

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

المصدر: بحوث في التربية النوعية

الناشر: جامعة القاهرة - كلية التربية النوعية

المؤلف الرئيسي: عبيدات، سيف محمد

مؤلفين آخرين: عبيدات، اسلام محمد ماجد(م. مشارك)

المجلد/العدد: ع36

محكمة: نعم

التاريخ الميلادي: 2019

الشهر: يوليو

الصفحات: 245 - 317

رقم MD: 1016591

نوع المحتوى: بحوث ومقالات

اللغة: Arabic

قواعد المعلومات: EduSearch

مواضيع: الديكور الداخلي، تصميم الأثاث، البنوك

رابط: <http://search.mandumah.com/Record/1016591>

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. اسلام محمد عبيدات

أستاذ مساعد في التصميم الداخلي
كلية الفنون الجميلة - جامعة البرموك

د. سيف محمد عبيدات

أستاذ مساعد في التصميم الداخلي
كلية الآداب والفنون - جامعة فيلادلفيا

مقدمة البحث

يعتبر التصميم الداخلي عملية حل مشكلة الفراغات الداخلية وظيفياً وجمالياً (سعد، ٢٠١٣)، وتوزيعها بطريقة علمية مدروسة لتلائم مع متطلبات وحاجات الأفراد وسلوكهم لممارسة نشاطاتهم اليومية داخل المباني، أما 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 واتجاهاته ومعتقداته، وكل هذه العناصر تترجم في تصميم قطع الأثاث الملائمة لصحة الإنسان النفسية والبدنية (مهران، ٢٠١٢).

ويعد تصميم الأثاث من العناصر المهمة للتصميم 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 تلبي 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، حيث لا توجد أداة قياس موحدة وموثوقة لتقييم تصورات المستخدمين لبيئة عملهم،

فهناك 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 ومدبرو 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).

كما ان القيم الجمالية والبيئية التنظيمية مهمة في بيئة العمل والتي 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 اخرون 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 العاملين للوصول الى بيئة غير مضطربة، وان الاثاث ذو جودة التصميم والخامات الملائمة والارجونومية والالوان الجذابة كلها أمور مهمة لرضا الافراد داخل بيئة العمل (Young Lee, 2006).

ولقد اكدت الدراسات العديدة أن الافراد يتعرضون الى تحديات كبيرة داخل البنوك قد تتعكس سلباً على سلوكهم اثناء ممارسة النشاطات اليومية، وقد أشارت الدراسات الحديثة أن الأفراد تقضي أكثر من ٩٠% من حياتهم داخل المباني، وأن 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 أن عدم مراعاة هذه العناصر التصميمية تسبب لهم الشعور بعدم الاهتمام والتعب والملل والكسل والعزلة وعدم الراحة النفسية والطمأنينة وكذلك الشعور بعدم الرضا مما ينعكس ذلك سلباً على سلوكهم وإنتاجيتهم داخل البنوك وكذلك يقلل من ولائهم لها.

ويفتقر الكثير من تصميمات البنوك في الأردن إلى أسس وقواعد ومقاييس ومعايير التصميم الداخلي الأساسية (سعد، ٢٠١٣)، خاصة في تصميم الأثاث كالأخامات والألوان والارجونومية وجودة التصميم التي تتلاءم مع احتياجات الموظفين والعملاء، مما ينعكس سلباً على سلوك الموظفين فيها؛ وبالتالي ينعكس ذلك سلباً على أدائهم وإنتاجهم وولائهم لاماكن عملهم، مما يؤدي الى تعطل سير العملية التنفعية والخدماتية 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.

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 ارجونومياً أو 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 (شيماء عبدالستار مهران، ٢٠١٢)، وكذلك ختمة العملاء اثناء ممارستهم لحاجاتهم في البنك ودراستها جيدا عند البدء بعملية التصميم ليعكس ذلك على مدى إنتاجية وولاء الموظفين ورضا العملاء عن نوع الخدمات التي يتلقونها.

أسئلة البحث: بناءً على ما سبق ذكره يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:-

- ما هو تأثير تصميم الأثاث على سلوك الموظف والعميل داخل البنوك؟
- ما هو تأثير ذلك على إنتاجية وأداء وولاء كل الموظف والعميل؟
- ما هو دور كل من الخامات والالوان والارجونومية وجودة التصميم في تصميم الأثاث لرفع مستوى الراحة والرفاهية عند الموظف والعميل؟

أهداف البحث : يهدف البحث إلى:-

- دراسة معرفة مدى تأثير أهمية تصميم الأثاث في البنوك ومدى تأثيره على سلوك الأفراد فيها. وعلاقته بتسهيل وتحقيق احتياجاتهم وتحسين بيئات عملهم،
- دراسة مدى ملائمة تصميم الأثاث لتحقيق متطلبات العملاء فيها ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم،
- تحديد أهمية تأثير العناصر التصميمية المتبعة في تصميم الأثاث (الألوان والخامات والهندسة البشرية والارگونومية وجودة التصميم) داخل تلك البنوك المؤثرة على سلوك الأفراد عند استخدام الأثاث داخل البنوك، ومدى اهتمام المصممين والمستثمرين بمراعاة تلك المعايير والأسس التصميمية اللازمة لتصميم أثاث البنوك ليلائم احتياجاتهم الضرورية ويغطي رغباتهم المختلفة، ومعرفة التعديلات التي يمكن إجرائها على تصميم الأثاث في تلك البنوك ليلائم احتياجات الأفراد الحالية،
- تقديم بعض الحلول والاقترحات التصميمية التي يمكن استخدامها في تصميم الأثاث ليكون صالحاً للاستعمال داخل البنوك في المستقبل.
- دراسة المشاكل والحلول التصميمية عند تصميم اثاث البنوك،

أهمية البحث

- تقديم بعض المقترحات والحلول والمعالجات التصميمية من أجل توعية المصممين والمستثمرين بأهمية استخدام المعايير والأسس التصميمية عند تصميم الأثاث لتحسين سلوك الموظفين والعملاء داخل البنوك،

- التأكيد على احتياجات الموظفين والعملاء الصحية والنفسية والنفعية والخدماتية في البنوك، ليتمكن الموظفين والعملاء في البنوك من قضاء حوائجهم كمستخدمين وممارسة النشاطات اليومية أثناء العمل او المراجعة داخل مرافق البنوك المختلفة، مما يحسن من إنتاجيتهم وولائهم في المستقبل،
- تقييم البنوك على أنها أكثر من مجرد مكان للقيام بالمعاملات المصرفية عند تصميمها، إذ 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 الموظف والعميل من أجل تعزيز الإنتاجية والأداء والولاء داخل تلك البنوك.

