

**Michael Aigner**

**Entwicklung eines intra- und  
extranetfähigen Systems zur papierlosen  
Lenkung von Dokumenten**

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2001 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783832476298

**Michael Aigner**

**Entwicklung eines intra- und extranetfähigen Systems  
zur papierlosen Lenkung von Dokumenten**



---

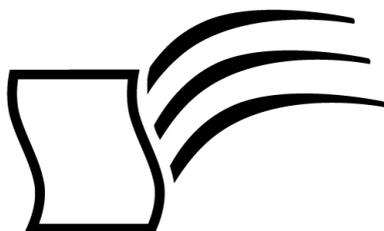
Michael Aigner

# Entwicklung eines intra- und extranetfähigen Systems zur papierlosen Lenkung von Dokumenten

Diplomarbeit

Automatisierte Anlagen- und Prozeßtechnik Wels - AAPT

Abgabe September 2001



***Diplom.de***

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 7629

Aigner, Michael: Entwicklung eines intra- und extranetzfähigen Systems zur papierlosen Lenkung von Dokumenten  
Hamburg: Diplomica GmbH, 2004  
Zugl.: Automatisierte Anlagen- und Prozeßtechnik Wels - AAPT, Fachhochschule, Diplomarbeit, 2001

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH  
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2004  
Printed in Germany

## **Abstrakt**

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Einführung eines Systems zur papierlosen Lenkung der Managementdokumente in einem international tätigen Unternehmen unter Einbindung aller Verkaufsbüros weltweit. Ziel des Projekts war es, ein System aufzubauen welches es ermöglicht sowohl intern als auch extern über das Internet auf Dokumente zuzugreifen. Dabei musste es auch in der Lage sein, sowohl Prüf- und Freigabeprozesse als auch die Revisionsverwaltung und Archivierung der Dokumente zu unterstützen.

Hintergrund der Aufgabenstellung ist der hohe Arbeitsaufwand und damit die Kosten, die eine Dokumentenlenkung auf Papierbasis verursacht. Eine Analyse der Ist-Situation, das Festschreiben des Kriterienkatalogs, die Produktauswahl und die Entwicklung des Konzepts zur papierlosen Lenkung der Dokumente erfolgten im Team. Dazu nötigen Informationen wurden über Literaturrecherchen und Interviews gewonnen. Die Umsetzung erfolgte letztendlich unter Einsatz des ausgewählten Softwarepakets welches als einziges der zur Auswahl stehenden Produkte die Anforderungen erfüllte und gleichzeitig das Potential hat gruppen- bzw. konzernweite Strategien in der Informationstechnologie zu unterstützen.

Durch Reorganisation der Abläufe und Einsatz des neuen Systems konnten die Arbeitsschritte im Ablauf der Dokumentenlenkung von ursprünglich 25 auf 8 verringert werden. Neben der massiven Reduktion des Arbeitsaufwandes für kopieren, sortieren, verteilen und archivieren gehören auch 80 bis 90 % der Kosten für Papier, Toner, anderer Verbrauchsmaterialien und der Wartung der Vergangenheit an. Daneben bietet die Softwarelösung auch Vorteile wie schnelleren Zugriff auf Dokumente, verbesserten Datenschutz und Datensicherheit. Zusätzlicher Nutzen ergibt sich aus der Tatsache, dass es sich bei der gewählten Software um kein System handelt welches speziell nur für die Dokumentenlenkung einsetzbar ist, sondern eine universelle Plattform für einen weltweiten Informationsaustausch darstellt und sich für das Wissensmanagement eignet.

## **Abstract**

The topic of this work is to introduce a system for paper-less control of management documents for an international enterprise under inclusion of all sales offices world wide. The goal of the project was to design a system which enables internal and external (via the World Wide Web) access to enterprise documents. As well it has to provide the support of document approval and release processes, administration of document revisions and document archiving.

The motivation behind this task is the high workload and therefore costs caused by a paperbased document control system. The analysis of the actual situation, the recording of the catalogue of criteria, the product selection and development of the concept for the paper-less document control system was performed in team work. The necessary information has been collected by literature investigation and by the use of interview techniques. Eventually there was only one product out of a given preselection which fulfilled the requirements and was simultaneously able to support group- and multinational company information technology strategies.

