

أثر تصميم الأثاث على سلوك الأفراد وانعكاسه على راحتهم ورفاهيتهم داخل البنوك

## THE IMPACT OF FURNITURE DESIGN ON USERS' BEHAVIOR AND ITS REFLECTION ON THEIR COMFORT AND WELFARE INSIDE BANKS

د. سيف محمد عبيدات

كلية الآداب والفنون - جامعة فيلادلفيا  
أستاذ مساعد في التصميم الداخلي

د. اسلام محمد عبيدات

كلية الفنون الجميلة - جامعة اليرموك  
أستاذ مساعد في التصميم الداخلي

## أثر تصميم الأثاث على سلوك الأفراد وانعكاسه على راحتهم ورفاهيتهم داخل البنوك

### THE IMPACT OF FURNITURE DESIGN ON USERS' BEHAVIOR AND ITS REFLECTION ON THEIR COMFORT AND WELFARE INSIDE BANKS

د. سيف محمد عبيدات

كلية الآداب والفنون - جامعة فيلادلفيا  
أستاذ مساعد في التصميم الداخلي

د. اسلام محمد عبيدات

كلية الفنون الجميلة - جامعة اليرموك  
أستاذ مساعد في التصميم الداخلي

#### ملخص البحث

**مقدمة:** يعد الأثاث من الأمور الهامة جداً في نجاح التصميم الداخلي للبنوك، كونه يؤثر على راحة ورفاهية الأفراد، ويؤثر على العملية التبادلية بين العملاء وعلاقتهم في البنك والخدمات التي يقدمها لهم، ومن أهم عناصر تصميم الأثاث الواجب مراعاتها أثناء عملية التصميم هي: اللون المناسب والخامات الملائمة والهندسة البشرية و جودة التصميم، وذلك لتحسين متطلب الفرد داخل المكان الذي يعمل ويتحرك به، فجميع هذه العناصر لها تأثير فعلي على سلوك وراحة ورفاهية وإنتاجية كل من العميل و الموظف.

**مشكلة البحث:** تكمن مشكلة البحث في قلة الدراسات السابقة في معرفة مدى تأثير تصميم الأثاث في التصميم الداخلي للبنوك على العملاء والموظفين وانعكاسها على سلوكهم، وما لهذه العناصر من تأثير على سلوك وراحة ورفاهية الموظف أثناء عمله، وانعكاس ذلك على علاقته مع الآخرين (العملاء او زملاء العمل).

**أسئلة البحث:** ما هو تأثير تصميم الأثاث على سلوك الزبون والموظف داخل البنوك؟ وما هو تأثير ذلك على إنتاجية وأداء وولاء كل منهما؟ وما دور كل من الألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم في تصميم الأثاث لرفع مستوى الراحة والرفاهية عند العميل والموظف؟

**أهداف البحث:** يهدف هذا البحث إلى: (١) معرفة مدى تأثير تصميم الأثاث على سلوك العميل وتأثيره على راحته ورفاهيته ومدى انعكاس ذلك على إنتاجية واداء وولاء العملاء والموظفين في البنوك، (٢) تحديد أهمية عناصر تصميم الأثاث (الألوان والخامات والهندسة البشرية و جودة التصميم) المؤثرة على سلوك الافراد عند استخدام الأثاث داخل البنوك، (٣) دراسة المشاكل والحلول التصميمية عند تصميم اثاث البنوك، اخيراً (٤) وضع مجموعة من الاسس والمعايير والشروط الواجب اتباعها عند تصميم اثاث البنوك.

**منهجية البحث:** تم تصميم وتوزيع استبيانات على مجموعة من العملاء والموظفين داخل البنوك، وتضمنت الاستبيانات مجموعة من الأسئلة التي تدور حول معرفة تأثير عناصر تصميم الأثاث على سلوك الافراد في البنوك، واثر ذلك على الراحة والرفاهية عند استخدام الأثاث فيها، وما يعكسه على إنتاجية واداء وولاء العملاء والموظفين. كما تم اجراء بعض الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية مع مجموعة من العملاء والموظفين للاطلاع على أهمية تصميم الأثاث وما له من تأثير على سلوكهم وراحتهم وادائهم ونتاجيتهم داخل البنوك. كذلك تم اجراء عرض تقييمي لقطع اثاث غير مدروسة وقطع اثاث مدروسة لتقييم كل منهما لمقارنة تأثير كل منهما على السلوك. اخيراً تم تحليل النتائج في جداول للخروج بالتوصيات والنتائج النهائية لهذا البحث .

**نتائج البحث:** من خلال الدراسة والبحث، تم الخروج بالنتائج التالية: (اولاً) إن استخدام الألوان المريحة والهادئة تزيد من راحة ورفاهية وصحة ونفسية العميل والموظف في البنوك، (٢) إن الخامات ذات الجودة العالية والمواد الطبيعية

المستخدمة في تصنيع اثاث البنوك تحفز على السلوك الايجابي عند العميل والموظف معا، ٣) إن الحرص على توفير الهندسة البشرية في تصميم الاثاث في البنوك يوفر للمستخدم الراحة والرفاهية وبالتالي الصحة والامان لممارسة النشاطات اليومية بدقة عالية، ٤) ان العناية بصناعة اثاث البنوك بجودة وحرفية عالية يزيد مستويات الرضا والاستقرار والطمأنينة عند الافراد داخل البنوك، اخيرا ٥) إذا توافرت عناصر تصميم الاثاث (الالون و الخامات و الهندسة البشرية وجودة التصميم) ودرست بعناية كبيرة فان ذلك يحفز العملاء والموظفين ويزيد من انتاجهم وادائهم وولائهم للبنوك بشكل كبير.

**الكلمات الافتتاحية:** التصميم الداخلي، تصميم الأثاث، السلوك، الراحة، الرفاهية، الانتاجية، الاداء، الالون، الخامات، الارگونومية (هندسة العوامل البشرية)، جودة التصميم.

### **Abstract**

**Introduction:** Furniture is very important in the success of the interior design of banks, as it impacts on comfort and well-being of individuals, and affects the exchange process between each of the customers as well as their relationship with the bank and the services that are provided by the bank to them. The most important elements of furniture design should be observed during the process are: appropriate colors, suitable materials, high ergonomic and quality of design, in order to improve individuals' behavior in the place where they work and move. All these design elements have a real impact on behavior, comfort, well-being and productivity of both customers and employees within banks.

**Research problem:** The problem is in the lack of previous research studies to know the impact of furniture design in the interior design for banks on customers and employees, their perception on their behavior, and what impact these elements have on behavior, comfort, and welfare of the employee during his work, which reflects in their relationship with others (customers or co-workers).

**Research Questions:** What is the impact of furniture design on the customer's and employee's behavior within the bank? And what is the impact on their productivity, performance and loyalty in banks? What is the role of colors, ergonomic material, and design quality in furniture design in order to raise levels of comfort and welfare to customers and employees within banks?

**Research Objectives:** The objectives of this research are: 1) To know the effect range of the impact of design furniture on customer's behavior and its impact on comfort and profitability and its reflection on the productivity, performance, and loyalty of customers and employees in banks, 2) To determine the importance of furniture design elements (colors, materials, ergonomics, and design quality), 3) To study design problems and solutions when designing bank furniture, And finally 4) To develop a set of foundations, standards, and conditions to be followed when designing bank furniture.

**Research Methodology:** Questionnaires were designed and distributed to some groups of customers and employees within banks. The questionnaires included a set of questions about the impact of furniture design elements on the behavior of individuals in banks, and its reflection on productivity, performance and loyalty of customers and employees. In addition, a number of visits and interviews were conducted with a group of customers and employees to examine the importance of furniture design and its impact on their behavior, comfort, performance and productivity within the banks. Also, furniture items (old and new) were shown to comparison about their impacts on behavior inside banks. Finally, the results were analyzed in tables to show the recommendations and final results of this research.

**Research Findings:** Through the study and research, the following findings were observed: ١) The use of comfortable and quiet colors increases the comfort, well-being, health and psychological state of the client and employee in banks, 2) The high quality and natural

materials used in the manufacturing of bank furniture stimulate positive behavior for the customer and employee together, 3) The care of providing human engineering in the design of furniture in banks provides the user comfort, well-being, health, and safety for the exercise of daily activities with high accuracy, 4) The care of the manufacturing of high quality bank furniture and professionalism increases the levels of satisfaction, stability and tranquility for individuals inside banks, Finally 5) If furniture design elements (color, materials, ergonomics and design quality) are available and studied with great care, it increases the levels of satisfaction of customers and employees as well as increasing their production, performance and loyalty to banks significantly.

**Keywords:** Interior design, Furniture design, Behavior, Comfort, Welfare, Productivity, Performance, Colors, Materials, Ergonomics (Human Factors Engineering), Design quality.