حدود البحث

أولاً. الحد المكاني: تم انتقاء مجموعة من فروع البنوك المحلية عشوائياً 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 إجراء مجموعة من الاستبانات والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية لتقييم الأثاث مع العديد من الأشخاص من الموظفين والعملاء في البنوك عينة البحث، خلال فترات زمنية مختلفة استمرت لمدة عام كامل.

فرضيات البحث

الفرضية الأولى: يؤثر تصميم الأثاث المدروس إيجابياً على سلوك الأفراد العاملين والعملاء داخل البنوك مما يزيد من مستوى راحتهم ورفاهيتهم.

الفرضية الثانية: يؤثر تصميم الأثاث المدروس إيجابياً على العملاء في البنوك مما يزيد من مستوى رضاهم عن الموظفين والخدمات البنكية المقدمة لهم داخلها.

الفرضية الثالثة: يؤثر تصميم الأثاث على الموظفين في البنوك مما يزيد من إنتاجيتهم وادائهم داخل بيئات عملهم.

الفرضية الرابعة: يؤثر تصميم الأثاث على الموظفين والعملاء في البنوك مما يزيد من ولائهم وانتمائهم وجذبهم نحو البنوك.

منهجية البحث وإجراءاته : اتبع البحث الحالي كلا من المنهج الوصفي التحليلي والتجريبي من خلال الآتي:-

تم استخدام ادوات عدة في جمع المعلومات في هذا البحث كالاستبيانات والمقابلات الشخصية والملاحظات من خلال الزيارات الميدانية وتقييم الأثاث ومدى ملائمته وتأثيره على مستوى رضاء الموظفين والعملاء في البنوك، كما يلي:

أولاً: الاستبيانات: تم تصميم نوعين من الاستبيانات كالاتي :-

الاول: للعملاء المراجعين للبنوك (٥٠ عميلاً)،

والثاني: للموظفين العاملين في البنوك (٥٠ موظفاً)،

وجاء تصميم الاستبيانات في هذه الدراسة ليتضمن أسئلة عامة عن:-

اهمية تصميم الأثاث في البنوك من حيث الخامات والالوان والارجونومية وجودة التصميم، واسئلة اخرى عن مستوى رضاهم عن الأثاث في تلك البنوك، واسئلة اضافية 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 مكاتبتهم ومحاورتهم ببعض الأسئلة عن:-

مدى تأثير تصميم الأثاث على سلوكهم وراحتهم ورفاهيتهم في اماكن عملهم .

اهمية العناصر التصميمية للاثاث كالألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم، ومدى تأثير هذه العناصر على أدائهم ونتاجيتهم 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 ونتاجيته وولائه داخل البنوك.

ثالثاً: الملاحظات أثناء الزيارات الميدانية: خلال الزيارات الميدانية (٥

زيارات ميدانية) لعدد من البنوك المختلفة في اماكن مختلفة من محافظة 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 للأثاث الموجود فيها كالألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم، والايجابيات والسلبيات لقطع الأثاث من الناحية الوظيفية والجمالية، كما تم التقاط بعض الصور الفوتوغرافية لها، ورسم بعض الأسكتشات والرسومات لتوزيع قطع الأثاث في تلك البنوك من اجل دراستها وتحليلها في النتائج.

رابعاً: عرض تقييمي للأثاث:

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 أثاث 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 الأفراد 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 بشفاافية 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 الأسكتشات والرسومات والتقاط 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.

الدراسات السابقة

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

أوضحت نتائج هذه الدراسة أن تصميم الأثاث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالصحة النفسية والبدنية للإنسان، لذا يجب على المصمم الاهتمام بتصميم الأثاث من أجل توفير خدمة أفضل داخل المباني، وهو ما يعزز صحة الإنسان، وحمايته من الأمراض البدنية والنفسية، فالإنسان يعيش في بيئات العمل التي تؤثر في سلوكه لينتقل التأثير إلى نموه وتكوينه وبنائه وشخصيته، وصحته البدنية والنفسية، كما تؤثر في ميوله وأفكاره واتجاهاته ومعتقداته، وكل هذه العناصر تترجم في تصميم قطعة الأثاث الملائمة لصحة الإنسان النفسية،

لذا صار لزاماً 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)، او الجنس (رجل ام امرأة)، او الملائمة لأنماط الأجسام المختلفة في البناء المورفولوجي (نحيف او سمين او عضلي)، بالإضافة إلى كيفية تحقيق الراحة السيكلوجية 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 أثاث، وخلصت نتائج البحث الى ما يلي:
- ١) ان قطع الأثاث الارجونومية 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 الخامات والالوان الخاصة بقطع الأثاث ذات التصميمات الصحية العالية تؤثر على جسم الإنسان مما يؤدي إلى تحسين سلوكه ومستوى رضاه،
 - ٤) ان تصميم قطع الأثاث المرتبطة بالصحة النفسية للفرد تؤدي الى زيادة الاريحية 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،
 - ٨) ان التوافق التصميمي للأثاث مع علوم الارجونومي 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 ااثائها، وجاء هذا الاهتمام من قبل القائمين عليها من مبدأ اعطاء انطبعا بالثقة 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 للابداع في التصميم الداخلي لها ولتصميم قطع ااثا عالية الجودة، لذا كان من الطبيعي أن يتميز ااثا 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 ااثا البنوك تغلب النواحي الوظيفية والجمالية على تصميم ااثائها، فنلاحظ دور المصمم في الموازنة بين الوظيفة والجمال في تصميم قطع الأثاث لتحقيق وصولا الى الابداع، وهناك اعتبارات عامة عند تصميم ااثا 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 مرافق 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 هذه