By reorganising the actual processes and the use of the new system it was possible to decrease the number of work steps to control a document from 25 to 8. In addition to the massive reduction of expenditure of labour for copying, sorting, distributing and archiving there are 80 to 90 % less costs for paper, toner, other consumables and maintenance. Besides that the software solution provides advantages like faster document access and improved data backup and data protection. Because the choosen software is not a specialized one for document control but a universal platform for worldwide information exchange and also useable for knowledge management there will be a lot more beneficiaries of the system in the future.

# Inhaltsverzeichnis

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>0.0</b> | <b>Einleitung</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1.0</b> | <b>Dokumente</b>   | <b>2</b>  |
| 1.1        | Was ist ein Dokument?  | 2         |
| 1.2        | Dokumententypen  | 4         |
| 1.3        | Dokumentenarten  | 5         |
| 1.3.1      | NCI Dokumente  | 5         |
| 1.3.2      | CI Dokumente   | 5         |
| 1.3.3      | Elementare und komplexe Objekte                                  | 6         |
| 1.3.4      | Standards für zusammengesetzte Dokumente                         | 6         |
|            | Acrobat  | 6         |
|            | ODA Open Document Architecture (ISO 8613)                        | 6         |
|            | SGML Standard Generalized Markup Language (ISO 8879)             | 7         |
|            | OLE (Objct Linking and Embedding)                                | 8         |
| 1.3.5      | Container  | 9         |
| 1.4        | Abgrenzung Dokumente – Daten                                     | 9         |
| 1.5        | Dokumentenlebenszyklus   | 10        |
| <b>2.0</b> | <b>Dokumentation</b>   | <b>11</b> |
| 2.1        | Was ist Dokumentation?   | 11        |
| 2.2        | Unterscheidungskriterien   | 11        |
| 2.2.1      | Direkte Dokumentation  | 11        |
| 2.2.2      | Indirekte Dokumentation  | 12        |
| 2.2.3      | Referral   | 12        |
| <b>3.0</b> | <b>Dokumente und QM System</b>                                   | <b>12</b> |
| 3.1        | Welchen Nutzen bringt ein QM-System?                             | 12        |
| 3.2        | Erfolgsrelevanz des Qualitätsmanagements                         | 16        |
| 3.2.1      | PIMS (Profit Impact on Market Strategies) -Studie                | 16        |
| 3.2.2      | Auswirkung von Kundenorientiertheit auf Erfolgskennzahlen        | 17        |
| 3.2.3      | Auswirkungen der Anwendung eines TQM Modells                     | 17        |
| 3.3        | Sinn und Zweck der Dokumentation                                 | 20        |
| 3.4        | Empfehlungen der ISO 9004:2000 zum Aufbau einer QM Dokumentation | 21        |
| 3.5        | Arten der in Qualitätsmanagementsystemen verwendeten Dokumente   | 22        |
| 3.6        | Dokumentationsanforderungen der ISO 9001:2000                    | 23        |
| 3.6.1      | Allgemeines  | 23        |
| 3.6.2      | Qualitätsmanagementhandbuch                                      | 24        |
| 3.6.3      | Lenkung von Dokumenten   | 24        |
| 3.6.4      | Lenkung von Aufzeichnungen                                       | 25        |
| 3.7        | Wirtschaftlichkeit der Dokumentation                             | 25        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>4.0</b> | <b>Dokumente und Unternehmen</b>   | <b>26</b> |
| 4.1        | Einleitung   | 26        |
| 4.2        | Typen von Dokumenten in Unternehmen  | 26        |
| 4.3        | Herausforderungen der Zukunft für Informations- und Kommunikationsstrukturen       | 28        |
| 4.3.1      | Wandlung des betrieblichen Umfelds   | 28        |
| 4.3.2      | Zunehmender Anteil an Bürotätigkeiten<br>Gegenwärtige Entwicklung des Bürobereichs | 29<br>30  |
| 4.4        | Informationsfluss durch das Unternehmen  | 31        |
| 4.5        | Ausrichten der Prozesse am Informationsfluss                                       | 34        |
