

Sektion Zentralschweiz

Toolbox – A fool with a tool is still a fool

Werkzeuge sind nur dann hilfreich, wenn sie richtig und gezielt eingesetzt werden.

Das besagt das bekannte Zitat, welches Softwareentwickler Grady Booch zugeschrieben wird. Im Focus der Netzwerkveranstaltung am 14. März 2025 stand nicht nur die Frage, wie Werkzeuge effektiv genutzt werden, sondern auch, wie man für eine Aufgabe eine passende, sinnvolle Methode findet.

Text und Bild: Uta Rehnert

Für ihre Veranstaltung bei Siemens Smart Infrastructure konnte die SAQ-Sektion Zentralschweiz die Buchautorin und Dozentin Susanne Wyss als Referentin gewinnen. Neben ihrer selbstständigen Tätigkeit ist sie die Verantwortliche für die Organisationsentwicklung bei der Clenia AG. Gemeinsam mit den Teilnehmenden ging die Qualitätsmanagerin der Frage nach, welche Werkzeuge wann am besten geeignet sind. Man konzentrierte sich dabei auf Tools und Methoden aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Management, Design Thinking und Agilität. Mit einer praxisnahen Übung gab Frau Wyss sowohl den Anwesenden vor Ort als auch den online Teilnehmenden die Gelegenheit ein Werkzeug zu erproben und anhand ihrer eigenen Erfahrungen zu bewerten.

Wie finde ich das richtige Tool?

Die Auswahl an Werkzeugen, Methoden und Techniken, um Probleme zu lösen oder Verbesserungen vorzunehmen ist gross. Doch jedes Tool ist nur so gut, wie es für die jeweilige Aufgabe passt, hielt Susann Wyss zu Beginn der Veranstaltung fest. Es ist daher wichtig, sich zunächst die Frage zu stellen, was man mit dem Werkzeug tun möchte: Möchte man das Problem entdecken, besser verstehen, Lösungen dafür finden oder entscheiden, welche Lösung man wählt? Für jede dieser Phasen der Problemlösung gibt es geeignete Tools, die man entsprechend in Analyse-, Kreativitäts- und Entscheidungs-

techniken einteilt. Ausschlaggebend für die Wahl der richtigen Methode ist gemäss Susanne Wyss auch die Art des Problems. Man unterscheidet hauptsächlich einfache, komplizierte und komplexe Probleme. Ein einfaches Problem erfordert keine aufwändige Methode, erläuterte die Referentin, zur Problemlösung reicht in der Regel ein «Patentrezept». Bei komplizierten Problemen lohnt sich hingegen der Mehraufwand zum Beispiel durch ausgiebige Analysen und es ist ratsam, Experten hinzuzuziehen. Komplexe Probleme sind unübersichtlich, Lösungen

daher kaum planbar. Susanne Wyss empfiehlt, eine Vorgehensweise, bei welcher man Methoden ausprobiert, ihre Wirkung laufend beobachtet und unter Umständen wieder von vorne beginnt.

Divergieren und Konvergieren

Im Kontext des Design Thinking beziehen sich Divergieren und Konvergieren auf zwei gegensätzliche Phasen des kreativen Prozesses, die zusammen helfen, innovative Lösungen zu entwickeln. Dabei versteht man unter Divergieren möglichst breit zu denken, um viele

Susanne Wyss



Ideen, Lösungen und Ansätze zu sammeln. Beim Konvergieren geht es dann darum, die gesammelten Ideen zu bewerten, um dann priorisieren und auswählen zu können. Diese beiden unterschiedlichen Denkweisen braucht man, gemäss Susanne Wyss, sowohl bei der Problemanalyse als auch der Lösungsfindung, so dass sich Divergenz- und Konvergenzphasen im Problemlösungszyklus wiederholen. Für jeden Schritt in diesem Zyklus konnte Frau Wyss mit ihren Zuhörern eine grosse Auswahl an Werkzeugen zusammenstellen.

Und nun seid ihr dran!

Für die praktische Übung wählte die Referentin ein Thema, das die SAQ-Sektionen aktuell selbst beschäftigt. Mithilfe eines Brainstormings entlang der Empathie Map, einem Tool aus dem Design Thinking, sollten die Teilnehmenden möglichst viele Ursachen für die geringe Teilnehmerzahl an SAQ-Veranstaltungen zusammentragen. Danach bestand die Aufgabe darin, aus den gesammelten Ursachen mittels Sensitivitätsanalyse den Treiber zu identifizieren.

