



Videnstyring – 3 dages hj. opgave

Madhuset – en gastonomisk oplevelsesrejse

www.MåltidetsHus.dk

Eksamensopgave ved efterårskurset 2010 i 'Videnstyring' på 5. semester ved Det Informationsvidenskabelige Akademi, København.

Antal ord: 2914 excl. bilag

Af Søren Gyiring-Nielsen, Hold 2 årgang 2008, cpr. xxxxxxxxxxxx

DET INFORMATIONSVIDENSKABELIGE AKADEMI
BIRKETINGET 6
2300 KØBENHAVN S



Indholdsfortegnelse

<i>Indholdsfortegnelse</i>	2
<i>Emneområde</i>	3
<i>Indledning</i>	3
<i>Problemstilling</i>	3
<i>Metodevalg</i>	4
<i>Teori</i>	4
<i>MUST – Begrebsdefinering</i>	5
<i>MUST – Valg af metoder og teknikker</i>	5
<i>MUST Principper – Brugerdeltagelse</i>	5
<i>MUST Principper – Projektledelse</i>	5
<i>MUST Principper – Design som kommunikationsproces</i>	5
<i>MUST Principper – Etnografi og intervention (arbejdspraksis)</i>	6
<i>MUST Principper – Samlet forandring</i>	6
<i>MUST Principper – Bæredygtig IT</i>	6
<i>Beskrivelsesværktøjer</i>	6
<i>Forskellige vidensformer</i>	7
<i>Analyse – den faglige viden</i>	8
<i>Analyse – Den koordinerende viden</i>	8
<i>Analyse – den objektbaserede viden</i>	8
<i>Analyse – den relationsbaserede viden</i>	8
<i>Analyse – den orienterende viden</i>	8
<i>Vidensformer der begrunder valg af formidling via vidensportal</i>	8
<i>Analyse – Vidensportalens formål perspektiveret i relation til Madhusets videncenter og biblioteket</i>	9
<i>Interessent- og brugeranalyse</i>	9
<i>Redegørelse for portalens forsideindhold</i>	11
<i>Redegørelse for registrerede vidensformer i systemet og deres struktur</i>	11
<i>Redegørelse for navigation og søgning i systemet</i>	11
<i>Opsamling konklusion</i>	11
<i>Litteraturliste</i>	13

Emneområde

Implementering af vidensportal for Madhuset – www.måltidetshus.dk

Indledning

Den gastronomiske sektor er i konkurrence med talrige andre oplevelsesinstitutioner og fritidstilbud som vi konstant bombarderes med her i senmoderniteten. Der opstår derfor et helt naturligt behov for at differentierer sig for at trænge igennem de mange kultur- og fritidstilbud der kæmper om det moderne menneskes opmærksomhed.

Samtidig er den digitale tidsalder for alvor ved at tage form og vi bliver gradvist bedre til at integrerer elektroniske tjenester i vores hverdag. Det er derfor en helt naturlig udvikling at moderne gastokulturelle institutioner anvender digitale tjenester i deres oplevelsesformidling og som vidensinstrument.

Med baggrund i projektgruppens ønske om specialistviden indenfor informationshåndtering og vidensstyring, vil jeg i denne rapport med relevante vidensformidlingsanalyser perspektiverer de forskellige vidensformer, interessentgrupper, formål og design for derigennem bidrage til systemudviklingsprocessen i forbindelse med etablering af ny webbaseret vidensportal for Madhusets videncenter og bibliotek.

Problemstilling

I denne rapport vil jeg:

1. Gennemføre en undersøgelse og analyse af:
 - a. hvilke former for viden Madhuset med fordel kan formidle via en vidensportal
 - b. hvem der kan tænkes at være de primære brugere af portalen, samt den eller disse brugergrupperes informationsbehov.
 - c. vidensportalens formål, samt dens overordnede funktioner set i relation til Madhusets videncenter og biblioteks formål.
2. Udforme et design for vidensportalens informationsarkitektur, der omfatter:
 - a. et udkast til portalens forside ("titelsiden").

Udkastet bør indeholde en skitse til denne forside samt redegøre for:

- hvad forsiden skal indeholde
- hvilke vidensformer der skal registreres i systemet, og hvordan disse struktureres.
- hvordan man skal kunne navigere og søge i systemet

Metodevalg

Analysemetoder og -modeller

Denne projektrapport er udarbejdet i løbet af tre dage, hvilket afspejler sig i jeg har valgt at afgrænse mine analysemetoder og –modeller.