| 4.6        | Verluste und Aufwendungen durch Dokumente im Unternehmen                           | 35        |
| 4.6.1      | Einleitung   | 35        |
| 4.6.2      | Produktivitätsverluste   | 35        |
| 4.6.3      | Aufwände   | 36        |
| 4.7        | Gesteigerte Produktivität und Kostensenkung durch den Einsatz von DMS              | 38        |
| 4.7.1      | Einleitung   | 38        |
| 4.7.2      | Nutzenpotential eines Dokumentenmanagementsystems                                  | 39        |
| 4.7.3      | Risiken für Unternehmen ohne DMS   | 40        |
| <b>5.0</b> | <b>Dokumenten-Management-Systeme (DMS)</b>   | <b>41</b> |
| 5.1        | Was ist ein DMS?   | 41        |
| 5.2        | Funktionen eines DMS   | 41        |
| 5.2.1      | Erfassung und Aufbereitung – Imaging   | 41        |
| 5.2.2      | Ablegen und Speichern – Capturing  | 42        |
| 5.2.3      | Administration und Service   | 45        |
| 5.2.4      | Recherche – Retrieval  | 46        |
| 5.3        | Anwendungsgebiete von DMS  | 48        |
| 5.3.1      | Einleitung   | 48        |
| 5.3.2      | Klassifikation von DMS Systemen  | 48        |
| 5.3.3      | Groupware und Workflow   | 49        |
|            | Groupware  | 49        |
|            | Workflow   | 50        |
|            | Unterschiede Groupware – Workflow  | 50        |
|            | Aufgaben und Vorteile von Groupware bzw. Workflow                                  | 51        |
| 5.3.4      | Intranet und DMS   | 51        |
|            | Einleitung   | 51        |
|            | Intranet und Extranet  | 52        |
| 5.4        | Chancen und Risiken beim Einsatz von DMS   | 53        |
| 5.4.1      | Chancen  | 53        |
|            | Allgemeine Vorteile  | 54        |
|            | Quantifizierbare Vorteile  | 54        |
|            | Qualitative Verbesserungen   | 54        |
| 5.4.2      | Risiken  | 55        |
| 5.5        | Problematik der am Markt angebotenen DMS Lösungen                                  | 55        |
| <b>6.0</b> | <b>Auswahl eines DMS</b>   | <b>56</b> |
| 6.1        | Einleitung   | 56        |
| 6.2        | Vorgehensmodell zur Produktevaluierung   | 57        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 6.2.1      | Produktevaluierung  | 57        |
| 6.2.2      | Weiteres Vorgehen   | 58        |
| 6.3        | Vorteile einer systematischen Vorgangsweise                   | 59        |
| <b>7.0</b> | <b>Einführen eines DMS</b>                                    | <b>60</b> |
| 7.1        | Rechtliche Aspekte bei der Einführung eines DMS               | 60        |
| 7.1.1      | Gesetzliche Vorschriften                                      | 60        |
| 7.1.2      | Digitale Signatur   | 61        |
|            | Einleitung  | 61        |
|            | Beweisfunktion der Schriftform                                | 62        |
|            | Rechtssprechung und technische Entwicklung                    | 62        |
|            | Elektronischer Rechtsverkehr – Ausnahmen von der Schriftform  | 63        |
|            | Risiko des elektronischen Rechtsverkehrs                      | 63        |
|            | Lösungsmodell digitale Signatur                               | 64        |
|            | Sicherheitsproblematik und Beweiswert digitaler Signaturen    | 65        |
|            | Rechtliche Bestimmungen zur digitalen Signatur                | 66        |
| 7.2        | Einführungsstrategien   | 66        |
| 7.2.1      | Allgemeine Grundsätze   | 66        |
| 7.2.2      | Top down Strategie  | 68        |
| 7.2.3      | Learning by doing Strategie                                   | 71        |
| <b>8.0</b> | <b>Projekt – Papierlose Dokumentenlenkung</b>                 | <b>73</b> |
| 8.1        | Einleitung – Zielsetzung                                      | 73        |
| 8.1.1      | Ziele und Nicht-Ziele   | 73        |
| 8.1.2      | Anforderungen an die papierlose Dokumentenlenkung             | 74        |
|            | Einleitung  | 74        |
|            | Anforderungen   | 74        |
|            | Anforderungskatalog   | 77        |
