

Schriftgutverwaltung, Records Management und Archiv

Ulrike Spree

Standards und Normen an der Schnittstelle zwischen Verwaltung und Archiv - Kritische Würdigung und Empfehlungen

Vorrede – Normen, alles nur Erbsenzählerei?

„Das Leben spottet der Norm. Alles Geschehen ist Überraschung und Variante – und Suchen!“

Dieses Zitat des Itzehoer Künstlers Wenzel Hablik aus den 1920er Jahren spiegelt ziemlich deutlich eine häufig gegenüber Normen anzutreffende negative Haltung wider: Normen werden als praxisfern, einengend und Kreativität und Neuerung hemmend erlebt. Nicht selten werden Normen und Standards mit Erbsenzählerei und sturer Pedanterie in Verbindung gebracht. Ähnlich ablehnend reagieren auch regelmäßig meine Studierenden in meiner Einführungsveranstaltung in die Wissensorganisation, wenn ich ihnen erkläre, dass die Berücksichtigung der DIN 1505 (Titelangaben von Dokumenten), DIN 1436 (Thesaurus) und DIN 32 705 (Klassifikation) verbindliche Grundlage für das Semesterprojekt (Erstellung eines Thesaurus oder einer Klassifikation) ist. Genauso regelmäßig heben viele Studierende in der abschließenden Feedbackrunde hervor, dass die DIN-Normen äußerst hilfreich bei der Bearbeitung der Aufgabe gewesen seien. Warum ist das so? Schauen wir uns zunächst einige Beispiele für die Funktion von Standards und Normen an, dann wird deutlich, dass Standards alles andere als Erbsenzählerei im Sinn haben.

Warum Standards und Normen uns das Leben leichter machen können

Tatsächlich verknüpfen wir mit dem Begriff Standards ja auch sehr viele positive Assoziationen wie Vereinfachung, ökonomische Effizienz, Konsistenz, Verlässlichkeit, Einheitlichkeit, Sicherheit oder Qualität. Konkrete Standards müssen sich also danach messen lassen, ob sie diesen Anforderungen auch in der Praxis genügen können.

Standards formulieren grundsätzliche Regeln, Bedingungen oder Anforderungen. Diese beziehen sich beispielsweise auf Begriffsbestimmungen, auf die Klassifikation von Bestandteilen, die Spezifikation von Materialien und Durchführungsbestimmungen, die Vereinheitlichung von Arbeitsabläufen, die Messung von Umfang und Qualität von Materialien, Produkten, Systemen und Dienstleistungen oder Praktiken. Die genannten Beispiele lassen sich auf eine prägnante Kernaussage reduzieren: Standards erlauben, dass „gesicherte Arbeitsergebnisse“ zu „anwendungsbezogenem Allgemeingut“ werden können (Brübach).

Neben *Standard* soll hier auch der Begriff der *Norm* definiert werden. Eine geläufige Definition findet sich im Internetwörterbuch Wiktionary. Eine Norm ist „ein Schriftstück, auf das sich interessierte Kreise durch Mitarbeit in einem Normenausschuss geeinigt haben, das Empfehlungscharakter besitzt und das durch ein Gesetz, eine Verordnung oder einen Vertrag verbindlich gemacht werden kann.“ (Wiktionary : Norm)

Aus diesen beiden Definitionen lässt sich ableiten, dass Standards allgemein eine Erleichterung der Kommunikation erzielen sollen. Durch die Verstetigung von ‚guter Praxis‘ kommt es gleichzeitig zur Vermeidung unnötiger Doppelarbeit, da das Rad nicht immer wieder neu erfunden werden muss. Dadurch erbringen Standards eine zeitliche und ökonomische Wertschöpfung für den jeweiligen Anwender.