### مقدمة البحث

إن التصميم الداخلي هو عملية حل مشكلة الفراغات الداخلية وظيفيا وجماليا (سعد، ٢٠١٣)، وتوزيعها بطريقة علمية مدروسة لتلائم مع متطلبات وحاجات الأفراد وسلوكهم لممارسة نشاطاتهم اليومية داخل المباني. اما تصميم الأثاث فيعنى بدراسة الأثاث الذي يجب استخدامه في الفضاءات الداخلية المختلفة كل بحسب الغاية المرجوة منه والتي تتلاءم مع الهدف المرجو من المبنى ليكون له دلالة ومضمون، وهذا ما يجعل المصمم الداخلي يراعي عدة جوانب جمالية ووظيفية في تصميم الأثاث ليخدم جميع الوظائف المرغوب بها. ويعيش الإنسان في البيئة التي لا تؤثر فقط في سلوكه وإنما تؤثر في نموه وتكوينه وبنائه وشخصيته، وصحته البدنية والنفسية، كما تؤثر في ميوله وأفكاره وإتجاهاته ومعتقداته، وكل هذه العناصر تترجم في تصميم قطع الأثاث الملائمة لصحة الإنسان النفسية والبدنية (مهران، ٢٠١٢).

يعد تصميم الأثاث من اهم عناصر التصميم الداخلي التي يجب على المصمم الداخلي دراستها بعناية داخل البنوك، اذ يعتبر الأثاث هو الركيزة الاولى التي يقوم عليها التصميم بشكل عام، حيث يقوم المصمم باختيار قطع الأثاث التي تلبى للافراد (العملاء والموظفين) حاجاتهم وتساعدهم على أداء نشاطاتهم المختلفة براحة وسهولة دون مشقة او تعب لتحسين سلوكهم داخل مرافق البنوك، لذا يمكن الوصول لراحة الافراد داخل البنوك من خلال الوصول إلى تصميم اثاث ملائم يعزز مستويات الصحة والامان، والراحة والرفاهية، لتحقيق اعلى درجات الاطمئنان والاستقرار والرضا والقبول عند العملاء وعلى اعلى مستويات الخدمة والاداء والولاء عند الموظفين على حد سواء.

### مشكلة البحث

على الرغم من أن الدراسات السابقة قد درست العلاقات بين بيئة العمل المادية والموظفين والأفراد، والعلاقات بين الأشخاص والمنظمات، الا ان هذه الدراسات لم تضع معايير تصميم واضحة لتطبيق هذه النتائج، اذ يجب على المصممين الرجوع إلى بيانات تستند إلى الأدلة توضح العلاقة بين البيئة المادية والنتائج التنظيمية (على سبيل المثال ، الرضا الوظيفي ، الاداء، الإنتاجية) حتى يتمكنوا من استخدام بيئة العمل المادية بشكل فعال لتنمية العمل، اذ لا توجد أداة قياس موحدة وموثوقة لتقييم تصورات المستخدمين لبيئة عملهم، وهناك دراسات قليلة درست كلا من الظروف الفيزيائية لبيئة العمل واستجابات الموظفين الفسيولوجية والسلوكية لها، في حين ان علماء النفس استطاعوا فحص سلوك المستخدمين في بيئات العمل ولكنهم نادراً ما كانوا قادرين على تحليل البيئة المادية، والسبب في ذلك عدم تدريب الباحثين الذين يتمتعون ببراعة في قياس البيئة المادية على تحليل سلوك المستخدمين، لذا تواجه المؤسسات ومديرو المنشآت ضغوطاً لتقليل المساحة المادية لخفض التكاليف وتجاهل العوامل المادية (مثل الاثاث) و العوامل النفسية (مثل الراحة والرفاهية) التي تؤكد أن هذه التغييرات التي قد تنتج عن ضعف التصميم وخاصة تصميم الاثاث ( Veitch, Charles, )

(Farley and Newsham, 2007). ان القيم الجمالية والبيئة التنظيمية مهمة في بيئة العمل بسبب القيم والتعبير التي يمكن أن تجسدها وتمثلها البيئة المادية، فهناك تناقض كبير بين تقييم معنى بيئات العمل، حيث ينظر بعض الباحثين إلى بيئة العمل على أنها تمكين، بينما يراها آخرون أنها تحكم، ويمكن أن يساعد فهم المصممين كيفية تأثير بيئة العمل وعلم الجمال على الأشخاص في إنشاء بيئات تعزز الراحة والرفاهية (Cairns, 2002). اذ يجب على المصممين تحديد السمات البيئية المادية المحددة التي يجب ان تتبع من اجل تحسين مكان العمل لزيادة مستويات الرضا والرفاهية عند الموظفين، للوصول الى بيئة غير مضطربة، و ان الاثاث ذو جودة التصميم، والخامات الملائمة، والارجونومية العالية، والالوان الجذابة كلها أمور مهمة لرضا الافراد داخل بيئة العمل (Young Lee, 2006).

أكدت الدراسات العديدة أن الافراد يتعرضون الى تحديات كبيرة داخل البنوك قد تنعكس سلبا على سلوكهم اثناء ممارسة النشاطات اليومية، وقد أشارت الدراسات الحديثة أن الأفراد تقضي أكثر من ٩٠% من حياتهم داخل المباني، وان الموظفين داخل البنوك بشكل خاص يقضون ساعات طويلة أثناء جلوسهم داخل مكاتبهم، وكذلك الأمر لمستخدمي مرافق البنوك والمستفيدين من الخدمات البنكية المقدمة لهم فقد يتعرضون لمؤثرات مباشرة أو غير مباشرة على سلوكهم داخل تلك البنوك، ويعود الأثر في ذلك من خلال غياب بعض العناصر التصميمية في تصميم الأثاث المستخدم فيها، حيث ان عدم مراعاة هذه العناصر التصميمية تسبب لهم الشعور بعدم الاهتمام والشعور بالتعب والملل والكسل والعزلة وعدم الراحة النفسية وعدم الطمأنينة وكذلك الشعور بعدم الرضا مما ينعكس ذلك سلبا على سلوكهم وإنتاجيتهم داخل البنوك وكذلك يقلل من ولائهم لها.

إن الكثير من تصميمات البنوك في الأردن تفتقر إلى أسس وقواعد ومقاييس ومعايير التصميم الداخلي الأساسية خاصة في تصميم الأثاث كالألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم التي تتلاءم مع احتياجات العملاء والموظفين، مما ينعكس سلبا على سلوك الموظفين فيها وبالتالي ينعكس ذلك سلبا على أدائهم وإنتاجهم وولائهم لاماكن عملهم، كما يؤدي الى تعطل سير العملية النفعية والخدمانية للعملاء فيها، بالإضافة إلى عدم الأخذ بالحسبان ما لهذه العناصر والمعايير التصميمية من تأثير معنوي وما تلعبه من دور كبير في التأثير النفسي والسيكولوجي على العملاء والموظفين معا. فالكثير من البنوك اقتصرت إلى استخدام المعايير والأسس التصميمية في تصميم اثاث بما يتماشى مع الاستعمال اليومي للمستخدمين (سعد، ٢٠١٣)، مما ينعكس ذلك سلبا عليهم مع مرور الزمن، بسبب عدم مراعاة عناصر التصميم الملائمة عند تصميم الأثاث، كاستخدام ألوان باهته أو خامات غير عملية أو تصميمات غير مريحة ارجونوميا او اثاث ذو جودة تصميم غير عالية، اذ لا بد للمصمم من تحديد أسس وعناصر تصميم الأثاث الذي يلبي متطلبات وحاجات الموظفين اثناء تواجدهم في مكاتبهم (مهران، ٢٠١٢)، وكذلك خدمة العملاء اثناء ممارستهم لحاجاتهم في البنك ودراساتها جيدا عند البدء بعملية التصميم لينعكس ذلك على مدى إنتاجية وولاء الموظفين ورضا العملاء عن نوع الخدمات التي يتلقونها.

### أسئلة البحث

ما هو تأثير تصميم الأثاث على سلوك العميل والموظف داخل البنوك؟ وما هو تأثير ذلك على إنتاجية وأداء وولاء كل منهما؟ وما هو دور كل من الالوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم في تصميم الأثاث لرفع مستوى الراحة والرفاهية عند العميل والموظف؟

### أهداف البحث

يهدف هذا البحث بصفة عامة إلى دراسة اهمية تصميم الأثاث في البنوك ومدى تأثيره على سلوك الافراد فيها وعلاقته في تسهيل حياتهم وتحقيق احتياجاتهم وتحسين بيئات عملهم، كما يسعى الى دراسة مدى ملائمة تصميم الأثاث لتحقيق متطلبات العملاء فيها ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، والتعرف على تأثير العناصر

التصميمية المتبعة في تصميم الأثاث (الألوان والخامات والارجونومية و جودة التصميم) داخل تلك البنوك، ومدى اهتمام المصممين والمستثمرين بمراعاة تلك المعايير والأسس التصميمية اللازمة لتصميم أثاث بنكي يلائم احتياجاتهم الضرورية ويغطي رغباتهم المختلفة، ومعرفة التعديلات التي يمكن إجرائها على تصميم الأثاث في تلك البنوك ليلئم احتياجات الافراد الحالية، وتقديم بعض الحلول والاقتراحات التصميمية التي يمكن استخدامها في تصميم الأثاث ليكون صالحا للاستعمال داخل البنوك في المستقبل.

