

Inhaltsverzeichnis

Irmgard Siebert

Vorwort 1

Klaus Stierstorfer

Welche Kompetenzen benötigt ein Fachreferent? – Erwartungen der Wissenschaftler 3

Anneke Thiel

Informationskompetenz im Kontext: Tradition, Theorie, Terminologie 9

- 1 Determinanten und Defizite 9
- 2 Neue Paradigmata und alte Hüte 12
- 3 „Amerika, Du hast es besser?“ 16
- 4 Informationskompetenz *avant la lettre* 19

Annette Klein

**Virtuelle Landesbibliothek NRW:
Ein kooperatives Digitalisierungsprojekt und seine Einbindung in die elektronische Informationsinfrastruktur** 21

- 1 Landesbibliotheken im Zeitalter der Virtuellen Bibliothek 21
- 2 Virtuelle Landesbibliothek NRW: Das Digitalisierungsprojekt 23
- 3 Zukunftsperspektiven: Die Internet-Plattform 33

Manfred Küpper

Gesamtkatalog der Düsseldorfer Kulturinstitute (GDK) 41

- 1 Geschichte, Ziel und Organisation 42
- 2 Art und Umfang der verzeichneten Literatur 43
- 3 Katalogisierungs- und Erschließungspraxis 45
- 4 EDV-technische Aspekte 46
- 5 Neue Entwicklungen und Zukunftsperspektiven 47

Anneke Thiel

Im Zeichen des schwarzen Schwans:

**Die Thomas-Mann-Sammlung Dr. Hans-Otto Mayer der Universitäts-
und Landesbibliothek Düsseldorf**

49

Klaudia Rudolph

**Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagement in der ULB Düsseldorf –
ein Praxisbericht**

61

1	Entstehung	61
2	Allgemeine Zielsetzung	62
3	Konkrete Fragestellungen und Aufgaben	62
4	Umsetzung	63
5	Erfahrungen und Ausblick	70

Mario Hütte

Zur Ausbildung von Führungskräften für Bibliotheken:

**Der Master-Studiengang „Library and Information Science (M.LIS)” an
der Fachhochschule Köln**

73

1	Die Ausbildung zum Wissenschaftlichen Bibliothekar in Deutsch- land: Aufgaben, Anforderungen und Einrichtungen	73
2	Der Studiengang M.LIS: Ziele, Aufbau, Inhalte	74
3	Persönliche Studieneerfahrungen	80