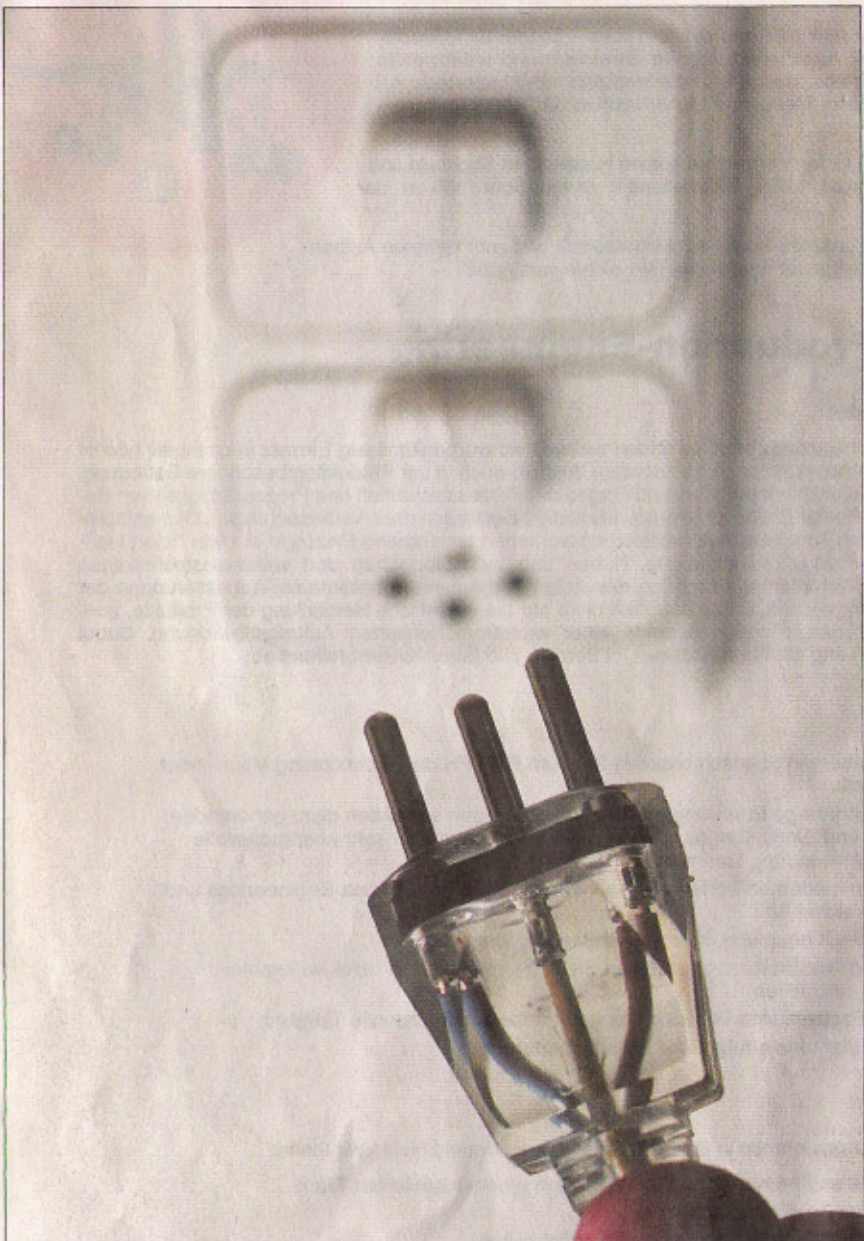


## Berufswelt der Technik

# Wenn Ingenieure beharrlich an der Qualität feilen



KEYSTONE

«Wenn Asiaten zufrieden sind, sind alle zufrieden», sagt Rolf Nussbaumer. Er muss es wissen. Nussbaumer leitet das Qualitätsmanagement der Schurter AG in Luzern. In den Gebäuden unweit des Kultur und Kongresszentrums werden Spezialstecker, Sicherheitsschalter, Sicherungen produziert – und was es für den ungefährlichen Betrieb von Anlagen aller Art sonst noch braucht, zuweilen nur wenige Millimeter messende Teile mit sensiblem Innenleben. Das Ganze in tausendfacher Ausführung, jedoch immer wieder in mehreren Typenvarianten. Schurter beliefert die ganze Welt und immer häufiger eben die «kritischen Asiaten», für die ein Stecker nicht gut genug ist, wenn auch nur der kleinste Kratzer die Oberfläche verunstaltet. Wer also liefern will, muss darauf achten, dass die Qualität stimmt – gemäss der Messlatte, die der Kunde ansetzt, nicht allein gemäss der eigenen.