### أهمية البحث

تقديم بعض النصائح والاقتراحات والحلول التصميمية من اجل توعية المصممين والمستثمرين بأهمية استخدام المعايير والأسس التصميمية عند تصميم الأثاث لتحسين سلوك العملاء والموظفين داخل البنوك، والتذكير باحتياجاتهم الصحية والنفسية والنفعية والخدماتية في البنوك، ليتمكن العملاء والموظفين في البنوك من قضاء حوائجهم كمستخدمين وممارسة النشاطات اليومية اثناء العمل او المراجعة داخل مرافق البنوك المختلفة، مما يحسن من إنتاجيتهم وولائهم في المستقبل، وكذلك تقييم البنوك على أنها أكثر من مجرد مكان للقيام بالمعاملات المصرفية عند تصميمها اذ يجب التركيز على تصميم الأثاث فيها حسب المعايير والمواصفات التصميمية المناسبة لجميع الافراد، لتصبح تلك البنوك ذات دور فعال في توفير سبل الراحة والرفاهية عند العميل والموظف من اجل تعزيز الإنتاجية والأداء والولاء داخل تلك البنوك.

### حدود البحث

**أولاً. الحد المكاني:** تم انتقاء مجموعة من فروع البنوك المحلية عشوائيا من مختلف الاماكن في محافظة اربد لإجراء الدراسة عليها وهي البنك العربي، البنك الإسلامي، بنك الأردن، البنك الأردني الكويتي وبنك القاهرة عمان.  
**ثانياً. الحد الزمني:** تم اجراء الاستبيانات والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية وتقييم الاثاث مع العديد من الاشخاص من العملاء والموظفين في البنوك خلال فترات زمنية مختلفة استمرت لمدة عام كامل.

### فرضيات البحث

**الفرضية الأولى:** يؤثر تصميم الأثاث المدروس ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى راحتهم ورفاهيتهم.  
**الفرضية الثانية:** يؤثر تصميم الأثاث على العملاء في البنوك مما يزيد من مستوى رضاهم عن الخدمات البنكية المقدمة لهم داخلها.  
**الفرضية الثالثة:** يؤثر تصميم الأثاث على الموظفين في البنوك مما يزيد من انتاجيتهم وادائهم داخل بيئات عملهم.  
**الفرضية الرابعة:** يؤثر تصميم الأثاث على العملاء والموظفين في البنوك مما يزيد من ولائهم وانتمائهم وجذبهم نحو البنوك.

### منهجية البحث

تم استخدام ادوات عدة في جمع المعلومات في هذا البحث كالأستبيان والمقابلات الشخصية والملاحظات من خلال الزيارات الميدانية وتقييم الاثاث كما يلي:

**أولاً: الاستبيان:** تم تصميم نوعين من الاستبيان، الأول للعملاء المراجعين للبنوك (٥٠ عميلاً)، والثاني للموظفين العاملين في البنوك (٥٠ موظفاً)، وجاء تصميم الاستبيان في هذه الدراسة ليتضمن أسئلة عامة عن أهمية تصميم الأثاث في البنوك من حيث الألوان و الخامات والارجونومية وجودة التصميم، وأسئلة أخرى عن مستوى رضاهم عن الأثاث في تلك البنوك، وأسئلة إضافية عن تقييمهم للتصميم والخدمات البنكية المقدمة لهم داخل تلك البنوك.

**ثانياً: المقابلات الشخصية:** تم زيارة مجموعة عشوائية من البنوك واختيار موظفين عاملين فيها (٣٠ موظفاً)، ومقابلتهم في مكاتبهم ومحاورتهم ببعض الأسئلة عن مدى تأثير تصميم الأثاث على سلوكهم و راحتهم و رفاهيتهم في اماكن عملهم، كما تم سؤالهم عن أهمية العناصر التصميمية للآثاث كالألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم، ومدى تأثير هذه العناصر على أدائهم وإنتاجيتهم وولائهم اعتماداً على تقييم الأثاث المتواجد لديهم، وما هي المواصفات التي يرغب العميل او الموظف بان تتوفر في قطع الأثاث في البنوك حتى تتوفر الراحة والرفاهية المناسبة لسلوكه وتفاعله وأدائه وإنتاجيته وولائه داخل البنك.

**ثالثاً: الملاحظات أثناء الزيارات الميدانية:** خلال الزيارات الميدانية (٥ زيارات ميدانية) لعدد من البنوك المختلفة في اماكن مختلفة من مدينة اربد، من اجل كتابة بعض الملاحظات واجراء المقابلات الشخصية مع المعنيين بالأمر، تم اخذ وكتابة وتدوين بعض الملاحظات المتعلقة في تصميم الأثاث لتلك البنوك بشكل عام، مع التركيز على دراسة العناصر التصميمية للآثاث الموجود فيها كالألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم، والايجابيات والسلبيات لقطع الأثاث من الناحية الوظيفية والجمالية، كما تم التقاط بعض الصور الفوتوغرافية لها، ورسم بعض السكتشات والرسومات لتوزيع قطع الأثاث في تلك البنوك من اجل دراستها وتحليلها في النتائج.

**رابعاً: عرض تقييمي للآثاث:** تم عرض مجموعة من الصور لقطع الأثاث المستخدمة حالياً في البنوك، وتم تقييمها من قبل مجموعة من المتطوعين من العملاء والموظفين، بعدها تم عرض صور لقطع اثاث مصممة خصيصاً للبنوك وتم الطلب من نفس المجموعة تقييمها ايضاً، وبعدها تم المقارنة بين العرضين لمعرفة تأثير كل من قطع الأثاث المدروسة وغير المدروسة على سلوك الافراد داخل البنوك.

**خامساً: جمع البيانات وتحليلها:** تمت عملية جمع المعلومات في هذا البحث عن طريق توزيع الاستبيانات على العملاء والموظفين في البنك في مكاتبهم شخصياً والطلب منهم ملؤها بشفافية تامة. أما المقابلات فتمت داخل مكاتب الموظفين بعد تحديد موعد معهم، وتم استخدام تسجيل صوتي أثناء طرح الأسئلة والإجابة عليها. وتم تدوين الملاحظات باستخدام دفتر ملاحظات خصص لهذه الغاية، كما تم رسم السكتشات والرسومات والنقاط بعض الصور الفوتوغرافية بالكاميرا خلال تلك الزيارات. بعدها تم تفرغ وترميز وتبويب البيانات تمهيداً لتحليلها إحصائياً. كذلك تم تفرغ الملاحظات في جداول صممت من قبل الباحثين. كما تم تفرغ الملاحظات من الصور والرسومات والسكتشات في جداول خاصة صممت لهذه الغاية وتمت عملية تحليل النتائج من خلال تفرغ المعلومات في جداول إحصائية للخروج بالنتائج النهائية لهذا البحث.

### تحليل نتائج البحث

#### الالوان والأثاث:

(١) **الالوان والراحة:** يشير جدول (١) الى ان الالوان تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما ينعكس ذلك على سلوك الافراد داخل البنوك، وقد أكدت نتائج هذا البحث على أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك، و يكون هذا التأثير ايجابياً حيث تزيد الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث من مستويات الراحة عند الافراد، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد عالية جداً (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند

استبيان الموظفين ٩٤%، وهذا ما اكده ٢٨ شخصا (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثتوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الراحة والسعادة والطمأنينة بين الافراد يعتقد ان سببها الالوان المناسبة للثلاث داخل البنوك.

(٢) **الالوان والرفاهية:** تظهر نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (١) الى ان الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الرفاهية عند الافراد، وهذا ما اكده نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة جدا (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثتوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الالوان المناسبة للثلاث داخل البنوك.

(٣) **الالوان والرضا:** لوحظ في الجدول نفسه رقم (١) ان الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الرضا عند الافراد، وهذا ما اكده نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد مرتفعة (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٢%، وهذا ما أشاد به ٢٥ شخصا (٨٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها الالوان المناسبة للثلاث داخل البنوك.

(٤) **الالوان والاداء والانتاجية:** تبين نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (١) الى ان الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الاداء والانتاج عند الافراد، وهذا ما اكده نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة (٧٦%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٠%، وهذا ما اكده ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد يعتقد ان سببها الالوان المناسبة للثلاث داخل البنوك.

(٥) **الالوان والولاء والانتماء:** لوحظ في الجدول نفسه رقم (١) ان الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الولاء والانتماء عند الافراد، وهذا ما اكده نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة نوعا ما (٧٢%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٤%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها الالوان المناسبة للثلاث داخل البنوك.

جدول (١): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية عن اهمية الالوان في تصميم الأثاث في البنوك:

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان العملاء N=50	النتيجة	الرقم
٥	٢٨	47	45	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد	١
٥	٢٦	٤٤	42	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد	٢
٥	٢٥	٤١	44	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد	٣
٥	٢٧	٤٠	38	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد	٤
٥	٢٦	٤٢	٣٦	الالوان المناسبة في الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد	٥

### الخامات والأثاث:

(١) **الخامات والراحة:** يشير جدول (٢) الى ان الخامات تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما ينعكس ذلك على سلوك الافراد داخل البنوك، وقد أكدت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك، ويكون هذا



التأثير ايجابيا حيث تزيد الخامات الملائمة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك من مستويات الراحة عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد مرتفعة (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٩٤%، وهذا ما اكده ٢٨ شخصا (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اتفقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الراحة والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الخامات الملائمة للثاث داخل البنوك.

