



Thekenplanung in Öffentlichen Bibliotheken

Erika Seitz

Einleitung – 1 Funktionsplanung – 2 Der richtige Standort – 3 Das Umfeld
– 4 Die Theke als Arbeitsplatz – 5 Die Theke als Serviceplatz – 6 IT-Ausstattung
– 7 Material und Gestaltung – 8 Fazit – Literatur und Internetquellen

Die Theke stellt in ihrer Form und Funktion das optische und technische Kernstück einer Öffentlichen Bibliothek¹ dar. Sie ist der Ort mit der größten Komplexität der Arbeitsvorgänge und stellt damit hohe Anforderungen an die Ergonomie, an die sachgerechte Integration von IT-Geräten und an die Nutzerfreundlichkeit. Als Planungsaufgabe gehört die Theke zu einer der größten Herausforderungen innerhalb einer Neu- oder Umbauplanung. Hier ist in Ergänzung zum bibliothekarischen Know-how die professionelle Kompetenz eines Bibliotheksausstatters oder eines Architekten gefragt.

Einleitung

In vielen Fällen wird auf die konfektionierte Ware von Bibliotheksausstattern (sog. Systemtheken) oder auf das ‚Diktat‘ des innenarchitektonischen Gesamtkonzeptes zurückgegriffen. Im Vordergrund sollten jedoch die Funktionalität und die Einbindung in den Betriebsablauf stehen, um Störungen zu vermeiden, die sich andernfalls wie ein roter Faden durch alle Betriebsabläufe, von gestörten Nutzerströmen und technischen Störungen bis hin zu Ausfallzeiten beim Personal ziehen. Daher gilt es, aus allen denkbaren fachlichen und technischen Betrachtungswinkeln heraus den bestmöglichen Standort und die ideale Ausrichtung zu finden.

Einem Informationsdefizit der nicht bibliothekarisch geschulten Planer muss mit der Darlegung der Aufgaben und strategischen Zusammenhänge begegnet werden. Die Aufgabe der Bibliotheksleitung besteht nicht in der eigentlichen Planungsleistung, sondern darin, den Fachberatern (z. B. von der Staatlichen Büchereinstelle) und den Fachplanern Informationen zu liefern. Die Planungsleistung eines Architekturbüros kann nur so gut sein wie die Informationen, die ihm zur Planung zur Verfügung stehen. Bilden Ergonomie, Strategie und Architektur eine gemeinsame Linie, so ist fast die perfekte Theke am perfekten Standort realisierbar.

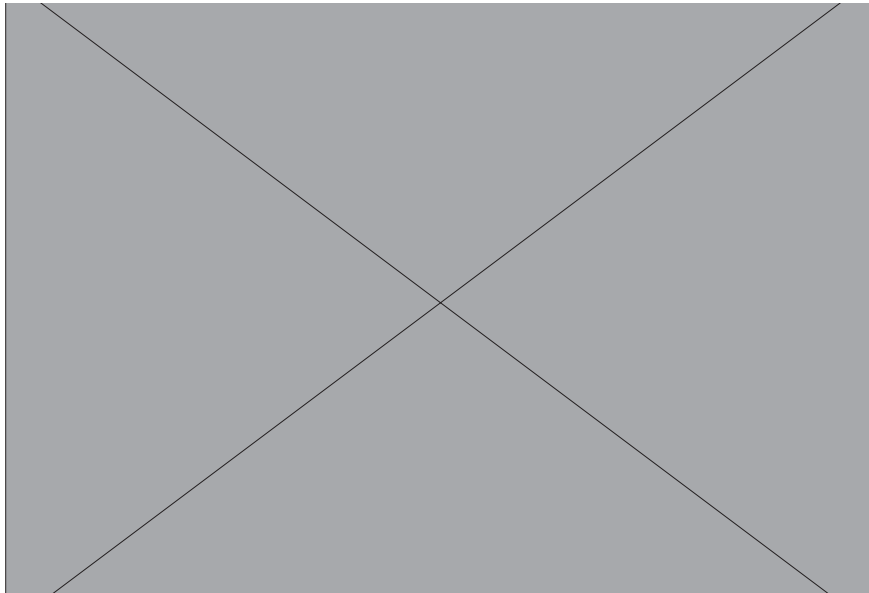
¹ Zur Theke in Wissenschaftlichen Bibliotheken vgl. den Beitrag von O. Eigenbrodt zum Thema „Möblierung und Einrichtung“ in diesem Band.

1 Funktionsplanung Am Beginn einer Neuplanung, also vor den ersten planerischen Zeichnungen und Beratungsgesprächen mit Ausstattern und Firmen, steht die interne Funktionsplanung der Bibliothek, in die alle betroffenen Mitarbeiter einbezogen werden sollten und in deren Mittelpunkt zunächst nicht die Frage nach monetären oder gestalterischen Aspekten, sondern die Frage nach der optimalen, wünschenswerten Funktionalität steht. Die Einflussnahme auf die Planung erfolgt – im Rahmen der Ausschreibungen und Verdingungsunterlagen – immer direkt durch den Auftraggeber. Grundlage aller Ausschreibungs- und Verdingungsunterlagen sind die vom Auftraggeber, also der Bibliothek bzw. deren Leitung in einem Katalog formulierten Anforderungen, die dem Bauherrn – mithin dem Geldgeber – sowie den Architekten, Planern, Ausstattern etc. als Planungsgrundlage dienen. Je detaillierter die Vorgaben gemacht werden, desto klarer und qualitativ besser können die Ergebnisse der Planung sein. Die Verantwortung liegt hier ganz eindeutig beim späteren Nutzer, also der Bibliothek, denn ausschließlich hier sind die Kenntnis und das Wissen um die funktionalen Bedürfnisse und Abläufe am Arbeitsplatz vorhanden.

