فما يخزن في الذاكرة الإنسانية ليس في كل الأحوال صورة مماثلة دقيقة للحقيقة، وأكثر من ذلك، يجب أن ننظر إلى الذاكرة الإنسانية كمجموعة من العمليات تغير المعلومات عن لحظة إدراكها، والتغيرات التي تحدث يمكن أن تكون سطحية أو عميقة ولذلك فإن المعلومات يمكن أن تسترجع من الذاكرة لوقت قصير أو تبقى في الذاكرة للأبد.

العمليات الأساسية في الذاكرة :

تتضمن الذاكرة ثلاث عمليات ، أو تمر بثلاث مراحل أساسية هي :

١- عملية التحويل الشفري Encodingوهي العملية التي يتم بواسطتها تكوين آثار الذاكرة التي تعمل على بقاء المعلومات في الذاكرة. وتعتبر عملية التحويل الشفري أو التشفير أولى العمليات التي يمارسها الفرد بعد عملية إدراك عناصر المعلومات التي تعرض عليه أو يتعرض لها في المواقف المختلفة. حيث يتم في هذه المرحلة تحول شكل المعلومات من حالتها الطبيعية التي تكون عليها حينما تعرض على الفرد مجموعة صور أو رموز. أي تتحول إلى شفرة لها مدلول Memory codes على النحو التالي :

أ- الشفرة البصرية : حيث يُمثل عنصر المعلومات في الذاكرة بواسطة مظهره البصري الدال عليه.

ب- الشفرة السمعية : حيث يُمثل عنصر المعلومات في الذاكرة بواسطة مظهرة السمعي الدال عليه ، أو بما يدل عليه سماع اسمه.

ج- الشفرة اللمسية : حيث يتم تمثيل عنصر المعلومات في الذاكرة بواسطة خاصية اللمس التي تميزه.

د- شفرة دلالة اللفظ : حيث يمثل عنصر المعلومات في الذاكرة بواسطة المعنى الذي يدل عليه.

٢- عملية التخزين Storage وتشير إلى احتفاظ الذاكرة بالمعلومات التي تحول إليها من المرحلة السابقة ، وتبقى هذه المعلومات بالذاكرة لحين حاجة الفرد إليها.ونستدل على عملية تخزين المعلومات ، أي على وجود آثار الذاكرة دون نسيان مما يمارسه الفرد من تعرف أو استدعاء خلال عملية الاسترجاع التي تعتبر المرحلة الثانية من مراحل الذاكرة.

٣- عملية الاسترجاع Retrieval وتشير إلى إمكانية استعادة الفرد للمعلومات التي سبق أن اختزنت في الذاكرة.ويتوقف استرجاع المعلومات على مدى قوة آثار الذاكرة الموجودة في الذاكرة. وعلى مستوى علاقة هذه الآثار بإلماعات أو بدلالات cues الاسترجاع.