**(٢) الخامات والرفاهية:** تظهر نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (٢) ان الخامات الملائمة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الرفاهية عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد مناسبة (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثبتوا هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الخامات الملائمة للثاث داخل البنوك.

**(٣) الخامات والرضا:** ولوحظ في الجدول نفسه رقم (٢) ان الخامات الملائمة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الرضا عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد موافقة للنتيجة (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٢%، وهذا ما اكده ٢٥ شخصا (٨٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث وافقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرضا والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الخامات الملائمة للثاث داخل البنوك.

**(٤) الخامات والاداء والانتاجية:** تشير نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (٢) ان الخامات الملائمة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الاداء والانتاجية عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة (٧٦%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٠%، وهذا ما اكده ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثبتوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات العمل والاجتهاد والاحلاص بين الافراد يعتقد ان سببها الخامات الملائمة للثاث داخل البنوك.

**(٥) الخامات والولاء والانتماء:** لوحظ في الجدول نفسه رقم (٢) ان الخامات الملائمة المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الولاء والانتماء عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة نوعا ما (٧٢%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٤%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اشاروا الى هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها الخامات الملائمة للثاث داخل البنوك.

جدول (٢): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية عن اهمية الخامات في تصميم الأثاث في البنوك:

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان العملاء N=50	النتيجة	الرقم
٥	٢٧	٤٧	٤٥	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد	١
٥	٢١	٤٢	٤١	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد	٢
٥	١٩	٣٨	٤٤	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد	٣
٥	٢٣	٣٧	٣٩	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد	٤
٥	١٧	٤١	٤٠	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد	٥

## الارجونومية والأثاث:

١) **الارجونومية والراحة:** يشير جدول (٣) الى ان الارجونومية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما ينعكس ذلك على سلوك الافراد داخل البنوك، وقد أكدت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد، ويكون هذا التأثير ايجابيا حيث تزيد الارجونومية العالية المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك من مستويات الراحة عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد عالية جدا (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٩٤%، وهذا ما اكده ٢٨ شخصا (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثنا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الراحة الطمأنينة بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للثلاث داخل البنوك.

٢) **الارجونومية والرفاهية:** توضح نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (٣) ان الارجونومية العالية المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك من تزيد من مستويات الرفاهية عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد عالية جدا (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للثلاث داخل البنوك.

٣) **الارجونومية والرضا:** لوحظ في الجدول نفسه رقم (٣) ان الارجونومية العالية المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الرضا عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد عالية (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٢%، وهذا ما اكده ٢٥ شخصا (٨٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للثلاث داخل البنوك.

٤) **الارجونومية والاداء والانتاجية:** توضح نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (٣) ان الارجونومية العالية المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الاداء والانتاج عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة (٧٦%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٠%، وهذا ما اكده ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث وافقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للثلاث داخل البنوك.

٥) **الارجونومية والولاء والانتماء:** تؤكد النتائج في الجدول نفسه رقم (٣) ان الارجونومية العالية المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الولاء والانتماء عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة نوعا ما (٧٢%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٤%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للثلاث داخل البنوك.

جدول(٣): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية عن اهمية الارجونومية في تصميم الأثاث في البنوك:

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان العملاء N=50	النتيجة	الرقم
٥	٢٣	٤٠	٤١	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد	١
٥	٢٥	٣٥	٣٩	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد	٢
٥	٢٧	٣٨	٣٣	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد	٣
٥	١٩	٤٣	٣٨	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد	٤
٥	٢٤	٤٠	٤٢	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد	٥

## جودة التصميم والأثاث :

١) **جودة التصميم والراحة:** يشير جدول (٤) الى ان جودة التصميم تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما ينعكس ذلك على سلوك الافراد داخل البنوك، وقد أكدت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك، و يكون هذا التأثير ايجابيا حيث تزيد جودة التصميم المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك من مستويات الراحة عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد عالية (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٩٤%، وهذا ما اكده ٢٨ شخصا (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اتفقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الراحة والطمأنينة بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للثلاث داخل البنوك.

٢) **جودة التصميم والرفاهية:** تشير نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (٤) الى ان جودة التصميم المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الرفاهية عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة جدا (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث وافقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرفاهية والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للثلاث داخل البنوك.

٣) **جودة التصميم والرضا:** لوحظ في الجدول نفسه رقم (٤) ان جودة التصميم المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الرضا عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة جدا (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٢%، وهذا ما اكده ٢٥ شخصا (٨٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكدوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للثلاث داخل البنوك.

٤) **جودة التصميم والاداء والانتاجية:** تشير نتائج التحليل في هذا الجدول الى ان جودة التصميم المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك تزيد من مستويات الاداء والانتاجية عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة (٧٦%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٠%، وهذا ما اكده ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثنوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للثلاث داخل البنوك.

٥) **جودة التصميم والولاء والانتماء:** لوحظ في الجدول نفسه ان جودة التصميم المستخدمة في تصميم الأثاث في البنوك ترفع من مستويات الولاء والانتماء عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة نوعا ما (٧٢%)، في حين بلغت نسبة التاكيد عند استبيان الموظفين ٨٤%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث وافقوا على هذه النتيجة، واخيرا ومن خلال الزيارات الميدانية لوحظ ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للثلاث داخل البنوك.

جدول (٤): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية عن جودة التصميم في الأثاث المستخدم في البنوك:

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان العملاء N=50	النتيجة	الرقم
٥	٢٥	٤٦	٤٤	جودة التصميم في الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد	١
٥	٢٨	٤٢	٣٨	الارجونومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد	٢
٥	١٩	٣٨	٤٠	الارجونومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد	٣
٥	٢٨	٤١	٤٥	الارجونومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد	٤
٥	٢١	٣٩	٣٢	الارجونومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد	٥

## النتائج النهائية للبحث

لم يعد تصميم الأثاث في البنوك كما كان في الماضي، بل أصبح كل بنك يولي اهتماما خاصا بالصورة التي يعكسها تصميم الأثاث على زوارها وبالأجواء التي توفرها لموظفيها. وتختلف انواع الأثاث المستخدمة في مرافق البنوك على حسب الوظيفة المخصصة للمكان، وتتفاوت مستويات الأثاث المستخدم من حيث الالوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم حسب اهمية المكان، لذا يجب على المصمم الداخلي ان يعلم أن تصميم الأثاث داخل اي فراغ في البنوك له تأثير على سلوك وأداء وانتاجية العملاء والعاملين فيه، فقد يكون التصميم محفزا او منفرا، مما يفرض على المستخدمين اجواء إما أن تكون مشجعة أو محبطة للعمل، كما قد يساهم تصميم الأثاث في رفع السلوك بشكل عام عند الجميع. لا بد ان يتميز تصميم الأثاث في البنوك عن غيره بأن يتصف بالمرونة التصميمية المتناهية والقابلية للتطوير والتغيير من قبل المستخدمين. وان يكون مبنيا على أسس ومعايير وشروط تصميمية يراعى فيها المصمم ان تكون مكتملة على اكمل وجه من اجل ان تعطي قطع الأثاث نوعا من الحيوية والديناميكية لتنعكس على نشاط وحيوية وسلوك المستخدمين.

ان عملية تصميم الأثاث في البنوك تحتاج الى دراسات تصميمية مسبقة من قبل المصممين، تبدأ بدراسة الحيز الفراغي المراد ترتيب الأثاث فيه، من حيث المساحة والوظيفة والخدمة وعدد الاشخاص من العملاء والموظفين المستخدمين له، ويصمم نوع الأثاث وحجمه وعدده بما يتناسب مع الفراغ والوظيفة التي تتم فيه، اذ ان طبيعة الأثاث في البنوك تتميز لتوافق طبيعة الاشخاص العاملين فيها حسب مناصبهم او رتبهم او طبيعة عملهم، فأثاث المدير العام يكون مختلفا تماما عن باقي المدراء أو المشرفين او الموظفين الاخرين من حيث الفخامة والتميز والالوان الملوكية والخامات الثمينة والارجونومية المتعددة وجودة التصميم العالية، كذلك الامر بالنسبة لانواع المكاتب والخزائن والارفف والكراسي فيختلف تصميمها من فراغ الى اخر في البنوك حسب نوع الخدمة والوظيفة المقدمة، كذلك الامر فان اثاث البنوك يتنوع ويختلف حسب عدد الاشخاص المستخدمين له، فمثلا قد يجلس موظفا واحدا على مكتبه وقد يجلس مجموعة من الموظفين متقابلين على مكتب مصمم لعمل جماعي. الا ان الغالبية العظمى من البنوك تفتني اثاثا ذو جودة عالية من الناحية الوظيفية والجمالية اذ تعتبر ادارات تلك البنوك ان الأثاث هو عنصر الجذب للعملاء والموظفين ويحسن سلوكهم ويزيد من انتاجيتهم وادائهم وولائهم في البنوك.

وتأتي أنواع الأثاث في البنوك كما يلي:

أولا : المكاتب: وتنقسم الى انواع عدة منها: (١) مكتب رئيس مجلس ادارة البنك، (٢) مكتب مدير البنك، (٣) مكتب مشرفين، (٤) مكتب سكرتاريا، (٥) مكتب خدمة العملاء، (٦) مكتب المحاسبين، واخيرا (٧) مكتب الامن.