Med baggrund i den meget begrænsede tid har jeg valgt at betragte denne rapport som et forundersøgelingsværktøj til en efterfølgende primær systemudviklingsproces. Med udgangspunkt i MUST-metoden vil jeg analysere organisationens behov og muligheder ved udvikling og design af en vidensportal.

I opgaveprocessen havde jeg overvejet at anvende Peter Checklands Soft Systems Methodology (SSM) og CATWOE mm. som er en undersøgelse til problemløsning, læring og udvikling af organisationer. Metoden tager udgangspunkt i konstruktion af det nye system med fokus på organisationsanalyse som et sublimt værktøj til at forstå forandrings- og læringsprocesser i organisationen.

For at afgrænse rapporten til opgavens tidsomfang, har jeg dog fravalgt den metode i forbindelse med udarbejdelse af denne rapport.

I denne proces vil jeg istedet anbefale brug af MUST-metoden samt analysere anvendelsespotentialer, vidensformer og interessentgrupper bla. ved brug af Peter Holdt Christensens organisatoriske forandringsteorier og vidensform begreber.

Målet med analyseprocessen skal være at skabe en bedre forståelse og beslutningsgrundlag for udvikling og implementering af vidensportalen for organisationen.

Desuden har jeg på <http://www.måltidetshus.dk> forsøgt at give et bud på et udkast til portalens indhold, struktur og navigation samt i denne rapport redegøre for forside- og indholdselementerne.

Teori

MUST-metoden er en Metode til Undersøgelse af Systemudvikling og Teori om systemudvikling (MUST). Metoden som primært anvendes til prækvalificering af systemudviklingsprocessen, er udviklet igennem et forsknings samarbejde mellem blandt andet en række amerikanske universiteter og RUC¹, der siden 1989 har arbejdet med MUST-metoden indenfor systemdesign og -udvikling.

Metoden tager udgangspunkt i en række primære fokusområder som medvirker til at definere metoden. Metoden består af både tilgange og processer:

¹ <http://must.ruc.dk/>

Tilgange

- Begrebsdefinering
- Valg af metoder og teknikker
- Principper

Proces- og opgaveforløb

- Projektetablering
- Strategianalyse
- Dybdeanalyse
- Visionsudvikling
- Visionsforankring

MUST – Begrebsdefinering

Metodens tilgange begynder med begrebsdefinering, hvor der undersøges og sikres konsensus relateret til projektets fælles forankring. I denne periode skabes enighed om visioner, projektfaser, IT-anvendelse og værdiafklaring for at imødekomme fejlkommunikation og skabe en fælles platform med enighed om vigtige projektbegreber.

MUST – Valg af metoder og teknikker

I denne fase implementeres en række værktøjer der bidrager til afklaring af en række organisatoriske problemstillinger i forhold til projektet; fx SWOT-analyse, dataflow-analyse, interessent-analyse og lignende værktøjer.

MUST Principper – Brugerdeltagelse

Mange IT-afdelinger er ikke gode nok til at inddrage brugerne ved køb og udvikling af software, hvilket ofte betyder at software ikke bliver anvendt efter hensigten. Brugerinddragelse medvirker til at eliminere risikoen for fejlslagne IT-projekter og er en oftest overset men meget værdifuld del af systemudvikling.

MUST Principper – Projektledelse

For at skabe det nødvendige grundlag for at træffe vigtige projektbeslutninger, adskilles de overordnede projektansvarlige fra projektarbejdsgruppen. Projektledelsen udgøres derfor primært af en styregruppe², der er øverste projektansvarlig og kan træffe vigtige projektstrategiske beslutninger. Styregruppen har på denne måde en bestyrelsesfunktion for projektet.

MUST Principper – Design som kommunikationsproces

I interaktionen mellem udviklere og brugere, der hver har deres kernekompetancer, anvendes forskellige teknikker og værktøjer der kan bidrage til at skabe en plausibel kommunikationsproces mellem brugerne og

² Munk-Madsen, Andreas (s.48)

systemudviklerne. Valg af teknikker, redskaber og vidensdesign kan være afgørende for en tilstrækkelig kommunikationsproces.

