

Systemadministration: Problemlösungsfragen

In diesem Arbeitsblatt solltet ihr systemische Fragen formulieren, um ein Netzwerkdruckerproblem zu lösen. Der Drucker reagiert nicht auf Druckaufträge, und das IT-Team ist sich über die Ursache des Problems unsicher. Verwendet die folgenden Fragen als Leitfaden, um das Problem zu analysieren und mögliche Lösungen zu finden.

Zirkuläre Fragen

Wie hat sich das Verhalten des Druckers in den letzten Wochen verändert, und gibt es eine mögliche Verbindung zwischen diesen Veränderungen und dem aktuellen Problem?

Lösungsorientierte Fragen

Was haben wir bisher getan, um das Problem zu lösen, und welche Maßnahmen haben sich als hilfreich herausgestellt?

Hypothetische Fragen

Angenommen, der Drucker würde wieder funktionieren, welche Schritte sollten wir unternehmen, um sicherzustellen, dass das Problem nicht erneut auftritt?

Wunderfragen

Wenn über Nacht ein Wunder geschehen würde und der Drucker wieder ohne Probleme funktionieren würde, was wäre die erste Veränderung, die wir bemerken würden?

Begründungsfragen

Warum könnten die Netzwerkverbindungen des Druckers gestört sein? Welche möglichen Ursachen könnten wir in Betracht ziehen?

Skalierungsfragen

Auf einer Skala von 1 bis 10, wie stark schätzen wir das Risiko ein, dass das Problem bei zukünftigen Druckaufträgen wieder auftritt?

Welche Fragen, empfindet ihr als hilfreich/ weniger hilfreich? Warum?

Formuliert drei eigene Fragen, die in diesem Zusammenhang weiterhelfen könnten.