

ERGONOMIE

an der Theke

Egal ob in einem Fitnessstudio, in einem Wellnesscenter oder in einer Freizeitanlage: Die Theke sollte gut geplant werden. Dirk Steinich verrät, welche Aspekte auf alle Fälle bei der Planung berücksichtigt werden müssen.

Es ist nicht genug zu wissen, man muss es auch anwenden; es ist nicht genug zu wollen, man muss es auch tun“ (J. W. Goethe). Nach diesem Grundsatz sollte auch eine Theke konzipiert werden.

Die Theke als Empfang

Gerne wird sie als die Visitenkarte des Unternehmens bezeichnet. Und da ist einiges dran. Eine gut gestaltete Theke im Empfangsbereich (Check-In/Check-Out) „begrüßt“ den Gast mit den Worten: „Toll, dass du da bist. Fühl dich bei uns wohl.“ Einladendes Design, offene Ausstrahlung und doch eine gewisse Distanz

zum Kunden sollte eine Theke ausstrahlen. Der Empfang ist schließlich das Aushängeschild eines jeden Unternehmens. Oftmals wird jedoch nicht bedacht, dass zusätzlich zum Design und zu der Ausstrahlung der Theke auch die Funktion als ein funktionaler Arbeitsplatz gegeben sein muss. Dahinter steht meist ein Arbeitsplatz mit modernster EDV und Technik, oftmals kombiniert mit Gastronomieeinrichtungen. Die Gestaltung solcher Einrichtungen bzw. Einrichtungsmodulare erfordert heute einige gut durchdachte Überlegungen. Denn an einem gut gestalteten Empfangsbereich sollte es in erster Linie auch Spaß machen zu ar-

beiten, aber es muss dennoch auch noch Spaß machen, Kunde zu sein!

Was ist Ergonomie?

Das Wort Ergonomie setzt sich aus zwei Worten zusammen, genauer gesagt aus den zwei griechischen Wortwurzeln ergon (menschliche Arbeit) und nomos (Regel oder Ordnung).

Was bedeutet eigentlich das Wort „Ergonomie“? Es ist bis heute nicht klar definiert bzw. der Begriff wird auf verschiedene Weisen interpretiert:

– „Ergonomie ist die Lehre von der menschlichen Arbeit und die Erkenntnis ihrer Gesetzmäßigkeit“ (Quelle: Ergo-online).

– „Ergonomie ist die Wissenschaft von der Optimierung der Arbeitsbedingungen, insbesondere in Bezug auf Vermeidung gesundheitlicher Schäden“ (Quelle: Sauer & Sauer).

Ziele der Ergonomie. Die Ergonomie hat sich zum Ziel gesetzt, die Arbeit als solche menschengerechter zu gestalten. Im Vordergrund steht dabei immer die Arbeitsumgebung. Sie muss an den Menschen angepasst werden und nicht der Mensch an seine Umgebung.

Sinn der Ergonomie

Der Mensch verbringt im Laufe seines Lebens ca. 80.000 Stunden am Arbeitsplatz, davon sitzend ca. 85%. Insgesamt sitzt der Mensch täglich bis zu 15 Stunden – beim Essen, im Auto, bei der Arbeit, vor dem Fernseher etc. Durch ständiges Sitzen erschlafft die Muskulatur; sie kann ihre Stützfunk-

Der Arbeitsraum ist ein Arrangement der unterschiedlichsten Raum- und Klimasituationen, Anforderungen und Ausstattungsmerkmalen, aber auch von Charakteren. Daher ist es nicht nur nötig, die architektonischen und innenarchitektonischen Merkmale ins Auge zu fassen, sondern hauptsächlich den Menschen zu berücksichtigen. Dieser sollte lachend und fröhlich sein und gerne hinter seinem Arbeitsplatz stehen. So vermittelt er wiederum Ihren Kunden, dass hier ein gutes Arbeitsklima ist und dass das Ambiente im gesamten Studio stimmt.