In Öffentlichen Bibliotheken werden Theken den ihnen zugeordneten Funktionen entsprechend eingerichtet als ‚Infotheke‘ oder als technische Theke, die stärker materielle Aufgaben (Aus- und Rückgabe der Medien) und Kassengeschäfte übernimmt. Die Aufgaben können sich aber auch durchmischt darstellen. In den Anforderungskatalog geht deshalb die Beantwortung folgender Fragen ein:

- Welche Aufgaben soll die neue Theke erfüllen (Auskunft, Ausleihe)?
- Mit welchen Funktionen soll sie besetzt werden? Welche Personen stehen dafür (künftig) zur Verfügung?
- Wie viele Arbeitsplätze braucht die Theke?
- Wie viel Personal steht in welchen Zeiträumen zur Verfügung?
- Wie viele Nutzer sollen in jeweils welchem Zeitraum (gleichzeitig) bedient werden?
- Gibt es eine räumliche Wechselbeziehung zu anderen Orten, Räumen oder Arbeitsplätzen (Kopierer, Internet-Terminals etc.)?
- Von welchen Arbeitsabläufen ist die Arbeit an der Theke abhängig?
- Wie ist ihre strategische Ausrichtung im Haus?

Abb. 1: Infotheke mit Stehpult. München, Stadtbibliothek



Die Festlegung des Thekenstandortes innerhalb des Gebäudeplans hat entscheidenden Einfluss auf den reibungslosen Betriebsablauf. Die Akzeptanz des Standortes ist häufig mitentscheidend für ein angenehmes Betriebsklima. Aber auch die Frage nach dem Raumklima am Standort ist elementar. Handelt es sich hier um einen engen, zugigen, schlecht belichteten, ungeschützten, heißen, lauten oder anderweitig klimatisch beeinträchtigten Ort im Gebäude, wird dies auch die optisch gelungenste Theke nicht zum Erfolg führen können. Da es hier um besonders intensiv genutzte Arbeitsplätze geht, ist die enge Zusammenarbeit der Bibliotheksleitung mit den Architekten, den sicherheitstechnischen und Ergonomie-Beratern, dem Betriebsärztlichen Dienst u. a. wünschenswert. Die Fragen, die es zu klären gilt, lassen sich in dieser Weise formulieren:

- Was ist ein ergonomisch befriedigender Standort für die Theke?
- Wo könnte sie stehen, wo auf keinen Fall?
- Wie kann der optimale Standort ermittelt werden?
- Wie ist das Raumklima an dem vorgesehenen Standort?
- Wie ist die Beleuchtungssituation?
- Wie ist die akustische Situation?

Durch gezielte Beobachtung von Abläufen, Befragung von Mitarbeitern und auch Bibliotheksbesuchern kann viel über einen Standort in Erfahrung gebracht werden: Fällt das Licht am Abend schräg auf den Bildschirm? Zieht es im Winter? Gibt es einen Wärmestau? Kann gelüftet werden? Sieht man alles gut? Diese für das Wohl der Mitarbeiter wichtigen Punkte sind bei jeder Standortprüfung zwingend zu begutachten und zu bewerten. Die Beobachtung von Bibliotheksbesuchern und die schriftliche oder zeichnerische Darstellung des Gesehenen kann ein wichtiges Instrument sein, um z. B. Besucherströme einzuplanen oder Wartebereiche richtig anzuordnen.

Folge einer solchen Standortprüfung kann die Aufgabe eines zunächst favorisierten Standortes oder auch die Optimierung unbefriedigender Details sein, wie z. B. ein Blendschutz oder zusätzlich einzubauende Beleuchtung.

Beispiel 1:

Die Infotheke ist so versteckt platziert, dass Bibliotheksbesucher zunächst fälschlicherweise an der Kasse ‚landen‘ und von dort wortreich an die Infotheke verwiesen werden müssen. Das an der Decke hängende Leitsystem wird von den Kunden nicht wahrgenommen. Diese Situation ist für das Personal und die Besucher unbefriedigend und zeitraubend.

Beispiel 2:

Kinder kommen immer wieder ins Thekeninnere, und Leser stehen plötzlich unmittelbar hinter dem Mitarbeiter, weil die Theke ‚zu offen‘ geplant war (ein Problem der frei im Raum stehenden Theke). Ein geschützter Standort ist für viele Mitarbeiter ein Grundbedürfnis.

Beispiel 3:

Eine Kollegin klagt über tränende Augen und Müdigkeit am Auskunftspult, weil die Beleuchtung in den Abendstunden weniger als 500 lx beträgt. Das Zusammenspiel von

2
Der richtige
Standort

Tagesbelichtung und Kunstlicht wurde nicht ausreichend beachtet. Lösung: Beleuchtungsoptimierung durch andere Lichtquellen und/oder andere Positionierungen des Bildschirmarbeitsplatzes.

Beispiel 4:

Die Theke steht in Zugluft. Lösung: Eine doppelte Eingangsschleuse oder eine Karusselltür.

Klimatische Probleme mit erheblichen Temperaturschwankungen oder Zugluft sind allerdings fast immer ein schwer zu lösendes Standortproblem. Ebenso verhält es sich mit großen Fensterflächen (das Licht wechselt im Tages- und Jahresverlauf!) oder mit der Optimierung von Bildschirmarbeitsplätzen. Der Standort, der im Winter angenehmes, helles Licht bringt, kann sich im Sommer zur Saunalandschaft verwandeln.

Akustisch schwierige Standorte können ebenfalls bei bestimmten Aufgabenstellungen Probleme bereiten. Türen und Treppen in der Nähe der Theke können immer eine Lärm- oder Zugluftquelle bilden. Störquellen in der direkten Umgebung, wie laute Türen, nachhallende Treppen, WC-Anlagen, müssen bei der Planung rechtzeitig angesprochen und berücksichtigt werden.

Wenn die öffentliche Ausschreibung und das anschließende Vergabeverfahren auf einer guten Planung basieren sollen, dann liegt es an der Bibliotheksleitung, dafür die Rahmenbedingungen vorzugeben. Nur das, was im öffentlichen Verfahren vorher benannt ist, kann zu kalkulierbaren Kosten geliefert werden. Dem Anbieter sollte immer die Gesamtheit der Wünsche bekannt sein, damit er eine Chance hat, diese in Angebot und Planung einzuarbeiten.

