



qualitalk

CSC-Information aus Technik und Gesellschaft – Quality Communication Management

ISSN 1615-9667
im Internet
3. Jahrgang, 12. Ausgabe

ISSN 1435-1641
gedruckte Ausgabe
7. Jahrgang, 28. Ausgabe
Dezember 2002

Zu Weihnachten wird ein Rekordkauf an Mobiltelefonen erwartet, oft zusammen mit der Freisprechanlage fürs Auto. Mittlerweile ist nachgewiesen, daß Telefonieren beim Fahren gefährlicher ist als Alkohol am Steuer.

Claus Schuster

Titelthema

Schöne Neue Welt
Was die Automobil-
Industrie auf den Markt
bringt – notwendig, über-
flüssig oder gefährlich?

Seite 3

**Deutscher
Qualitätspreis 2002**
Ludwig Erhard hätte sich
gewundert

Seite 5

Alles beim Alten
auch ohne Schleier –
Frauen bleiben
unsichtbar

Seite 6

Impressum



Die Technik macht's möglich – totale Sicherheit rund ums Fahrzeug, wenn nur der Mensch nicht störend dazwischen funkte.

Schöne Neue Welt

Was die Automobil-
Industrie auf den
Markt bringt –
notwendig, über-
flüssig oder
gefährlich?

Ein den Lemmingen ähnliches Verhalten attestiert *Automotive Engineer* aus London den Automobilentwicklern beim Einbau von Neuheiten. Ohne sich zu überlegen, worin der Nutzen liege, würde alles adaptiert, was den Anstrich des Modernen vermittele. Der Nutzen für den Endkunden fehle in den meisten Fällen.

Das *i-Drive* im BMW 7 enthält rund 700 Funktionen. Dieser Lustknopf, neudeutsch *joy-stick*, bietet viele Möglichkeiten der individuellen Justierung und der Informationsabfrage. Das Einstellen ist ein so kompliziertes Gefummel und zu nichts anderem gut als zum Verkaufsargument, schreibt der Herausgeber *William Kimberly* von *Automotive Engineer* zum Marketing neuer Technologien.

Per Mausklick in die Leitplanke ist deshalb kein Horrorszenario, wie Dipl.-Ing. Rainer Königstedt bei einem Vortrag zu ›Technik und Gesellschaft‹ ausführte, sondern bereits Realität. Dies ist durch die Beeinträchtigung der Fahrsicherheit beim Telefonieren mit Freisprecheinrichtung eindeutig nachgewiesen. Den Reizen beim Autofahren scheinen keine Grenze mehr gesetzt. Nicht nur Verkehr und Schilderwald fordern volle Aufmerksamkeit, auch das *multimediale Multitasking* von Schaltern, Wippen und Sensortasten im Fahrzeug will schlag- und fingerfertig ausgeübt sein.

Black out

Als simples Beispiel für unsinnige Tendenzen führt *Karl Ludvigsen* im November-Heft von *Automotive Engineer* die digitale Borduhr und den Kilometerzähler an. Bei vielen Fahrzeugen erlischt heutzutage die Anzeige, wenn die Zündung ausgeschaltet wird. Hier wurden Instrumente, die früher jederzeit ablesbar waren, bedenkenlos durch eine eingeschränkte Variante ersetzt. Wo liegt der Fortschritt?

Porsche hat kürzlich eine Zeitverzögerung gegen das sofortige Erlöschen des Kilometerzählers eingebaut. Somit könne

man den Kilometerstand im geparkten Zustand aufschreiben kann, bevor man beispielsweise den gemieteten Sportwagen zurückgibt. Ziemlich clever – aber um welchen Aufwand?

Man mag sich gar nicht vorstellen, was erst mit Telematik im Fahrzeug alles auf die Fahrerin und Mitreisende zukommen. Die Knöpfe von Telematik und Multimedia im Auto wollen gedreht und gedrückt sein. Ob da noch an aufmerksames, konzentriertes Fahren zu denken ist – oder ist man damit beschäftigt, die optischen und akustischen Anweisungen zu befolgen oder zu mißachten? Jörg Lilienthal, Projektmanager für Multimedia bei Volkswagen AG in Wolfsburg, wird genau darüber auf dem 7. EUROFORUM Jahrestagung ›Elektroniksysteme im Automobil‹ im Februar 2003 in München sprechen.

