

Stella Moin zu später Stunde! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich ahne, Sie haben eine Frage. Kann ich helfen?

User ich brauche ein Buch

Stella Die Suche nach Büchern beginnt vorzugsweise im Campus-Katalog. Dazu hätte ich ein paar **einführende Tipps**. Wenn Sie damit schon vertraut sind, helfen Ihnen vielleicht meine Tipps für die **Suche nach einem bestimmten Buch**, von dem Sie schon Literaturangaben haben. Oder ist Ihr Ausgangspunkt ein **Thema**?

User Suche nach einem bestimmten Buch

Stella Die Suche nach einem bestimmten Buch ist eine der häufigsten. Man weiß bereits den Autor, kennt den Titel oder wenigstens den Titelanfang. Entsprechend gibt es verschiedene Suchschlüssel, die man bei der Suche nach dem Buch nutzen kann: »**Titelstichwörter**«, »**Titelanfaenge**«, »**Person, Autor**«.

User Titelanfaenge

Stella Wenn Sie im Campus-Katalog den Suchschlüssel »Titelanfaenge« auswählen, legen Sie damit fest, dass der gesuchte Titel - abgesehen von Artikeln am Titelanfang - exakt mit Ihrer Sucheingabe übereinstimmen muss. Das bedeutet: ...

User Austauschverträge mit Drittbeteiligung

Stella Ist das ein Thema, zu dem Sie Literatur suchen?

User ja

Stella Okay. Zuerst muss ich wissen, wie tief Sie in Ihr Thema hineingehen müssen. Brauchen Sie nur einen allgemeinen Überblick - etwa für ein Kurzreferat? Oder suchen Sie tiefgehende fachliche Literatur und müssen eine ausführliche Literaturliste zusammenstellen - etwa für eine Examensarbeit?

User ja

Stella Dann rate ich Ihnen, mit den Bibliographien zu beginnen. Die lassen eine differenziertere thematische Recherche zu und bringen vollständigere Ergebnisse als der Katalog. In den Bibliographien finden Sie neben Büchern auch einzelne Aufsätze - allerdings: ...

User okey...

Stella Mmmh, ich weiß momentan nicht, was Sie meinen. Erklären Sie es mir bitte genauer.

User bibliographie

Stella Hier gibt es eine Übersicht über alle elektronischen Fachbibliographien, die die

Stabi oder die Fachbibliotheken anbieten. Gedruckte Fachbibliographien finden Sie in der Bibliographiensammlung.

URL [2]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/ezb-fs.htm>

Stella Guten Morgen! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Ich ahne, Sie haben eine Frage. Kann ich helfen?

User Internes Marketing

Stella Ist das ein Thema, zu dem Sie Literatur suchen?

User ja

Stella Okay. Zuerst muss ich wissen, wie tief Sie in Ihr Thema hineingehen müssen. Brauchen Sie nur einen allgemeinen Überblick - etwa für ein Kurzreferat? Oder suchen Sie tiefgehende fachliche Literatur und müssen eine ausführliche Literaturliste zusammenstellen - etwa für eine Examensarbeit?

User ausführlich

Stella Dann rate ich Ihnen, mit den Bibliographien zu beginnen. Die lassen eine differenziertere thematische Recherche zu und bringen vollständigere Ergebnisse als der Katalog. In den Bibliographien finden Sie neben Büchern auch einzelne Aufsätze - allerdings: ...

Stella In Bibliographien gibt es meist keinerlei Hinweise darüber, in welchen Bibliotheken Sie die Literatur bekommen. Dafür müssen Sie dann noch in einem Katalog recherchieren. Aber erstmal zur thematischen Suche in Bibliographien, ja?

Stella Die thematische Recherche beginnt schon mit der Auswahl der Bibliographie. Dabei unterstützt Sie gerne die Auskunft. Ein paar grundlegende Tipps kann ich Ihnen aber auch schon geben. Interesse?

Stella Wenn Ihr Thema eher interdisziplinär ausgerichtet ist, empfehle ich die fächerübergreifenden Datenbanken: Online Contents. Oder die Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ). Und für eine engere Fach-Recherche ...

Stella Für eine engere Fach-Recherche eignen sich Fachdatenbanken, die Sie aus einer Übersicht nach Fachgebieten auswählen können. Brauchen Sie noch Hilfen für die Benutzung der Bibliographien? Oder wollen Sie gleich loslegen?

Stella Ok. Wohin möchten Sie? Zu **Online Contents**, zur **Internationalen Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ)** oder zur **fachbezogenen Übersicht** ber die Datenbanken?

User Internationalen Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ)

Stella Hier habe ich Ihnen die IBZ aufgeschlagen.  
URL [2]: <http://www.gbv.de/cgi-bin/wwwobn2psi?DB=2.4&LNG=DU>

User Internes Marketing

Stella Ich helfe Ihnen gern bei der Recherche. Aber bitte verraten Sie mir zuerst, wonach Sie suchen. Nach einem Buch, einer Zeitung oder Zeitschrift, nach Aufsätzen oder nach einem Thema?

