

Dokumen Bisnis Sosial yang Efektif Dalam Komunikasi Organisasi

Ardhia Meianti¹, Fitri Rorizki², Suhairi³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
ardhiameianti26@gmail.com¹, fitrirorizki@gmail.com², suhairi@uinsu.ac.id³

ABSTRACT

Information is one of the key sources of organizational value. As information carriers, documents, in some form, store the majority of business information. With the widespread introduction of social software in companies, much information is now created in social applications; leading social content to become one of the fastest growing content types. As with other content types, social content must be managed in order to realize its value and to minimize information risks. However, there is a lack of understanding about what social documents really are, what distinguishes them, and how they should be differentiated from other social content. Therefore this study examines social business documents by differentiating between social content and social documents and analyzes the characteristics of social documents. From this a working definition of social business documents is developed and challenges for their management are outlined.

Keywords: *social business documents; digital documents; management issues; EIM, enterprise collaboration systems*

ABSTRAK

Informasi adalah salah satu sumber utama nilai organisasi. Sebagai pembawa informasi, dokumen, dalam beberapa bentuk, menyimpan sebagian besar informasi bisnis. Dengan meluasnya pengenalan perangkat lunak sosial di perusahaan, banyak informasi sekarang dibuat dalam aplikasi sosial, membuat konten sosial menjadi salah satu jenis konten yang tumbuh paling cepat. Seperti jenis konten lainnya, konten sosial harus dikelola untuk mewujudkan nilainya dan meminimalkan risiko informasi. Namun, ada pemahaman yang kurang tentang apa sebenarnya dokumen sosial itu, apa yang membedakannya, dan bagaimana mereka harus dibedakan dari konten sosial lainnya. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji dokumen bisnis sosial dengan membedakan antara konten sosial dan dokumen sosial serta menganalisis karakteristik dokumen sosial. Dari sini definisi kerja dokumen bisnis sosial dikembangkan dan tantangan untuk pengelolaannya diuraikan.

Kata kunci: *dokumen bisnis sosial; dokumen digital; masalah manajemen; EIM, sistem kolaborasi perusahaan*

PENDAHULUAN

Informasi memiliki nilai yang sangat efektif dalam pandangan sebagai hal yang sangat penting dalam kesuksesan terbaik. Informasi dalam organisasi disimpan dalam dokumen sebagai komunikasi. Dokumen harus dipandang sebagai salah satu faktor produksi dalam tenaga kerja dan modal melalui teknologi. Organisasi saat ini terintegrasi ke dalam bisnis dan kehidupan sehari-hari

yang sangat penting dan komponen seperti Wikipedia, pesan status, blog, atau forum yang mengarah pada pembuatan jenis dokumen baru. Dokumen bisnis social informasi didefinisikan sebagai sebuah disiplin terpadu untuk penataan, penggambaran, dan pengaturan asset informasi, dari Batasan oragnisasi dan teknologi dalam meningktkan efesiensi operasional dan transparansi wawasan dalam bisnis.

Pada penbahasana ini membahas document bisnis, mulai dari informal hingga resmi dan dari individu hingga perusahaan: memo dan catatan, surat, laporan, e-mail dan faks, situs web dan halama web, cv, aplikasi, prinsip struktur, gaya dan desain .dokumen bisnis sosial merupakan pengelolaan sebagai catatan bisnis dalam studi akademis kolaborasi perusahaan. Untuk dapat mengelola dokumen bisnis sosial secara memadai kita perlu memahami karakteristik, dan strukturnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur (library research). Kutipan dalam tulisan ini didasarkan pada pendapat pendapat ahli dan hasil-hasil penelitian terdahulu tentang dokumen bisnis sosial yang efektif dalam komunikasi organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Dokumen dan Bisnis

Menurut (Amin & Siahaan, 2016) dokumen merupakan sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan. Berkas asli yang digunakan sebagai alat pembuktian, untuk mendukung keterangan Dokumen diperuntukan untuk surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah dan konsesi dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta disebarluaskan kepada orang lain.

Menurut (Paul Otlet 2015). Dokumen adalah sebuah bentuk pengumpulan data atas sebuah kegiatan atau pengalaman yang diolah menjadi sebuah tulisan atau data yang real dan menjadi sebuah bukti akan sebuah pencapaian.