- 3
Das Umfeld
- Unterschiedliche Fragen ergeben sich aus den jeweiligen Aufgaben, die am Thekenplatz zu erfüllen sind. Zusätzlich ist nach den Umgebungsarbeiten zu fragen, nach Laufwegen zu weiter entfernten Arbeitsplätzen sowie nach der Bewegung der Besucherströme: Haben die hier zurückgegebenen Medien eine schnelle Durchlaufzeit, wird ein guter Anschluss für weitere Arbeiten erreicht? Ist ein schneller Abtransport oder eine sinnreiche Nutzerführung gegeben, kreuzen sich die Nutzer- mit den Warenströmen? Ist der Weg frei, um evtl. einen Bibliotheksbesucher an einen bestimmten Ort in der Bibliothek zu begleiten? Ist eine gute Einsehbarkeit und Überwachung von diesem Platz aus gewünscht und gewährleistet? Ist eine ruhige oder unruhigere Umgebung gegeben? Wie ist die Lautstärke an diesem Platz (ruhiges Beratungsgespräch, Kassengeschäft)?

Kollisionen unterschiedlicher Bedürfnisse führen zu erheblichen Störungen im täglichen Ablauf und damit zu vermeidbaren Stressfaktoren. Müssen an einer Theke Materialien sortiert oder zwischengelagert werden, kann sich schnell ein wenig ansprechendes Bild der Unordnung ergeben.

Es empfiehlt sich, im Vorfeld der Planung tabellarisch alle direkten Abhängigkeiten der Theke von anderen innerbetrieblichen Abläufen aufzulisten. Diesen Abhängigkeiten werden Häufigkeiten und besondere Bedürfnisse oder Erschwernisse gegenübergestellt. Da für jede Bibliothek individuelle organisatorische Abläufe gelten, gibt es hier kein allgemeingültiges Muster, eine Entscheidungsmatrix kann aber sehr hilfreich sein.

Beispiel 1:

In einer Bibliothek mit Selbstverbuchungs- und Rückgabeautomaten sind Kasse und Servicetheke direkt an die Automaten gekoppelt. Die Nutzer kommen jedoch lieber direkt an die Theke und lassen sich bedienen. Hier ist eine gewisse Entfernung zu den Automaten sinnvoll, um beiden Einrichtungen entsprechende Gewichtungen zukommen zu lassen.

Beispiel 2:

Die Infotheke befindet sich in direkter Nähe der Selbstverbuchungsautomaten bzw. neben dem Kassensautomaten. Die Mitarbeiter werden häufig mit Servicefragen frequentiert, die sie dann weiter an die Servicetheke verweisen. Dies ist sowohl für die Nutzer als auch die Mitarbeiter störend – im Zweifelsfall werden die Mitarbeiter als inkompetent empfunden. Eine strategisch gelungene Ausrichtung ist stattdessen selbsterklärend in ihrer Funktionalität und wirkt innerbetrieblich unterstützend.

Beispiel 3:

Für die Medienrückgabe steht an der Theke nur wenig Platz zur Verfügung. Lagerplatz und Weiterbearbeitung sind in einem Büro am anderen Ende des Raumes untergebracht. Die Mitarbeiter müssen häufig den Thekenplatz verlassen, um die Medien weiterzutransportieren. Dies ist zeitraubend, führt zu häufigen Abwesenheiten oder ggf. auch zu einem ‚chaotisch‘ wirkenden ‚Zwischenlager‘.

Beispiel 4:

Der sitzende Bibliotheksbesucher oder auch der Mitarbeiter am Anmeldeplatz werden durch hinter ihm vorbeifahrende Bücherwagen oder durch Besucherströme gestört, die Daten können jederzeit von Dritten mitgelesen werden. Es entsteht eine angespannte Stresssituation für alle Beteiligten.

Als zentrale Einrichtung ist es Aufgabe der Theke, Arbeitsabläufe innerhalb des Hauses optimiert zu unterstützen. Aus diesem Grund ist das Beziehungsgeflecht der Aufgaben innerhalb der Bibliothek ggf. auch graphisch aufzuzeigen: Werden lange Laufwege von oder zur Theke vermieden? Müssen große Mengen Medien zur Theke bzw. von der Theke weg transportiert werden? Werden Schwellen vermieden? Gibt es Höhenunterschiede zu überwinden? Ist genügend Stauraum z. B. für Bücherwagen eingeplant? Welche Aufgaben werden künftig von den Nutzern an die Mitarbeiter herangetragen? Ist ein Kopierer zu betreuen, werden Veranstaltungskarten verkauft?

Diese detaillierten Fragen zur Strategie der Bibliothek können nur von Seiten der Bibliotheksteams kompetent beantwortet werden und müssen von hier in die Planungsgespräche eingebracht werden.

Wichtigster Faktor einer Theke ist der Mensch, der sie besetzt. Eine unbesetzte Theke vermittelt dem Besucher weder ein Serviceangebot noch das Gefühl, willkommen zu sein.

Eine tabellarische Übersicht der an der Theke anfallenden Arbeiten mit den entsprechenden Zeitanteilen und den dafür vorgesehenen Mitarbeitern, je nach Öffnungstagen, bildet bei der Planung eine hilfreiche strategische Grundlage: Welche Aufgaben

4
Die Theke als
Arbeitsplatz

können prinzipiell an der Theke erfüllt werden? Ist es wichtig, eine Spitzenzeit für den Nutzer möglichst bequem abzufangen? Eine solche Aufstellung kann Verdichtungen und Zeitkonflikte deutlich machen und zu einer Prioritätenliste der Aufgaben führen. Zur Ermittlung der Anzahl der notwendigen Arbeitsplätze wird häufig der Spitzenwert der Besucherzahlen verwendet. Dieser Faktor sollte jedoch nicht zwingend als Planungsgrundlage dienen. Eine an den Durchschnittswerten der Besucherströme orientierte Auslastung ist zielführender als die Ausrichtung an Besucherspitzenwerten.