MUST Principper – Etnografi og intervention (arbejdspraksis)

Forretningsforståelse og viden om arbejdspraksis er nødvendig i systemudviklingsprocessen og kan fremmes gennem en iterativ proces mellem udviklerne og brugerne

MUST Principper – Samlet forandring

Udvikling af nye IT-systemer forankres ikke udelukkende omkring nye systemer men forudsætter også uddannelse af brugerne for bedre betjening af disse systemer. Desuden kan nye IT systemer have meget væsentlig indflydelse på organisationens forretningsgange og håndtering af det praktiske arbejde i et arbejdsfællesskab. Systemudvikling er derfor både udvikling af it-teknik og organisatoriske forandringsprocesser, herunder ændring af arbejdsgange og uddannelse af medarbejderne.

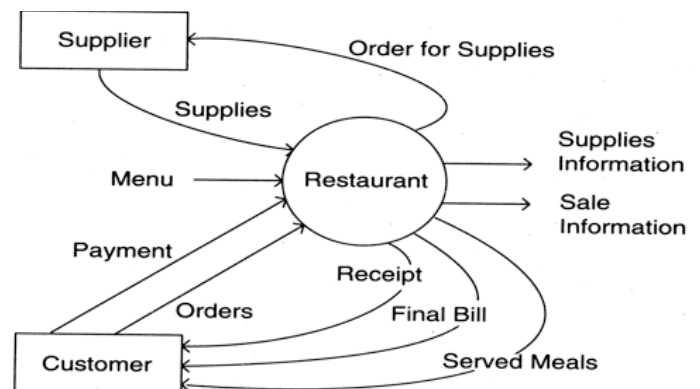
MUST Principper – Bæredygtig IT

Udover at beskytte ressourcerne på vores planet og bevare menneskets eksistensgrundlag, er bæredygtig IT relateret til økonomiske og videnskabelige ressourcer også meget vigtige faktorer i udviklingsprocessen. Der skal være en logisk sammenhæng mellem anvendelse af systemudviklingsressourcer og IT-systemernes anvendelses perspektiv.

Beskrivelsesværktøjer

Der findes mange forskellige beskrivelsesværktøjer hvis anvendelsesperspektiv afhænger af de situationelle sammenhænge.

Relateret til Madens Hus vil jeg foreslå anvendelse af især to værktøjer der er primært er organisationelt forankret og derfor hensigtsmæssige at anvende i denne systemudviklingsprocessen, fordi vi har at gøre med en relativ ny organisation med et stort udviklingspotentiale. Det kan være overordenligt plausibelt at lave et kontekstdiagram, hvor der med fokus på systeminteressenter og organisationsdataflow skabes en god overskuelighed over den situationelle kontekst for Madens Hus.



Figur 1 - Eksempel på Kontekstdiagram fra google.dk

Samtidig anvendelse af en SWOT-analyse vil kunne suppleres med en bedre organisatorisk forståelse og medvirke til at give overblik over organisationens ressourcer, svagheder, muligheder og trusler som udgangspunkt for en desideret interessent- og brugergruppeanalyse og vurdering af informationsbehov.

Forskellige vidensformer

Peter Holdt Christensen³ nævner ud over tavs og eksplicit viden, fem specifikke vidensformer der kan bidrage til problemløsning af divergerende organisatoriske opgaver.

- Den faglige viden
- Den koordinerende viden
- Den objektbaserede viden
- Den relationsbaserede viden
- Den orienterende viden

De forskellige vidensformer opstår som regel på baggrund af nogle formelle organisatoriske strukturer og rammer, og jeg vil forsøge kort at redegøre for de forskellige vidensformer.

Den faglige viden er primært forankret omkring en specifik faggruppe, der kendetegnes ved en bestemt uddannelse eller faglig erfaring.

Den koordinerende viden opstår i brydningsfeltet mellem forskellige faggrupper og deres specifikke afhængigheder, hvor behov for at koordinere viden mellem forskellige relevante fagpersoner og -grupper er essentiel for en ordentlig organisatorisk effektivitet.

Den objektbaserede viden flytter fokus hen på et genstandsfelt med fokus på selve objektet uanset faglige relationer eller baggrund.

Den relationsbaserede viden knytter sig til situationer, hvor individet af divergerende årsager søger viden i sit netværk.

Den orienterende viden er med til at forebygge rygtedannelser, styrke individets tilhørsforhold til fællesskabet og kan give organisationens individer en bedre helhedsforståelse af de organisatoriske mål, begivenheder og kausaliteter.