Menurut Abdurrahman Dalam fuady Bisnis adalah suatu urusan atau kegiatan dagang, industry atau keuangan yang dihubungkan dengan produksi atau pertukaran barang atau jasa dengan menempatkan uang dari pada enterpreanur dalam risiko tertentu dengan motif untuk mendapatkan keuntungan .

Menurut (Etimologi dalam Sutrisno). bisnis berarti keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan keuntungan. Kata “bisnis” sendiri memiliki tiga penggunaan, tergantung ruang lingkupnya. Kata bisnis dapat merujuk pada badan usaha, yaitu kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau

keuntungan. Penggunaan yang paling luas merujuk pada seluruh aktifitas yang dilakukan oleh komunitas penyedia barang dan jasa (Etimologi dalam Sutrisno).

Menurut Kimmel (2015) dalam nuraida (2015) sales may be made on credit or for cash . every sales transaction should be supported by a business document that provides written evidence of the sale. Kualitas formulir yang digunakan dalam transaksi bisnis dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas transaksi, sehingga salah satu subjek dari manajemen perkantoran atau manajemen administrasi adalah merencanakan dan mengendalikan formulir kantor.

Desain Dokument Mencerminkan Struktur dan Budaya Organisasi

Susan Katz "setiap organisasi, dan setiap departemen dalam suatu organisasi memiliki konsepnya sendiri tentang apa yang membuat "tulisan yang baik". Dia menemukan bahwa beberapa manajer dengan sangat hati-hati melatih staf baru dalam tulisan mereka, menjelaskan pentingnya dan tujuan dokumen, memberikan model praktik yang baik, dan mengomentari konsep dan garis besar. Seperti yang kita lihat dalam studi Jim Suchan tentang format laporan, mengubah desain dokumen juga dapat mengubah hubungan antara staf dan persepsi mereka tentang peran mereka. Jadi kita tidak bisa berasumsi bahwa membuat dokumen lebih mudah dibaca dan dipahami akan otomatis membuat organisasi lebih efektif.

Dokumen Bisnis Digital

Istilah dokumen muncul dari kata Latin docere dan berarti mengajar' atau menginformasikan", Meskipun tidak ada definisi kata dokumen yang disepakati secara umum, ini masih tentang dokumen saat ini, mereka menjaga informasi tetap untuk berkomunikasi. Menyimpan bukti dan membangun pengetahuan" Sebelum zaman komputer dokumen dilihat sebagai catatan tekstual dan berbasis kertas. Namun, dengan perkembangan teknologi seperti penyebaran komputer, lanskap dokumen berubah, karena semakin banyak dokumen digital muncul. Dokumen digital ini mengubah lanskap dokumen karena karakteristik, penggunaan, dan kebutuhan pengelolaannya yang berbeda". Dokumen kertas ada dan telah dikelola selama berabad-abad.

Namun dokumen tersebut terutama dapat dilihat sebagai independen dari teknologi yang digunakan untuk memproduksinya. Dokumen tertulis huruf dapat dipahami sebagaimana adanya; kita tidak lagi membutuhkan pena yang digunakan untuk menulis untuk memahaminya. Dokumen tradisional dibatasi oleh objek fisik; dengan dokumen digital ini berubah. Kita membutuhkan perangkat keras dan lunak, tidak hanya untuk membuat dokumen digital, tetapi juga untuk menggunakan dan mengelolanya setelah dibuat. Selain itu, aspek baru seperti duplikasi dokumen digital, orisinalitas" dan kemampuan manipulasi" menciptakan tantangan baru Jika ada sesuatu yang harus dilihat dan diperlakukan sebagai sebuah dokumen tergantung pada perspektif yang dilihat Objek studi dalam proyek penelitian ini adalah dokumen bisnis sosial, yang merupakan subclass dari digital dokumen bisnis. Oleh karena itu berikut ini, definisi dokumen bisnis digital diberikan yang merangkum aspek-aspek yang diidentifikasi dalam literatur yang menjelaskan dokumen dan dokumen digital, dan memetakannya ke domain bisnis.