Die Lösung der Aufgabe erbrachte nicht nur das vermutete Ergebnis, die Teilnehmenden erlebten auch, wie gut die Werkzeuge in einer Gruppe funktionieren. Susanne Wyss konnte aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung bestätigen, dass es besonders zu Beginn der Problemlösung wichtig ist, möglichst viele Betroffene am Gedankenaustausch zu beteiligen. Diese Vorgehensweise, welche divergierendes Denken voraussetzt, ist zwar zeitaufwändig, reduziert aber das Risiko, wichtige Aspekte ausser Acht zu lassen. Erfahrungsgemäss ist diese Denkweise aber einfacher, als danach mit der gesammelten Fülle an Informationen auf den Punkt zu kommen.

Zum Abschluss der gelungenen Veranstaltung gab Susanne Wyss den Teilnehmenden folgende Ratschläge mit auf den Weg:

- Für die Wahl eines geeigneten Werkzeugs muss man wissen, für welche Phase man es benötigt und welcher Art das Problem ist.
- Divergenz- und Konvergenz-Phasen brauchen unterschiedliche Werkzeuge.
- Methoden können abgeändert werden und den individuellen Bedürfnissen angepasst werden
- Nicht das Werkzeug selbst, sondern wie man damit umgeht, bestimmt die Qualität.
- Nie das Ziel aus den Augen verlieren. ■



Swiss Association for Quality

Qualität leben. Zukunft bewegen.

Seit 1965 steht die SAQ Swiss Association for Quality für Kompetenz, Innovation und ein starkes Netzwerk. Dieses Jahr feiern wir 60 Jahre Leidenschaft für Qualität in der Schweiz. Feiern Sie mit uns und werden Sie Teil dieser Geschichte.

Wer wir sind

Wir sind der führende, branchenübergreifende Schweizer Dachverband für Qualität. In Industrie, Dienstleistung, Gesundheitswesen und Verwaltung vernetzen wir Menschen, die Qualität leben und weiterbringen wollen.

Was wir tun

Vernetzen – Unsere Sektionen, Events und Fachgruppen fördern den Austausch und bringen Fachleute zusammen.

Impulse geben – Wir begleiten unsere Mitglieder mit Know-how zu Nachhaltigkeit, Innovation, KI und Informationssicherheit. Dazu liefern wir praktische Tools und aktuelle Informationen zu relevanten Entwicklungen.

Qualifizieren – Gemeinsam mit den Branchen setzen wir neue Standards und sichern die Kompetenz von Fachkräften. Unsere Zertifizierungen sind in vielen Bereichen anerkannt, ob in der Finanzwelt, der Industrie, im Gesundheitswesen oder der IT.

SAQ – Qualität verbindet. Seit 1965.

Entdecken Sie unser Netzwerk und unsere Angebote auf www.saq.ch und gestalten Sie mit uns die Qualität von morgen.

SAQ live erleben – international und inspirierend



Live-Webinar «Future Focus: The EU Green Deal» am 12. Juni 2025 von 16.00 bis 17.30 Uhr auf Englisch. Im Rahmen unseres Jubiläums laden wir Sie gemeinsam mit Xelyo, der belgischen Qualitätsvereinigung, herzlich ein zu einem besonderen Online-Event.

Warum teilnehmen?

- Verstehen, was der EU Green Deal für Ihr Unternehmen bedeutet
- Nachhaltigkeit strategisch im Qualitätsmanagement verankern
- Erfolgsbeispiele und Lessons Learned aus der Praxis
- Internationale Perspektiven und Austausch auf Augenhöhe
- Eigene Fragen stellen und Impulse für Ihre Herausforderungen mitnehmen

Unsere Expertinnen und Experten:

- Ursula Grunder, Präsidentin SAQ, ehem. EHS Siemens RSS Europe
- Barbara Spörri, Head of EHS, Siemens SI Buildings
- Dirk Inghels, VU Amsterdam & Aluminium Duffel



Jetzt anmelden und internationale Einblicke sichern!