الدراسة 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 مدرّوس يؤدي الى زيادة الرضا لدى العملاء،
- ٦) ان تصميم الأثاث المدرّوس يزيد من ولاء الموظفين في البنك نتيجة شعورهم بالراحة اثناء العمل،
- 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 غير الجيد لهؤلاء الافراد، وخاصة كراسي الجلوس التي اصبحت تسبب الالم الظهر والعمود الفقري والشد العضلي وغيره من الامراض، لانه يختلف تصميمه عن تصميم باقي الكراسي او قطع الاثاث الاخرى، 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 اوضاع 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 يقنمه لنا هذا العصر من تكنولوجيا حديثة مما يزيد بدوره من معدلات الإنتاج وتحسين جودة الأداء، وجاءت نتائج هذه الدراسة 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 والاريجونومية 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) التأكيد على مدى مساهمة الخامات الحديثة و تكنولوجيا الإنتاج في إثراء كرسي العمل وتطويره،

٨) التركيز على الاهمية الإرجونومية ودراسة 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 والأبعاد الإنشائية لجسم الإنسان والقواعد التصميمية لعناصر اثاث العمل،

١١) دراسة مفهوم التفاعلية والتصميم التفاعلي وأثره على تصميم اثاث العمل بشكل عام وكرسي العمل بشكل خاص و دور الذكاء الصناعي والخامات الذكية في دعم التفاعلية بين الإنسان وكرسي العمل.

المحاور الرئيسية للبحث:

المحور الأول: الالوان والأثاث:

١) الالوان والراحة: يشير جدول (١) الى ان الالوان تلعب دورا هاما 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، ويكون هذا التأثير ايجابيا حيث تزيد الالوان المناسبة المستخدمة في تصميم الأثاث من مستويات الراحة عند الافراد، وهذا ما اكدته نتائج الاستبيان

عند العملاء حيث جاءت نسبة التأكيد عالية جدا (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التأكيد عند استبيان الموظفين ٩٤%، وهذا ما اكده ٢٨ شخصاً (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثقوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الراحة والسعادة والطمأنينة بين الافراد بسبب استخدام الالوان المناسبة للاثاث 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 التأكيد جيدة جدا (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التأكيد عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصاً (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثقوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد بسبب استخدام الالوان المناسبة للاثاث 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 التأكيد مرتفعة (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التأكيد عند استبيان الموظفين ٨٢%، وهذا ما أشاد به ٢٥ شخصاً (٨٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكادوا على هذه النتيجة، كما لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد بسبب استخدام الالوان المناسبة للاثاث داخل البنوك.

٤) الألوان والاداء والانتاجية: تبين نتائج التحليل في هذا الجدول رقم (١) الى ان الألوان المناسبة 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 اكدته ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكدوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد بسبب استخدام الألوان المناسبة للاثاث داخل البنوك.

٥) الألوان والولاء والانتماء: لوحظ في الجدول نفسه رقم (١) ان الألوان المناسبة 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 اكدته ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكدوا على هذه النتيجة، واخيرا لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد بسبب استخدام الألوان المناسبة للاثاث داخل البنوك.

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان الطلاب N=50	معايير التقييم	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

جدول(١): تحليل نتائج الاستبيان للعلاء والموظفين والمقابلات الشخصية

والزيارات الميدانية عن اهمية الالوان في تصميم الأثاث في البنوك.

المحور الثاني: 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الراحة والاستقرار بين الافراد بسبب استخدام الخامات الملائمة للأثاث 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 لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد بسبب استخدام الخامات الملائمة للأثاث داخل البنوك.

٣) الخامات والرضا:

لوحظ 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرضا والاستقرار بين الافراد بسبب استخدام الخامات الملائمة للأثاث 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 اثنوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد بسبب استخدام الخامات الملائمة للأثاث 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 التأكيد عند استبيان الموظفين ٨٤%، وهذا ما اكده ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اشاروا الى هذه النتيجة، واخيرا لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الولاء والحب والانتماء بين الافراد بسبب استخدام الخامات الملائمة للأثاث داخل البنوك.

الزيارات والملاحظات N=5	المقابلات الشخصية N=30	استبيان الموظفين N=50	استبيان العملاء N=50	معايير التقييم	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

جدول (٢): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية

والزيارات الميدانية عن اهمية الخامات في تصميم الأثاث في البنوك.

المحور الثالث : الارجونومية والأثاث:

(١) الارجونومية والراحة: يشير جدول (٣) الى ان الارجونومية تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما ينعكس ذلك على سلوك الافراد داخل البنوك، وقد أكدت نتائج البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد، ويكون تأثيره ايجابياً حيث تزيد الارجونومية 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 شخصاً (٩٣%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثتوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الراحة الطمأنينة بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للاثاث 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 شخصاً (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اكدوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرفاهية والاستقرار بين الافراد يعتقد ان سببها الارجونومية العالية للاثاث داخل البنوك.

٣) الأرجونومية والرضا: لوحظ في الجدول رقم (٣) ان الأرجونومية 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 اكدوا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها الأرجونومية العالية للاثاث داخل البنوك.

٤) الأرجونومية والاداء والانتاجية: توضح نتائج التحليل في الجدول رقم (٣) ان الأرجونومية 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد يعتقد ان سببها الأرجونومية العالية للاثاث داخل البنوك.