Dokumen bisnis Digital adalah informasi semi-terstruktur yang disimpan secara elektronik, yang memperluas knowledge kami dengan mendukung komunikasi bisnis, menginformasikan pemangku kepentingan dan/atau menunjukkan bukti kegiatan bisnis. Terlepas dari formatnya, tetapi bergantung pada tujuannya, dokumen bisnis digital melewati fase yang berbeda selama siklus hidupnya (penciptaan, penggunaan, dan disposisi) dan memiliki fase berbeda di mana dokumen tersebut perlu dikelola. Definisi tersebut mencakup tujuan yang berbeda dari dokumen bisnis dan menarik perhatian pada dua aspek penting yang ditemukan, bahwa dokumen digital tidak terbatas pada beberapa jenis format atau media kecuali untuk disimpan secara elektronik dan kedua, kebutuhan untuk pengelolaannya setelah pembuatan awal. Sebagian besar informasi kami dikelompokkan, diatur, disimpan, ditransfer, dan digunakan melalui dokumen" dan Documents "adalah pusat fungsi organisasi Oleh karena itu tidak hanya baik, tetapi juga perlu mengelola dokumen digital secara efektif.

Formulir Laporan, Formulir Dan Koesioner

Formulir laporan, formulir, dan kuesioner semuanya memiliki fitur penting:

- 1) Mereka dirancang untuk mengumpulkan informasi spesifik dari berbagai responden.
- 2) Mereka mengumpulkan informasi yang kemudian dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditafsirkan.

Formulir laporan teratur dan terstandarisasi. Mereka biasanya menyertakan dokumen seperti laporan produksi, laporan penjualan, laporan kecelakaan dan laporan kemajuan. Ada keuntungan yang pasti dalam memiliki formulir standar untuk ini:

- 1) Informasi yang sama adalah 'di tempat yang sama setiap waktu.
- 2) Pengguna dapat memeriksa bahwa semua informasi yang diperlukan telah dikirimkan.

Formulir dan laporan formulir dapat diatur dalam sistem komputer organisasi dengan mengekstrak informasi dari datahase atau memiliki formulir entri di layar informasi bisa dimasukkan secara langsung dan komputer akan menyusun dan memprosesnya sebelum menyajikan kepada famat yang diinginkan. Komputer juga dapat diprogram untuk bertindak dalam keadaan tertentu Sudut gergaji, dengan mencetak pesanan secara otomatis untuk bahan yang dibutuhkan. Sebagai contoh dari n, mesin fotokopi office mana pun sekarang memesan sendiri penggantian honer otomatis tiwagh & web ennection. Deaigmeng foems dan kuisisioner membutuhkan keterampilan tingkat tinggi dan terlalu berhati-hati untuk membuat pertanyaan-pertanyaan utama dan mengumpulkan data yang berguna secara efektif.

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan bagian dari proyek penelitian yang lebih luas tentang pengelolaan dokumen bisnis sosial. Salah satu tujuan dari proyek penelitian yang lebih luas adalah untuk menggambarkan sifat dan struktur dokumen bisnis sosial dan memeriksa bagaimana perubahan ini sepanjang siklus hidup mereka. Untuk mengatasi tujuan ini kita perlu menyelidiki jenis dan

karakteristik dokumen bisnis sosial. Oleh karena itu, tujuan dari artikel ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut sebagai langkah awal:

RQ1: Apa saja jenis dokumen bisnis sosial yang ada?

RQ2: Apa definisi awal yang bisa diterapkan untuk dokumen bisnis sosial?

RQ3: Apa karakteristik utama dari, dan isu-isu seputar dokumen bisnis sosial ?

RQ4: Apa implikasi temuan ini untuk penelitian masa depan tentang pengelolaan dokumen bisnis sosial

Artikel ini memberikan jawaban pertama untuk pertanyaan penelitian ini Proyek penelitian yang lebih luas mungkin diperlukan untuk mengubah definisi identifikasi karakteristik yang lebih spesifik dan kemungkinan lebih lanjut untuk menggambarkan dokumen bisnis sosial. Namun, artikel ini menyajikan langkah pertama dalam penyelidikan ini dan membangun fondasi untuk pekerjaan yang menyenangkan. Pertanyaan penelitian dibahas melalui langkah-langkah penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1, di bawah ini.