ثانيا : الكراسي: وتتبع الكراسي بانواعها المكاتب كما يلي: (١) كرسي مكتب رئيس مجلس ادارة البنك، (٢) كرسي مكتب مدير البنك، (٣) كرسي مكتب مشرف، (٤) كرسي مكتب سكرتاريا، (٥) كرسي مكتب خدمة العملاء، (٦) كرسي مكتب محاسب.

ثالثا : الطاومات: وتتغير حسب الوظيفة والفراغ المستخدمة فيه كمايلي: (١) طاومات مكتب رئيس مجلس ادارة البنك، (٢) طاومات مكتب مدير البنك، (٣) طاومات مكتب مشرفين، (٤) طاومات مكتب سكرتاريا، (٥) طاومات مكتب خدمة العملاء، (٦) طاومات مكتب المحاسبين، (٧) طاومات قاعات الانتظار.

رابعا : الكنب: يتعدد من ناحية النوع والحجم حسب الوظيفة والفراغ كما يلي: (١) كنب مكتب رئيس مجلس ادارة البنك، (٢) كنب مكتب مدير البنك، (٣) كنب مكتب مشرفين، (٤) كنب مكتب سكرتاريا، (٥) كنب مكتب خدمة العملاء، (٦) كنب مكتب المحاسبين.

خامسا: الخزائن والارفف: وتتبع المكتب ونوعه وطبيعة العمل الذي يقدمه من حفظ الملفات والتخزين والمؤن والاعراض كما يلي: (١) خزائن مكتب رئيس مجلس ادارة البنك، (٢) خزائن مكتب مدير البنك، (٣) خزائن مكتب المشرفين، (٤) خزائن مكتب سكرتاريا، (٥) خزائن مكتب خدمة العملاء، (٦) خزائن مكتب المحاسبين، (٧) خزائن مكتب الامن.

سادسا: طاولات الاجتماعات: وتكون ذات احجام متنوعة حسب الوظيفة والفراغ وعدد الاشخاص كما يلي: (١) طاولة اجتماع لشخصين، (٢) طاولة اجتماع ٤ اشخاص، (٣) طاولة اجتماع ٦ اشخاص، (٤) طاولة اجتماع ٨ اشخاص، (٥) طاولة اجتماع ١٠ اشخاص، (٦) طاولة اجتماع ١٢ شخص، (٧) طاولة اجتماع ١٦ شخص، (٨) طاولة اجتماع ٢٢ شخص.

سابعا: الكاونترات: وتكون محدودة الانواع كما يلي: (١) كاونتر المحاسبين، (٢) كاونتر الاستقبال، (٣) كاونتر الامن. هذا ويمكن التعرف الى المعايير الواجب دراستها قبل البدء في عملية تصميم اثاث البنوك من حيث الالوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم كما يلي: (١) الغرض من استخدام قطعة الأثاث، (٢) طبيعة الفراغ والخدمة والوظيفة التي يقدمها للمستخدمين، (٣) حجم ومساحة الفراغات المراد تأثيثها، (٤) عدد المستخدمين للثلاث، (٥) طبيعة التصميم الداخلي العام، (٦) أسلوب وطريقة الترتيب والتوزيع للثلاث، (٧) طراز الأثاث وشكله وحجمه، (٨) الحركة والتدفق داخل مرافق البنك، (٩) الإضاءة الطبيعية والصناعية المستخدمة، (١٠) الحيز الفراغي او الشخصي المراد تأثيثه، (١١) الخصوصية في المكان، اخيرا (١٢) موقع الفراغ واهميته وحساسيته داخل البنوك.

اما مميزات اثاث البنوك كما تم ذكره سابقا فان اثاث البنوك يتميز عن غيره من الأثاث من النواحي التالي: (١) ان يكون تصميم الأثاث ذو فعالية وظيفية يؤدي إلى تحسين بيئة العمل، (٢) ان يكون تصميم الأثاث ذو مرونة في إعادة التنظيم والتنسيق بحيث يلائم التوسع والتغير في التجهيزات والوظائف وأيضا التغيرات التنظيمية في اقل وقت ممكن، (٣) ان يكون تصميم الأثاث بيئة ومحيط محفز للهمم والنشاطات والفعاليات، (٤) ان يساعد تصميم الأثاث في تحقيق سرعة العمل، (٥) أن يوافق سرعة التكيف مع متطلبات التطور في العمل، اخيرا (٦) أن يتلاءم مع المناخ الصحي للعلاقات بين الأفراد وتأمين الطابع السري لبعض الأعمال.

في حين ان اهداف استخدام الأثاث في البنوك هي: (١) سهولة الاتصال وتنظيم العمل، (٢) إتمام العمل في اقل وقت ممكن، (٣) المرونة في العمل، (٤) سهولة الحركة داخل مرافق البنك، (٥) تكييف حيز موقع العمل مع متطلبات العمل ونموه أو تغيره في المستقبل، (٦) تحقيق المحيط المنظم للعملاء والعاملين في البنوك، (٧) التغيير والتكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل، اخيرا (٨) زيادة النشاط الوظيفي داخل البنوك.

اما انواع اثاث البنوك حسب الحركة فهي: (١) الأثاث الثابت: وهو الأثاث المثبت على الارض او الجدران او الاسقف في اي من مرافق البنوك، (٢) الأثاث المتحرك: وهو الأثاث الذي يمكن تحريكه من مكان لآخر داخل البنوك، (٣) الأثاث شبه المتحرك: وهو الأثاث الذي يمكن تثبيته او تحريكه من مكان لآخر حسب الحاجة او ما تقتضيه طبيعة العمل. كما ان انواع اثاث البنوك حسب المساحات هي: (١) اثاث المساحات المفتوحة، (٢) اثاث المساحات شبه المفتوحة، (٣) اثاث المساحات المغلقة.

وتاتي انواع اثاث البنوك حسب الحيز الشخصي هي: (١) الأثاث الفردي، (٢) الأثاث الجماعي. مع العلم ان انواع اثاث البنوك حسب الخصوصية هي: (١) الأثاث الخاص، (٢) الأثاث العام، (٣) الأثاث المشترك. وتكون انواع اثاث البنوك حسب الخدمات المقدمة هي: (١) اثاث العمل، (٢) اثاث الترفية، (٣) اثاث الانتظار، (٤) اثاث التخزين، (٥) اثاث الاستراحة، (٦) اثاث الطباعة والبريد.

اخيراً، ان شروط ترتيب وتنظيم وتوزيع اثاث البنوك كثيرة منها: (١) ان يتناسب عدد قطع الأثاث وترتيبها وتوزيعها مع عدد المستخدمين لها داخل البنوك، (٢) ان يتناسب حجم قطع الأثاث مع الفراغات والمساحات، (٣) أن تكون مواقع ترتيبها وتوزيعها واضحة، (٤) يمكن الوصول اليها بسهولة ويسر، (٥) عدم وضع اي معوقات للوصول اليها. من خلال ذلك يمكن للمصمم تمييز اثاث المكاتب غير الجيد ويقصد به الاثاث العادي الذي لم يتم دراسته دراسة علمية صحيحة ليتناسب مع الوظيفة والمساحة وسلوك الافراد المستخدمين له (انظر شكل:١)، من الأثاث الجيد المدروس والمصمم على اسس علمية واضحة (انظر شكل:٢)، من خلال اختيار قطع اثاث تتناسب مع الوظيفة والجمالية وصولاً الى الابداع في تصميم اثاث البنوك، هذا وقد تم عرض صور الأثاث الحالي غير المدروس المستخدم في البنوك عامة، وكذلك عرض صور لأثاث مدروس مقترح جديد بدلاً من الحالي على مجموعة من العملاء والموظفين لتقييم الأثاث المقترح ومدى تقبلهم له من أجل تحسين مستوى بيئات العمل داخل البنوك للخروج بالنتائج النهائية في هذه الدراسة.



شكل (١): نماذج من قطع الأثاث الحالي (كرسي، مقاعد انتظار، مكتب) في البنوك ولا يتطابق مع نتائج البحث (من تصوير الباحثين اثناء الزيارات الميدانية)

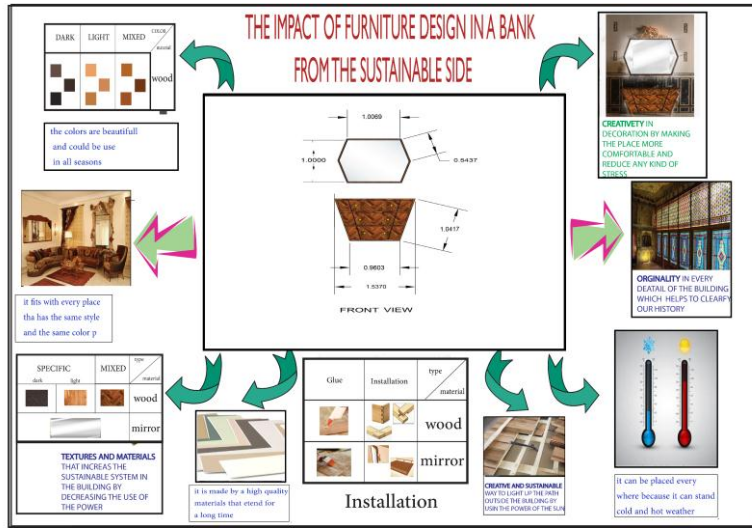


شكل (٢): نماذج من قطع الأثاث المقترحة في البنوك والتي تتناسب مع نتائج البحث

لذا يجب ان تكون دراسة الأثاث التابع للبنوك مبنية على اساس ومعايير تخدم الوظيفة والجمالية، وتحسن من مستوى الخدمات فيها من اجل تحسين سلوك الافراد الحاليين والافراد في المستقبل من خلال تطبيق اسس وعناصر التصميم المستدام في تصميم اثاث البنوك (انظر شكل:٣).