Gut, es mag den Notfall geben, wenn man in einer fremden Stadt nach Mitternacht eine Apotheke suchen muß. Aber es ist schon aufwendig, falls man alleine und ziemlich malade, von gräßlicher Migräne geplagt, das Hotelzimmer verlassen sollte, um im Auto den Telematikdienst nach nachtoffenen Apotheken zu befragen.

Dennoch sollte in keinem Automobil der Oberklasse diese elektronische Rettungsleine fehlen. Solche Dienste werden von der Werbung als überlebensnotwendig hingestellt. Die Autokäuferin muß das Gefühl haben, remote Call-Centern kümmern sich um ihr Wohlergehen weit besser als in der Nähe befindliche Personen, die sie direkt um Hilfe bittet. Was soll sie im Funkloch machen, wenn sie Bitten und Danken verlernt hat?

Elektronikprobleme

Daß die Elektronik im Fahrzeug verrückt spielt, kann man aus den Leserbriefen und -umfragen der Auto-Fachzeitschriften entnehmen. Telefon, Navigation und Telematiksystem sowie HiFi-Anlage sind zum Wohle des *Users* untereinander vernetzt. So wird beispielsweise beim Telefonieren das Radio von selbst leise gere-

gelt und beim Fahrtaufnehmen wird das Videobild, sei es als Signal von Fernsehsender oder vom DVD-Player durch die Anzeige vom Navigationssystem ersetzt.

Entsetzt berichtete Boris Boldyreff aus Seevetal, daß auf der Autobahn bei seinem BMW 525i Touring das Radio von alleine laut und leise spielte, das Telefon unablässig klingelte und der Navigationsbildschirm laufend an- und ausging. Der Spuk



Das menschliche Gehirn kann nur zwei bis drei Zustandsveränderungen in der Sekunde wahrnehmen – ganz egal ob vor oder hinter der Windschutzscheibe.

habe sich auch durch Abstellen des Fahrzeuges und Betätigen der Verriegelung nicht stoppen lassen. Ihm sei die Freude am BMW-Fahren abhanden gekommen.

Klaus Schirmer aus Offenbach berichtete von seinem Mercedes 220 CDI, bei welchem die elektronische Ölstandsanzeige das Fehlen eines Liter Öls monierte. Auf der kurzen Fahrt zur Tankstelle wurden daraus schnell 1,5 Liter. Nach dem Auffüllen verschwand die Warnmeldung vom Display. Schirmer hätte aber gerne mittels Ölmeßstab den Ölstand nach alter Väter Sitte kontrolliert^{*)}. Aber siehe – ein solch archaisches Behelfsinstrument wurde der Elektronik geopfert. Um welchen Preis?

Noch ein Problem bei Mercedes: Eine gute Freundin wollte nach einem Großeinkauf im Supermarkt mit ihrem SLK 320, Baujahr 1999, schnellstens nach Hause fahren, doch der Wagen sprang nicht an.

Auf einen Hilferuf bei der nahe gelegenen Mercedes-Benz-Niederlassung ließ man sie zuerst wissen, daß die Batterie wohl keinen ›Saft‹ habe. Sie versicherte, daß dies kaum der Fall sein könne und verlangte schnelle Reaktion. Also kam ein Servicetechniker über die Straße gegangen, zog den Schlüssel heraus, rieb ihn mit einem Tuch ab, steckte ihn wieder in das Zündschloß – und der Wagen startete. Ob der Schlüssel beim Aufschließen durch den heftigen Platzregen naß geworden war und deshalb seine Funktion verweigerte, ließ sich nicht klären. Der Servicetechniker riet für ähnliche Fälle: Aussteigen, Türen zumachen und verriegeln, erneut öffnen und starten. So soll es, jedenfalls meistens, klappen.

Sicherheitssysteme

Für Leute, die noch ihr Auto rundherum abschließen mußten, war die Erfindung der Zentralschließanlage eine große Erleichterung. Natürlich war es ein bißchen riskant, den Kofferraum zu öffnen, ganz tief unten etwas herauszufischen, wenn vorne gleichzeitig alle Türen aufgesperrt wurden. Eine willkommene Einladung für flinke Diebe, zum Beispiel die Tasche vom Vordersitz zu klauen.