### Ausbildungen in der Schweiz

Trotz dem Begriff «Manager» in seiner Funktionsbezeichnung hat Rolf Nussbaumer einen technischen Hintergrund. Er hat an der ETH Zürich Elektrotechnik studiert. Nach dem Studium hat er zwei Jahre lang gearbeitet, bevor es ihn 1989 für einen MBA in die USA zog. Es war die Zeit, da Nippon die westliche Industrie das Fürchten lehrte. Die statistische Prozessüberwachung, wie sie von den Japanern gepflegt wurde, war deshalb ein Bestandteil seines MBA-Studiums, und damit boten sich ihm nach seiner Rückkehr in die Schweiz interessante Berufsmöglichkeiten. Er arbeitete zuerst für den Küchengerätehersteller V-Zug. Nach einer zweijährigen Pause stieg er – ohne längere Wartezeit – im Jahr 2004 bei der Schurter AG ein.

Nicht zuletzt Ingenieure werden in ihrem Berufsalltag vermehrt auf Qualität achten müssen. «Die Tendenz zeich-

net sich ab, dass sich nicht mehr nur Stabsstellen mit diesen Fragen befassen, sondern Qualitätsmanagement vermehrt auch eine Aufgabe in der Linie darstellt», betont Peter Bieri, Geschäftsführer der Swiss Association for Quality (SAQ). Insbesondere vor diesem Hintergrund sei eine Zusatzausbildung zum Qualitätsmanager für Ingenieure sinnvoll. «Sinnvoller als für jemanden aus dem kaufmännischen Bereich», sagt Bieri. Anders als Nussbaumer brauchen Interessierte heute dafür aber nicht mehr in die USA zu reisen. Auch in der Schweiz gibt es zahlreiche Weiterbildungskurse. Unter anderem bietet die SAQ über ihre Tochter SAQ Qualicon Lehrgänge an. Die Chancen, insbesondere in der Industrie eine Anstellung zu finden, bewertet Bieri derzeit als ausgesprochen gut.

Dass technisches Wissen als Grundlage für seine tägliche Arbeit wichtig sei, betont auch Rolf Nussbaumer. Welche Bedeutung wiederum der statistischen Prozessanalyse zukommt, erfährt man fast an jeder Arbeitsstation im Unternehmen. Tabellen mit Fehlerquoten, Zielvorgaben und anderen Daten sind allgegenwärtig, einsehbar für jedermann. Denn, führt Nussbaumer aus, auch die Mitarbeitenden sollen sich Gedanken machen können und wissen, wo sie stehen. Nussbaumer und sein siebenköpfiges Team erheben denn auch die Daten nicht nur. Sie kommunizieren sie in allen Bereichen. Der Qualitätsmanager ist entsprechend eine zentrale Figur, die auch mit allen Unternehmensebenen zu sprechen in der Lage sein muss. «Ich bin ein Netzwerker», bringt es Nussbaumer auf den Punkt.

### Reklamation verursacht Hektik

Das Ziel des heutigen Qualitätsmanagements ist die systematische Qualitätsverbesserung mit entsprechenden Methoden. Kaizen beispielsweise ist in

«Wer also liefern will, muss darauf achten, dass die Qualität stimmt – gemäss der Messlatte des Kunden.»

aller Munde. Doch zu glauben, bei der Schurter AG gehe es stets mit philosophischer Gelassenheit zu und her, wäre falsch. Beim täglichen Treffen mit den Leitern aller Bereiche am sogenannten Q-Tisch, einem einfachen Stehpult in der Kaffee-Ecke, sorgt eine Reklamation auch schon mal für Hektik. Sofortmassnahmen sind dann unumgänglich.

### Kreativität gefragt

«Und meist sieht man anfangs die ganze Tragweite gar nicht ab», betont Nussbaumer. In solchen Fällen ist auch Kreativität gefragt. Wie etwa stellt man sicher, dass die Köpfe von fingergrossen Spannungswählern, die den Betrieb von Geräten bei unterschiedlichen Netzspannungen erlauben, alle richtig beschriftet sind? Sie jeweils einzeln in die Hand nehmen und prüfen? Unbefriedigend, wie eine Beanstandung ergab. Nussbaumer verweist auf eine quadratische Steckplatte, in der die schwarzen Stifte je zu hundert aufgereiht werden. «Auf den ersten Blick erkennt man nun, ob eine Beschriftung fehlt.»

Natürlich sind nicht alle Probleme derart einfach aus der Welt zu schaffen, «und Frustrationsresistenz ist eine Eigenschaft, die man mitbringen sollte». Doch das, schmünzelt Nussbaumer, habe er ja schon an der ETH gelernt.

Ronald Schenkel

Nächste Ausgabe:  
Erfindungen – 50 Jahre danach

Qualität ist manchmal auch eine Frage der Kreativität.