Da es an Thekenanlagen mit mehreren Arbeitsplätzen unterschiedliche Strukturen der einzelnen Tätigkeitsfelder geben kann, ist die tabellarische Übersicht für jeden geplanten Platz individuell zu erstellen. Für den Planer ist es ebenso wichtig zu erfahren, ob ständig wechselnde Personen an diesem Platz arbeiten und hier also eine starke Flexibilisierung gewünscht wird. Das wird Konsequenzen u. a. für die Wahl des Bürostuhls haben, der diesen erhöhten Ansprüchen genügen muss. Ebenso sind die persönlichen körperlichen Voraussetzungen der Mitarbeiter ein wichtiges Planungskriterium. Gibt es individuelle Auflagen für Mitarbeiter, die z. B. mit wechselnden oder eingeschränkten Körperhaltungen arbeiten? Hierfür gibt es unter bestimmten Voraussetzungen finanzielle Zuschüsse von sozialen Verbänden. Ist der Größenunterschied der Personen an diesem Arbeitsplatz sehr hoch? Werden die Mitarbeiter an diesem Platz durch Schichtbetrieb häufig rotieren? Die Einbeziehung des Betriebsärztlichen Dienstes oder der Berufsgenossenschaften ist für die Klärung von dergleichen Fragen hilfreich.

Dem Planer obliegt es dann, die definierten Aufgaben in die Gestaltung eines optimalen Arbeitsplatzes oder mehrerer Arbeitsplätze umzusetzen.

Beispiel 1:

In einer Bibliothek sind mehrere Mitarbeiter mit unterschiedlichen Aufgabenstellungen in einem ‚Thekenpool‘ tätig. Für die Besucher ist die Zuständigkeit nicht klar erkennbar, sie sprechen einfach den vermeintlich gerade freien Mitarbeiter an. Von diesem werden sie an die zuständigen Kollegen verwiesen. Dies ist weder für den Besucher noch für die Mitarbeiter eine befriedigende Situation. Lösung: Eine optisch erkennbare, funktionale Trennung innerhalb der Thekenanlage sorgt für klare Kompetenzabgrenzung und damit Entspannung.

Beispiel 2:

In einer räumlich großzügigen Bibliothek werden drei Theken angeboten, können aber aufgrund des Personalschlüssels nur selten gemeinsam besetzt werden. Die Nutzer sehen sehr häufig das Schild: „Zur Zeit nicht besetzt.“ Bei den Mitarbeitern entsteht das Gefühl, ständig unterbesetzt zu sein und sich bei jeder Schlange vor der eigenen Theke rechtfertigen zu müssen, warum nicht eine weitere Theke besetzt wird. Das fördert den allgemeinen Unmut unter Mitarbeitern und Nutzern. Lösung: Eine einzige, aber großzügigere Thekenanlage, die auch mit wenigen Mitarbeitern kompetente Anwesenheit demonstriert.

Beispiel 3:

Arbeiten werden häufig im Stehen erledigt; bei einer einheitlichen Tischhöhe von 72 cm erfolgen die Arbeiten in einer ungesunden Zwangshaltung. Lösung: Ein höhenverstellbares Thekenteil oder ein Stehaufsatz.

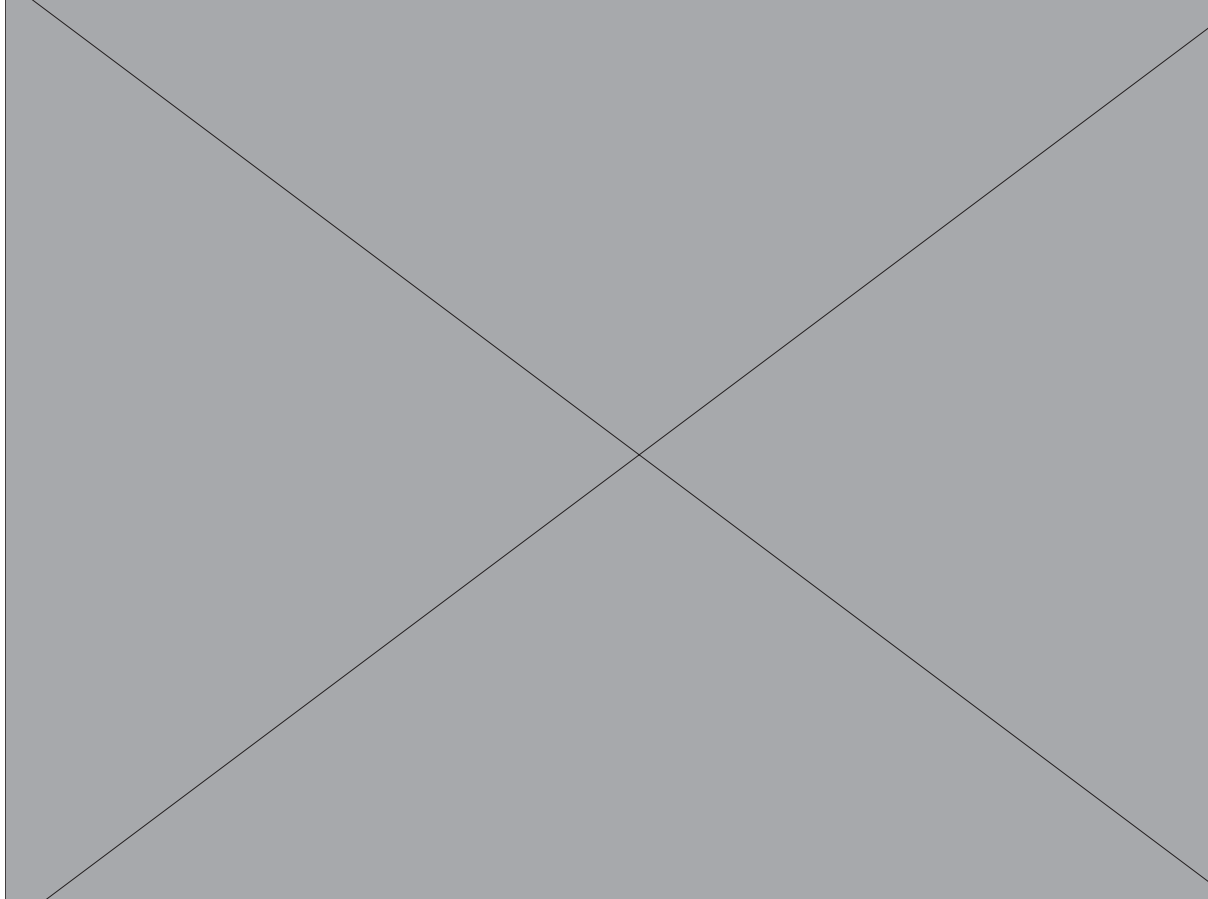


Abb. 2: Großzügige Thekenanlage mit unschöner IT-Einbindung. Foto: P. Hauke

Beispiel 4:

Mitarbeiter klagen häufig über Rückenprobleme. Die Ursachen können vielfältig sein, z. B. sitzen die Mitarbeiter in einer ergonomisch ungünstigen Körperhaltung, da der Raum unter der Theke zugestellt ist und keine Beinfreiheit zulässt. Lösung: Es muss mehr oder geeigneter Stauraum eingeplant werden.

