



” An important lesson from the Florence project is that nurses don’t do what they say that they do”

(Bratteteig p 45, 2004)



# Methods and techniques

- document analysis
- interviews
- observations
- thinking aloud
- workshops
  - dead see scrolls
  - collage etc
- scenarios
- prototypes
- future workshop
- brainstorming
- method 635
- storyboard
- role play
- ...





## Scenario 7: Carmens Norgesopphold - reservering og bestilling

Mens hun sitter i bussen og venter på at den skal starte, tar hun opp restaurantsiden som agenten har laget for henne. Båtturen har gitt henne lyst på fisk, og hun studerer menyene til byens to fiskerestauranter. Hun ber agenten prøve å reservere bord på en av restaurantene. I det samme setter bussen seg i bevegelse, og hun bestemmer seg for å nyte utsikten på turen inn til byen. Hun har i tillegg fått sete ved siden av en som bor ikke så langt fra fergeleiet, og han kan fortelle om det de ser på turen, bl.a. hvor rasutsatt den er. Etter et par minutter får hun et signal fra assistenten sin, og agenten kan melde at bord til en er reservert til ca. ett kvarter etter forventet ankomst til byen.

<http://www.tft.tele.no/smartdemo/Scenarier.htm>



# The Six Thinking Hats

- White – What do we know? Info, data
- Red – Emotions, feelings
- Black – Critical judgments “this doesn’t work”
- Yellow – Optimistic and positive
- Green – New ideas; suggestions, alternatives
- Blue – Bird-eyes view from the sky, not details, decision