Fig. 1. Research Steps

Dokumen Bisnis Sosial

Tidak hanya dalam Sistem Kolaborasi Perusahaan yang kita temukan dokumen bisnis sosial, tetapi sistem lain seperti Sistem Manajemen Konten Perusahaan juga menggabungkan komponen kolaborasi, yang mengarah pada pembuatan dokumen bisnis sosial. Meskipun mereka adalah bagian dari dokumen bisnis digital, dokumen bisnis sosial mengubah karakteristik dokumen⁴. Oleh karena itu, bagian berikut terlebih dahulu membedakan antara elemen konten bisnis sosial yang berbeda sebelum karakteristik dokumen sosial dijelaskan. Setelah definisi awal dokumen bisnis sosial diberikan dan isu-isu manajemen dijelaskan. Jenis dan contoh Tergantung pada sistem perangkat

lunak kami menemukan istilah yang berbeda untuk menggambarkan fungsi serupa dari perangkat lunak sosial.

Namun, setiap fungsi memiliki tujuan khusus dan sebagian besar fungsi terkait dengan pembuatan informasi Dokumen sosial sering dijelaskan sebagai konten, contoh Kor, wiki atau forum Namun, wiki dan fonum juga merupakan fitur perangkat lunak sosial. diferensiasi bisa sangat sulit untuk dibuat, karena istilah yang sama yang saya gunakan untuk fitur dan kontennya Selain itu, tampaknya ada kurangnya pemahaman tentang apa sebenarnya yang dilakukan oleh pengguna perangkat lunak sosial Dokumen sosial dibuat dalam komponen Web yang berbeda dan sebagian besar memiliki karakteristik sesuai dengan kompetensinya. Antara lain, secalsoftware meliputi berikut:

Bookmarks, blogs, chat, community spaces, forum, instant messaging, mashups, microblogs, Podcasting, RSS, Social gaming, social networks, social profiles, tagging, web-conferencing, wikis.

Mengambil wiki sebagai contoh, wiki itu sendiri adalah fiturnya. Tujuan utamanya biasanya untuk menangkap pengetahuan. di dalamnya bentuk paling sederhana wiki terdiri dari satu atau lebih entri wiki, setiap entri tentang topik khusus. individu ini entri adalah dokumen.

Karakteristik

Dokumen Bisnis Sosial adalah bagian dari dokumen digital. Oleh karena itu banyak karakteristik dokumen digital digital juga berlaku untuk dokumen bisnis sosial. Ini, serta karakteristik khusus untuk dokumen bisnis sosial akan dibahas berikut ini. Namun, daftar di bawah ini hanyalah ringkasan pertama dari aspek yang paling terlihat saat ini dan akan berkembang dari waktu ke waktu.

Teknologi Seperti yang dijelaskan sebelumnya, salah satu karakteristik penting dari dokumen digital adalah bahwa kita tidak hanya membutuhkan yang spesifik teknologi untuk membuatnya, tetapi juga untuk menggunakan dan memeliharanya. Dokumen sosial tidak hanya membutuhkan PC atau perangkat lain, tetapi paling sering juga program perangkat lunak khusus yang dibuat untuk menggunakannya lagi. Dimungkinkan untuk mengeksport dokumen dari suatu program dan untuk membaca dan mengelolanya di luar sistem yang dibuatnya, namun umumnya perangkat lunak juga diperlukan.

Penyimpanan Sementara dokumen digital tradisional, seperti file pengolah kata atau sejenisnya disimpan dalam struktur file, dokumen sosial disimpan dalam program perangkat lunak dan di backend sistem paling sering sebagai entri dalam database. Aksesibilitas Secara umum, dokumen sosial hanya tersedia melalui koneksi jaringan, baik melalui internet organisasi atau internet. Lokasi independen: Karena sifat digitalnya dan aksesibilitasnya melalui jaringan, dokumen sosial sebagian besar lokasi independen. Perubahan Dengan dokumen kertas, kami memiliki kemungkinan untuk mengubahnya dengan menulis di dalam teks atau ke buat dokumen baru secara langsung termasuk perubahannya. Dalam kedua kemungkinan, perubahan akan terlihat, karena file asli tidak akan ditimpa sepenuhnya. Dengan dokumen digital dan sosial dimungkinkan untuk

membuat perubahan langsung dalam dokumen 'asli'. Jika tidak disimpan secara terpisah, atau semacam kontrol versi aktif maka yang lama konten ditimpa dan tidak terlihat lagi. Duplikasi: Dokumen digital dapat diduplikasi dengan relatif mudah, dengan fungsi duplikasi langsung atau dengan menyalin dan menempel konten.