Beispiel 5:

Arbeitsabläufe müssen z. B. durch starke Drehbewegungen des Rumpfes erledigt werden. Lösung: Die Geräte werden nach ergonomischen Gesichtspunkten angeordnet.

Die Gestaltung der Theke sollte in jedem Fall zunächst dem Grundsatz ‚form follows funktion‘, d. h. technischen und ergonomischen und erst danach ästhetischen Gesichtspunkten folgen. Für jeden Thekenarbeitsplatz sind die einzelnen Arbeitsschritte detailliert zu erfassen und eine genaue Aufstellung der dort geplanten Tätigkeiten und der Interaktion mit dem Nutzer zu beschreiben. Die unterschiedlichen Aufgaben verlangen unterschiedliche Körperhaltungen, die von einem gut geplanten Thekenmöbel unterstützt werden.

Die für alle öffentlichen Bereiche geltenden Vorschriften zur Gestaltung von (Bildschirm-)Arbeitsplätzen gelten selbstredend auch für Thekenarbeitsplätze. Für weitere Informationen sei auf das in diesem Band an anderer Stelle enthaltene Kapitel von Andreas Richter zur „Gestaltung von Arbeitsplätzen“ verwiesen.

5 Die Theke als Serviceplatz Auch im Hinblick auf die Funktion als Serviceplatz stellen sich für die Gestaltung der Theke vielerlei Fragen, da hier zusätzlich zu den Aspekten eines ergonomischen Mitarbeiterarbeitsplatzes auch die Interaktion mit dem Bibliotheksbesucher sowie dessen Bedürfnisse zu berücksichtigen sind:

- Von welcher Verweildauer ist für den Besucher an diesem Platz auszugehen? Welche Körperhaltung nimmt der Mitarbeiter in dieser Zeit ein?
- Steht der Besucher, oder soll er eine Sitzmöglichkeit erhalten? Ist er allein oder in Begleitung?
- Hat der Mitarbeiter einen Steh- oder einen Sitzarbeitsplatz, oder ist dieser flexibel kombinierbar?
- Soll der Besucher die Möglichkeit haben, gemeinsam mit dem Mitarbeiter auf den Bildschirm zu schauen, oder steht ein paralleler Bildschirm zur Verfügung?
- Wie groß soll der Gesprächsabstand („face to face“) sein, und ist ein Diskretionsabstand zu anderen Besuchern angebracht?
- Wieviel akustische Störung geht vom Gespräch mit dem Besucher aus?
- Ist Platz zum Schreiben vorzusehen, z. B. für das Ausfüllen von Formularen?
- Sind Ablageflächen für Materialien vorzusehen?
- Ist eine Taschenablage erforderlich?

Eine durch Front- oder Seitenblenden geschlossene Theke ist im Hinblick auf häufige Zugluft im Bodenbereich von Vorteil, aber auch, weil Geräte und Materialien, die sich im Stauraum unter der Theke befinden, den Blicken entzogen sind.

Werden gleichzeitig mehrere Personen bedient, muss die Theke die dafür notwendige Breite aufweisen. Ein Fußuntertritt von 15 cm ermöglicht dem stehenden Besucher, ganz an die Theke herantreten zu können. Sollte ein Besucher länger an der Theke verweilen, muss ihm – und ggf. seiner Begleitung – ein Sitzplatz angeboten werden können. Für eine angemessene Beinfreiheit sind mind. 25 cm Unterfahrbarkeit der Theke erforderlich, die auch einem Rollstuhlfahrer ermöglicht, an die Theke heranzufahren. Auch für das Aufstehen muss genügend Platz vorhanden sein, um nicht andere Besucher durch einen zurückgeschobenen Stuhl zu gefährden oder Präsentationsstände oder Hinweisschilder umzustoßen.

Für einen flexiblen Wechsel aus Sitzen und Stehen empfiehlt sich eine elektrisch oder mechanisch höhenverstellbare Theke. Es ist nicht notwendig, die gesamte Theke in der Höhe verstellbar zu gestalten, sondern nur einzelne Thekenteile. Der Sitzarbeitsplatz wird ergänzt durch einen ergonomisch hochwertigen Bürostuhl, der Steharbeitsplatz durch eine Stehhilfe.

Prinzipiell gilt, dass ein sitzender Besucher auch einen sitzenden Mitarbeiter als Gegenüber hat. Eine gemeinsame Gesprächsebene ist für ein längeres Gespräch unverzichtbar. Bei stehenden Besuchern hängt die Situation von der Verweildauer, der Einsatzzeit der Mitarbeiter und deren weiteren Tätigkeiten ab. Mit einer flexibel einstellbaren Höhenmechanik kann jederzeit auf die aktuellen Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter eingegangen werden kann.