Betrachten wir die Bereiche Records Management und Archiv als Partner, die aus einer gemeinsamen Standardisierung auch gemeinsamen Nutzen ziehen können, ergeben sich für diesen Zweck folgende Vorteile durch Standards:

- Schaffung eines für beide Seiten verständlichen und professionellen Rahmens für ‚gute Praxis‘.
- Etablierung eines gemeinsamen Selbstverständnisses und einer gemeinsamen Sprache zwischen Records Managern und Archiven. Als Beispiel hierfür kann die gemeinsam wahrgenommene Aufgabe bei der Behördenberatung dienen.
- Standards erlauben die Entwicklung von gemeinsam genutzten Systemen und Strategien.
- Erleichterter Austausch und Kommunikation zwischen den Fachbereichen
- Bereitstellung von Benchmarks (Bezugspunkten, Eckwerten) zur Messung und Bewertung von Daten-Management-Systemen, Schriftgut-Verwaltungsprogrammen, -mentoring und -audits

(Behördliche) Schriftgutverwaltung als operative und strategische Aufgabe für Archive

Als Nicht-Archivarin muss ich mir die Aufgabenstellung der Archive im Rahmen der Sicherung der Überlieferung von Verwaltungsschriftgut noch einmal vergegenwärtigen. Betrachtet man den Lebenslauf einer Akte, so beraten Kommunale und Staatliche Archive die Behörden bereits während der aktiven Lebenszeit einer Akte und unterstützen bei der archivalischen Bewertung des Schriftgutes. Nach der Anbietung des Verwaltungsschriftgutes an die Archive obliegt den Archiven dann vorrangig die Aufgabe, das Schriftgut zu erschließen, zu erhalten und für die Benutzung bereit zu stellen. Auf der Homepage des Bundesarchivs heißt es dazu „Das Bundesarchiv berät Bundesbehörden zur Schriftgutverwaltung.“ Ausdrücklich genannt werden die Beratungsaufgaben in den Bereichen „Erstellung und Überarbeitung von Aktenplänen“, „Aussonderung“ sowie „Einführung elektronischer Vorgangsbearbeitung“. (Bundesarchiv 2010a). Die Beratung der Behörden durch die Archive in Fragen der Schriftgutverwaltung ist im Bundesarchivgesetz und in den Archivgesetzen der Länder gesetzlich festgelegt. Dies bedeutet, dass diese Beratungsfunktion flächendeckend von den Archiven wahrgenommen und beworben wird – so zumindest der Normierungsansatz. Die Akzeptanz der Archive und ihrer Anliegen bei den Behörden ist derzeit jedoch noch sehr unterschiedlich. An welcher Stelle könnten Standards, also gesicherte Arbeitsergebnisse, die zu anwendungsbezogenem Allgemeingut geworden sind, einen positiven Beitrag für die Steigerung der Akzeptanz der Archive leisten?

Standards und Normen an der Schnittstelle zwischen Verwaltung und Archiv -Herausforderungen für die Archive

1. Die Qualität der Überlieferung ist aus Sicht der Archive nicht zufrieden stellend. Es ist festzustellen, dass es – vor allem auch angesichts der zunehmenden Digitalisierung der Alltagskommunikation - zu einer Vernachlässigung der aktenplanmäßigen Schriftgutverwaltung und Registratur und einem Überwiegen der Bearbeiterablage in Organisationen kommt oder Aussonderungs- und Löschungsvorgaben nicht eingehalten werden.
2. Die Rollen und Zuständigkeiten sowie die Eingebundenheit der Archive in vorarchivische Aufgaben sind nicht eindeutig geklärt. Behörden oder Mitarbeiter empfinden Archive teilweise als Belastung. Ihre Anliegen werden als störend betrachtet und der archivischen Überlieferung wird eine geringe Priorität eingeräumt.
3. Die Regelung der Zusammenarbeit zwischen Organisationseinheiten und Archiven ist teilweise unklar, uneinheitlich oder redundant.
4. Die Umstellung auf elektronische Dokumente und/oder Akten (teilweise spricht man ‚hybrid‘ oder vollständig) impliziert ein grundsätzliches Umdenken.
5. Angesichts der digitalen Speichermöglichkeiten ist die ‚Verführung‘ gar kein Schriftgut – man denke nur an den überbordenden E-Mail-Wechsel - mehr auszusondern und erstmal ausnahmslos alle Schriftstücke und Dokumente aufzubewahren groß.