| 8.2        | Analyse Ist Situation   | 78        |
| 8.2.1      | Einleitung  | 78        |
| 8.2.2      | Die zu lenkenden Dokumente                                    | 78        |
| 8.2.3      | Abläufe der bestehenden Dokumentenlenkung                     | 79        |
|            | Ablauf für Verfahrens-, Arbeits- und Organisationsanweisungen | 79        |
|            | Ablauf für Merkblätter  | 81        |
| 8.2.4      | Wer erhält welche und wie viele Dokumente?                    | 81        |
|            | Einleitung  | 81        |
|            | Dokumente je Dokumentenart                                    | 82        |
|            | Dokumente je Abteilung und Verteilungsschlüssel               | 82        |
|            | Merkblätter   | 85        |
| 8.2.5      | Problematik des bestehenden Systems                           | 86        |
| 8.3        | Produktauswahl  | 86        |
| 8.3.1      | Einleitung  | 86        |
| 8.3.2      | Die Kandidaten  | 87        |
|            | InTempo™ 3.0 von JetForm                                      | 87        |
|            | Intrex™ 2001 – The Information Office von United planet       | 89        |
|            | Lösung der Teich Tochter H&N auf Basis des MS® Intranet Kit   | 91        |
|            | Microsoft® SharePoint Portal Server™ 2001                     | 92        |
| 8.3.3      | Auswahl des Produkts  | 93        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 8.3.4      | Beschreibung des ausgewählten Produkts                    | 94         |
|            | Einleitung  | 94         |
|            | Portale – Brücke zwischen Web-Technik und IT-Umgebung     | 94         |
|            | Introduction of Microsoft® SharePoint Portal Server™ 2001 | 95         |
|            | The parts of SharePoint Portal Server                     | 96         |
|            | Index and Search Services                                 | 99         |
|            | Product Architecture                                      | 100        |
|            | Configuration Flexibility                                 | 102        |
|            | Hardware and Software Requirements                        | 105        |
| 8.4        | Eignungstest des ausgewählten Produkts                    | 106        |
| 8.5        | Abläufe der Dokumentenlenkung neu                         | 108        |
| 8.6        | Freigabe des Grobkonzepts durch das Top Management        | 111        |
| 8.7        | Detailkonzept zur Umsetzung der Dokumentenlenkung         | 112        |
| 8.7.1      | Einleitung  | 112        |
| 8.7.2      | Endfassung des Detailkonzepts                             | 112        |
|            | Lizenzen  | 112        |
|            | Bedienung   | 114        |
|            | Datensicherung  | 114        |
|            | Anlegen der User am Server                                | 114        |
|            | Zugriff auf den Server                                    | 115        |
|            | Zugriffsrechte  | 115        |
|            | Dokumentenprofil  | 115        |
|            | Workflow für Prüfung und Freigabe                         | 116        |
|            | Versionierung – einsehen alter Versionen                  | 117        |
|            | Abbonieren von Dokumenten                                 | 118        |
|            | Dokumentenlenkung – ausgedruckte Exemplare                | 119        |
|            | Organisation der Dokumente am Server                      | 119        |
|            | Orderstruktur des Gesamtsystems – Q-Dokumentenlenkung     | 125        |
|            | Innerbetriebliche Kommunikation                           | 126        |
| 8.8        | Soll – Ist Vergleich Anforderungskatalog / Prototyp       | 126        |
| 8.9        | Ergebnisse  | 129        |
| 8.9.1      | Abschätzung der Amortisationszeit                         | 131        |
| 8.9.2      | Zielerreichung und abgeleitete Maßnahmen                  | 135        |
| 8.9.3      | Zukünftige Einsatzbereiche der ausgewählten Lösung        | 136        |
| <b>9.0</b> | <b>Literaturverzeichnis</b>                               | <b>139</b> |