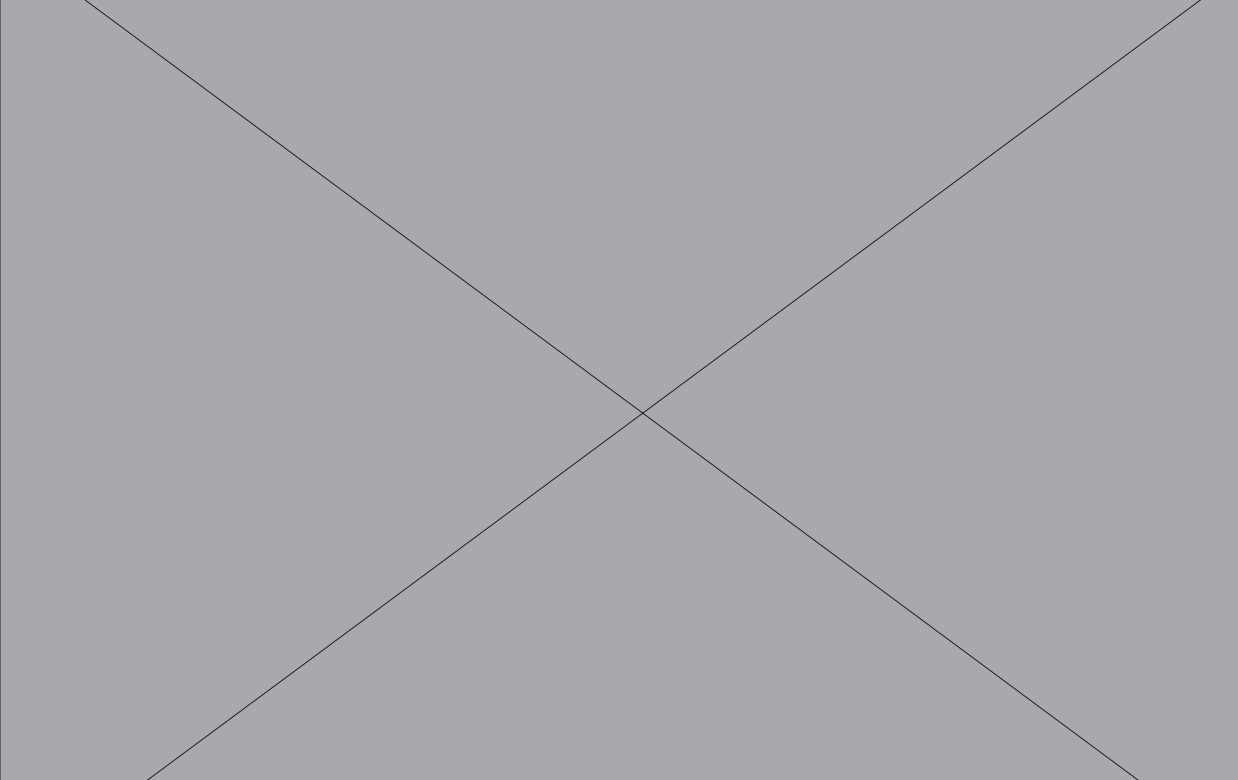


Abb. 3: Deutlich ausgewiesen: Kundenservice. Münchner Stadtbibliothek.

Der Gesprächsabstand zwischen Besucher und Mitarbeiter soll eine persönliche Gesprächssituation schaffen. Es sollte keinem der Gesprächspartner zugemutet werden, sich dem Anderen über eine breite Theke zuwenden zu müssen, um persönliche Daten auszutauschen. Nicht die Personen sollten sich drehen müssen, um gemeinsam Daten einsehen zu können, sondern der Bildschirm sollte mit einer entsprechenden Schwenkmechanik versehen sein, oder aber der Besucher blickt auf einen zweiten, ihm zugewandten Monitor. Der Gesprächsabstand zwischen den Partnern sollte auf keinen Fall 80 cm Augenabstand überschreiten, auch um einen guten Hörabstand zu gewährleisten. Sind das Schwenken des Monitors oder ein zweiter Monitor nicht vorgesehen, muss es dem Mitarbeiter möglich sein, seine Position so zu verändern, dass er sich nur noch in einem Winkel von 90° im Verhältnis zum Gesprächspartner befindet. Der so genannte ‚Besprechungstropfen‘, ein an die Theke anschließender tropfenförmiger Erweiterungstisch, stellt eine weitere Lösungsmöglichkeit dar.

Bei mehreren parallelen Beratungsplätzen ist auf eine akustische Abtrennung z. B. mit dämmenden Materialien oder durch einander abgewandte Ausrichtungen der Sprechplätze zu achten.

Ein sog. ‚Lümmelaufsatz‘ in der Höhe eines Stehtisches, nicht breiter als 40 cm, aber stabil und solide befestigt, ermöglicht dem Besucher, in aufrecht stehender Position ein Formular auszufüllen oder Notizen niederzuschreiben.

Für das zu formulierende Anforderungsprofil sind Höhe und Breite der Theke zu definieren: Der zu überbrückende Abstand bei der Ausgabe oder Rückgabe jedweder Materialien, d.h. die Abstell- und Transportfläche zwischen den Beteiligten sollte nicht mehr als 80 cm, die Greifweite für den Mitarbeiter in sitzender Position max. 50 cm betragen.

Der Mitarbeiter sollte seinen Arm nicht über Achselhöhe anheben und seinen Rumpf keiner Drehbewegung aussetzen müssen. Hebearbeiten werden vermieden, wenn das Material barrierefrei zur weiteren Verarbeitung einfach weitergeschoben werden kann. Die Höhe der Theke und die des Bücherwagens zum Abtransport der zurückgegebenen Medien sind im Idealfall identisch.

Leichte Materialien können dagegen auch über eine Tastatur oder andere Barrieren gehoben werden, aber auch hier ist auf eine gerade Körperhaltung und den maximalen Greifabstand zu achten, der ermittelt wird, indem man am Platz gerade sitzend oder stehend seinen Greifarm (links oder rechts) ausstreckt. Der Rumpf darf sich dabei nicht zusätzlich strecken. Kann ein gegenüberliegendes Objekt ohne Mühe oder ohne Hebung des Arms über Achselhöhe gegriffen werden, ist körperlich entspanntes Arbeiten an diesem Platz möglich.

Eine Taschenablage ermöglicht es dem Besucher, Materialien aus- und einzupacken. Als Einbuchtung im Thekenkorpus ragt sie weder als Hindernis in den Raum, noch kann sie von Kindern als Kletterhilfe missbraucht und beschädigt werden. Bei regelmäßigem starkem Besucheraufkommen empfiehlt sich dagegen ein von der Theke unabhängiger ‚Packhilfeplatz‘.

Eine weitere wichtige Funktion an der Theke können Kassengeschäfte sein. Hier bilden die Kassenvorschriften des jeweiligen Bibliotheksträgers die Planungsgrundlage. Kann mit einer Registriertekassentechnik gearbeitet werden, ist die Frage nach einer Sprungdeckelkasse oder einer Kassenlade zu klären.

Beim Schubladenmodell fährt die Schublade, wenn diese unmittelbar vor dem Mitarbeiter eingelassen ist, diesem unangenehm entgegen, ist sie dagegen seitlich angeordnet, kommt es zu einer unergonomischen Rumpfdrehbewegung nach rechts oder links. Der Kunde hat im Zweifelsfall Einblick in die Kassenlade und kann ggf. auch leicht hineingreifen.