بذلك تكون مهمة المصمم الداخلي واضحة المعالم في تطبيق نتائج هذا البحث في تصميم الأثاث، وذلك للحفاظ على صحة وسلامة وامان الافراد المستخدمين للاثاث لتوفير اعلى مستويات الراحة والرفاهية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال

توفير عناصر التصميم كالألوان المناسبة والخامات الملائمة والارجونومية العالية وجودة التصميم لقطع الأثاث المستخدمة داخل البنوك (انظر شكل:٤).



شكل (٣): نموذج تصميم قطعة أثاث مستدامة للبنوك (من عمل الباحثين).



شكل (٤): تطبيق نتائج البحث في تصميم أثاث البنوك (من عمل الباحثين).

اخيرا، يمكن تلخيص نتائج هذا البحث الظاهرة في جدول (٥) كما يلي:

جدول(٥): النتائج النهائية من استبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية في هذا البحث:

الرقم	نتائج البحث	استبيان العملاء N=50	استبيان الموظفين N=50	المقابلات الشخصية N=30
١	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك ايجابيا او سلبيا	%٩٥	%٩٢	%٩٣
٢	الأثاث المدروس يؤثر تأثيرا ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٤	%٩٦	%٩٥
٣	الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩١	%٨٨	%٩٢
٤	الخامات الملائمة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٥	%٨١	%٩٤
٥	الارجونومية العالية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٨٥	%٨٨	%٩١
٦	جودة التصميم تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٨٧	%٩١	%٩٥
٧	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم	%٩١	%٩٢	%٩٠
٨	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاجية عندهم	%٨٨	%٩٥	%٩١
٩	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم	%٨٤	%٩١	%٩٥
١٠	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك	%٩٠	%٨٩	%٩٤

اولا: أكدت نتائج هذا البحث على أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك ايجابيا او سلبيا، اعتمادا على فعالية التصميم ونجاحه داخل البنوك، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جدا (٩٥%)، في حين بلغت نسبة التاكيد في استبيان الموظفين ٩٢%، وهذا ما اكدته نتيجة المقابلات (٩٣%) مع المختصين الذين تمت مقابلتهم شخصا حيث اكدوا هذه النتيجة، واخيرا تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ انسجام كبير بين الافراد الذين قاموا بمشاهدة الأثاث المقترح وظهور علامات الرضا والسعادة والاستقرار على وجوههم.

ثانيا: بينت نتائج هذا البحث ان الأثاث المدروس يؤثر تأثيرا ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك، من خلال تطبيق عناصر التصميم المدروسة في تصميم قطع الأثاث داخل البنوك، وهذا ما بينته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة البيان (٩٤%)، في حين بلغت نسبة البيان في استبيان الموظفين ٩٦%، وهذا ما بينته المقابلات الشخصية مع الذين تمت مقابلتهم وبينوا هذه النتيجة بوضوح (٩٥%)، وبينت الملاحظات المسجلة خلال عرض صور الأثاث المقترح هذا الامر فقد لوحظ تفاعلا واضحا بين العملاء الموظفين يتخلله علامات الشكر والامتنان والتقدير.

ثالثا: نصت نتائج هذا البحث أن الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، اعتمادا على اختيار الوان مناسبة تجذب الافراد وتحببهم في الأثاث داخل البنوك، وهذا ما نصت عليه نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التاكيد جيدة جدا (٩١%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة ٩٥%، واخيرا تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ قبول الأثاث دون تذمر او ملل.



رابعاً: وضحت نتائج هذا البحث أن الخامات الملائمة تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك، اعتماداً على اختيار خامات ملائمة للآثاث داخل البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جداً (95%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 81%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة 94%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ راحة تامة من الأفراد دون ملل أو تعب يذكر أثناء مشاهدة العرض.

خامساً: فسرت نتائج هذا البحث أن الأرجونومية العالية تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك، اعتماداً على ملائمة مقاسات الأثاث مع مقاسات جسم الإنسان، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق مناسبة جداً (85%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 88%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة 91%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ نوعاً من الاسترخاء والراحة بين الأفراد.

سادساً: جاءت نتائج هذا البحث لتبين أن جودة التصميم تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك، اعتماداً على فعالية الأثاث وملائمته لمختلف الأعمار والأحجام والأجناس والأوزان، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق جيدة جداً (87%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 91%، وهذا ما أكدته بقوة نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين حيث بلغت النسبة 95%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ انسجام وتوافق بين الأفراد.

سابعاً: أشارت نتائج هذا البحث إلى أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في آثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق مناسبة جداً (91%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 92%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين لتصل النسبة إلى 90%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ علامات الرضا والسعادة والاستقرار وجوه الأفراد.

ثامناً: أوجدت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الأداء والإنتاج عندهم، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في آثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق جيدة جداً (88%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 95%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة 91%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ تفاعل كبير بين الأفراد.

تاسعاً: أظهرت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في آثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جداً (84%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 91%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية بنسبة كبيرة بلغت 95%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ ثناء الأفراد على الأثاث المقترح.

عاشراً: أعطت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في آثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبيان عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية (90%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين 89%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة كبيرة 94%، وأخيراً تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ تبادل الحوار البناء أثناء العرض ورغبتهم في تنفيذه على أرض الواقع.

## الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: بعنوان " ركائز تصميم الأثاث وعلاقتها بالصحة النفسية والبدنية " للباحثة بسرى الحريري، عام 2013.

وضحت نتائج هذا البحث ان تصميم الأثاث يرتبط ارتباطا وثيقا بالصحة النفسية والبدنية للإنسان، لذا يجب على المصمم الاهتمام بتصميم الأثاث من اجل توفير خدمة افضل داخل المباني، وهو ما يعزز صحة الإنسان، وحمايته من الأمراض البدنية والنفسية، فالإنسان يعيش في بيئات العمل التي تؤثر في سلوكه لينتقل التأثير الى نموه وتكوينه وبنائه وشخصيته، وصحته البدنية والنفسية، كما تؤثر في ميوله وأفكاره وإتجاهاته ومعتقداته، وكل هذه العناصر تترجم في تصميم قطعة الأثاث الملائمة لصحة الإنسان النفسية لذا صار لزاما على المصمم إختيار قطع الأثاث التي تلبي للافراد إحتياجاتهم وتساعدهم على أداء أنشطتهم المختلفة، ومعرفة ماهية هذه الأنشطة والأثاث المثالي الواجب تصميمه لكل نشاط، وكذلك التعرف على ملائمة الأثاث للمراحل العمرية المختلفة (طفل او شاب او رجل او مسن)، والجنس (رجل ام امرأة)، والملاءمة لأنماط الأجسام المختلفة في البناء المورفولوجي (نحيف او سمين او عضلي)، بالإضافة إلى كيفية تحقيق الراحة السيكولوجية في تصميم الأثاث، لذا يجب الوصول لراحة الإنسان والوصول إلى تصميم اثاث ملائم لصحته، وتحقيق الراحة النفسية للمستخدم مع تحقيق مبادئ الأمان والراحة والرفاهية والصحة في كل ما يتعامل معه الإنسان من اثاث. وخلصت نتائج البحث الى ما يلي: (١) ان قطع الأثاث الارگونومية تؤثر على الانسان ايجابيا حيث ان لجسم الإنسان خواص طبيعية مرتبطة بالصحة البدنية للجسم، (٢) ان لقطع الأثاث ذات الرفاهية العالية خواص نفسية يمكن من خلالها التأثير على شخصية الإنسان والعوامل المؤثرة على سلوكه وأسلوب حياته، (٣) ان لالوان وخامات قطع الأثاث ذات التصميمات الصحية العالية تؤثر على جسم الإنسان مما تحسن من سلوكه ومستوى رضاه، (٤) ان تصميم قطع الأثاث المرتبطة بالصحة النفسية للفرد تؤدي الى زيادة الراحية والرفاهية اثناء العمل، (٥) ان استخدام خامات صديقة للبيئة غير ضارة بصحة الإنسان تؤدي لزيادة نسبة الاستدامة في قطع الأثاث لفترة اطول نسبيا، (٦) ان وضع معايير تحكم عملية تصميم الأثاث الملائم للصحة البدنية والنفسية بالبيئة تؤدي الى زيادة رضا العملاء عن التصميم، (٧) ان التصميم المدروس لقطعة الأثاث يؤدي لتحقيق الأمان والراحة عند كل من يستخدم هذه القطعة، اخيرا (٨) ان التوافق التصميمي للأثاث مع علوم الارگونومي والصحة النفسية والبدنية للإنسان في مجال تصنيع الأثاث يزيد من رضا العميل عن قطع الأثاث والاقبال عليها.