User buch

Stella Die Suche nach Büchern beginnt vorzugsweise im Campus-Katalog. Dazu hätte ich ein paar **einführende Tipps**. Wenn Sie damit schon vertraut sind, helfen Ihnen vielleicht meine Tipps für die **Suche nach einem bestimmten Buch**, von dem Sie schon Literaturangaben haben. Oder ist Ihr Ausgangspunkt ein **Thema**?

User Thema

Stella Bücher aus dem Bibliothekssystem der Universität Hamburg finden Sie im Campus-Katalog. Ich kann Ihnen zeigen, wie man dort thematisch sucht. Für eine thematische Recherche ohne diese Einschränkung gibt es noch andere Möglichkeiten. Reicht Ihnen der Campus-Katalog?

User

Stella Für die thematische Recherche im Campus-Katalog verwenden Sie am Besten Schlagwörter oder Sachgebiete. Es gibt einen Suchschlüssel »Stich- u. Schlagwörter«, mit dem Sie nach Stichwörtern aus den Buchtiteln und nach den Schlagwörtern Ihres Themas suchen können. Und für die Suche nach Sachgebieten? ...

Stella Dafür gibt es den Menüpunkt »Sachgebiete« am linken Bildschirmrand. Der öffnet Ihnen eine Liste von Sachgebieten, die Sie mal durchklicken können. Leider sind nicht alle Titel im Campus-Katalog Schlagwörter und Sachgebiete zugeordnet. Trotzdem lohnt sich eine Suche mit ihnen. Interesse?

Stella Dann schauen Sie sich doch mal online unsere **Guided Tours** für die Suche mit Sachgebieten oder für die Suche mit Schlagwörtern an.

User

Stella Einen schönen guten Morgen! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Ich ahne, Sie haben eine Frage. Kann ich helfen?

User ich suche ein buch

Stella Die Suche nach Büchern beginnt vorzugsweise im Campus-Katalog. Dazu hätte ich ein paar **einführende Tipps**. Wenn Sie damit schon vertraut sind, helfen Ihnen vielleicht meine Tipps für die **Suche nach einem bestimmten Buch**, von

dem Sie schon Literaturangaben haben. Oder ist Ihr Ausgangspunkt ein **Thema**?

User Suche nach einem bestimmten Buch

Stella Die Suche nach einem bestimmten Buch ist eine der häufigsten. Man weiß bereits den Autor, kennt den Titel oder wenigstens den Titelanfang. Entsprechend gibt es verschiedene Suchschlüssel, die man bei der Suche nach dem Buch nutzen kann: »**Titelstichwörter**«, »**Titelanfaenge**«, »**Person, Autor**«.

User doublas adams

Stella Im Campus-Katalog gibt es im Pulldown-Menü der Suchschlüssel den Eintrag »Person, Autor«. Damit finden Sie Bücher, die Ihr Autor geschrieben hat. Geben Sie den Namen in dieser Abfolge ein: Nachname -> Komma und Leerzeichen -> Vorname bzw. alle Vornamen. Es gibt nur eine Gefahr:

Stella Manche Personen sind nur mit abgekürztem Vornamen im Katalog eingetragen. Oder mit mehreren Vornamen. Um sicher zu gehen, können Sie den Vornamen weglassen oder nur seinen ersten Buchstaben eingeben und dann mit einem Fragezeichen **trunkieren**.

Stella Beim Trunkieren ersetzt man die verschiedenen möglichen Endungen eines Wortes durch einen Platzhalter. Im Campus-Katalog dient das Fragezeichen als Platzhalter. Es steht für jede beliebige Fortsetzung Ihrer Eingabe. Man kann damit auch mehrere Wörter ersetzen. Ein Beispiel?

Stella Zum Beispiel werden mit der Sucheingabe »soziolog?« auch Wörter wie »Soziologie«, »Soziologen«, »soziologisch« etc. gefunden. Das hilft, wenn Sie zu wenige Treffer für Ihre Suche bekommen haben, weil Sie die genaue Formulierung Ihres Suchwortes in den Treffern nicht kennen.

Stella Zum Beispiel werden mit der Sucheingabe »soziolog?« auch Wörter wie »Soziologie«, »Soziologen«, »soziologisch« etc. gefunden. Das hilft, wenn Sie zu wenige Treffer für Ihre Suche bekommen haben, weil Sie die genaue Formulierung Ihres Suchwortes in den Treffern nicht kennen.

Stella Einen schönen guten Morgen! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User Hallo stella!

Stella Es freut mich, Sie hier begrüßen zu dürfen. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

User ich suche ein buch

Stella Die Suche nach Büchern beginnt vorzugsweise im Campus-Katalog. Dazu hätte

ich ein paar **einführende Tipps**. Wenn Sie damit schon vertraut sind, helfen Ihnen vielleicht meine Tipps für die **Suche nach einem bestimmten Buch**, von dem Sie schon Literaturangaben haben. Oder ist Ihr Ausgangspunkt ein **Thema**?

User ich suche eine biographie.