Eine Sprungdeckelkasse lässt sich vorteilhaft in einem 45°-Winkel auf der Theke anordnen. Dadurch ist ein guter ergonomischer Zugriff möglich, und die Frontalarbeitsbewegung bleibt für andere Aufgaben frei. Werden für unterschiedliche Aufgabenstellungen mehrere zusätzliche Sonderkassen benötigt, ist auch dies für den Planer wichtig. Diese können dann sinnvoll in die Unterbauten integriert werden. Alle Kassen sollten sich für Nachtstunden entnehmen und anderweitig sicher deponieren lassen. Die Einsätze sollten sichtbar offen bleiben können, um potenzielle Vandalismusschäden bei Einbrüchen so gering wie möglich zu halten.

- 6 IT-Ausstattung Die Frage, welche Technik an der Theke zum Einsatz kommt und ob diese Technik Auswirkungen auf die Ausstattung und die verwendeten Materialien hat, ist schon in einem sehr frühen Stadium zu klären. Andernfalls ergeben sich durch Nachrüstungen oder falsch eingekaufte Möbel unschöne Anblicke oder unpraktische Konstellationen, die Reibungsverluste oder Stress nach sich ziehen oder auch ‚nur‘ den Wohlfühlfaktor beeinträchtigen.

Beispiel:

Mangelnde Ergonomie durch ‚Kabelsalat‘ der Hardware. Lösung: Rechtzeitig eingeplante Kabeltrassen oder kabellose Eingabe- und Peripheriegeräte.

Die gut geplante technische Ausstattung ist ein wichtiger Punkt, um spätere Störungen, Nachbesserungen und Reparaturen gering zu halten. Die Frage nach der Funktion und damit nach dem Standort der verwendeten elektrischen Geräte ist gleichzeitig eine Frage der Ergonomie der Arbeitsabläufe. So gelten auch hier die ergonomischen Richtlinien für Bildschirmarbeitsplätze.

Als Checkliste für einen entsprechenden Anforderungskatalog könnte folgende Aufstellung von Fragen dienen:

- Welche Geräte befinden sich auf / unter der Theke und welche Aufgaben werden damit erledigt?
- Welche Anschlüsse und welche Revisionen werden für diese Geräte benötigt?
- Wie groß sind diese Geräte, welche Wärme und welchen Lärm entwickeln sie?
- Gibt es Haussteuereinheiten oder Licht- bzw. Regeltechnik, die in die Theke eingebaut werden soll?
- Gibt es eine elektronische Überwachungsfunktion von der Theke aus?
- Welche Arbeitsmaterialien werden in welcher Häufigkeit benötigt?
- Was für Materialien lagern an der Theke oder in ihrer Nähe? Was und wie viel davon muss über die Theke ausgegeben werden?
- Hat die Theke eine Kassenfunktion?
- Wird mit RFID-Technologie gearbeitet?

Es schließen sich z. B. RFID-Technologie sowie Schleusen von elektromagnetischen Mediensicherungsanlagen und etwaige Metallteile in unmittelbarer Nähe gegenseitig aus.²

Im Ausschreibungstext wird die Liste der Tätigkeiten an der Theke ergänzt durch die Auflistung der erforderlichen Geräte auf und unter der Theke incl. aller Größenangaben. So ist sichergestellt, dass die Anschlusswerte, die Menge der Kabelauslässe und der Platzbedarf für die Geräte korrekt berechnet werden können. Auch Einbauten, die – vielleicht aus Kostengründen – erst für einen späteren Zeitpunkt vorgesehen sind, wie z. B. ein Lichttableau, eine von der Theke aus zu bedienende Gegensprechanlage, eine Mikrofonanlage oder ein Videoüberwachungsgerät, sollten von Anfang an in die Planung einbezogen werden.

Alle ständig benötigten Geräte wie z. B. Handscanner, Quittungsdrucker, Geldscheinprüfer, Telefone usw. sollten in einem 90°-Radius um den Mitarbeiter herum angeordnet werden können. Geräte, die nicht ständig der Überwachung bedürfen oder der Arbeit dienen, können in einem zweiten Segment innerhalb eines Radius von 180° untergebracht werden. Geräte, die nicht zwingend auf der Theke stehen müssen, sollten ihren Platz anderweitig finden. Die Theke sollte so weit wie möglich frei zugänglich und übersichtlich und mit nur wenigen Dingen belegt sein.

Um eine gute Kabelführung zu erreichen, sollten die benötigten Auslässe möglichst erst nach einer Testaufstellung der Geräte gelegt werden. Dies kann notfalls vorher auf einem leeren Tisch getestet werden, um eine optimierte Gerätezuordnung zu erreichen. Die Kabel sollten sorgfältig in die Theke eingelegt und im Bedarfsfall zugänglich sein.

² Siehe hierzu auch den Beitrag von F. Seeliger, D. Skrobotz & F. Gillert zum Thema RFID-Technologie in diesem Band.

Der so genannte ‚Kabelsalat‘ ist immer wieder eine Quelle für drastische Störungen. Hier einen Fachmann mit der professionellen Verkabelung zu beauftragen, ist sicherlich sinnvoll.

Der Stauraum unter der Theke sollte nicht als ‚Rumpelkammer‘ für Lagerutensilien dienen. Meist müssen das PC-Towergehäuse und der Drucker dort ihren Platz finden. Für beide Geräte ist auf gute Erreichbarkeit und ausreichend Luftraum als Überhitzungsschutz zu achten. Eine hängende Anbringung des PC oder ein fahrbarer Druckerwagen erleichtern das Befüllen oder Bestücken der Geräte erheblich und lassen auch im Fußraum Reinigungsarbeiten zu.

Sollte die Theke mit RFID-Technologie ausgestattet werden, sind die technischen Voraussetzungen vorher einzuplanen. Ein erheblicher Metallanteil oder ein geschlossener Metallrahmen könnten hier – wie auch bei elektromagnetischen Mediensicherungsschleusen – ebenso zu Störungen führen wie ungenügende Abstände bestimmter Gerätearten. Die Voraussetzungen werden vom jeweiligen Technologieanbieter klar formuliert und sollten dem Planer auf jeden Fall frühzeitig mitgeteilt werden und in die Ausschreibungsunterlagen einfließen.