Madhuset er et gastronomisk oplevelses- og videnscenter der gennem uddannelse forskning, dokumentation og kommunikation hæver kvaliteten af det danske måltid. Huset kan transformere madhåndværk til gastronomisk kunstværker og i denne forandringsproces er der behov for blandt andet faglig vidensopsamling. Med udgangspunkt i Madhusets videncenter og bibliotek og Peter Holdt Christensens vidensformer, vil jeg her kommentere noget af den viden som jeg

³ Peter Holdt Christensen (s. 171)

mener Madhusets nye vidensportal med stor fordel kan formidle og være omdrejningspunkt omkring.

Analyse – den faglige viden

Gastronomisk efteruddannelse, herunder kurser, seminarer, workshops om fx historiske opskrifter og teknikker. Nye gastronomiske trends og tendenser, internationale faglige netværk og –inspiration.

Analyse – Den koordinerende viden

Eksperimentarium med produktion af forskellige madvarer, forsøgsbryggeri af øl ostemejeri, vinkælderen, historiske udstillinger – russisk indflydelse på dansk madkultur, mad og klima, madpakkens historie,

Analyse – den objektbaserede viden

Forbrugerne skal have ny viden og oplevelser, motiveres til at efterspørge den gode kvalitet.

Analyse – den relationsbaserede viden

Fremme interaktionen mellem aktører i hele fødevarekæden, relevante fødevarenetværk, andre aktører fra fx fagdisciplinerne design, markedsføring mv.

Analyse – den orienterende viden

Formidling af kerneaktiviteterne til både interne og eksterne interessenter.

Vidensformer der begrundet valg af formidling via vidensportal

Jeg vil især fremhæve tre vidensformer der kan være vigtige at fokusere på for at gøre den gastronomiske vidensformidling til en større oplevelse.

Ved at bruge Madhusets nye vidensportal til formidling af faglig viden, objektbaseret viden og orienterende viden vil Madhuset kunne udnytte webmediets muligheder til interaktiv formidling og videndistribution.

Når jeg har valgt at fremhæve ovenstående tre vidensformer vælger jeg samtidig ikke at fokusere på at anvende videnportalen til koordinerende viden og til relationsbaseret viden.

Årsagen til dette begrundes med at der findes andre IT-instrumenter, som i mere udpræget grad kan formidle disse vidensformer. Den koordinerende viden kan fx med fordel forløbe igennem mails, telefonopkald, chats mv. og Facebook er en glimrende initiator for udvikling og implementering af relationsbaseret viden.

Videnportalens orienterende videnformidling vil med fordel indlejres i en nyheds og kalenderfunktion, der har stort potentiale med formidling af gastronomiske arrangementer og begivenheder.

Videnportalen er en oplagt mulighed for indsamling og formidling af især fagligt relateret viden indenfor det gastronomiske felt, hvor etablering af en videnbank vil have åben 24/7 og næsten ubegrænset plads.

Analyse – Vidensportalens formål perspektiveret i relation til Madhusets videncenter og biblioteket

Formålet med Madhusets videncenter og bibliotek er:

- At være hovedformidler af relevant og troværdig forskningsbaseret viden om gastronomi, fødevarer og madkultur.
- Leverer forskning og viden om uddannelse indenfor kulturgastronomi af højeste kvalitet
- Bidrage til den samlede danske madkultur ved at bygge bro mellem viden og brugere af viden
- At etablere og understøtte relevante netværk, så viden formidles, fastholdes og udvikles.

Ved at sammenholde madhusets videncenter og bibliotek med analysen der tager udgangspunkt i Peter Holdt Christensens vidensformer relateret til vidensportalens formål, finder jeg overensstemmelse på flere punkter mellem de to formålshensigter.

Vidensportalen kan medvirke til at formidle faglig og troværdig viden på et højt niveau indenfor gastronomi og fødevarer.

Videnportalens formidlingsrolle bygger implicit bro mellem brugerne og portalens fundament og formål i de objektområder, hvor vidensportalen har fokus på og interaktion med disse. Menupunkterne 'Gastronomisk videncenter'⁴, 'Uddannelse og forskning'⁵ og helt ekletant i debatforummet 'Skærebrættet'⁶, hvor brugerne har mulighed for at debatterer med egne kommentarer, kan man næsten tale om epistemisk modalitet.

Interessent- og brugeranalyse

Portalen henvender sig primært til forskellige institutioner og persongrupper med gastronomi som interesseområde, herunder til både professionelle samt ikke-professionelle, som følge af den voksende interesse for de nære værdier i disse finansielle krisetider. Den øgede gastronomiske interesse fra ikke-professionelle skal også relateres til den massive investering i samtale-køkkerne igennem den netop overståede forbrugsfest.