Normativer Rahmen für Schriftgutverwaltung

Die Rechtsgrundlagen, die auf den Archivbereich Anwendung finden, sind neben den jeweiligen Archivgesetzen zum Beispiel das Grundgesetz, das Informationsfreiheitsgesetz, das Verwaltungsverfahrensgesetz, die Abgabenordnung oder das Strafgesetzbuch (vgl. Mummert 2009). Hierbei handelt es sich nur um einen grob abgesteckten normativen Rahmen, die genaue Auslegung einzelner Bestimmungen ist mitunter schwierig und umstritten. Um diesen Rahmen auszugestalten, gibt es eine Reihe nationaler und internationaler Standards wie die DIN ISO 15489 (Schriftgutverwaltung / Records Management), das DOMEA Konzept, MoReq2 oder OAIS (Open Archival Information System Reference Model). In ihren jeweiligen Umfeld, etwa im kommunalen Bereich, leisten viele Archive in Hinblick auf die Bewahrung des Schriftgutes wertvolle Unterstützung durch normative Angebote und Dienstleistungen (vgl. Landesarchiv NRW). Dazu zählen unter anderem die Bereitstellung von Musteraktenplänen, Richtlinien über die Anbietetung oder das Vorgehen für die Archivierung, Rechtsbelehrungen zu Aufbewahrungsfristen oder Musterseminarunterlagen für Archivschulungen. Im Folgenden möchte ich näher auf die drei Standards DIN ISO 15489, DOMEA und MoReq2 eingehen und sie in Hinblick auf ihre Leistungsfähigkeit für die Archive bewerten. Diese sind als Standards der mittleren Ebene gestaltbar und allgemeingültig. Sie können deshalb jedem Archiv in der jeweils individuellen Problemlage Lösungsansätze bieten.

DIN ISO 15489

Durch die DIN ISO 15489-1: 2002-12 Information und Dokumentation wird Schriftgutverwaltung (Records Management) „als Führungsaufgabe wahrzunehmende effiziente und systematische Kontrolle und Durchführung der Erstellung, Entgegennahme, Aufbewahrung, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut, einschließlich der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen in Form von Akten“ definiert. (DIN ISO 15489, S. 8)

DIN ISO 15489 - Nutzen aus Archivsicht

Als ISO-Norm ist die DIN ISO 15489 schon als internationale Grundlage für Records Management angelegt. Sie begründet und belegt den Nutzen einer standardisierten Schriftgutverwaltung für Verwaltungen von Behörden oder anderen öffentlichen wie auch privaten Schriftgutproduzenten. Wichtige Instrumente der Schriftgutverwaltung wie Aktenverzeichnis und Aktenplan werden beschrieben und die Anforderungen an und Merkmale von Schriftgut festgelegt (Authentizität, Zuverlässigkeit, Integrität, Vollständigkeit, Systematik und Benutzbarkeit). Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis von zentralen Prozessen der Schriftgutverwaltung ermöglicht und die Terminologie vereinheitlicht. In Hinblick auf die Sicherung der Überlieferung durch die Archive berücksichtigt die Norm ausdrücklich die Aspekte der Aufbewahrung und Aussonderung von Schriftgut. Schließlich ist es aus strategischer Perspektive für die Archive von großer Bedeutung, dass in der Norm Schriftgutverwaltung ausdrücklich als Führungsaufgabe verankert wird. Archive können sich in (mitunter ja auch problematischen) Verhandlungen mit den Verwaltungen an dieser Stelle auf die Norm berufen.

DIN ISO 15489 - Grenzen aus Archivsicht

Mit der reinen Existenz von Normen nach DIN oder ISO in einem Praxisfeld sind die Probleme natürlich noch nicht behoben. Ihre fehlende Verbindlichkeit ist es, die den praktischen Nutzen von Normen, die immer nur als Empfehlungen dienen wollen, gerade in Hinblick auf den konkreten Arbeitsalltag einschränkt. Bei der DIN ISO 15489 kommt noch ihre explizite Orientierung am angloamerikanischen bzw. australischen Verständnis von Dokument/Akte (Record), das deutlich von der deutschen Tradition abweicht, hinzu. Nationale Unterschiede in der Traditionen der Schriftgutverwaltung, wie z. B. die Terminologien „Record“ oder „Akte“, gehen verloren. Die Adaption auf das spezifisch deutsche Verwaltungswesen ist in Teilbereichen schwierig. Andererseits bleiben die Empfehlungen zur Analyse der Geschäftsprozesse sehr abstrakt und müssen jeweils auf die Anwendung für den Einzelfall herunter gebrochen werden. Gerade aus Sichte der Archive wären hier konkretere Vorgaben und Leitlinien wünschenswert.