٥) الأرجونومية والولاء والانتماء: تؤكد النتائج في الجدول رقم (٣) ان الأرجونومية 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 اكدوا على هذه النتيجة، كما لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات والولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها الأرجونومية العالية للاثاث داخل 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

جدول (٣): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية

والزيارات الميدانية عن اهمية الارجونومية في تصميم الأثاث في البنوك:

المحور الرابع: 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الراحة والطمأنينة بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للاثاث داخل البنوك.

٢) جودة التصميم والرفاهية: تشير نتائج التحليل في 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرفاهية والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للاثاث داخل البنوك.

٣) جودة التصميم والرضا: لوحظ في الجدول 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، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات الرضا والقبول بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للاثاث 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 اكدته ٢٧ شخصا (٩٠%) من الذين تمت مقابلتهم حيث اثروا على هذه النتيجة، ولوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات العمل والاجتهاد والاخلاص بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للاثاث 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 اكدته ٢٦ شخصا (٨٧%) من الذين تمت مقابلتهم حيث وافقوا على هذه النتيجة، كما لوحظ من خلال الزيارات الميدانية ظهور علامات والولاء والحب والانتماء بين الافراد يعتقد ان سببها جودة التصميم للاثاث داخل 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

جدول (٤): تحليل نتائج الاستبيان للعملاء والموظفين والمقابلات الشخصية

والزيارات الميدانية عن جودة التصميم في الأثاث المستخدم في البنوك.

نتائج البحث:

لم يعد تصميم الأثاث في البنوك كما كان في الماضي، بل أصبح كل بنك يولي اهتماماً خاصاً بالصورة التي يعكسها تصميم الأثاث على زوارها وبالأجواء التي توفرها لموظفيها، وتختلف أنواع الأثاث المستخدمة في مرافق البنوك على حسب الوظيفة المخصصة للمكان، وتفاوت مستويات الأثاث المستخدم من حيث الألوان والخامات والارجونومية وجودة التصميم حسب أهمية المكان،

لذا يجب على المصمم الداخلي ان يعلم أن تصميم الأثاث داخل اي فراغ في البنوك له تأثير على سلوك وأداء ونتاجية العملاء والعاملين فيه، فقد يكون التصميم محفزاً او منفراً، مما يفرض على المستخدمين اجواء إما أن تكون مشجعة أو محبطة للعمل، كما قد يساهم تصميم الأثاث في رفع السلوك بشكل عام عند الجميع.

ولا بد ان يتميز تصميم الأثاث في البنوك عن غيره بأن يتصف بالمرونة التصميمية المتناهية والقابلية للتطوير والتغيير من قبل المستخدمين، وان يكون مبنيًا على أسس ومعايير وشروط تصميمية يراعى فيها المصمم ان تكون مكتملة على اكمل وجه من اجل ان تعطي قطع الأثاث نوعاً من الحيوية والديناميكية لتعكس على نشاط وحيوية وسلوك المستخدمين.

فان 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 الموظفين والعملاء المستخدمين له، حيث يصمم 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، فآثاء المدير العام يكون مختلفاً تماماً عن باقي المدراء أو المشرفين او الموظفين الاخرين من حيث الجودة والتميز والالوان والخامات الثمينة والارجونومية المتعددة وجودة التصميم العالية،

كذلك الامر بالنسبة لانواع المكاتب والخزائن والارقف والكراسي فيختلف تصميمها من فراغ الى اخر في البنوك حسب نوع الخدمة والوظيفة المقدمة، كذلك الامر فان آثاء 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 إن الغالبية العظمى من البنوك تقتني آثاء ذو جودة عالية من الناحية الوظيفية والجمالية اذ تعتبر ادارات تلك البنوك ان الآثاء هو عنصر الجذب للعملاء والموظفين ويحسن سلوكهم ويزيد من انتاجيتهم وادائهم وولائهم في البنوك.

وتأتي أنواع الآثاء في البنوك كما يلي:

أولا : المكاتب:

وتنقسم الى أنواع 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،

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 : الطاولات:

وتتغير حسب الوظيفة والفرغ المستخدمة فيه كما يلي:

١) طاوولات مكتب رئيس مجلس ادارة البنك،

٢) طاوولات مكتب مدير البنك،

٣) طاوولات مكتب مشرفين،

٤) طاوولات مكتب سكرتاريا،

٥) طاوولات مكتب خدمة العملاء،

٦) طاوولات مكتب المحاسبين،

٧) طاوولات قاعات الانتظار.

رابعاً : 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.

خامساً: الخزائن والارقف:

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.

سابعاً: الكاونترات:

وتكون محدودة الانواع كما يلي:

- (١) كاونتر المحاسبين،
- (٢) كاونتر الاستقبال،
- (٣) كاونتر الامن.

وبناءً عليه يمكن تحديد المعايير الواجب دراستها قبل البدء في عملية تصميم أثاث البنوك من حيث الخامات والالوان 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 للأثاث،
- (٥) طبيعة التصميم الداخلي العام،
- (٦) أسلوب وطريقة الترتيب والتوزيع للأثاث،
- (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،
- (١٢) موقع الفراغ وأهميته وحساسيته داخل البنوك.

أما مميزات أثاث البنوك:

يتميز أثاث البنوك عن غيره من الأثاث من النواحي التالية:

- (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،
- 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 أقل وقت ممكن،
- ٣) المرونة في العمل،
- ٤) سهولة الحركة داخل مرافق البنك،
- ٥) تكيف حيز موقع العمل مع متطلبات العمل ونموه أو تغييره في المستقبل،
- ٦) تحقيق المحيط المنظم للعملاء والعاملين في البنوك،
- ٧) التغيير والتكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل،
- 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 أي 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 أو تحريكه من مكان لآخر حسب الحاجة أو 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.