Mit der Fernbedienung durch Infrarot oder Funk kommen andere Varianten für Diebe ins Spiel. In Zukunft soll alles sicherer werden – durch den Einsatz von biometrischen Sensoren. So läßt sich am Fahrzeug ein Fingerabdruck speichern, der den Zugang von außen und die Fahrberechtigung freigibt. Darüber hinaus können gleichzeitig Sitz, Lenkrad, Spiegel, Radio, Klimaanlage und vieles mehr automatisch justiert werden. Für Miet- oder Firmenwagen lassen sich zeitlich oder personell eingeschränkt Fingerabdrücke hinterlegen, welche das lästige Zurückbringen des Fahrzeugschlüssels überflüssig machen.

Der Fingerabdruck gilt in der Kriminalistik eindeutig als Identifikation der Person. Mindestens zehn Merkmale werden

<sup>*) Anm. d. Redaktion:
Das Überfüllen führt genau
wie das Fehlen von Öl zu
schweren Motorschäden.</sup>

bei der computergestützten Auswertung verglichen. Im Zweifelsfall muß ein geübter Daktyloskopie-Spezialist mit eigenen Augen die letzte Entscheidung fällen.

Für den Zugang zum Auto muß man sich nach der biometrischen Methode vorher genau überlegen, ob man sich an dem hinterlegten *Fingerprint* einen Dorn einfangen oder sich schneiden und ein Pflaster aufkleben darf. Gegen Aufpreis von 300 Euro bietet Audi beim neuen A8 solch eine daktyloskopische Erkennung an. Die-

se Fahrzeugkodierung funktioniert im gegenwärtigen Entwicklungsstand jedoch nur in Verbindung mit einem hochgerüsteten Schlüssel (*advanced key*: Aufpreis 1150 Euro). Mit diesem Schlüssel wird zusätzlich eine Sicherung aktiviert, falls die Erkennung des Fingerabdruckes nicht funktioniert. Die Fehlerquote könne immerhin zwei Prozent betragen. Den Frust der Autobesitzerin, von ihrem eigenen Auto abgelehnt zu werden, will Audi dadurch vermeiden.

Deutscher Qualitätspreis 2002

Der frühere Wirtschaftsminister Ludwig Erhard hätte sich gewundert

Seit es qualitalk gibt, ist das Thema Qualitätsauszeichnung und Preisverleihung für herausragende Leistungen, sei es auf nationaler oder europäischer Ebene, mehrfach abgehandelt worden.

Nach der schwungvollen Qualitäts-Tagung im ICC Berlin 1995 mit TEXAS INSTRUMENTS EUROPE als Gewinner hat sich nicht viel geändert (qualitalk nr. 2). Die Medien in Deutschland ignorieren solche Ereignisse, auch wenn Königin Sylvia – uns Deutschen aus ihrer Zeit als Fräulein Sommerlatt ans Herz gewachsen – den Pokal persönlich überreicht. In den prunkvollen Räumen des Stockholmer *Stadshuset*, bekannt durch die Nobel-Preisverleihung, zeichnete sie 1997 den italienisch-französischen Chiphersteller SGS-THOMSON mit dem europäischen Qualitätspreis aus.

Wieviel schwerer hat es da der nationale Ludwig-Erhard-Preis überhaupt wahrgenommen zu werden. Lediglich die Wochenzeitung *vdi nachrichten* berichtet in am 29. November 2002 unter der Überschrift »Qualitätsoffensive fehlt der Schwung« über die diesjährige Preisverleihung. Dabei hatte die ausrichtende Organisation, die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) die Verleihung des Ludwig-Erhard-Preises zusammen mit der Feier ihres 50jährigen Bestehens am 11. November in die Frankfurter Paulskirche gelegt. Aber weder Anlaß noch Ort waren

dazu angetan, Kanzler Schröder, Vize-Kanzler Fischer oder einen amtierenden Ministerpräsidenten anzulocken. Das Gegenstück ist in den USA als *Malcolm Baldrige Award* bekannt. Diese Preisverleihung wird von den amerikanischen Präsidenten seit Ronald Reagan (1987) für Darstellung der Qualitätsidee und seiner Preisträger mit hohem publizistischen Aufwand zelebriert. In Deutschland fand die Feier vor nur 700 geladenen Gästen im Saal der Paulskirche statt.