الدراسة الثانية: بعنوان " الأسس التصميمية للبنوك" للباحث محمد اسوان، عام ٢٠١٢.

تعتبر البنوك من أكثر المباني المصرفية ثراء سواء في تصميمها او اثاثها، وجاء هذا الاهتمام من قبل القائمين عليها من مبدأ اعطاء انطبعا بالنقطة والفخامة لاجتذاب العملاء لها، وكذلك تقديم خدمات وتعاملات بنكية بصورة متميزة ودقيقة، وقد خصصت ميزانيات كبيرة لتصميم مباني البنوك بما يتناسب مع الخدمات العالية التي يقدمها البنك، إضافة إلى وجودها في مناطق حيوية وهامة، وغالبا ما يتم تخصيص مساحات كبيرة لها مما يعطي المصمم دافعا للإبداع في التصميم الداخلي لها ولتصميم قطع اثاث عالية الجودة، لذا كان من الطبيعي أن يتميز اثاث البنوك عن باقي الأثاث في المباني التجارية والخدماتية الاخرى، وذلك بروعة التصميم واحتوائه على الوان وخامات وارجونومية وجودة التصميم في الأثاث لما لهذه العناصر من تاثيرات في الجذب والإمتاع لجلب أكبر عدد من العملاء إلى البنوك. وعند تصميم اثاث البنوك تغلب النواحي الوظيفية والجمالية على تصميم اثاثها، فنلاحظ دور المصمم في الموازنة بين الوظيفة والجمال في تصميم قطع الأثاث لتحقيق وصولا الى الابداع، وهناك اعتبارات عامة عند تصميم اثاث البنوك تتمثل في ضرورة التأكيد على انتقاء الالوان الجذابة والخامات العملية وتناسب الاحجام والمقاسات مع جسم الانسان والتنوع في الطرز وجودة التصميم العالية لخدمة افضل واطول مع مرور الزمن، ويجب على المصمم ان يركز على دراسة العوامل التي تحدد متطلبات

تصميم الأثاث لكل مرفق من مرفق البنك من حيث نوعية نشاط كل مرفق، والخدمة المقدمة فيه، وعدد العملاء المتوقع تعاملهم معه، واخيرا مساحة وحجم الفراغات الداخلية وهل ان هذا المرفق خاص بالعملاء وخدماتهم، ام هو خاص بالموظفين وخدماتهم، ولكل منهم اثاره الخاص ليبي طموح مستخدميه ويزيد من انتاجيتهم وادائهم اثناء العمل. وجاءت نتائج البحث كما يلي: (١) التأكيد على اهمية الأثاث في البنوك من حيث تصميمه سواء الاحجام او الاشكال أو الالوان او الخامات او الطرز لما لذلك من اهمية في اثاره مشاعر العميل في الاقبال على البنك والشعور بالاهتمام والرفاهية، (٢) تصميم الأثاث يعبر عن نوعية الوظيفة ونوعية الخدمات التي يقدمها البنك كما انه يؤدي الى زيادة الراحة والخصوصية في المكان، (٣) يشترط في التصميم الداخلي للبنوك الاهتمام الخاص بأن تكون تشطيباته وأثاثه ذات فخامة عالية، لتعطي انطباعا بالثقة والفخامة لاجتذاب العملاء، (٤) ان تصميم الأثاث داخل البنوك من حيث الرونق والمظهر وأسلوب العرض يزيد من شعور العميل بالرفاهية، (٥) ان تصميم الأثاث بشكل مدروس يؤدي الى زيادة الرضا لدى العملاء، (٦) ان تصميم الأثاث المدروس يزيد من ولاء الموظفين في البنك نتيجة شعورهم بالراحة اثناء العمل، اخيرا (٧) ان تصميم الأثاث الجيد يساعد على زيادة شعور العملاء بالأريحية مما يزيد من ارتياحهم بالتعامل مع البنك نفسه.

**الدراسة الثالثة: بعنوان "تصميم كرسي العمل بين الإرجونومية وجودة الأداء الإنساني" للباحث أيمن حسيب، عام**

**٢٠١٦.**

تحتاج بيئة العمل والجلوس على المكاتب والكراسي الى تصميم اثاث خاص ذو متطلبات خاصة تختلف عن باقي البيئات الاخرى، اذ يحتاج الى الجلوس الى ساعات او فترات طويلة وفي اوضاع محددة وذلك للقيام بالوظائف والنشاطات المختلفة التي تتطلبها طبيعة العمل، كما ان تلك الوظائف تحتاج الى اثاث مريح وعملي من اجل انجازها بكفاءة عالية، وهذا ما تلعبه قطع الاثاث المدروس من توفير الراحة والرفاهية للموظفين اثناء فترات العمل الطويلة والمرهقة وفي مساحات متعددة. وكما هو معروف لدينا بان مشكل الجسم الصحية والنفسية والامراض التي تصيب الافراد العاملين اثناء العمل في ازدياد كبير سببه تصمي الاثاث الغير جيد لهؤلاء الافراد، وخاصة كراسي الجلوس التي اصبحت تسبب الالم الظهر والعمود الفقري والشد العضلي وغيره من الامراض، لانه يختلف تصميمه عن تصميم باقي الكراسي أو قطع الأثاث الأخرى، حيث وجدت الدراسات ارتباطا وثيقا بين كرسي العمل و جسم الإنسان، لان كرسي العمل هو القالب الذي يحتوي جسم الانسان اثناء العمل، لان ذلك يعتمد على طول فترة استخدام كرسي العمل والجلوس عليه في أوضاع معينة وفي مجال حركة محدود، حيث يجبر الموظف على الجلوس على كرسي العمل معظم فترات عمله لأداء مهام العمل. تناولت الدراسة جوانب تصميم كرسي العمل التي تقوم على التحليل التاريخي لمراحل تطور كرسي العمل ودراسة المتطلبات البشرية المرتبطة بجسم الإنسان والجوانب المتعلقة بمتطلبات مهام وبيئة العمل وذلك لإمكانية تصميم كرسي عمل يمكنه الحد من مخاطر الجلوس الطويل وتوفير الراحة لدى الموظف في ظل ما يقدمه لنا هذا العصر من تكنولوجيا حديثة مما يزيد بدوره من معدلات الإنتاج و تحسين جودة الأداء. وجاءت نتائج هذا البحث كما يلي: (١) عند تصميم اثاث العمل وخاصة الكراسي لا بد للمصمم من دراسة شكل ونوع وحجم الكراسي والوظيفة اثناء عملية التصميم، (٢) التركيز على دراسة الخامات والالوان والارجونومية وجودة التصميم من اجل الوصول الى راحة ورفاهية الموظف اثناء فترة العمل، (٣) التركيز على الية الحركة والدوران داخل الفراغ من اجل رفع اداء وكفاءة الموظف وانجاز الاعمال بيسر وسهولة دون التعرض للتعب والمرض، (٤) الاخذ بعين الاعتبار تطوير تصميم كرسي العمل عبر الزمن ليكون صالحا للاجيال القادمة في المستقبل ويمكن تحقيق ذلك من خلال جودة التصميم، (٥) التركيز عند تصميم الاثاث على الخامات الجديدة والعملية الملائمة لطبيعة العمل، (٦) التركيز على مظاهر تطوير اثاث العمل من خلال جودة التصميم من حيث اللون والشكل والخامات المستخدمة وآلية الحركة (Mechanism)، (٧) التاكيد على مدى مساهمة الخامات الحديثة و تكنولوجيا الإنتاج في إثراء كرسي العمل وتطويره، (٨) التركيز على الالهية الإرجونومية و دراسة الخصائص الجسدية في

تصميم وضعية الجلوس والنهوض الصحية والصحية لاثاث العمل من اجل تحقيق الراحة الرفاهية والصحة والامان في التصميم، (٩) التركيز على دراسة بيئة العمل ودراسة الأنماط المميزة للجلوس أثناء ممارسة مهام العمل ودراسة اتزان الجسم أثناء الجلوس ومعرفة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد لتحديد المتطلبات الوظيفية لاثاث العمل، (١٠) القيام بدراسة الجوانب الأنثروبومترية و الأبعاد الإنشائية لجسم الإنسان والقواعد التصميمية لعناصر اثاث العمل، اخيرا (١١) دراسة مفهوم التفاعلية والتصميم التفاعلي وأثره على تصميم اثاث العمل بشكل عام وكروسي العمل بشكل خاص و دور الذكاء الصناعي والخامات الذكية في دعم التفاعلية بين الإنسان وكروسي العمل.