## 0.0 Einleitung

Die im Zuge der Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems zu praktizierende Dokumentenlenkung bedeutet für ein Unternehmen einen beträchtlichen Aufwand.

Es gilt sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter die für seine Arbeit relevanten Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Prüfvorschriften, Spezifikationen, Formulare usw. in der letztgültigen Version, und nur in dieser, zur Verfügung hat. Dazu ist es notwendig Dokumente zu archivieren, Inhaltsverzeichnisse und Verteilschlüssel aktuell zu halten, Dokumente zu kopieren und zu verteilen und alte Versionen zu vernichten. Die dadurch entstehenden Aufwendungen setzen sich zusammen aus Kosten für Personal (Arbeitszeit für die Administration, das Kopieren und Verteilen) und Verbrauchsmaterialien (Papier, Toner, Postgebühren, Ordner usw.).

Um diese Aufwände zu reduzieren wurde die Möglichkeit einer Softwarelösung zwar bereits des öfteren angedacht, die Realisierung einer solchen erfolgte jedoch bisher nicht. Die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit war es ein geeignetes Konzept und die passende Softwarelösung zu finden und in Form eines Prototypen umzusetzen. Gefordert war ein System zur papierlosen Lenkung aller zu lenkenden Dokumente (Qualitätsdokumente und andere Managementdokumente) bei TEICH und aller Verkaufsbüros weltweit, welches die Beibehaltung von Microsoft Standardsoftware zur Bearbeitung der Dokumente erlaubt und wirtschaftlich ist.

## 1.0 Dokumente

### 1.1 Was ist ein Dokument?

Ausgelöst durch die rasch steigende Anzahl an Publikationen, speziell im Bereich der technischen und wissenschaftlichen Literatur im späten 19. Jahrhundert, kam es zur Entwicklung von Dokumentationstechniken, die die bis dahin üblichen Methoden der Bibliographie ablösten. Die neuen Techniken wurden übernommen, der Begriff Bibliographie als Bezeichnung für ein Literaturverzeichnis, die Herstellung von Literaturverzeichnissen und die Lehre von den Literaturverzeichnissen, ihrer Herstellung und Benutzung aber bis heute beibehalten (vgl. [Brock97, 601]). Eine aktuelle Definition dieses Begriffs aus der Encyclopædia Britannica lautet:

Bibliography the systematic study and description of books...

It is the function of bibliography to provide useful information , in the one case supplying with information , in the other helping to establish the place of a book (or a piece of writing) in an author's production and its quality and authenticity as a text (vgl. [EB01]).

Im Zuge der Entwicklung dieser neuen Dokumentationstechniken kam es zu Diskussionen, ob die bis dahin geltende Definition eines Dokuments als gedruckter Text richtig und vor allem ausreichend ist. Im folgenden soll ein Abriss der bis heute nicht abgeschlossenen Entwicklung des Versuchs einer Begriffsdefinition gegeben werden.

- Zeichnungen und Aufzeichnungen in Textform sind Darstellungen von Ideen oder Objekten. Die Objekte selbst können als Dokument betrachtet werden, wenn aus deren Beobachtung Informationen gewonnen werden können (Paul Otlet, 1934).
- Man versteht heute unter einem Dokument jede materielle Unterlage zur Erweiterung unserer Kenntnisse, die einem Studium oder Vergleich zugänglich sind (Walter Schuermeyer, 1935).
- Ein Dokument ist ein Gedanke auf Papier oder anderem Material, das physische Handhabung, Transport durch den Raum und Konservierung

in der Zeit erlaubt (S. R. Ranganathan, 1963), (vgl. [Buck97,804-809]).

