

Systematische Dokumentenanalyse

Von Prof. Dr. Alfred-Joachim Hermann

1 Einführung

Eine *Systematische Dokumentenanalyse* im betrieblichen Kontext durchzuführen, verfolgt die Absicht, die Ziele einer Organisation für das gesamte unternehmerische Handeln systematisch und produktiv anhand konkreter Ergebnisse zu unterstützen. Die Ziele können sich auf unterschiedliche Organisationsbereiche eines Unternehmens oder einer Branche beziehen, bspw. auf Geschäftsführung, Corporate Relations, Marketing, Corporate Communication, Personal, Logistik, Recht, Finanzen oder Controlling.

Das ursächliche Problem: In einem mittelständischen Unternehmen eines Online-Schuhhändlers sollten zwei akademische Mitarbeiter die Kundenbeschwerden eines Geschäftsjahres analysieren, die über Social Media-Plattformen den Händler erreichten, um Verbesserungen für eine exzellente Kundenbetreuung vorzuschlagen. Die beiden Mitarbeiter trugen zunächst alle schriftlichen Stellungnahmen, die der firmeneigenen Beschwerdestelle vorlagen, zusammen und führten danach eine Dokumentenanalyse durch, die aus vier Schritten bestand: (1) Formulierung der Fragestellung; (2) Definition, was als Dokument gelten soll; (3) Quellenkritik und (4) Interpretation des Dokuments. Als die beiden Mitarbeiter Schritt 4 der Dokumentenanalyse erreichten, konnten sie bereits Erkenntnisse für die Fragestellung gewinnen, den Sinnzusammenhang häufiger Kundenanliegen verstehen und mit Verweis darauf ursächlich erklären (im Sinne der verstehenden Soziologie nach Max Weber¹). Daraufhin diskutierten sie miteinander, warum eigentlich eine Inhaltsanalyse mit weiteren sechs bzw. sieben Schritten (nach Mayring bzw. Kuckartz) noch erforderlich sei und ob der insgesamt zehn- bzw. elfteilige Prozess nicht abgekürzt werden kann.

Die Lösung: Die *Systematische Dokumentenanalyse* bietet für solche oder andere Fälle im betrieblichen Zusammenhang, die auf Dokumenten basieren, eine fünfstufige Problemlösung. Im Allgemeinen können folgende Gründe für eine Analyse von Dokumenten im betrieblichen Kontext ausschlaggebend sein (etwa Auswertung von Publikationen, Analyse von Veröffentlichungen im Internet, Untersuchung von Veranstaltungen, Auswertung von fotografischen Bildern oder Filmen zur Gewinnung bestimmter darin enthaltener Informationen, zur Geschäftsprozessoptimierung, für Arbeitsplatzbeschreibungen oder zur Personalbedarfsermittlung):

- Kurzfristig entstandene Probleme, die zeitnahe Lösungen bedürfen,
- Arbeits- und Handlungserfordernisse, die bisher nicht institutionell organisiert sind,
- On the Job-Aufgabenstellungen im Sinne einer lernenden, sich weiterbildenden Organisation,
- Analysen des Wettbewerbs, um Best Practices zu identifizieren,
- Wissensgenerierung für die Zukunftsplanung der Organisation.

Der Auswertungs-Prozess wird von Anfang an systematisch und nachvollziehbar dokumentiert und leistet einen Beitrag zur Problemlösung und Wissenserschließung.

¹ Vgl. Weber (1922/1980)

1.1 Kooperation zwischen den Mitarbeitern/Forschenden und der Organisation

Die Organisationen stellen den Forschenden in der Regel Zeit, Raum und den Zugang zu Informationen zur Verfügung, um eine betriebliche Dokumentenanalyse durchführen zu können. In Ausnahmefällen werden auch Finanzmittel bereitgestellt, um bspw. externes Datenmaterial ankaufen und auswerten zu können oder um technisches Equipment einzusetzen.

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Arbeit sollte die Kooperation zwischen den Mitarbeitern/Forschenden und der Organisation in einem motivierenden Arbeitsumfeld stattfinden, das von Partizipationsmöglichkeiten, Transparenz und Selbstbestimmung geprägt ist.² Nur unter der Voraussetzung, dass die Akzeptanz im Unternehmen sichergestellt ist, kann sich der beabsichtigte Erfolg der Zusammenarbeit bzw. das angestrebte Ergebnis einstellen.

