‌کوشند تا تواناییهای آنان را گسترش دهند. تلسکوپ گالیله توان انسان برای دیدن دوردستها را بهبود بخشید، خودروی فورد توان انسان را برای مسافرت سریع‌تر فراهم ساخت، دستگاه پرواز برادران رایت توان جابه‌جایی انسان را سریع‌تر از گذشته فراهم آورد، و رایانه توان پردازش اطلاعات و انجام محاسبات انسان را افزایش داد. در آینده نیز بدون تردید راه‌های جدیدی برای بهبود تواناییهای انسان ابداع خواهد شد.

به هر حال طراح باید محدودیتهای عملکردی انسان را بشناسد و نباید انتظار داشته باشد که افراد خارج از توان خود کاری انجام دهند. محدودیتهای انسان را می‌توان در سه دسته عمده حسی، پاسخی و شناختی طبقه‌بندی کرد.

از این رو انسان در نقش پردازشگر اطلاعات، محدودیتهای نسبی انسان در پردازش اطلاعات، مفاهیم شناخت و یادگیری، ویژگیهای عملکرد انسان در پردازش اطلاعات و سرانجام مدیر در نقش پردازشگر اطلاعات مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.