DOMEA®-Konzept - Regelungsgegenstände

Die Archivschule Marburg bezeichnet das DOMEA-Konzept als „Quasi-Standard für Dokumentenmanagementsysteme.“ (Archivschule Marburg). Als Konzept für Dokumenten-Management und elektronische Archivierung in der öffentlichen Verwaltung kommt diesem Quasi-Standard eine wegweisende Bedeutung in Hinblick auf den Umgang mit digitalem Schriftgut zu. Gegenstand des Konzeptes ist die Einführung der elektronischen Akte. DOMEA übernimmt für das elektronische Schriftgut ausdrücklich die Anforderungen, die für Papierakten festgelegt sind. Behördliche Unterlagen müssen folgenden Kriterien genügen: Vollständigkeit, Integrität, Authentizität, Zusammenfassung aufgabenbezogener und zusammengehöriger Schriftstücke, Nachvollziehbarkeit und Dokumentation der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns. Die wesentlichen Anforderungen decken sich mit denjenigen für allen anderen Akten: Elektronische Akten müssen Inhalt und Struktur aufweisen und sich in einen Kontext einordnen lassen, letztendlich sollen sie über die unmittelbare Aufgabenerfüllung hinaus immer auch eine Nachweisfunktion für Verwaltungshandeln erfüllen.

DOMEA®-Konzept - Bewertung Archivsicht

Welchen Nutzen können Archive nun aus diesem Konzept ziehen?

Die Grundprinzipien des Verwaltungshandelns werden im Konzept implementiert, das kann zu einer Vereinfachung im Übernahmeprozess durch die Archive führen. Die dauerhafte klare Arbeitsteilung (Rollenkonzept) und die angemessene Berücksichtigung der Amtshierarchie sowie die Regelgebundenheit des Verwaltungshandelns wird ebenso wie die Aktenmäßigkeit in den Softwareanwendungen berücksichtigt. Eine klare Darstellung des Lebenszyklus von elektronischen Akten erlaubt die Festlegung von Aussonderungsverfahren, und zwei- oder vierstufige Verfahren zur Löschung und Übergabe archivwürdiger Akten mit Metadaten ins Archiv sind auf der Grundlage eines Bewertungskatalog auf Aktenplanebene grundsätzlich möglich. Durch derlei Maßnahmen können Position und Funktion des Archivs klar geregelt werden. Hier ist in Zukunft eine intensive Mitarbeit der Archive bei der Umsetzung dieses Konzeptes bzw. seines Nachfolgemodells gefragt

MoReq2 – Regelungsgegenstände

Inzwischen hat sich MoReq (= **Model Requirements for the Management of Electronic Records**) als europäischer Standard etabliert, obwohl es kein Normverfahren wie z.B. ISO durchlaufen hat. MoReq ist der durch das Document Lifecycle Management (DLM)-Forum der EU-Kommission entwickelte europäische Standard für die funktionalen Anforderungen an das Management elektronischer Dokumente. MoReq 2 basiert unter anderem auch auf den zuvor bereits aufgeführten Standards, versteht sich selbst aber als Grundlage für eine Vielzahl nationaler Records-Management-Konzepte. Es definiert eine große Zahl an Anforderungen, denen elektronische Schriftgutverwaltung genügen muss. „MoReq spezifiziert Anforderungen zu den Funktionsbereichen Klassifikationsschemata, Zugriffsverwaltung und Sicherheit, Aufbewahrung und Vernichtung, Erfassung von Schriftgut, Suche, Retrieval und Ausgabe, Administrative Funktionen sowie nicht-funktionale Anforderungen wie z.B. Anwenderfreundlichkeit und Systemverfügbarkeit.“ (Project Consult)

MoReq bildet Prozesse, die in der Schriftgutverwaltung anfallen, so ab, dass sie in elektronischen Systemen angewendet werden können. Dazu legt das Modell fest, welche Metadaten vorhanden sein sollen und in welcher Beziehung diese zueinander stehen. Wichtiges Detail dabei: MoReq trennt zwischen der Organisation der Dokumente in Ordnern und der Struktur der Metadaten. Die komplexe Herausforderung bei der Entwicklung elektronischer Schriftgutverwaltungssysteme ist es, zu gewährleisten, dass auch im Nachhinein noch nachvollziehbar ist, in welchem Kontext eine Entscheidung getroffen wurde. Moreq2 legt für die Ordnung der Schriftstücke eine hierarchische Struktur fest. Hier arbeitet man mit einem klar strukturierten Prozessmodell. Das Prozessmodell gewährleistet, dass der Gesamtkontext erhalten bleibt und die Dokumente auch im Nachhinein noch interpretiert werden können. Grob skizziert bedeutet dies, dass es möglich bleibt jede Änderung innerhalb der Dokumente nachzuvollziehen bzw. alle Produzenten (aktiv am Entstehungsprozess beteiligten Personen oder Organisationsebenen) zu identifizieren, da sie in den Metadaten abgebildet sind.