1.2 Definition Dokument

Das Wort/der Begriff „Dokument“ stammt von dem lateinischen *documentum* und bedeutet so viel wie Beweisstück, Beispiel, Beleg oder Zeugnis. Dokumente liegen demnach als Informationen und Daten zum Untersuchungsbereich vor und sind einsehbar, bspw.:

- Schriftstücke aller Art (bspw. Statistiken, Geschäftsberichte, Dienstanweisungen von Organisationen),
- Computerdateien, die auf einem Datenträger oder Speichermedium vorliegen, oder über eine Datenbank abgerufen werden können,
- Gerichtsurteile, Gutachten, Protokolle oder Akten (bspw. von Behörden),
- Sachliteratur und Forschungsberichte (auch in elektronischer Form),
- Artikel in Zeitungen, Zeitschriften (auch in elektronischer Form),
- Visuelle, audiovisuelle oder multimediale Dokumente wie Fotos, Illustrationen, Podcasts, Filmaufnahmen (bspw. aus Radio- und Fernsehsendungen),
- Künstlerische Werke wie Belletristik oder im Rahmen von Ausstellungen in Museen oder bei Kunstprojekten,
- Websites, Online-Beiträge, Social Media-Profile,
- Interviews in transkribierter Form oder Tagebücher.

2 Abgrenzung zur herkömmlichen Dokumentenanalyse

Die herkömmliche Dokumentenanalyse gehört zu den interpretativen Verfahren und ist bei flüchtiger Beurteilung schwer zu unterscheiden von der Inhaltsanalyse. Der Hauptunterschied zwischen den zwei Auswertungsmethoden besteht darin, dass bei einer herkömmlichen Dokumentenanalyse lediglich eine Quellenbewertung bzw. -kritik erfolgt und der Auswertungsprozess im Zuge der Inhaltsanalyse. Der Schwerpunkt der Ausführungen wird auf die betriebswirtschaftliche Betrachtungsweise gelegt.

Mayring betrachtet die herkömmliche Dokumentenanalyse als zentrale Methode der Handlungsforschung³, wobei das Ziel auf dem Verstehen des Sinns der Dokumente liegt.⁴ Allerdings kann die Dokumentenanalyse auch der systematischen Erhebung und

² Hupfer (2006), S. 3

³ Vgl. Mayring (2016)

⁴ Vgl. Kromrey (2006)

Auswertung von Texten dienen.⁵ In diesem Fall werden die ausgewählten Dokumente anhand eines definierten Kategoriensystems analysiert, um zentrale Feststellungen/Ergebnisse herauszufiltern.

Die Auswertung der ausgewählten Dokumente orientiert sich am interpretativen Paradigma (Wahrnehmungen, Deutungen und Urteilsbildungen des Forschenden). Da verwundert es nicht, dass die herkömmliche Dokumentenanalyse mit anderen Auswertungstechniken kombiniert wird, um eine Forschungsfrage umfassend zu beantworten. Bei vielen theoretischen Fallstudien oder Abschlussarbeiten dient sie primär dazu, sich im Forschungsfeld zu orientieren (im Sinne einer Voruntersuchung).

Vor diesem Hintergrund erscheint die Methode *Systematische Dokumentenanalyse* vor allem als ein planmäßiges und konsequentes Verfahren zur Gewinnung von Erkenntnissen. Insbesondere, wenn andere Verfahren zur Erlangung von wissenschaftlichen Erkenntnissen ein sehr schwieriges oder umständliches Vorgehen erfordern (bspw. durch die Kombination mehrerer Methoden oder Modelle; vgl. Einführung). Als Voraussetzung zum Einsatz dieser Methode müssen Dokumente vorhanden sein, die erkenntnistheoretisch überprüft werden können. Aufwand und Dauer der Untersuchung sind abhängig vom Umfang der auszuwertenden Unterlagen sowie der erforderlichen Tiefe der Analyse.