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،

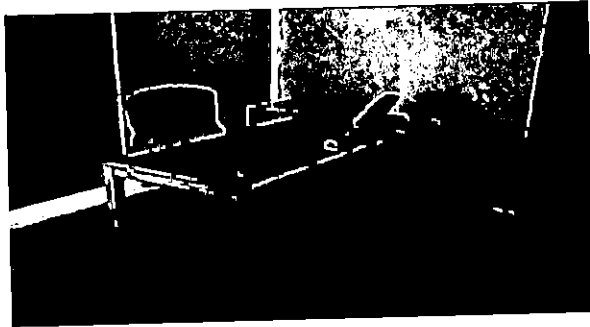
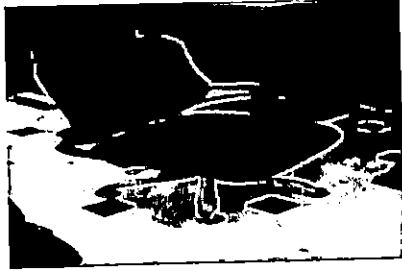
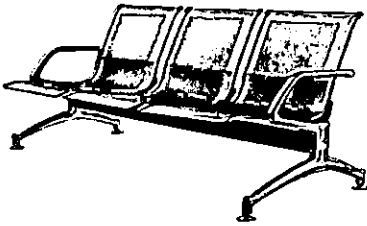
٣) أن تكون مواقع ترتيبها وتوزيعها واضحة،

٤) يمكن الوصول إليها بسهولة ويسر،

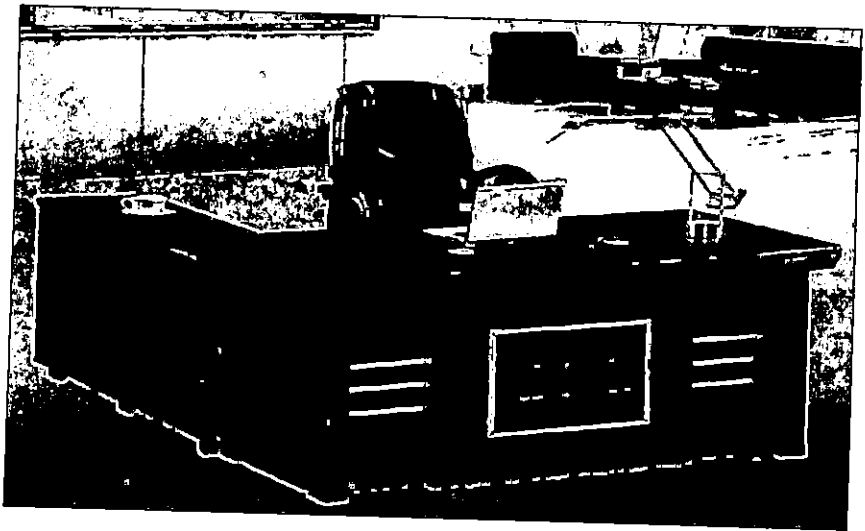
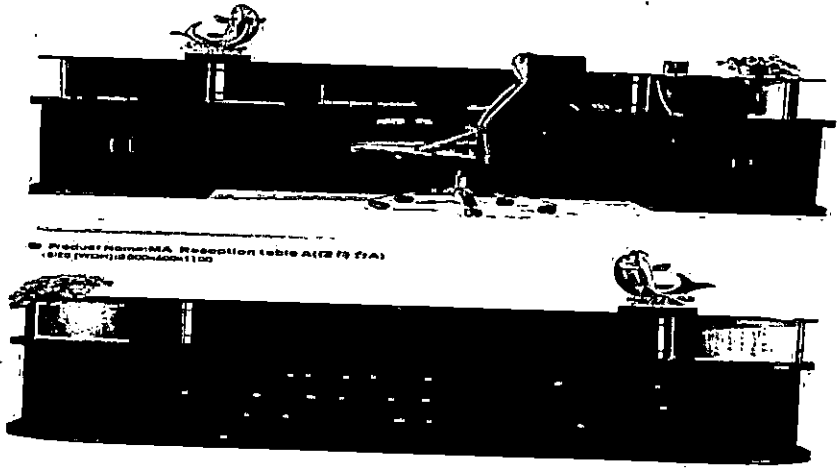
٥) عدم وضع اي معوقات للوصول إليها.

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 كما في شكل:٢، من خلال اختيار قطع اثاث تتناسب مع الوظيفة والجمالية وصولا 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 ، ب، ج) : توضح نماذج من قطع الأثاث الحالي (كرسي، مقاعد انتظار، مكتب) في البنوك ولا يتطابق مع نتائج البحث (من تصوير الباحثين اثناء الزيارات الميدانية)



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

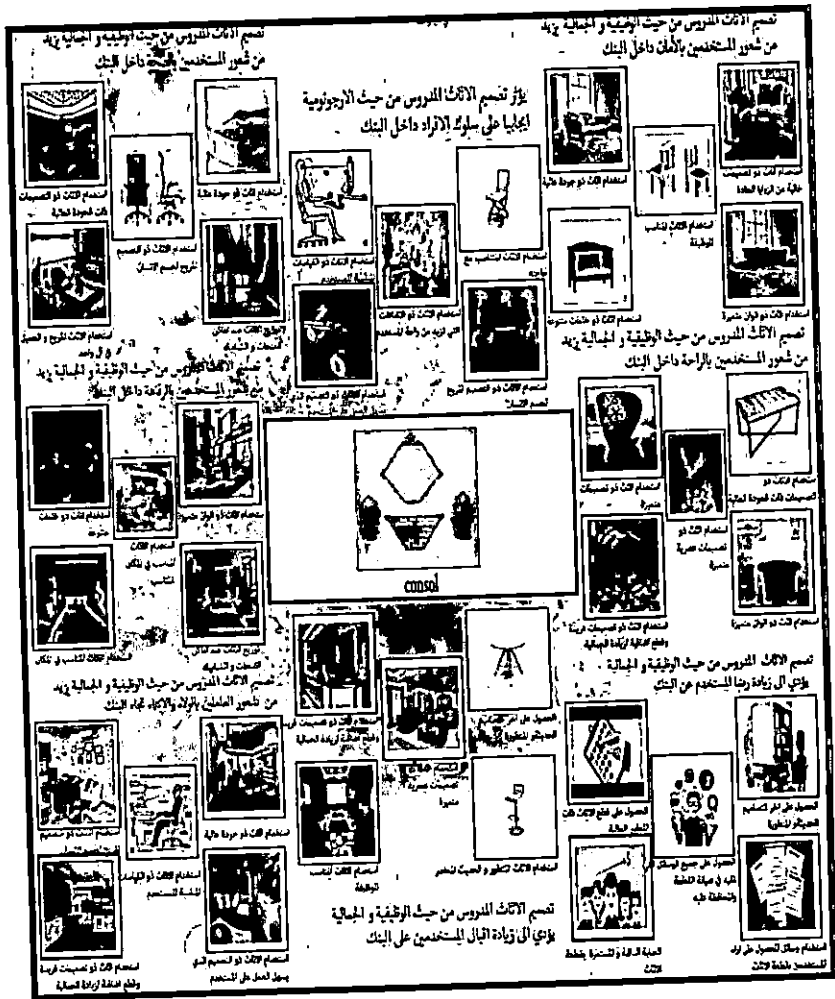
شكل (٣): يوضح نموذج تصميم قطعة أثاث مستدامة للبنوك (من عمل الباحثين).

