

Ein modernes Auto kann zweifellos als ein „Wunderwerk“ technischer und ingenieurwissenschaftlicher Leistungen, erbracht im Verlauf von Generationen hoch qualifizierter Techniker, angesehen werden. Ein Auto ist in allen seinen Details, abgesehen vom Design und von der Farbgebung, reine Technik. Mit Kultur hat das wohl nichts zu tun!

Wie ist dann aber das folgende Fallbeispiel zu erklären?

Fallbeispiel: Die Rückrufaktion

Problemschilderung

Das amerikanische Verkehrsministerium und neun japanische und amerikanische Autoproduzenten haben sich darauf geeinigt, mehr als 8 Millionen Autos zurückzurufen, um störanfällige Sicherheitsgurte zu ersetzen. Fachleute schätzen, dass die Rückrufaktion bis zu 1 Milliarde US\$ kosten könnte; sie wäre damit eine der teuersten Rückrufaktionen aller Zeiten.

Anlass für die Rückrufaktion ist, dass Sicherheitsgurte des japanischen Herstellers Takata Corp. in einzelnen Fällen schadhaft und dadurch untauglich geworden sein sollen.

Nach Angaben der amerikanischen Behörden ist der Plastikknopf, mit dem die Sicherheitsgurte geöffnet werden, in mehreren Fällen gebrochen. Nach Angaben der Behörden sind in Amerika mehrere 100 diesbezügliche Beschwerden eingegangen. Demgegenüber wurde aus Japan berichtet, dass es dort über die gleichen Sicherheitsgurte praktisch keine Beschwerden gebe.

Für die unterschiedlichen Erfahrungen in Amerika und Japan werden mehrere Theorien angeboten. Japanische Beamte haben darauf hingewiesen, dass Amerikaner mit ihren Autos härter umgingen als Japaner. So habe man bei Untersuchungen der schadhaften Gurte gefunden, dass verschiedentlich Tierhaare, Essenskrümel oder die Reste verschütteter Getränke den Schließmechanismus verklebt hätten und durch chemische Reaktionen im Verlauf von Materialermüdungen Bruchstellen entstanden sein könnten. Darin spiegelt sich, dass es in Amerika üblich sei, während

der Fahrt Kaffee zu trinken. Demgegenüber gingen Japaner mit ihrem Auto üblicherweise viel pfleglicher um. So zögen manche Japaner sogar die Schuhe aus, um keinen Straßenschmutz ins Auto zu bringen (zit. nach FAZ 26. Mai 1995).

Problemklärung und Problemlösung

Die japanischen Autoproduzenten sind wie selbst verständlich davon ausgegangen, dass Amerikaner Autos so nutzen und behandeln wie das in Japan üblich ist. Japanische Autobesitzer behandelten ihr Auto wie ein fahrbares Wohnzimmer, das immer gepflegt zu sein hat und sauber zu halten ist. Nur dann fühlen sie sich in ihrem Auto wohl.

Amerikaner benutzten das Auto als Gebrauchsgegenstand. Sie machen es sich auf den langen Fahrten zu ihren Zielen im Auto bequem, essen und trinken beim Fahren, wobei es sie nicht besonders kümmert, wenn dabei Essensreste und Getränke zu Boden fallen und dort für lange Zeit liegen bleiben.

Die hier erforderlich gewordene Rückrufaktion hätte vermieden werden können, wenn die japanischen Autobauer sich rechtzeitig mit der kulturspezifisch geprägten Art des alltäglichen Umgangs mit dem Auto als Gebrauchsgegenstand in den USA befasst hätten. Sie wären dann sicher auf die Idee gekommen, an den entsprechenden Stellen für die Befestigung des Sicherheitsgurtes, chemischen Reaktionen gegenüber widerstandsfähige Materialien zu verwenden.

Technik und Kultur

Interkulturelle Handlungskompetenz für Techniker und
Ingenieure

Thomas, A.

2017, IX, 54 S. 4 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-19052-1