3 Methodische Herangehensweise "Systematische Dokumentenanalyse" (nach Hermanni)

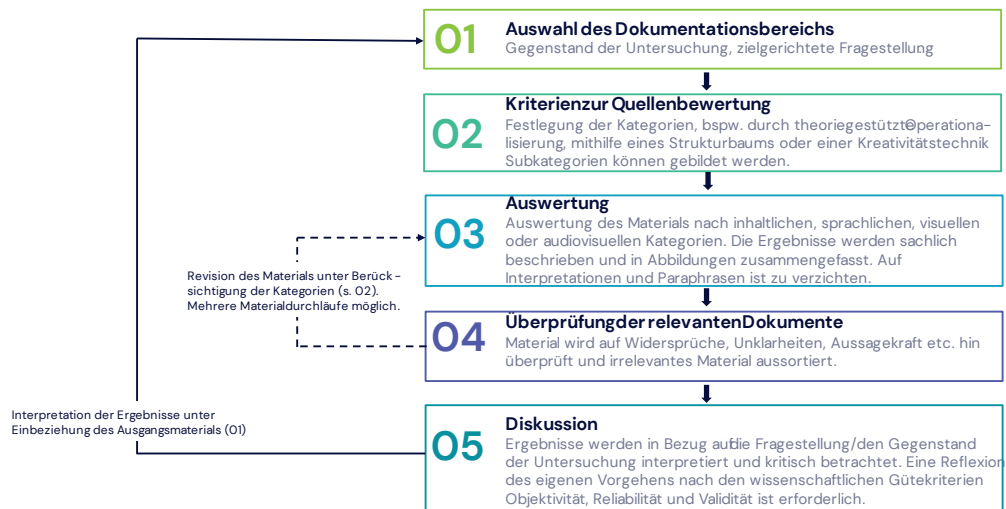
Die herkömmliche Dokumentenanalyse ist eine Technik zur Erhebung von Daten, die als Dokumente vorliegen, und setzt eine Weiterverarbeitung der Daten durch eine Inhaltsanalyse voraus. Im Gegensatz dazu bietet die *Systematische Dokumentenanalyse* mehr als eine Einarbeitung in ein Themenfeld, und schließt mit einem Untersuchungsergebnis ab. Bedeutsam ist, dass die Prozesse einer Untersuchung von Kommunikationsmaterial (Texte, Statistiken, Computerdaten, Bilder, Filme etc.) gestrafft und vereinfacht dargestellt werden können.

In der nachfolgenden Abbildung 1 wird der Ablauf einer *Systematischen Dokumentenanalyse* illustriert, die ein autarkes Vorgehen ermöglicht. Ohne auf weitere Methoden oder Modelle zur Datenauswertung zurückgreifen zu müssen, eignet sich die Systematische Dokumentenanalyse zur wissenschaftlichen Untersuchung von Kommunikationsmaterial (Texte, Statistiken, Computerdaten, Bilder, Filme etc.). Die inhaltliche Analyse des Materials wurde in die Methode integriert (s. Schritte 3-5).

⁵ Vgl. Dieckmann (2011), S. 576

Ablauf einer Systematischen Dokumentenanalyse

(Quelle: Hermann, A.-J.: 2020)



Schritt 1: Auswahl des Dokumentationsbereichs

Im Vorfeld erfragen bzw. benennen Forschende den maßgeblichen Dokumentationsbereich, bezogen auf die Fragestellung/den Gegenstand der Untersuchung. Der Dokumentationsbereich wird ggf. mit dem Auftraggeber der Untersuchung abgestimmt. So leiten Forschende bspw. den Dokumentationsbereich aus dem Auftrag des Unternehmens ab, die Inhalte von Websites der fünf größten Wettbewerber zu analysieren, um Unterschiede oder Übereinstimmungen mit der eigenen Website festzustellen.

Die Fragestellung ist so konkret wie möglich zu formulieren (Was soll untersucht werden?). Anhand eines Forschungsplans wird der Ablauf der Untersuchung so konkret wie möglich aus dem Blickwinkel einer späteren Umsetzung festgehalten, bspw.:

(1) Grundgesamtheit der Dokumente

- Welches Material wird für die Untersuchung herangezogen und ist als Dokument zu identifizieren?
- Wie viele Dokumente werden ausgewertet?
- Wird aufgrund einer großen Dokumentenmenge eine Stichprobe (Teilmenge einer Grundgesamtheit) gezogen? Warum ist eine Stichprobe erforderlich und wie groß soll die Stichprobe ausfallen?