أثر تصميم الأثاث من حيث الوظيفية و الجمالية و الأثرة على سلوك الأفراد و رافعتهم و راحتهم داخل بنك

يؤثر تصميم الأثاث على سلوك الأفراد داخل البنوك وظيفيا و جماليا

				
استخدام الأثاث المناسب في المكان المناسب	توزيع الأثاث حسب المساحة	اختيار الأثاث المناسب للمكان	استخدام الأثاث المناسب للوظيفة	توزيع الأثاث عند الدخول المختار والشيكات
تصميم الأثاث يؤثر تأثيرا إيجابيا على سلوك الأفراد داخل البنك				
				
استخدام الأثاث المنظر والعتيق المعمار	استخدام الأثاث المناسب مع حاج	استخدام الأثاث اللويع و الجميل	استخدام الأثاث المناسب في المكان	استخدام الأثاث اللويع و المناسب

شكل (٤ أ) : يوضح تطبيق نتائج البحث في تصميم اثاث البنوك (من عمل الباحثين).



شكل (٤ ب) : يوضح تطبيق نتائج البحث في تصميم اثاث البنوك (من إعداد الباحثين).

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

الرقم	نتائج البحث	استبيان العملاء N=50	استبيان الموظفين N=50	المقابلات الشخصية N=30
١	تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك ايجابياً او سلبياً.	%٩٥	%٩٢	%٩٣
٢	الأثاث المدروس يؤثر تأثيراً ايجابياً على سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٤	%٩٦	%٩٥
٣	الالوان المناسبة تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩١	%٨٨	%٩٢
٤	الخامات الملائمة تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٩٥	%٨١	%٩٤
٥	الارجونومية العالية تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك	%٨٥	%٨٨	%٩١
٦	جودة التصميم تلعب دوراً هاماً 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

جدول(٥): يوضح النتائج النهائية من خلال نتائج استبانات للعملاء والموظفين وعن طريق المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية أثناء البحث.

أولاً: أكدت نتائج هذا البحث على أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك ايجابيا او سلبياً اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه داخل البنوك، وهذا ما اكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جدا (٩٥%)، في حين بلغت نسبة التاكيد في استبانة الموظفين ٩٢%، وهذا ما اكدته نتيجة المقابلات (٩٣%) مع المختصين الذين تمت مقابلتهم شخصياً حيث اكدوا هذه النتيجة، كما 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.

ثانياً: 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 الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة البيان (٩٤%)، في حين بلغت نسبة البيان في استبانة الموظفين ٩٦%، وهذا ما أوضحتها 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 والموظفين يتخلله علامات الشكر والامتنان والتقدير.

ثالثاً: 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 الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التأكيد جيدة جدا (٩١%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة ٩٥%، وتم 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 دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، اعتمادا على اختيار خامات ملائمة للأثاث داخل البنوك، وهذا ما اكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جدا (٩٥%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٨١%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة ٩٤%،

كما تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح، حيث لوحظ راحة تامة من الأفراد دون ملل او تعب يذكر اثناء مشاهدة العرض.

خامساً: فسرت نتائج هذا البحث أن الارجونومية العالية تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك، اعتمادا على ملائمة مقاسات الأثاث مع مقاسات جسم الانسان، وهذا ما اكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق مناسبة جدا (٨٥%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٨٨%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة ٩١%، وتم 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 الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق جيدة جداً (٨٧%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبانة الموظفين ٩١%، وهذا ما أكدته بقوة نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين حيث بلغت النسبة ٩٥%، ولقد تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ انسجام وتوافق بين الأفراد.

سابعاً: أشارت نتائج هذا البحث الى أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الرضا عندهم، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في اثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق مناسبة جداً (٩١%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٩٢%، وهذا ما أكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين لتصل النسبة الى ٩٠%، وتم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ علامات الرضا والسعادة والاستقرار وجوه الأفراد.

ثامناً: اوجدت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاج عندهم، اعتماداً على فعالية التصميم ونجاحه في اثاث البنوك، وهذا ما أكدته نتائج الاستبانة عند

العملاء حيث جاءت نسبة التوافق جيدة جدا (٨٨%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٩٥%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة ٩١%، وتم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ تفاعل كبير بين الأفراد.

تاسعا: اظهرت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الولاء والانتماء عندهم، اعتمادا على فعالية التصميم ونجاحه في اثاث البنوك، وهذا ما اكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية جدا (٨٤%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٩١%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية بنسبة كبيرة بلغت ٩٥%، كما تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ ثناء الأفراد على الأثاث المقترح.