Struktur dan tata letak

Sepintas, email terlihat seperti memo elektronik – dengan spasi untuk pengirim, penerima dan judul. Tanggal dan waktu pengiriman diberikan secara otomatis. Tidak ada satupun fitur kesopanan yang kami harapkan dalam surat (milikmu dengan tulus dll). Tata letak sangat terbatas pada sebagian besar sistem email:

- a. Mereka menggunakan satu font.
- b. Anda dapat menyorot frasa hanya dengan menggunakan huruf tebal atau warna lain.
- c. Anda dapat menggunakan spasi untuk menyarankan subjudul atau penekanan.
- d. Anda dapat menggunakan teknik seperti 'emotikon'. Misalnya, wajah tersenyum adalah sinyal umum kebahagiaan, dibuat oleh karakter keyboard berikut :-)

Sistem email mungkin menjadi lebih sadar desain selama dekade berikutnya, tetapi itu mungkin tidak benar-benar membantu komunikasi. Pengguna semakin dibanjiri email sehingga sangat penting bahwa judul mencerminkan sifat dan urgensi konten Seperti beberapa sistem email memiliki batasan kata untuk panjang judul yang ditampilkan dalam daftar pesan, jelas, judul pendek bisa sangat penting. Terlepas dari masalah khusus ini, kami menyarankan agar email disusun berdasarkan prinsip-prinsip yang diuraikan dalam Bab . Mengingat bahwa pembaca harus pesan panjang, itu adalah aturan praktis yang baik untuk mengatur pesan dalam hal semakin penting – paragraf terpenting terlebih dahulu.

Bagaimana email digunakan di organisasi Anda?

Cara email digunakan bergantung pada budaya dan praktik kerja organisasi Anda. Untuk contoh, studi penggunaan email di universitas Australia, pada saat organisasi sedang mengalami perubahan yang signifikan, ditemukan berbagai macam sikap terhadap C-m-C, baik yang negatif maupun yang positif (Mulholland, 1999). Pengenalan email untuk mendukung kerja panitia memiliki konsekuensi penting. Misalnya, draft makalah diedarkan lebih cepat dan ini juga memungkinkan anggota komite untuk mengusulkan amandemen, meskipun beberapa komite anggota tidak memiliki keterampilan untuk melakukannya secara efektif – contoh lain tentang pentingnya pelatihan dalam teknologi baru ini. Salah satu hasil jangka panjang yang potensial adalah membuat proses panitia lebih terbuka dan demokratis.

Memotong CV

Pendekatan ini berarti bahwa Anda tidak harus mengikuti urutan informasi tradisional. Sebagai contoh, kita telah melihat banyak CV dari mahasiswa yang dimulai sebagai berikut:

- a. Nama

- b. Alamat
- c. Kualifikasi sekolah
- d. Kualifikasi perguruan tinggi atau universitas

Pendekatan kronologis ini menyajikan informasi dalam urutan yang mungkin paling sedikit relevan dengan pemilih. Kami meminta siswa untuk mempertimbangkan pendekatan seperti berikut:

- a. Nama
- b. Alamat
- c. Kualitas pribadi (paragraf yang merangkum kekuatan utama dan menyoroti utama ambisi)
- d. Pengalaman kerja (menyoroti pengalaman yang relevan, termasuk penempatan atau pekerjaan proyek)
- e. Kualifikasi universitas (memberikan deskripsi singkat tentang kursus serta final grade – mudah untuk mengasumsikan bahwa perekrut akan memahami implikasi dari gelar universitas)

Prinsip serupa berlaku jika Anda seorang manajer yang mencari promosi lebih lanjut – Anda perlu menyesuaikan CV agar sesuai dengan audiens.