(2) Art der Dokumente

- Um welche Sorte/Systemeinheit von Dokumenten handelt es sich (bspw. Computerdaten, Filme, Texte, Bilder, Akten, Disketten, Zeitungsberichte)? Die Dokumente sollten identifizierbar und zuzuordnen sein.
- Äußere Merkmale der Dokumente: Zustand des Materials etc.
- Innere Merkmale der Dokumente: Aussagekraft bzw. Inhalt
- Intendierte Wirkung der Dokumente: Zielte das Resultat auf ein bestimmtes Ergebnis hin? Bsp. zur Beeinflussung von Zielgruppen?
- Zeitliche, räumliche, soziale oder andere Nähe zum Untersuchungsgegenstand
- Überlieferung und Herkunft der Dokumente: Authentizität (aus sicherer Quelle), Quellenkritik (Aussagekraft der Dokumente) usw.

(3) Zeitraum der Dokumentenanalyse

- In welchem Zeitraum finden die Untersuchung sowie die Auswertung der Dokumente (in Form von Ergebnissen) statt?

(4) Anzahl der Analysen

- Findet die Untersuchung der Dokumente nur einmal statt?
- Werden die Dokumente von einem oder mehreren Organisationen/Unternehmen untersucht?

(5) Operationalisierung

- Werden außer der Systematischen Dokumentenanalyse noch weitere Methoden bzw. Messinstrumente im Zuge der Untersuchung genutzt?

Schritt 2: Kategorisierung eines Dokumentenkörpus

Um später die Dokumente einordnen, deuten und bewerten zu können, werden die erforderlichen Kategorien aus wissenschaftlichen Theorien abgeleitet oder mithilfe eines Strukturbaums⁶ oder einer Kreativitätstechnik erschlossen (bspw. durch Brainstorming, Mindmapping oder Design Thinking). In diesem Kontext können auch Subkategorien gebildet werden. Kurzum: Ein Kategoriensystem arrangiert eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse.

Kategorien werden nach Kant als apriorische Denkformen definiert im Sinne von Werkzeugen der Erkenntnis und des Urteilens, die unmittelbar als gegeben zu betrachten sind.⁷ Insofern ist die Bildung von Kategorien ein grundlegender kognitiver Vorgang, der in Verbindung mit Wahrnehmungs-, Lern- und Wissensprozesse des menschlichen Verstandes steht. Kuckartz weist darauf hin, dass im sozialwissenschaftlichen Kontext Kategorien als Klassifizierung von Einheiten zu betrachten sind, bspw. von Ideen, Argumenten oder Prozessen⁸, die einen mehr oder weniger hohen Grad an Komplexität aufweisen können.⁹

Das Dokument kann – je nach Fragestellung/Untersuchungsziel/Hypothesen der Arbeit – nach verschiedenen Kriterien eingeordnet und bewertet werden, bspw.:

- Art des Dokuments (Forschungsbericht, Urkunde, Artikel, Radiobeitrag, Fotos, Zeitungsartikel etc.),
- Herkunft (bestimmter historischer, sozialer, nationaler, kultureller Bereich),
- Verbreitung (offline oder online, Medienreichweite, Auflage etc.),
- Autorenschaft (einer oder mehrere Autoren; männliche oder weibliche Urheber, die ein Werk erschaffen haben),
- äußeren Merkmalen: (Erhaltungs-)Zustand und Materialbeschaffenheit (z.B. gut lesbare Texte, deutliche Gebrauchsspuren bei Fotos, Seiten vollständig vorhanden),
- gestalterischen Merkmalen (z.B. Seitenformat, Typografie, Farbgestaltung, Bildgestaltung, Corporate Identity, Web-Layout),
- inhaltlichen Merkmalen (z.B. Erstveröffentlichung, Neuigkeitswert, Attraktivität des Themas für die Zielgruppe, Bildmotive, Keywords, sachkundige Quellenhinweise).

Zur Aufstellung von Kategorien bei einer wissenschaftlichen Untersuchung von Websites, Posts (im Bereich der sozialen Medien), Videos, Printprodukten oder Fotostrecken haben sich folgende als empfehlenswert erwiesen:

- Kommunikationsstrategie (Zielgruppe, Medieneinsatz, Werbeträger),

⁶ Ausgehend von einem Kernbegriff werden Facetten eines Begriffs sondiert und gewichtet.

