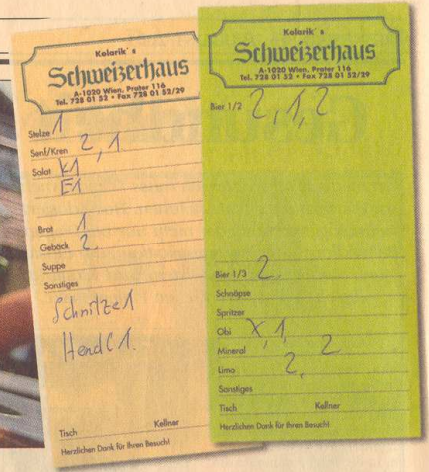


A 4 DER STANDARD

FORSCHUNG SPEZIAL



Krügeleise Bier und jede Menge Stelzen mit Beilagen wollen auf den Bestellzetteln des Schweizerhauses vermerkt werden: Für andere Optionen bleibt da nur wenig Platz. Fotos: Andy Urban

Die Nutzbarkeit des Bierkrügels

Ein Großbetrieb wie das Schweizerhaus im Wiener Prater muss sich auf ein ausgeklügeltes System verlassen können, damit auch bei Hochbetrieb jeder Gast zu seinem Bier kommt. Der Usability-Fachmann Manfred Tscheligi testete den Biergarten auf Schwachstellen.

Severin Corti

Obwohl die Temperaturen in diesem Sommer nur selten in den Krügele-Messbereich ausschlagen, kann sich das Schweizerhaus über mangelnden Zuspruch nicht beklagen. Der leistungsstärkste Biergarten der Stadt bietet 1800 Kehlen gleichzeitig Labung, für den flüssigen Nachschub sorgen in einer starken Schicht vierzig Kellner, vier Zapfmeis-

ter und eine original bayerische Krügelewaschmaschine.

Damit das alles auch wirklich flüssig funktioniert, ist die Benutzbarkeit der Arbeitsplätze, aber auch des Gastgartens von entscheidender Bedeutung. Von der Gestaltung des Schankbereichs bis zur Auswahl des Baumbestands wollen Details beachtet werden, die dem nach Bedienung dürstenden Gast nicht immer auffallen. Manfred Tscheligi

hingegen scannt den Gastgarten auf seine Usability, auch während er am freitagmorgentlichen Krügele nippt.

Der Wirtschaftsinformatiker ist Professor an der Uni Salzburg und betreibt in Wien das Center for Usability Research & Engineering (Cure), das die Benutzbarkeit (Usability) von Gebrauchsgut analysiert – von Mobiltelefonen bis zu Amtsformularen. Die Methodik, die dabei zur Anwendung kommt, lässt sich auf ganz alltägliche Situationen umlegen. Der Feierabend im Schatten eines kühlen Blondens ist da keineswegs ausgenommen. „Eigentlich kann alles auf seine Usability hin überprüft werden“, sagt Tscheligi. Ein Beispiel für an-

gewandte Benutzbarkeit erkennt er etwa in den zahlreichen Nussbäumen im Gastgarten. Klar sollen die Schatten spenden und den Sauerstoffgehalt der Luft regulieren. Das können Kastanienbäume, wie sie im Eingangsbereich stehen, genauso gut. Der Nussbaum erfüllt hingegen eine zusätzliche Schutzfunktion, weil Gelsen und anderes Geschmeiß den Duft der Blätter nicht mögen und sich deswegen nicht ganz so wohlfühlen.

An der langen Schank wird das legendäre Schweizerhaus-Zapfsystem gepflegt, wo bei Vollausslastung zumindest der erste der vier Zapfhähne in einem fort strömt, bis das Fass leer ist – und im Keller ein neues angeschlagen wird. Die

leeren Gläser schiebt der Zapfmeister im Takt weniger Sekunden unter dem schäumenden Quell durch und schiebt sie mit zigtausendfach geübtem Schwung zur nächsten Station weiter, wo sie etwas rasten dürfen; jetzt verdichtet sich der Schaum, um im nächsten Moment vom zweiten Bierschwall getroffen zu werden. So geht das noch zweimal, nach insgesamt vier Minuten ist so ein zischfreundliches Schweizerhaus-Bier samt prächtiger Krone dann fertig. Das mag lang scheinen, andererseits wachsen die Besucher ja gerade wegen des gut gezapften Bieres so beständig nach.

„Die glatte Oberfläche der Schank und die dickwandigen Gläser erlauben einen sehr effizienten Transport der Gläser von einem Zapfhahn zum nächsten“, lobt Tscheligi, „da werden mit einem Minimum an Muskelkraft täglich viele Tausend Kilo bewegt, und zwar ohne technische Hilfsmittel.“ Ohne Elektronik kommen auch die Kellner aus, obwohl andere Großgaststätten seit Jahren mit Handhelds, elektronischen Tischbonnern, operieren.

Kellnerfreundlich

„Die meisten Gäste kommen nun einmal wegen des Biers und der Stelzen hierher, da reichen handgeschriebene Bons wohl aus. Das hat auch mehr Feeling und User-Experience als ein ausgedruckter Bon“, sagt Tscheligi. Erst recht, wenn sie so „usable“ gestaltet sind wie jene im Schweizerhaus (siehe oben): Stelze samt Beilagen sind schon vorgedruckt, alles andere hat unter „Sonstiges“ Platz. Und auf dem Getränkebon wird die Hälfte des Zettels



Manfred Tscheligi ist Professor für Usability an der Universität Salzburg.

für die Rubrik „Bier 1/2“ freigehalten, für Mineral oder Limo gibt es je nur eine Zeile.

Dafür kommen die Gartenstühle beim Usability-Experten nicht so gut weg: „Stapelbar sind sie ja, auch der Sitzkomfort ist sehr gut, aber wegen der Gestaltung der Armlehnen kann man seine Jacke nirgends aufhängen.“ Weil es auch sonst keine Kleiderhänger gibt, werden an vielen Tischen kurzerhand leere Stühle zu Garderobeständern degradiert. „Da würden wetterfeste Ständer oder andere kleine Ergänzungen Abhilfe schaffen“, rät Tscheligi.

Richtig raffiniert ist dafür der in den Gastgarten integrierte Kinderspielplatz: „So etwas gibt es viel zu selten. Die Kinder können herumtoben, die Eltern haben sie im Blickfeld und können die Vorzüge des Wirtshauses genießen.“

DER STANDARD **Webtipp:**
www.cure.at
www.schweizerhaus.at