7 **Material und Gestaltung** Nachdem die Rahmenbedingungen, d. h. die unterschiedlichen Funktionen, der Standort, die Umgebungssituation, die Rolle der Theke als Arbeits- bzw. als Serviceplatz bestimmt sind, stellt sich die Frage nach dem Design, nach den für die Thekengestaltung zu empfehlenden Materialien und nach dem Hersteller.

Alle die Theke ergänzenden Möbel, wie Rollcontainer, Bücherwagenparkplatz, Thekenrückschrank oder Bereitstellungsregal bilden gemeinsam mit der Theke eine ‚Thekenlandschaft‘, die gut aufeinander abgestimmt sein will und in der Regel aus einer Hand, d. h. vom selben Designer und vom selben Hersteller kommt.

Um sich ein klares Bild über den tatsächlichen Raum- und Materialbedarf zu verschaffen, ist eine Bestandserfassung unter den bisher vorhandenen Theken hilfreich. Eine Liste der gelagerten Gestände und der Häufigkeit ihrer Nutzung oder Anlieferung (z. B. Zeitungsstapel) hilft schnell, Prioritäten des tatsächlichen Raumbedarfs festzustellen (häufig wird der Raumbedarf an dieser Stelle viel zu hoch veranschlagt!).

Wichtig für eine entspannte Arbeitsplatzsituation sind aber ausreichende Beinfreiheit und der rasche Zugriff zu den häufig benötigten Materialien. Lagerware, wie Druckerpapiervorräte oder Ähnliches, sollten nicht unter den Theken gelagert, sondern dort nur mit einer überschaubaren Reserve vorgehalten werden. Flexible Rollwagen können als beweglicher Stauraum genutzt werden. Der Thekenraum ist so auch leichter zu reinigen und zu bewirtschaften. Der Bedarf an Stauraum kann zur Planung eines Thekenhintergrundmöbels führen, in dem diese zusätzlichen Dinge gut zugänglich und ordentlich verwahrt werden können. Eine abschließbare Schublade nimmt die persönlichen Wertsachen des Dienst habenden Personals auf.

Bei der Auswahl der Oberfläche ist auf helle, blendfreie und damit augenfreundliche, aber auch unempfindliche Materialien zu achten. Einfarbige Materialien sind erheblich schmutz- und kratzempfindlicher als gemaserte oder gemusterte Strukturen. In Haptik und Optik angenehm ist Tischlinoleum, das allerdings auch bei bester Pflege nicht

so robust ist wie eine Melaminharzoberfläche. Holzfurniere reagieren empfindlich auf starken Abrieb. Metall-, Stein- oder Glasoberflächen wirken kalt und sind unangenehm, wenn die Arme darauf aufliegen.

Angenehme und pflegeleichte Oberflächen bestehen aus Kunststeinmaterialien oder Kunststoffoberflächen (Melaminharzoberflächen), dem sog. Schichtstoff. Diese Materialien bieten im modernen Thekenbau viele Vorteile und werden in fast jedem Design angeboten. Bei starker mechanischer Beanspruchung sollte der Kunststoff immer durchgefärbt und entsprechend dick und hart sein. Ausbesserungen bei kleinen Schrammen sind dann einfacher möglich.

Grundsätzlich sollte im Blick behalten werden, dass z. B. bei einer evtl. notwendigen Auswechslung des Bodenbelags die Theke demontiert werden kann, dass ggf. nachträgliche Ergänzungen im selben Design möglich sind und dass Einzelteile auch über einen längeren Zeitraum hinweg ergänzt werden können. Bei einer Standardausstattung eines spezialisierten Bibliotheksmöbelherstellers sollte das möglich sein, bei Spezialanfertigungen könnten hier Probleme auftauchen.

Wer baut oder gestaltet nun diesen technisch, ergonomisch und perfekt durchdachten Thekenplatz? Dies ist von der Art der Vergabe abhängig. Bereits im Vorfeld wird durch Leistungsdefinitionen für Architekten oder Planer festgelegt, ob die Theke konfektioniert gekauft oder eine Sonderanfertigung bevorzugt wird. Je umfangreicher vor der Ausschreibung von Leistungen hier seitens der Bibliothek Anforderungen formuliert wurden, desto besser können Fachplaner, Architekten und Hersteller diese Wünsche bedienen.

Die Thekenanlage ist das Herzstück jeder Öffentlichen Bibliothek. Sie ist Anlaufstelle für Auskünfte und Informationen, für die Verbuchung und Rücknahme der Medien, für den Kontakt der Mitarbeiter zu den Bibliotheksnutzern. Den Risiken der hier zusammenlaufenden Arbeitsfelder durch Heben, Tragen, Stehen etc. begegnen Planer und Hersteller durch entsprechend ergonomisch gestaltete Theken. Auf der buchstäblich anderen Seite findet sich der Nutzer als ein willkommener Besucher, der sowohl die gelungene Ästhetik zu schätzen weiß als auch die sachgerecht installierte und präsentierte IT-Technik. In diesem Sinne sollte der Thekenbereich auf Grund der hier anfallenden Aufgaben und Arbeitsabläufe ganz besonders gründlich geplant werden.

8
Fazit

[1] Jopp, R. K. (2000). Die Bibliothekstheke: Herzstück oder Barrikade? [Text eines Referates, gehalten bei einem Seminar der Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulbibliotheken im November 1999 in Berlin]. B.I.T.online 3(2). <http://www.b-i-t-online.de/archiv/2000-02/nach3.htm>.

Literatur
und Internet-
quellen

[2] Stephan, U. (Red.) (1999). Theken im Wandel. [Die in diesem Bd. veröff. Referate wurden am 26. und 27. Nov. 1998 im Rahmen der Fortbildungsveranstaltung „Theken in Bibliotheken – auch hier ein Wandel?“ gehalten, die von der Baukommission des Deutschen Bibliotheksinstituts veranst. und in Reutlingen durchgeführt wurde.] Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut.

Die zitierte Internetquelle wurde zuletzt am 7. März 2009 aufgerufen.