Hinweise zur Thekenplanung

Ist der Ablauf an der Theke klar und deutlich? Welche Vorgänge müssen an der Theke erledigt werden? Steht die Theke am richtigen Platz?

Die Platzierung kann unter anderem nach folgenden Regeln erfolgen:

- Ist der Check-In sauber und schnell zu erreichen?
 - Gibt es einen elektronischen Check-In oder eine Schlüsselausgabe?
 - Wenn es eine Schlüsselausgabe ist, sollte ein Schlüsselbord vorne eingebaut sein, ansonsten muss sich die Thekenkraft immer wieder vom Kunden weg drehen, um den Schlüssel zu holen.
 - Soll eine gastronomische Einheit mit eingebaut werden? Wenn ja, ist das Verkaufsangebot klar definiert, damit die richtigen Einheiten eingeplant werden.
 - Wird eine Wasseranlage mit eingebaut? Wenn ja, muss die richtige Platzierung beachtet werden (Kühlung, Dispenser etc.).
 - Erfolgt die Kundenberatung an der Theke (Amerikanisches System)? Wenn ja, ist der Beratungsplatz an der richtigen Stelle (weg vom eigentlichen Kundenverkehr)?
 - Werden an der Theke kaufmännische Arbeiten erledigt? Wenn ja, ist der Sitzarbeitsplatz vorgesehen und an der richtigen Stelle?
 - Was wird an elektronischen Geräten eingebaut?
 - Sind die Bildschirmplätze festgelegt (Kasse/Info/Check-In/Arbeitsplatz)?
 - Sind genügend Stauflächen vorhanden und auch leicht zu erreichen?
 - Sind die Laufwege hinter der Theke vertretbar?
- Dies sind nur einige Punkte, die eine Rolle für die Ausgewogenheit und richtige Atmosphäre am Arbeitsplatz spielen und über die man sich in der Planungsphase ausgiebig Gedanken machen sollte.



Was macht eine „gute“ Theke aus?

tion nicht mehr erfüllen. Der Druck auf die Bandscheiben nimmt zu und es kommt langfristig zu Schäden an der Wirbelsäule und zu chronischen Rückenleiden. Es wird schon immer viel Wert auf Design und Funktionalität gelegt, aber der wichtigste „Baustein“, der Mensch, wird oftmals einfach vergessen.

Unter Ergonomie verstehen daher die meisten Menschen die Funktionalität der Möbelstücke. Es werden Vorschriften wie DIN, EU-Normen und das Arbeitsplatzschutzgesetz beachtet, aber man vergisst oft, sich nach den Abläufen und Bedürfnissen der Mitarbeitern zu richten.

1. Orientierung am Kunden:

- Der Großteil der Menschheit hat einen Rechtsdrall; dieser sollte berücksichtigt werden. Ergo, die Platzierung der Theke sollte rechts sein.
- Ist die Theke so gestaltet, dass sie einladend ist? Sie darf trotz vieler Finissen im Design nicht als Sperre wirken (evtl. Anlehnung an Feng-Shui).

2. Orientierung an den Arbeitsbedingungen:

- Die vielfältigen Aufgaben der Arbeitskräfte hinter der Theke sind zu berücksichtigen.
- Wenn möglich, sollte man alle Arbeitsabläufe und Aufgaben doku-

Fazit

Es reicht natürlich nicht, eine Arbeitsplatzoptimierung nur durch rein technische Lösungen umsetzen zu wollen; dadurch würde nur teilweise eine Optimierung erreicht. Die Zukunft liegt in einer ganzheitlichen Betrachtung des Arbeitsplatzes und umfasst den Menschen, seine Arbeit, das Arbeitsmittel und die Umgebung.

Dirk Steinich

ZUR PERSON

Geb. 24.04.1963. Der Bürokaufmann und Schreiner ist seit 1990 als Einrichter tätig und seit 1995 bei der Firma FaM Innovationgroup beschäftigt. Seit 1997 leitet er dort den Vertrieb.

