«Essen hat mit Empathie zu tun»

Stefan Pabst, Referent an der Gourmesse und Forscher beim Think-Tank W.I.R.E., empfiehlt Gastronomen, dem digitalen Weg zu folgen. Zumindest ein Stück weit.

Wo funktionieren die Lebensmittelbranche und speziell die Gastronomie heute schon digital?

Stefan Pabst: Restaurants präsentieren und inszenieren sich heute digital, sei es auf der eigenen Website oder in den sozialen Medien. Weitgehend digitalisiert ist auch der Vertrieb von Lebensmitteln: Über Online-Plattformen kann der Konsument bequem von zu Hause aus bestellen und alles Wissenswerte über ein Produkt in Erfahrung bringen. Diese Transparenz über die Herkunft oder die Zusammensetzung eines Produkts ermöglicht es ihm wiederum, gezielter auszuwählen. Weiter gibt es bereits viele neue Geräte mit digitalen Steuerungen auf dem Markt, die es Laien erleichtern, wie Profis zu kochen.

Was kommt als Nächstes?

In den nächsten drei bis vier Jahren wird Augmented Reality ein grosses Thema sein. Digitale Informationen als Text, Bild oder Video erweitern dabei die Realität des Nutzers. Bummelt er beispielsweise durch eine Ladenstrasse, bekommt er Infos zu den Geschäften und Restaurants auf seinem Smartphone-Display eingeblendet, wenn er mit der Kamera auf ein Gebäude zielt. Es kann aber auch eine intelligente Brille sein, die ihren Träger zum Beispiel beim Kochen unterstützt, indem sie die nächsten Arbeitsschritte einblendet.

Was braucht es, damit das funktioniert?

Voraussetzung ist unter anderem eine gute Bilderkennungssoftware. Diese Programme werden dank Big-Data-Analysen beziehungsweise Datenbankabgleichen immer besser. Die Anwendungen müssen zudem technologisch ausgereift sein und einen echten Mehrwert bieten, damit die Menschen sie tatsächlich einsetzen.

Welche Bereiche werden voraussichtlich nie digitalisiert?

Essen hat mit Empathie, mit sozialem Erleben zu tun. Überall dort, wo der Mensch einen Unterschied macht, beim Kreieren von neuen Rezepten oder beim Abschmecken einer Sauce, ist es unwahrscheinlich, dass er durch eine Maschine ersetzt wird. Ähnliches gilt für die Bedienung: Serviceroboter werden höchstens in grossen Kantinen Realität. Dort, wo das Essen entemotionalisiert und das individuelle Element nicht wichtig ist, ist Automatisierung möglich.

Was hat ein Wirt davon, wenn er sich heute schon mit der Digitalisierung auseinandersetzt?

Die Digitalisierung hat dem Menschen bereits viele Aufgaben abgenommen, die früher sehr mühsam und zeitaufwendig waren. Ein Wirt kann digitale Möglichkeiten nutzen, um seine Effizienz zu steigern, zum Beispiel mit einem intelligenten Logistiksystem. Im Minimum sollte er die Trends im Auge behalten und sich regelmässig die Frage stellen, welche Innovation für ihn sinnvoll sein könnte.

Welche Risiken birgt die Digitalisierung für die Gastronomie?

Es wird immer schwieriger, sich zu differenzieren. Wenn alle mit den gleichen Maschinen arbeiten und denselben Trends folgen, gleichen sich die Angebote zwangsläufig an. Gastronomen müssen daher entscheiden, welche Trends und Möglichkeiten sich für sie lohnen – und welche nicht. Sonst laufen sie Gefahr, sich zu verzetteln. Ein zweites Risiko besteht darin, gewisse Gäste zu überfordern. Deshalb sollten etwa Reservationen weiterhin auch auf traditionellem Weg möglich sein.

Welche Empfehlungen können Sie Gastronomen konkret mit auf den Weg geben?

Am Thema dranzubleiben und die digitalen Möglichkeiten im Kleinen auszuprobieren, zum Beispiel mit einem modernen Ofen, der aktiv in den Prozess eingreift, oder mit einem gut gepflegten Social-Media-Auftritt. Ebenso wichtig ist es, Projekten, die nicht laufen, den Stecker zu ziehen. Es gibt nichts Schlimmeres als einen Kanal, der nicht bewirtschaftet wird. ■