Der Gewinner des Ludwig-Erhard-Preises, die Firma Drilbox GmbH aus Giengen an der Brenz, wurde aus fünfzehn Bewerbern ausgewählt. Das ist die kleinste Zahl von Unternehmen, die sich je an dem 1997 gestifteten Preis beteiligt hat. Drilbox stellt mit rund 90 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Werkzeugverpackungen und Computergehäuse her. Die Firmenphilosophie soll die Mitarbeiter in sieben Schritten zu Mitunternehmer reifen lassen:

- 1 – Mitwissen
- 2 – Mitdenken
- 3 – Mitlernen
- 4 – Mitverantworten
- 5 – Mitgenießen
- 6 – Mitbesitzen
- 7 – Sinn bieten

So soll systematischer Arbeitsplatzwechsel innerhalb der Firma der Monotonie und einseitigen körperlichen wie gei-





stigen Belastung entgegen wirken. Gleichzeitig werde dadurch das gegenseitige Verständnis gefördert und es komme zu einem besseren Miteinander im Betrieb. Aushänge am Schwarzen Brett machen die Fähigkeiten der einzelnen bekannt. Wer Lücken hat, kann sich umschaun, von wem er oder sie noch etwas dazu lernen kann. Das Ziel ist dabei, sich stets umfassender und höher zu qualifizieren.

Vor dem Hintergrund der jüngsten Gallup-Studie hat diese hohe Mitarbeiterbezogenheit die Jury beeindruckt. Die Umfrage hatte ermittelt, daß in Deutschland 69 Prozent der ArbeitnehmerInnen an ihren Arbeitsplatz kaum Engagement zeigen und 16 Prozent innerlich gekündigt haben. Allenfalls 15 Prozent einer Belegschaft wären nach der Erkenntnis der Gallup-Studie für Neues zu begeistern und würden sich für ihr Unternehmen wirkungsvoll einsetzen.

Die Assessoren fanden bei ihrer vor-Ort-Visitation die Drillbox-Beschäftigten außerordentlich engagiert. Die Jury hat daher dem kleinen Familienunternehmen unter Dr. Jörg W. Knoblauch den Preis zuerkannt. Knoblauch ist auch

Dozent am Institut für Führungs- und Personalmanagement an der Universität St. Gallen und veröffentlichte ein Konzept zur Mitarbeiterbeteiligung mit dem blumigen Titel »33 Rosen«.

Finalisten im Rennen um den Ludwig-Erhard-Preis waren

- Cityline GmbH, Köln, eine 100% Lufthansatochter
- das Prozeßmeßtechnikunternehmen Endress & Hauser Wetzler GmbH aus Nesselwang im Allgäu.

Urkunden»Recognised for Excellence« erhielten

- REWE Zentral AG, Niederlassung Hungen
 - domino e.V., Birkenwerder bei Berlin.
- Hans-Olaf Henkel, ehemaliger Präsident des Bundesverbandes der Deutschen Industrie (BDI) überreichte in seiner Eigenschaft als Vorsitzender der Ludwig-Erhard-Initiative die Auszeichnungen mit den Worten: »Nur von den Besten kann man lernen, wie der schnellste Service, die höchste Produktqualität, die optimale Logistik, die geringsten Kosten oder das beste Innovationsmanagement zu realisieren sind.«

Alles beim Alten

auch ohne Schleier – Frauen bleiben unsichtbar

Die deutsche Sprache, sonst so ausdrucksstark, hat Probleme, eine aus dem angelsächsischen Raum kommende neue wissenschaftliche Disziplin der *Gender Studies* zu benennen.

Der Begriff ›Geschlecht‹ sagt wenig aus rund um die Identitätspole ›Frau‹ und ›Mann‹. Das Englische unterscheidet zwischen dem biologischen (*Sex*) und dem gesellschaftlich definierten Geschlechtsbegriff (*Gender*). Was in Gender-Hinsicht als typisch männlich oder weiblich gilt, ändert sich mit den Zielen und Vorstellungen der Gesellschaft, siehe Homo-Ehe.

Am 7. Februar 1971 erhielten die Frauen in der Schweiz endlich das Stimmrecht. Es dauerte allerdings noch bis 1990, bis

das Bundesgericht dem Halbkanton Appenzell Innerrhoden auf kantonaler Ebene das Stimmrecht für Frauen ›aufzwang‹.