MoReq2 – Bewertung aus Archivsicht

MoReq 2 liefert Ansatzpunkte für den Umgang mit elektronischen Akten und ein eigenständiges Datenmodell, das von der Papierwelt abstrahiert. Ein solches Vorgehen ist notwendig, da die analogen Strukturen nicht eins zu eins in digitale umzusetzen sind – bzw.

umgekehrt. MoReq bietet Hilfestellungen, wie sich Prozessgebundenheit und Kontext in elektronischen Systemen abbilden lassen. Es spezifiziert Anforderungen an Aktenpläne, Kontrolle und Sicherheit, Signierung, etc. Zudem behandelt MoReq ein typisch digitales Problem, nämlich die Wiederauffindbarkeit und Präsentation der Akten unabhängig von der tatsächlichen kontextorientierten Ablage. Allerdings ist die unmittelbare Anwendung auf deutsche Behörden fraglich, da es sich stark an der angloamerikanischen Tradition des Records Management orientiert.

Bewertung der gesichteten Standards aus informationswissenschaftlicher Perspektive

Welche Empfehlungen und Schlussfolgerungen über die Rolle von Standards an der Schnittstelle zwischen Verwaltung und Archiv lassen sich ableiten? Lassen Sie mich abschließend einige Thesen formulieren.

Erreichtes

Die Wechselwirkung zwischen der Qualität und Form des Records Management in Organisationen und der Qualität der Überlieferung ist allgemein anerkannt.

Die Erkenntnis, dass archivarische Anforderungen bereits am Anfang des Lebenszyklus eines Schriftstückes berücksichtigt werden müssen, hat sich allgemein durchgesetzt.

Aufgabenfelder

Stärkung der Rolle der Archive

Die Archive können durch ihr Knowhow die Behörden und Organisationen erheblich dabei unterstützen und ermuntern Schriftgutverwaltung als Führungsaufgabe wahrzunehmen. Das heißt Archive müssen umgekehrt verstärkt Verantwortung im behördlichen Kontext übernehmen und Behörden Intervention durch die Archive zulassen.

Inhaltliche und IT-Anforderungen lassen sich nicht mehr strikt voneinander trennen. Standards wie MoReq2 und DOMEA vermitteln Expertise über Datenmodelle und Metadatenstandards und eine Sprache (Modellierung), die es erlaubt mit den Verwaltungen einerseits und den IT-Abteilungen andererseits auf Augenhöhe zu kommunizieren. Als Archivare wissen Sie, dass technische Medien (z. B. Schreibmaschine) von jeher die Schriftgutverwaltung beeinflusst haben und sich inhaltliche Fragen und technische Fragen nicht streng voneinander trennen lassen.

Archive als Teil der vollziehenden Verwaltung sind auch Ausfluss des Rechtsstaatsprinzips. Archive müssen Ihren ‚Stakeholdern‘ – Behörden und Öffentlichkeit - vermitteln, was Sie tun, warum und wie Sie es tun und was der Nutzen ihrer Tätigkeit ist.

Service – Erleichterung der Zusammenarbeit mit der Verwaltung

Aus den Anforderungen der Standards lassen sich Dienstleistungen der Archive wie Behördenberatung, Musteraktenpläne, Archivierungsrichtlinien etc. ableiten.

Abstimmung der Terminologie für alle Archiv-, Bibliotheks-, und Dokumentationsbereiche (ABD) notwendig

Eine verstärkte Zusammenarbeit der ABD-Bereiche ist für eine weitere Optimierung der Nützlichkeit der Standards notwendig. Eine genauere Analyse der Normen, z.B der DIN

ISO 15489, zeigt, dass Begriffe wie Klassifikation, Kategorisierung, Taxonomie in den verschiedenen DIN-Normen aus dem ABD-Bereich nicht aufeinander abgestimmt sind.