⁷ Vgl. Kant, Immanuel (1930)

⁸ Vgl. Kuckartz, Udo (2014), S. 41

⁹ Vgl. Kuckartz, Udo (2014), S. 46

- Inhalt (Theoretische Aufarbeitung, Fundierung der Information und Nachvollziehbarkeit der Argumentation),
- Konzeption und Gestaltung (Corporate Design, Form, Farbe, Bilder etc.),
- Visuelle und verbale Umsetzung (Gesamteindruck).

Schritt 3: Auswertung

Die relevanten Dokumente werden selektiert und die zentralen Feststellungen/Ergebnisse protokolliert. Bei der *Systematischen Dokumentenanalyse* findet im Allgemeinen eine deskriptive (beschreibende) Analyse statt. Dazu wird bspw. Fachliteratur ausgewertet, wobei die in den Einzeldaten enthaltenen Informationen verdichtet und transparent dargestellt werden. Das Wesentliche wird zur besseren Nachvollziehbarkeit deutlich etwa als Excel-Datei, durch Kennzahlen, in graphischen Darstellungen, Tabellen oder Formeln übersichtlich präsentiert. Die Ergebnisse werden sachlich beschrieben, aber nicht kommentiert und gewertet. Auf Interpretationen und Paraphrasen ist zu verzichten.

Die Kategorien können auch mithilfe eines Erhebungsverfahrens wie die mehrstufige Likert-Skala¹⁰ Merkmale bewertet werden (bspw. der/die Forscher:in stimmt „der Kommunikationsstrategie überhaupt nicht zu“ oder „voll und ganz zu“). Nuancierte Antwortoptionen sind möglich und lassen sich innerhalb kurzer Zeit auswerten.

Schritt 4: Überprüfung der relevanten Dokumente

Die relevanten Dokumente werden auf Widersprüche, Unklarheiten, Aussagekraft etc. hin überprüft und irrelevantes Material aussortiert. Aussortierte Dokumente werden also für den Gegenstand der Untersuchung nicht mehr berücksichtigt. Die endgültige Auswahl der relevanten Dokumente erfolgt gegebenenfalls in Absprache mit dem Auftraggeber der Untersuchung (bspw. dem Unternehmen).

Schritt 5: Diskussion

Die Ergebnisse werden in Bezug auf die Fragestellung/den Gegenstand der Untersuchung interpretiert und kritisch betrachtet: Welche Erkenntnisse lassen sich für die Fragestellung erschließen? In diesem Kontext wird das eigene Vorgehen auch nach den wissenschaftlichen Gütekriterien Objektivität, Reliabilität und Validität reflektiert.

Im Anschluss daran wird die Analyse dem betreffenden wissenschaftlichen Fachgebiet und dem Auftraggeber der Untersuchung verfügbar gemacht und ggf. veröffentlicht. Die dargestellten Schritte entsprechen einem idealtypischen Ablauf. Es kann in der Praxis erforderlich sein, einzelne Schritte der Prozesskette mehrmals durchzuführen. Daher ist die Methode so zu verstehen, dass es Interdependenzen in Form sich wiederholender Zyklen geben kann.

4 Vor- und Nachteile einer Systematischen Dokumentenanalyse

Generell sollten die Vor- und Nachteile unterschiedlicher Untersuchungstechniken kritisch hinterfragt werden, um ein regelhaftes Verfahren für das Forschungsprojekt zu wählen. In der folgenden Tabelle werden die charakteristischen Vor- und Nachteile der *Systematischen Dokumentenanalyse* mit der herkömmlichen Dokumentenanalyse + Inhaltsanalyse gegenübergestellt.