عاشرًا: اعطت نتائج هذا البحث أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الافراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى تفاعلهم وجذبهم نحو البنوك، اعتمادا على فعالية التصميم ونجاحه في اثاث البنوك، وهذا ما اكدته نتائج الاستبانة عند العملاء حيث جاءت نسبة التوافق عالية (٩٠%)، في حين بلغت نسبة التوافق عند استبيان الموظفين ٨٩%، وهذا ما اكدته نتائج المقابلات الشخصية مع المختصين بنسبة كبيرة ٩٤%، وأخيرا تم ملاحظة هذه النتيجة من خلال عرض صور الأثاث المقترح حيث لوحظ تبادل الحوار البناء اثناء العرض ورغبتهم في تنفيذه على ارض الواقع.

نتائج وتوصيات البحث :-

جاءت النتائج النهائية للبحث إعطت 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 والخامات المناسبة والارگونومية 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 يعكس على سلوكه وراحته ورفاهيته وادائه وانتمائه للبنك.

كما تقدم النتائج مجموعة من المقترحات 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.

وتتلخص نتائج هذا البحث مقارنة مع نتائج الدراسات السابقة في

جدول (٦) كما يلي:

أولاً: تؤكد النتائج المقارنة في هذا البحث على أن تصميم الأثاث يؤثر على

سلوك الأفراد داخل البنوك :

وهذا ما اكدته نتائج كل من الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث، وكانت نسبة التأكيد ٩٣% في الدراسة الاولى، و٩٦% 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.

ثانياً: تبين النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الأثاث المدروس يؤثر

تأثيرا ايجابيا على سلوك الافراد داخل البنوك :-

وقد 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%،

الترتيب	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

ويأتي رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث لبيان ان للاثاث المدروس تأثير 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.
جدول (٦): مقارنة نتائج البحث مع الدراسات السابقة.

ثالثاً: تشير النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الالوان المناسبة تلعب دورا هاما في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الافراد داخل البنوك:-

واشارت 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 ايجابياً.

رابعاً: توضح النتائج المقارنة في هذا البحث على أن الخامات الملائمة

تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك :-

وأوضحت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث هذه النتيجة، وتوضح نسبة التأكيد في الدراسة الأولى ٨٩%، وفي الدراسة الثانية ٩١%، وأخيراً في الدراسة الثالثة ٨٨%،

ويوضح رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث للتأكيد على أن الخامات الملائمة تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد أيضاً صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم إيجابياً.

خامساً: تفيد النتائج المقارنة في هذا البحث نتيجة أن الارجونومية العالية

تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك :-

وأفادت نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث هذه النتيجة، وتفيد نسبة التأكيد في الدراسة الأولى ٩٤%، وفي الدراسة الثانية ٩٢%، وأخيراً في الدراسة الثالثة ٩٢%،

ويوضح رأي الباحثين في هذه النتيجة ومن خلال الدراسة والبحث لافادة أن الارجونومية العالية تلعب دوراً هاماً في تصميم الأثاث مما يحسن سلوك الأفراد داخل البنوك، وهذا ما يؤكد أيضاً صحة الفرضية الأولى والتي تفيد أن تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من راحتهم ورفاهيتهم إيجابياً.

سادساً: 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%،

وبوضح 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 ايجابياً.

سابعاً: 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.

ثامناً: تأتي النتائج المقارنة في هذا البحث لتؤكد على ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد داخل البنوك مما يزيد من مستوى الاداء والانتاج عندهم :-

وتأتي نتائج الدراسات السابقة المستخدمة في هذا البحث لتؤكد ذلك، وأتت 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.

تاسعاً: تفسر النتائج المقارنة في هذا البحث ان تصميم الأثاث يؤثر على سلوك الأفراد 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.

عاشراً: 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%، واخيراً 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.

اخيراً، جاءت النتائج في هذا البحث لإعطاء صورة أوضح عن

أهمية مراعاة تصميم الأثاث اثناء تصميم البنوك:-

حيث ركزت النتائج على دراسة العوامل التصميمية الواجب مراعاتها عند البدء بعملية التصميم كالمخامات والالوان 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 الأسس 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.

مرفق ١: نموذج استبيان العملاء والموظفين

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

مقدمة : تبحت هذه الدراسة في أثر تصميم الأثاث على سلوك الافراد وانعكاسه على راحتهم ورفاهيتهم داخل البنوك. نرجو منكم ملء الاستبيان بكل شفافية ووضوح و لكم الخيار في التوقف عن الاجابة متى تشاؤون مع العلم ان نتائج هذا الاستبيان سرية للغاية، شاكرين لكم تعاونكم معنا .

ملاحظة: الرجاء وضع اشارة صح أمام الخيار الذي يناسبك.

أولاً: المعلومات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى

العمر: من 18 - 28 من 29 - 39 من 40

50 50 فأكثر

التحصيل العلمي:

توجيهي دبلوم بكالوريوس
 ماجستير دكتوراه

الحالة الاقتصادية :-

500 أقل 500 - 1000

2000 1000-2000 فأكثر

الحالة الاجتماعية :

أعزب متزوج مطلق ارمل

ثانياً:

الالوان والاثاث :

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد					
2	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد					
3	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد					
4	الالوان المناسبة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد					
5	الالوان المناسبة في الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد					

الخامات والاثاث :

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد					
2	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد					
3	الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد					

مجلة دورية محكمة العدد السادس والثلاثون

				الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد	4
				الخامات الملائمة في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد	5

الارجونومية والاثاث :

الرقم	السؤال	مراقب	مراقب	مطابق	غير مطابق	غير مطبق
1	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الافراد					
2	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد					
3	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد					
4	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد					
5	الارجونومية العالية في تصميم الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد					

جودة التصميم والاثاث :

الرقم	السؤال	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات
1	جودة التصميم في الأثاث تزيد من مستوى الراحة عند الأفراد				
2	الارجنومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الرفاهية عند الافراد				
3	الارجنومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الرضا عند الافراد				
4	الارجنومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الاداء والانتاج عند الافراد				
5	الارجنومية العالية في الأثاث تزيد من مستوى الولاء والانتماء عند الافراد				

مرفق ٢: اسئلة المقابلات الشخصية

اسئلة المقابلات الشخصية

١- برأيك، هل للالوان دور رئيسي في تصميم اثاث البنوك؟ وما هو تأثير الالوان في توفير كل من الراحة والرفاهية والرضا عند العملاء والموظفين؟ وهل للالوان دور في زيادة مستويات الانتاجية والولاء والانتماء عندهم؟ كيف ذلك.