Katharina von Salis, pensionierte Geologie-Professorin an der ETH Zürich, berichtete von einer Gegebenheit in einer Departementskonferenz aus jener Zeit. Behandelt wurde ein neues Studienreglement für das Departement Erdwissenschaften und einige Studentinnen wünschten, daß das Reglement in geschlechtsneutraler Sprache abgefaßt werden sollte. Sie wollten nicht, daß die Frauen wieder nur in einer Fußnote des Inhaltes »*Die männliche Ausdrucksform schließt Frauen ein*« nur mitgemeint sind. Der Departementsvorsteher meinte dazu, man werde

CSC-Gender-Seminare: Termine auf Anfrage

Gender-Aspekte in Produktentwicklung und Marketing beachten

^{*)} Die VDI-Gesellschaft für Fahrzeug- und Verkehrstechnik veranstaltet vom 2. bis 3. Juni 2003 in Berlin eine interdisziplinäre wissenschaftliche Tagung über das Zusammenwirken von Fahrer, Fahrzeug und Umwelt mit dem Titel **»Der Fahrer im 21. Jahrhundert«**
www.vdi.de/fvt

erst den Inhalt des neu zusammenfassenden Studienreglementes abhandeln und dann zur sprachlichen Gestaltung des Textes Stellung beziehen. Das war am späten Nachmittag, kurz nach Sitzungsbeginn.

Es wurde später und später, immer mehr Männer und die wenigen Frauen im Raum setzen sich ab. Nur echte Insider hielten durch – und so war Katharina von Salis die einzige anwesende Frau. Als das Reglement gegen 21 Uhr inhaltlich bereinigt war und der Vorsteher zum Schluß der Sitzung schreiten wollte, stellte sie flugs den Antrag, den Fachtext nun ganz in der weiblichen Form abzufassen und lediglich als Fußnote hinzuzufügen: *»Die weibliche Ausdrucksform schließt Männer ein.«* Sie habe schließlich am Mittag in den Nachrichten gehört, so informierte sie ihre Kollegen, daß nun auch die letzten Schweizerinnen das Stimmrecht er-

halten hätten, und das sei doch ein ganz spezieller Tag, den man auf diese Art mitfeiern könne. Ohne auf den Antrag einzugehen sagte der Departementsvorsteher: *»Ich glaube, wir sind uns alle schon seit geraumer Zeit einig, diesen Text geschlechtsneutral abzufassen.«*

Frauen bleiben unsichtbar

Noch immer geht die Alltagssprache davon aus, daß der Mann die Norm sei: *»Fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker.«* Schlimm ist es, wenn Entwicklungen, die auch die 52 Prozent Frauen betreffen, sich so explizit am Mann orientieren, wie dies die Fachtagung *»Der Fahrer im 21. Jahrhundert«* vorgibt.^{*)} Da muß *frau* noch einmal auf die bereits Realität gewordenen Männerphantasien in der schönen Neuen (Auto-)Welt verweisen – und ab geht's per Mausklick in die Leitplanke.



Herausgegeben von Chris Schuth
CSC Chris Schuth Consulting
Quality Communication Management
Max-Planck-Straße 45 · 55124 Mainz ·
Deutschland

Telefon (+49) 061 31-47 64 66
Telefax (+49) 061 31-47 64 43
Leo Data ISDN 061 31-47 64 07

Electronic Mail: cschuth@mainz-online.de
Internet: <http://chris.schuth.tripod.com/>

Abbildungen:
drilbox, Martina Pipprich, CSC-Collage.

Quellen:

vdi nachrichten 29. November 2002, Automotive engineer November 2002, ams und mot Dezember 2002.

Der Text wurde nach den bisherigen, weiterhin gültigen Rechtschreibregeln geschrieben und geprüft. Lektor: *Dr. Hinrich Hinrichs*

Ausgabe Dezember 2002
qualitalk erscheint viermal im Jahr.

ISSN 1435-1641 [print]
ISSN 1615-9667 [internet]

Jedes neue *qualitalk* wird per eMail angekündigt und steht zum Herunterladen im Internet unter [»chris.schuth.tripod.com/qtalk_site.html«](http://chris.schuth.tripod.com/qtalk_site.html) Kunden ohne Internetzugang erhalten die Ausgabe per Post (*snail mail*) als Schwarzweißdruck zugesandt.

© Chris Schuth

Impressum