



Foto: 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.

Obwohl die Temperaturen in diesem Sommer nur selten in den Krügel-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 Zapfmeister und eine original bayerische Krügelwaschmaschine.

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 Krügel nippt. Der Wirtschaftsinformatiker ist Professor an der Uni Salzburg und betreibt in Wiens 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. Ein Beispiel für angewandte Benutzbarkeit erkennt er etwa in den zahlreichen Nussbäumen im Gastgarten. Klar sollen die Schattenspenden 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.

Vom Zapfhahn ...

An der langen Schank wird das legendäre Schweizerhaus-Zapfsystem gepflegt, wo bei

Vollauslastung 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 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-BiersamtprächtigerKrone dann fertig. Das mag lang erscheinen, aber das stets gut gezapfte Bier ist eine der Hauptattraktionen des Traditionslokals. „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 Tischbonnierern, operieren.

„Die meisten Gäste kommen 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: Stelze samt Beilagen sind schon vorgedruckt, alles andere hat unter „Sonstiges“ Platz. Und auf dem Getränkebon wird die Hälfte des Zettels für die Rubrik „Bier 1/2“ frei gehalten, für Mineral oder Limo gibt es je nur eine Zeile.

... bis zum Gartensessel

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.“

Severin Corti

www.cure.at
www.schweizerhaus.at