⁴ <http://måltidetshus.dk/videncenter.html>

⁵ <http://måltidetshus.dk/uddannelseogforskning.html>

⁶ <http://måltidetshus.dk/debatforum.html>

Portalen henvender sig således til et bredt segment med et gastronomisk virkefelt. Studerende guides til væsentlig litteratur og litteratursøgning i biblioteket⁷, forskerne publicerer deres nyeste videnskabelige resultater i videncentret⁸, både professionelle og amatør gastronomer diskuterer opskrifter og giver hinanden god hjælp og vejledning i debatforummet 'skærebredtet'⁹.

Hr. og Fru Hellerup fra det grønne segment frekventerer også lejlighedsvis husets udstillinger¹⁰ og furagerer ofte med venner og forretningsforbindelser i Madhusets meget anerkendte Restaurant, der har tre Michelin stjerner og flere gange er kåret som verdens bedste restaurant. Det er altid Hr. Hellerup der bestiller bord via portalens kontaktformular¹¹, men det er altid Fru Hellerup der holder øje med om der er kommet nye ansatte i huset¹².

Brugerne af videnportalen er også Hr. og Fru Bilka Danmark fra det røde segment, der søger information, hjælp og vejledning til kostændringer og madsundhed, og har købt et slankeprogram i Webbutikken¹³, nu hvor Hr. Bilka Danmark har fået konstateret sukkersyge og forhøjet kolesterol pga. et meget stillesiddende arbejde.

For DINK'erne¹⁴ er videnportalen et paradis med et væld af muligheder for at realisere sig selv og vise de er med på de nyeste trends og tendenser indenfor gastronomiske oplevelser.

Portalen appellere også til familiefaderen der er medlem af weberklubben og har grejet i orden, men som har brug for at blive inspireret i det gastronomiske kunsthåndværk til både hverdag og fest.

Professionelle kokke og nye restaurant-ejere finder hjælp til markedsføring og design i det gastronomiske videncenter¹⁵.

Generelt henvender Madhusets videnportal sig til mange differentierede brugersegmenter, hvilket gør det essentielt at have et stringent, overskueligt og enkelt design.

⁷ Bilag 5, <http://www.måltidetshus.dk/bibliotek.html>

⁸ Bilag 3, <http://www.måltidetshus.dk/forskning.html>

⁹ Bilag 6, <http://www.måltidetshus.dk/debatforum.html>

¹⁰ Bilag 7, <http://www.måltidetshus.dk/udstillinger.html>

¹¹ Bilag 10, <http://www.måltidetshus.dk/bordbestilling.php>

¹² Bilag 9, <http://www.måltidetshus.dk/ansatte.html>

¹³ Bilag 8, <http://www.måltidetshus.dk/butik.html>

¹⁴ DINK = 'Double Income No Kids'. Typisk personer der lever i et homoseksuelt parforhold

¹⁵ <http://www.måltidetshus.dk/markedsfoeringogdesign.html>

Redegørelse for portalens forsideindhold

Vidensportalen skal anvendes med fokus på vidensformidling, herunder på nyheds- og eventformidling samt brobygning mellem Madhuset som institution og deres brugere. Derfor har jeg med mit udkast til designstruktur valgt at lade forsiden indeholde en simpel blogfunktion, der giver vidensportalen mulighed for at sætte fokus på gastronomiske nyheder og events, der hyppigt bør opdateres.

Vidensportalens forside bør derudover indeholde en meningsgivende, overskuelig og simpel menustruktur, der hurtigt giver et godt overblik over websitets indhold, uanset de forskellige brugersegmenters forudsætninger. Portalen bør naturligvis layoutes med den forhåndenværende tidsmæssige designlogik, der understøtter portalens brede brugergruppe.

Redegørelse for registrerede vidensformer i systemet og deres struktur

I afsnittet på side 9 '*Analyse – Vidensportalens formål perspektiveret i relation til Madhusets videncenter og biblioteket*' har jeg redegjort for vidensformerne i systemet.

Redegørelse for navigation og søgning i systemet.

Systemdesignet skal inspirere til intuitiv navigation og enkelt søgning af relevante informationer. Systemet bør derfor opbygges så det understøtter sekventielle emneområder, med ensartet perspektivfokus. I mit design udkast har jeg ikke nået at implementere et søgemodul, men dette bør efter min vurdering indarbejdes under udviklingen af vidensportalen.