KESIMPULAN

Prinsip umum berlaku untuk semua dokumen bisnis: memutuskan yang tepat tujuan, memenuhi kebutuhan audiens, mengatur pesan, menulis dalam bentuk gaya yang sesuai, dan menggunakan tata letak dan desain untuk mendukung pesan Anda. Korespondensi bisnis yang efektif memenuhi kriteria isi dan nada. Pesan tertulis dapat ditafsirkan dengan cara yang berbeda tergantung pada konteksnya yang mereka terima. Desain dokumen mencerminkan aspek struktur dan budaya organisasi, jadi mungkin ada penolakan terhadap perubahan. Setiap jenis dokumen bisnis dapat dianalisis dari segi struktur, gaya dan tata letak, dan penting untuk memahami kedua konvensi yang akan pembaca harapkan dan potensi masalah yang disebabkan oleh keterbatasan sistem (misalnya, format terbatas dalam pesan email). Anda perlu menyesuaikan struktur dan gaya dokumen Anda dengan situasi tertentu, seperti misalnya dengan cara yang berbeda untuk menyusun laporan panjang. Mengandalkan pendekatan standar biasanya tidak akan berhasil .

Dokumen bisnis sosial perlu dikelola sepanjang siklus hidupnya, mulai dari: penciptaan, penggunaan dan pembuangan. Tidak mengelola dokumen sosial dapat menyebabkan risiko bisnis yang signifikan di berbagai bidang seperti kepatuhan, kualitas data yang buruk dan kehilangan pengetahuan. Untuk lebih memahami dokumen bisnis sosial, untuk mengatasi tantangan yang diuraikan di atas dan untuk dapat untuk mengelola dokumen bisnis sosial dengan lebih baik, kita perlu mengetahui struktur dan perilakunya selama masa hidupnya. Ini memberikan wawasan pertama dengan menguraikan berbagai jenis dokumen bisnis sosial dan memisahkannya dari konten sosial lainnya. Gagasan dokumen majemuk sosial telah diperkenalkan dan karakteristik sosial dokumen yang digariskan. dokumen bisnis sosial diperlukan. Oleh karena itu, penelitian masa depan

saat ini sedang berlangsung di mana penulis mengusulkan sarana untuk pemodelan dokumen sosial sebagai proses empat tahap: 1. Pemodelan objek; 2. Fungsional/Aktivitas pemodelan; 3. Pemodelan Konten dan 4. Pemodelan siklus hidup. Dalam pemodelan objek, objek dokumen document diri mereka sendiri serta hubungan mereka satu sama lain akan dimodelkan. Fase pemodelan fungsional/aktivitas harus menunjukkan kemungkinan kasus penggunaan, sebelum pemodelan konten menguraikan struktur dokumen sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Götzer K, Schmale R, Maier B, Rehbock K, Komke T. Dokumenten-Management: Informationen im Unternehmen effizient nutzen. Dpunkt Verlag; 2014

Fuady, Munir.2008. Pengantar Hukum Bisnis, *Menata Bisnis Modern di Era Global Cetakan ke III* . Penerbit Citra Aditya Bakti; Bandung.

Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran Cetakan Pertama*. Penerbit Kanisius; Yogyakarta.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Remaja Rosda Karya; Bandung.

Sutrisno, Presdir. (2012). *Pengertian Bisnis*.

Lynch, P.J. and Horton, S. (1999) *Web Style Guide: Basic Design Principles for Creating Web Sites*. New Haven, CT: Yale University Press

Buckland M. What is a digital document ? Prepr. Artic. Publ. Doc. Numér. 2, 1998: 221–230.

Levy DM. *Scrolling forward: making sense of documents in the digital age*. New York: Arcade Pub.; 2001.

Bargiela-Chiappini, F. and Nickerson, C. (eds) (1999) *Writing Business: Genres, Media and Discourses*. Harlow: Pearson. This collection of studies examines how written discourse works in business contexts, with an emphasis on linguistic analysis

Sprague R. *Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers*. *Management Information System* 1995:Q. 19.