- In der Informations-, Dokumentationstechnik bezeichnet „Dokument“ jede dokumentale Informationsquelle. Dokumente sind demnach alle materiellen *körperlichen* Träger, auf denen der Mensch bewusst Informationen zum Zwecke der Bewahrung (Speicherung) und Verbreitung (Weitergabe in Zeit und/oder Raum) aufgezeichnet hat. Der körperliche Träger schafft (im Gegensatz zu nichtkörperlichen materiellen Trägern, wie Schallwellen) die Möglichkeit, das Dokument zu speichern, sowie zu reproduzieren bzw. zu vervielfältigen; die *Reproduzierbarkeit* ist ein wesentliches Merkmal eines Dokuments.

Dokumente sind in erster Linie schriftliche (z. B. gedruckte, maschinenschriftliche, handschriftliche) Materialien, sogenannte literarische Dokumente, aber auch Zeichnungen, Karten, Fotos, Diapositive, Filme, Schallplatten, Magnetbandaufzeichnungen u. ä. In diesem Sinne umfasst der Begriff Dokument sowohl Primärdokumente (Primärquellen) als auch Sekundärdokumente (Informationsmittel). [RüSch84]

- Dokumente sind dabei alle informatorischen Objekte - seien sie auf Papier oder als elektronische Objekte wie Dateien, Verzeichnisse oder zusammengesetzte Objektstrukturen - die Informationen für die jeweiligen betrieblichen Prozesse zur Verfügung stellen. [Krän95, 27]
- Ein Dokument ist die Aufzeichnung einer genehmigten geschäftlichen Transaktion oder Entscheidung in Form einer einzelnen, organisierten Einheit. (vgl.[Su96,6])
- Dokumente sind bedeutende Treiber kritischer Erfolgsfaktoren für ein Unternehmen und ermöglichen Entwicklung, Nutzung und Verbreitung von Wissen. (vgl.[Su96,96])
- Ein Dokument ist aufgezeichnete, formatierte Information....diese Information kann aus Text, Grafik, Video, Audio, Formeln oder jedem beliebigen anderen Objekt in Kombination mit einem geeigneten

Interpreter, der menschliches Verstehen ermöglicht, gewonnen werden. (vgl. [Jo99,6])

- Ein Dokument ist Information und ihr Trägermedium. (vgl.[ISOa,29])

Eine allgemein gültige, eindeutige Definition des Begriffs Dokument ist bis heute nicht gelungen, wenn auch erkennbar ist, dass gewisse Elemente in den verschiedenen Definitionen immer wieder auftauchen. Allerdings sind in jüngerer Zeit keine grundlegenden Änderungen mehr erkennbar. Meist handelt es sich lediglich um eine Erweiterung des Begriffs, um Informationen aus Quellen, die aufgrund der technologischen Entwicklung neu erschlossen wurden, einzubeziehen oder um Anpassungen an den Arbeitsbereich, in dem man mit Dokumenten zu tun hat (Im Unternehmen, Entwurf von Dokumenten-Management Systemen usw.) vorzunehmen. Es scheint sich eine praxisorientierte Sichtweise mit Festlegung der jeweils zielführenden Definition für den aktuellen Anwendungsfall zu etablieren.

“A working definition – not an exhaustive one – is sufficient” [Su96,7]

Ein weiterer interessanter Aspekt ist der, dass der Begriff Dokument in Europa eine andere Bedeutung als z.B. in den USA besitzt und dies oft zu Missverständnissen und Verwirrungen führt. In Europa haftet dem Begriff noch immer eine starke papiergebundene rechtliche Qualität an, man spricht in diesem Zusammenhang von Urkunden, Verträgen usw. In den USA dagegen ist ein Dokument ein beliebiger Text, der in einem Datenverarbeitungssystem erzeugt wurde – dies zeigt unter anderem auch die bekannte Dateiendung „DOC“ (vgl. [Ku99, 1]).

## **1.2 Dokumententypen**

Dokumente könne inhaltlich klassifiziert werden, z.B. in Korrespondenz, Berichte, Rechnungsbelege usw. Diese Klassifizierung kann immer weiter verfeinert werden, bis man auf einen konkreten Dokumententyp wie z.B. eine Kundenrechnung stößt. Ein Dokumententyp könnte weiter in kleinere Einheiten zerlegt werden, würde aber durch den fehlenden Zusammenhang