Opsamling konklusion

At skulle gennemløbe en flere måneder lang systemanalyseproces for en webportal i løbet af den korte opgaveperiode virker umiddelbart som en vanskelig opgave. Med udgangspunkt i denne rapport fungerer som et foranalyseværktøj har jeg valgt, at anbefale brug af MUST-metoden i systemudviklingsprocessen som et helhedsorienteret systemudviklingsredskab.

For at fokusere på nogle af de organisatoriske problemstillinger anbefaler jeg brug af to elementære beskrivelsesværktøjer som kan medvirke til en bedre systemforståelse. I denne sammenhæng har jeg valgt et kontekstdiagram og en SWOT-analyse for at give et billede af organisatoriske problemstillinger og omverdensforståelse.

Ved at tage afsæt i Peter Holdt Christensens vidensbegreber, perspektiver og begrundet jeg i analysedelen portalens vidensformer relateret til husets overordnede formål som videncenter. I denne perspektivering finder jeg en meget ekletant kausalitet mellem portalens formål, de implicite vidensformer og overordnede

funktioner relateret til formålet for Madhusets videntcenter og bibliotek.
I projektrapportens sidste del laver jeg en bruger- og interessentanalyse for at definere de primære brugere og deres informationsbehov.

For systemudviklingsprocessen er det særdeles vigtigt at foretage en målgruppe analyse for derigennem at undersøge de forskellige brugertyper og deres informationsbehov. I denne analyse finder jeg der er mange forskellige interessenter og brugergrupper til websitet, hvilket fordre et omhyggeligt design og valg af webstruktur.

Med udgangspunkt i Peter Holdt Christensens vidensbegreber finder jeg Madhuset med fordel kan anvende portalen til formidling af især fagligt, objektorienteret og orienterende viden. Samtidig finder jeg der er andre og bedre IT-værktøjer til formidling af relationsbaseret og koordinerende viden anvendt som et interaktive redskaber. Hvis portalen vil anvende koordinerende viden, kan anvendelse af kalender og arrangements funktioner med fordel implementeres.

Portalens primære interessenter udgør studerende med et gastronomisk virkefelt, gastronomiske institutioner, professionelle og ikke-professionelle brugere med gastronomisk interesseområde og ressource. Interessenternes informationsbehov er primært gastronomisk viden, gastronomiske oplevelser samt viden om sundhed og kvalitet.

Vidensportalens formål som formidlingsinstrument og brobyggerakse mellem viden og vidensbrugerne er helt i overensstemmelse med videntcentrets og bibliotekets formål om troværdig forskningsformidling, netværkdannelse og brobygningsinstrument. Samtidig kan portalen også medvirke til at understøtte en faglig identitet, netværksdannelse og fællesskabsfølelse.

I mit designudkast på <http://www.måltidetshus.dk> har jeg udformet et forslag til design med en stringent nyhedssektion og simpel menustruktur for at skabe enkelthed og overskuelighed for portalens forskellige brugertyper.

Samtidig har jeg valgt en indholdsstruktur og portalopbygning der giver mulighed for at formidle et meget fagligt og objektorienteret virkefelt ved simpel og intuitiv navigation og informationssøgning på portalen.

Litteraturliste

Bødker, Keld et al. 2000. *Professionel IT-forundersøgelse. Grundlag for brugerdrevet innovation*. Samfundslitteratur. ISBN: 978-87-593-1367-1

Christensen, Peter Holdt (2002). *Om vidensledelse – perspektiver til refleksion*. Samfundslitteratur. ISBN: 87-593-0991-1

Christensen, Peter Holdt (2010). *Mere videndeling*. Hans Reitzels Forlag, København. ISBN 978-87-412-5389-3

Kensing, F., J. Simonsen, and K. Bødker (1996): "*MUST - a Method for Participatory Design*", in J. Blomberg, F. Kensing, and E. Dykstra-Erickson (Eds.): *Proceedings of the Fourth Biennial Conference on Participatory Design*, Cambridge, Massachusetts, USA, 13-15 November 1996, Computer Professionals for Social Responsibility, Palo Alto, CA, pp. 129-140.
<http://www.jespersimonsen.dk/Downloads/PDC96JS.pdf>

Morville, Peter & Louis Rosenfeld (2007). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol: O'reilly. ISBN 978-0-596-52734-1

Munk-Madsen, Andreas (1996). *Strategisk Projektledelse*. Marko, Aalborg ISBN 87-7751-115-8