Offene Fragen

Durch welche (technischen und organisatorischen) Maßnahmen kann sichergestellt werden, dass die Berücksichtigung archivarischer Anforderungen (Metadatenvergaben, Aktenführung) nicht zu zusätzlichen Belastungen in den Verwaltungen führt?

Sind die Archive dafür gerüstet, die elektronischen Akten zu übernehmen, sie angemessen zu speichern und durch entsprechende Technologien (Abbildung Dossierstruktur und komplexe Suche in den Metadaten) dem zukünftigen Nutzer zugänglich zu machen?

Abschließend möchte ich mein Anfangszitat nochmals aufgreifen: *„Das Leben spottet der Norm. Alles Geschehen ist Überraschung und Variante – und Suchen!“*

Standards und Normen in der Schriftgutverwaltung können dazu beitragen, dass wir auch in Zukunft überhaupt noch etwas finden und dieses Gefundene in seinen Kontext einordnen können. Nur wenn wir die Regeln kennen, können wir auch die Varianten erkennen.

Meine Quellen

Mein ganz besonderer Dank gilt Jan Richarz für die äußerst hilfreiche Unterstützung bei der Verschriftlichung des Vortragsmanuskriptes.

Archivschule Marburg

Archivschule Marburg: DOMEA-Konzept. Online:

[http://www.archivschule.de/forschung/schriftgut/terminologie/domea.html?](http://www.archivschule.de/forschung/schriftgut/terminologie/domea.html?PHPSESSID=fc0b321d1000519ea97b31d7ba218889)

[PHPSESSID=fc0b321d1000519ea97b31d7ba218889](http://www.archivschule.de/forschung/schriftgut/terminologie/domea.html?PHPSESSID=fc0b321d1000519ea97b31d7ba218889). Abruf: 20.04.2011

Brübach

Brübach, Nils: Das Referenzmodell OAIS - Open Archival Information. In: nestor Handbuch: Eine kleine Enzyklopädie der digitalen Langzeitarchivierung. Hrsg. v. Heike Neuroth u. a., Göttingen - Online: http://nestor.sub.uni-goettingen.de/handbuch/artikel/nestor_handbuch_artikel_183.pdf. Abruf: 20.04.2011

Bundesarchiv 2010a

Das Bundesarchiv: Schriftgutverwaltung. Stand: 10.06.2010. Online: <http://www.bundesarchiv.de/beratung/behoerden/schriftgutverwaltung/index.html.de>. Abruf: 20.04.2011

Bundesarchiv 2010b

Das Bundesarchiv: Informationsforum „Aktenplan – Rückgrat der elektronischen Aktenführung“. Stand: 19.10.2010. - Online:

<http://www.bundesarchiv.de/fachinformationen/01254/index.html.de>. Abruf: 20.04.2011

DIN ISO 14889-1

NORM DIN ISO 15489-1: Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines, 2002.

Landesarchiv NRW

Landesarchiv Nordrhein-Westfalen: Richtlinien zur Anbietung und Archivierung von Unterlagen der Justiz. Erarbeitet von der Projektgruppe „Archivierungsmodell Justiz“ des Landesarchivs Nordrhein-Westfalen. Stand. 07.05.2010.

http://www.archive.nrw.de/LandesarchivNRW/BilderKartenLogosDateien/Beh__rdeninformation_Justiz.pdf

Henttonen 2009

Pekka Henttonen: A comparison of MoReq and SAHKE metadata and functional requirements. In: Records Management Journal, Vol. 19 (2009), S. 26-36

Mummenthey 2009

Irmgard Mummenthey; Jenny Kotte; Julia Brüdegam: Schifftgutverwaltung, Records Management und Records Preservation : Selbstverständnis des Staatsarchivs Hamburg in einer modernen Verwaltung. In: IWP 60(2009) 6-7, S. 369-382.

Pember 2006Margart Pember: Sorting out the standards : what every records and information professional should know. Records Management Journal. Bd. 16. 2006, S. 21-33.

Project Consult

Project Consult: Moreq. Stand: 17.11.2010. Online: <http://www.project-consult.de/ecm/wissen/themen/moreq>. Abruf: 20.04.2011.

Wiktionary: Norm

Wiktionary: Norm. Online: <http://de.wiktionary.org/wiki/Norm>. Abruf: 20.04.2011