¹⁰ Vgl. *Likert* (1932), S. 55

Vorteile	Nachteile
Die Systematische Dokumentenanalyse ist für alle Fragestellungen und jegliche Art von Dokumenten offen.	Die Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring sieht konsequent zwei Reduktionsphasen vor. Bei der Systematischen Dokumentenanalyse sind mehrere Materialdurchläufe je nach Einschätzung der Forschenden möglich.
Die Systematische Dokumentenanalyse schließt im Gegensatz zur herkömmlichen Dokumentenanalyse mit einem Untersuchungsergebnis (einer Auswertung) ab.	Zwar sind die Schritte bei der Systematischen Dokumentenanalyse eindeutig gegliedert, können aber nicht durchweg voneinander getrennt werden,
Geringerer Aufwand, weil nur eine Methode verwendet wird.	Falls Kategorien impulsiv oder missverständlich gebildet werden, können Nuancen abhanden kommen.
Schneller Einblick in das Untersuchungsgebiet (jedoch abhängig von der Fragestellung, Art und Anzahl der Dokumente).	Zur Analyse könnten Forschende Paraphrasen statt Urfassungen eines Textes einsetzen.
Forschende ohne ein tiefgreifendes empirisches Verständnis können sich in die methodische Herangehensweise einarbeiten.	
Es können mehrere Reduktionen von bedeutungsgleichen Paraphrasen und Kategorien vorgenommen werden	

5 Fazit

Die Systematische Dokumentenanalyse vereinigt die herkömmliche Dokumentenanalyse mit der Inhaltsanalyse und verkürzt somit den Untersuchungsprozess. Sie ist von Nutzen für die Forschenden, erleichtert das Verstehen der wissenschaftlichen Herangehensweise durch einen transparenten Einblick in das Auswertungsverfahren und bedeutet einen deutlichen Zeitgewinn im Rahmen der Forschungstätigkeit.

In jedem Forschungsbereich, wo kein unmittelbarer Zugang durch eine Fragebogen- oder Interviewtechnik oder durch Experimente „vor Ort“ besteht, kann bereits vorhandenes Datenmaterial unter Zugrundelegung der Forschungsfrage zuverlässig gesammelt, analysiert und für das Forschungsvorhaben ausgewertet werden. Dabei können die Dokumente vielfältige Materialien sein: Websites, Texte, Videos, Bücher, Printprodukte oder Informationen zur Geschäftsprozessoptimierung, für Arbeitsplatzbeschreibungen oder zur Personalbedarfsermittlung.

Zusammenfassen lässt sich feststellen, dass die Systematische Dokumentenanalyse viel Potenzial aufweist und in nahezu jeden Untersuchungsplan integriert werden kann. Sie ist für alle Fragestellungen und alle Arten von Dokumenten offen. Das ist eine große Stärke der Methode, die neue Sichtweisen auf bestehende Probleme, Fortschritte von Entwicklungen, Analyse des Wandels, Schwächen eines Prozesses, systematische Fehler und einen Erkenntnisgewinn ermöglicht.

Quellenangaben

Diekmann, Andreas (2011), Empirische Sozialforschung, Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 5. Auflage, Hamburg.

Hupfer, Barbara (2006): Die Gestaltung von Wissenskontexten, Wissensmanagement – von der lernenden zur wissenden Organisation, Institut für Wirtschaftsgestaltung, München.
Erstveröffentlicht durch das Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn.
http://www.ifw01.de/text_pdfs/wirtschaftsphilosophie_wissen_2.pdf, abgerufen am 04.05.2020.

Kant, Immanuel (1930). In: *Eisler, Rudolf* (Hrsg.), *Kant-Lexikon, Nachschlagewerk zu Kants sämtlichen Schriften, Briefen und handschriftlichen Nachlaß*, Kap. Kategorie.

Kromrey, Helmut et al. (2016), *Empirische Sozialforschung*, 13. Auflage, Konstanz und München.

Kuckartz, Udo (2014), *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 2. Auflage, Weinheim/Basel.

Kuckartz, Udo (2016), *Qualitative Inhaltsanalyse, Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 3. Auflage, Weinheim und Basel.

Likert, Rensis (1932), *A technique for the measurement of attitudes*. In: *Archives of Psychology*, 22, 140, S. 55.

Mayring, Philipp (2016), *Einführung in die qualitative Sozialforschung, eine Anleitung zu qualitativem Denken*, 6. Auflage, Weinheim und Basel.

Weber, Max (1922), *Grundriss der Sozialökonomik, III. Abteilung Wirtschaft und Gesellschaft*, bearbeitet von Max Weber, Tübingen.

Weber, Max (1980), *Wirtschaft und Gesellschaft, Grundriss der verstehenden Soziologie*, 5. Auflage, hrsg. von von Johannes Winckelmann, Tübingen.