### خاتمة البحث

النتائج في هذا البحث جاءت لإعطاء صورة أوضح عن أهمية مراعاة تصميم الأثاث داخل البنوك في عملية التصميم الداخلي، وركزت النتائج على دراسة العوامل التصميمية الواجب مراعاتها عند البدء بعملية التصميم كالألوان المناسبة والمواد و الخامات المناسبة والارجونومية وجودة التصميم، وما الى ذلك من العوامل المهمة في تصميم الأثاث، لتتناسب مع احتياجات العميل مما يساعده على ممارسة نشاطاته اليومية واعماله المطلوبة منه بسهولة ويسر، وهذا ينعكس على سلوكه وراحته ورفاهيته وادائه وانتماؤه للبنك. كما تقدم النتائج مجموعة من النصائح التصميمية الواجب اتباعها من قبل المصممين الداخليين ومصممي الأثاث للوصول الى تصميم قطع اثاث مدروسة ومصممه بطريقة تلائم الاحتياجات الوظيفية والجمالية التي أنشئت من اجلها قطع الأثاث.

وتوصي هذه الدراسة بضرورة واجراء مزيدا من البحوث والدراسات والمقارنات بين تصميم البنوك المختلفة في الأردن وبلدان أخرى إقليمياً ومحلياً بهدف الاستزادة من المعلومات التي قد تزيد من توفير بيئة داخلية اكثر ملائمة للبنوك وذات أثاث ذو جودة تصميمية عالية.

جدول(٦): مقارنة نتائج البحث مع الدراسات السابقة:

الرقم	نتائج البحث	الدراسة الاولى	الدراسة الثانية	الدراسة الثالثة
١	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك ايجابيا او سلبيا	%٩٣	%٩٦	%٩٢
٢	الأثاث المدروس يؤثر تأثيرا ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك	%٩١	%٩٤	%٨٩
٣	الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٥	%٩١	%٩٠
٤	الخامات الملائمة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٨٩	%٩١	%٨٨
٥	الارجونومية العالية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٤	%٩٢	%٩٢
٦	جودة التصميم تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٨٤	%٩٢	%٨٧
٧	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم	%٩٢	%٨٧	%٩٤
٨	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاج عندهم	%٩٥	%٩٥	%٩١
٩	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم	%٩١	%٨٩	%٨٦
١٠	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك	%٨٩	%٩٦	%٩٣

تتلخص نتائج هذا البحث مقارنة مع نتائج الدراسات السابقة في جدول (٦) كما يلي:

اولا: تؤكد النتائج المقارنة في هذا البحث على أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما اكدته نتائج كل من الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث، وكانت نسبة التاكيد %٩٣ في الدراسة الاولى، و%٩٦ في الدراسة الثانية، في حين ان النسبة في الدراسة الثالثة كانت %٩٢، اما رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة

والبحث فتؤكد على ان للاثاث تاثير كبير على سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد بوضوح صحة الفرضية الاولى والتي تنص على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**ثانيا:** تبين النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الأثاث المدروس يؤثر تأثيرا ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك، و قد جاءت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث لتبين هذه النتيجة، وجاءت نسبة البيان في الدراسة الاولى ٩١%، وفي الدراسة الثانية ٩٤%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٨٩%، ويأتي رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث لبيان ان للاثاث المدروس تاثير ايجابي على سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يبين صحة الفرضية الاولى والتي تنص على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**ثالثا:** تشير النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، و اشارت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث لتؤكد على هذه النتيجة، وتشير نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٩٥%، وفي الدراسة الثانية ٩١%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٩٠%، ويشير رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث للتاكيد على ان الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد كذلك صحة الفرضية الاولى والتي تنص على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**رابعا:** توضح النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الخامات الملائمة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، ووضحت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث هذه النتيجة، وتوضح نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٨٩%، وفي الدراسة الثانية ٩١%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٨٨%، ويتوضح رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث للتاكيد على ان الخامات الملائمة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد ايضا صحة الفرضية الاولى والتي تنص على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**خامسا:** تفيد النتائج المقارنة في هذا البحث نتيجة ان الارجونومية العالية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، وافادت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث هذه النتيجة، وتفيد نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٩٤%، وفي الدراسة الثانية ٩٢%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٩٢%، ويتوضح رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث لافادة ان الارجونومية العالية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد ايضا صحة الفرضية الاولى والتي تفيد ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**سادسا:** تنص النتائج المقارنة في هذا البحث على ان جودة التصميم تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، ونصت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث على ذلك، ونصت نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٨٤%، وفي الدراسة الثانية ٩٢%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٨٧%، ويتوضح رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث لافادة ان جودة التصميم تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد ايضا صحة الفرضية الاولى والتي تفيد ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم ايجابيا.

**سابعا:** تظهر النتائج المقارنة في هذا البحث ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم، وتظهر نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث ذلك، وظهرت نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٩٢%، وفي الدراسة الثانية ٨٧%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٩٤%، ويظهر رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم، وهذا ما يؤكد

صحة الفرضية الثانية والتي تنص على انه يؤثر تصميم الأثاث على العملاء في البنوك مما يزيد من مستوى رضاهم عن الخدمات البنكية المقدمة لهم داخلها.

**ثامنا:** تأتي النتائج المقارنة في هذا البحث لتؤكد على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاج عندهم، وتأتي نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث لتؤكد ذلك، وأنت نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٩٥%، وفي الدراسة الثانية ٩٥%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٩١%، ويأتي رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث ليؤكد على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاج عندهم، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على انه يؤثر تصميم الأثاث على الموظفين في البنوك مما يزيد من انتاجيتهم وادائهم داخل بيئات عملهم.

**تاسعا:** تفسر النتائج المقارنة في هذا البحث ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم، وتفسر نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث تلك النتيجة، وفسرت ذلك نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٩١%، وفي الدراسة الثانية ٨٩%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٨٦%، ويأتي رأي الباحثين ليفسر هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث ليؤكد على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على يؤثر تصميم الأثاث على العملاء والموظفين في البنوك مما يزيد من ولائهم وانتمائهم ويجذبهم نحو البنوك.

**عاشرا:** خلصت النتائج المقارنة في هذا البحث الى ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك، وتبين نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث تلك النتيجة، ووضحت ذلك نسبة التاكيد في الدراسة الاولى ٨٩%، وفي الدراسة الثانية ٩٦%، واخيرا في الدراسة الثالثة ٩٣%، ويأتي رأي الباحثين ليفسر هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث ليؤكد على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على يؤثر تصميم الأثاث على العملاء والموظفين في البنوك مما يزيد من ولائهم وانتمائهم ويجذبهم نحو البنوك.

اخيرا، جاءت النتائج في هذا البحث لإعطاء صورة أوضح عن أهمية مراعاة تصميم الأثاث اثناء تصميم البنوك، وركزت النتائج على دراسة العوامل التصميمية الواجب مراعاتها عند البدء بعملية التصميم كالألوان والارجونومية وجودة التصميم لتتناسب مع احتياجات العميل مما يساعده على ممارسة نشاطاته اليومية بسهولة ويسر، وهذا ينعكس على سلوكه وراحته ورفاهيته وادائه وانتمائه للبنك. كما تقدم النتائج مجموعة من النصائح التصميمية الواجب اتباعها من قبل المماريين والمصممين الداخليين والمقاولين والمستثمرين للوصول الى بنوك مدروسة ومصممة بطريقة تلائم الاحتياجات الوظيفية والجمالية التي أنشئت تلك البنوك من أجلها.

## المراجع

### أولاً: باللغة العربية:

١. اسوان، محمد. (٢٠١٢). الأسس التصميمية للبنوك. تم الاقتباس من بحث منشور من موقع عالم الاظهار المعماري <http://www.3d2ddesign.com> بتاريخ ٢٠١٨/٦/١٨.
٢. الحرايري، يسرى. (٢٠١٣). ركائز تصميم الأثاث وعلاقتها بالصحة النفسية والبدنية. رسالة ماجستير غير منشورة في كلية الفنون التطبيقية - قسم التصميم الداخلي والاثاث، جامعة حلوان
٣. حسيب، احمد. (٢٠١٦). تصميم كرسي العمل بين الإرجونومية وجودة الأداء الإنساني. رسالة ماجستير غير منشورة في كلية الفنون التطبيقية - قسم التصميم الداخلي والاثاث، جامعة حلوان.
٤. سعد، وسام حسين. (٢٠١٣). الفلسفة الجمالية و الوظيفية للتصميم الداخلي و الأثاث و ارتباطها بعمارة المستقبل. رسالة دكتوراة غير منشورة في كلية الفنون التطبيقية - قسم التصميم الداخلي والاثاث، جامعة حلوان.
٥. مهران، شيماء عبدالستار. (٢٠١٢). فلسفة الاتصال كبعد انساني في تصميم الأثاث. رسالة دكتوراة غير منشورة في كلية الفنون التطبيقية - قسم التصميم الداخلي والاثاث ، جامعة حلوان.

### ثانياً: باللغة الأجنبية:

1. Cairns, G. (2002). Aesthetics, Morality and Power: Design as Espoused Freedom and Implicit Control. *Human Relations*, 55(7): 799-820.
2. Veitch, J., Charles, K., Farley, K. and Newsham, G. (2007). A Model of Satisfaction with Open-Plan Office Conditions: COPE Field Findings. *Journal of Environmental Psychology*, 27(3): 177-189.
3. Young Lee, S. (2006). Expectations of Employees Toward the Workplace and Environmental Satisfaction. *Facilities*, 24(9/10): 343-353.