٢- برأيك، هل للخامات دور فعلي في تصميم اثاث البنوك؟ وما هو تأثير الخامات في توفير كل من الراحة والرفاهية والرضا عند العملاء والموظفين؟ وهل للخامات دور في زيادة مستويات الانتاجية والولاء والانتماء عندهم؟ كيف ذلك.

٣- برأيك، هل للارجونومية دور هام في تصميم اثاث البنوك؟ وما هو تأثير الارجونومية في التصميم في توفير كل من الراحة والرفاهية والرضا عند العملاء والموظفين؟ وهل للارجونومية دور في زيادة مستويات الانتاجية والولاء والانتماء عندهم؟ كيف ذلك.

٤- برأيك، هل لجودة التصميم دور رئيسي في تصميم اثاث البنوك؟ وما هو تأثير جودة التصميم في توفير كل من الراحة والرفاهية والرضا عند العملاء والموظفين؟ وهل ل لجودة التصميم دور في زيادة مستويات الانتاجية والولاء والانتماء عندهم؟ كيف ذلك.

ملخص البحث

يعد الأثاث من الأمور المهمة 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: الخامات الملائمة واللون المناسب والهندسة البشرية وجودة التصميم، وذلك لتحسين متطلب الفرد داخل المكان الذي يعمل ويتحرك به، فجميع هذه العناصر لها تأثير فعلي على سلوك وراحة ورفاهية وأداء العميل وإنتاجية الموظف.

نتائج البحث: من خلال الدراسة والبحث، تم الخروج بالنتائج التالية:

- ٥- ١) إن استخدام الألوان المريحة والهادئة تزيد من راحة ورفاهية وصحة نفسية العميل والموظف في البنوك،
- ٦- ٢) إن الخامات ذات الجودة العالية والمواد الطبيعية المستخدمة في تصنيع أثاث البنوك تحفز على السلوك الإيجابي عند العميل والموظف معاً،
- ٧- ٣) إن الحرص على توفير الهندسة البشرية في تصميم الأثاث في البنوك يوفر للمستخدم الراحة والرفاهية وبالتالي الصحة والامان لممارسة النشاطات اليومية بدقة عالية،
- ٨- ٤) إن العناية بصناعة أثاث البنوك بجودة وحرفية عالية يزيد مستويات الرضا والاستقرار والطمأنينة عند الأفراد داخل البنوك،
- ٩- ٥) إذا توافرت عناصر تصميم الأثاث (الخامات واللون والهندسة البشرية وجودة التصميم) ودرست بعناية كبيرة، فإن

ذلك يحفز العملاء والموظفين ويزيد من انتاجهم وادائهم وولائهم
للبنوك بشكل كبير.

الكلمات الافتتاحية: التصميم الداخلي، تصميم الأثاث، السلوك، الراحة، الرفاهية، الانتاجية، الاداء، الخامات المستخدمة في صناعة الأثاث، الابوان، الارگونومية (هندسة العوامل البشرية)، جودة التصميم
التصميم الداخلي: هو مجموع التخطيط والتصميم للفراغات الداخلية والتي تهدف الى تسخير الاحتياجات المادية والروحية والاجتماعية للأفراد، والتي بدورها تضمن سلامة المبنى.

تصميم الأثاث: هو ما يحتاجه المنزل من قطع وادوات ومتاع لكي يصبح مكانًا مناسبًا للعيش الإنساني، بحيث يوفر وسائل الراحة والرفاهية التي يحتاجها الإنسان في حياته اليومية.

السلوك: هو حالة التفاعل الحاصل بين الفرد وبيئته من اجل ممارسة نشاطاته اليومية

الراحة: هو شعور نفسي وجسدي، وهو نوع من الإرتياح الداخلي والرضى النفسي والطمأنينة التامة.

الرفاهية: هي اعلى درجات الراحة من خلال استخدام الكماليات والاكسسوارات في قطع الاثاث داخل البيئة المبنية.

الانتاجية: ممارسة النشاطات اليومية للأفراد بحرفية وإتقان داخل المبنى بجهد ووقت أقل.

الاداء: تقديم الخدمات بطريقة سليمة وامنة وصولا الى تحقيق الوظيفة المرجوة من المبنى.

الالوان: يعد اللون عنصراً مؤثراً على الإدراك الحسي والبصري من خلال تكامله مع العناصر الإدارية والوظيفية والتعبيرية والجمالية خاصة في تصميم الاثاث.

الخامات: هي مجموعة المواد والموارد والملابس المستخدمة في تصميم وتصنيع الاثاث

الارخونومية (هندسة العوامل البشرية): هو علم يختص بدراسة التفاعل ما بين الإنسان وعناصر أخرى كالاتاث مثلا، ويستخدم المعلومات والنظريات وطرق التصميم لتحسين حياة الإنسان والآداء العام.

جودة التصميم: هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الالتزام بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتمائل في اقطع الاثاث ترضي متطلبات محددة للعملاء أو المستخدمين.

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

Abstract -١٠-

Furniture is 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?

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:

- 1) 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,
- 5) If furniture design elements (materials, color, 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.

مصادر البحث :

أولاً: باللغة العربية:

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

ثانياً: باللغة الاحنية:

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.