Stella Literatur über Personen finden Sie in den biographischen Nachschlagewerken der Stabi. Dort bekommen Sie auch Hinweise auf weitere Literatur. Sicher hilft Ihnen diese Auflistung unserer biographischen Nachschlagewerke weiter. Fragen dazu beantwortet Ihnen die Auskunft. Wenn sie im Campus-Katalog nach Büchern über eine Person suchen möchten.

URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/wegweiser/fakten.html#Personen?aufruf>

User nein. ich suche ein buch über einen sportler.

Stella Bücher aus dem Bibliothekssystem der Universität Hamburg finden Sie im Campus-Katalog. Ich kann Ihnen zeigen, wie man dort thematisch sucht. Für eine thematische Recherche ohne diese Einschränkung gibt es noch andere Möglichkeiten. Reicht Ihnen der Campus-Katalog?

User ja.

Stella Für die thematische Recherche im Campus-Katalog verwenden Sie am Besten Schlagwörter oder Sachgebiete. Es gibt einen Suchschlüssel »Stich- u. Schlagwörter«, mit dem Sie nach Stichwörtern aus den Buchtiteln und nach den Schlagwörtern Ihres Themas suchen können. Und für die Suche nach Sachgebieten? ...

User ok.

Stella Dafür gibt es den Menüpunkt »Sachgebiete« am linken Bildschirmrand. Der öffnet Ihnen eine Liste von Sachgebieten, die Sie mal durchklicken können. Leider sind nicht alle Titeln im Campus-Katalog Schlagwörter und Sachgebiete zugeordnet. Trotzdem lohnt sich eine Suche mit ihnen. Interesse?

User kann ich auch nach personen suchen?

Stella Auf dieser Seite finden Sie Hinweise auf spezielle Nachschlagewerke für Personen, Orte, Statistiken, Normen etc.

URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/wegweiser/fakten.html?aufruf>

User wo ist der online-katalog

Stella Es gibt verschiedene Kataloge, die den Bestand einer oder mehrerer Bibliotheken verzeichnen. Manche davon können Sie online benutzen. Andere sind gedruckte Zettelkataloge, die nur vor Ort einzusehen sind.

URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/kataloge/?aufruf>

Stella Guten Tag! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Sie sind hier sicher nicht ohne

Grund. Verraten Sie ihn mir?

User Bücher bestellen

Stella Wie Sie Literatur ausleihen können, kommt ganz darauf an. Erstens, ob Sie einen Ausweis haben - und zweitens, ob das Buch bei uns ist. Der Rest ist eigentlich ganz leicht. Also erste Frage: haben Sie einen Bibliotheks-Ausweis?

User ja

Stella Fein. Dann hängt es jetzt nur noch davon ab, wo das Buch steht: manche Bücher kann man sofort mitnehmen, andere muss man erst bestellen. Die nötigen Informationen dazu stehen im Campus-Katalog. Mehr dazu?

User ja

Stella Dort muss man natürlich zuerst darauf achten, ob das Buch überhaupt in der Stabi steht. Dafür gibt es eine oder mehrere Angaben »Standort«, in denen die Bibliotheken genannt werden, die das Buch besitzen. Und jetzt zur Ausleihbarkeit?

User bestellen

Stella Steht der gewünschte Titel in der Stabi? Auch dann gibt der Campus-Katalog wieder Genaueres her, nämlich entweder den genauen Standort innerhalb der Bibliothek oder den Link zur Bestellung des Titels. Warum das so ist?

Stella Weil viele der 3.Mio. Bände nämlich gar nicht frei zugänglich, sondern in Magazinen aufgestellt sind. Diese werden Ihnen i.d.R. innerhalb eines Tages zur Verfügung gestellt. Möchten Sie eine **Übersicht** darüber, wo welches Buch steht und wie man es ausleihen kann?

Stella Eine Übersicht habe ich schon mal aufgeschlagen.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/fuehrung/zumbuch4.html?aufruf>

Stella Sie sagen ja gar nichts mehr. Was ist denn los?

User bestellen

Stella Das eigentliche Bestellen ist bei Büchern dann ganz einfach: Ausweisnummer und Passwort genügen und der Titel liegt innerhalb der jeweiligen Bereitstellungsfristen in der Leihstelle oder im Lesesaal für Sie bereit. Wollen Sie sich genauer über die Bereitstellungsfristen informieren?  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/abholungneu.html?aufruf>

User ja

Stella Angenommen, Sie bestellen Literatur aus den Magazinen der Stabi. Dann dauert es in der Regel einen Tag, bis diese für Sie an der Ausgabe für Sie bereit steht. Details und Ausnahmen dazu finden Sie hier.  
URL [1]: <http://www.sub.uni->

[hamburg.de/wegezurliteratur/abholungneu.html?aufruf](http://hamburg.de/wegezurliteratur/abholungneu.html?aufruf)

Stella Moin - wie man in Hamburg auch am Abend sagt! Ich bin Stella, Ihre Informationsassistentin bei der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Kann ich Ihnen helfen, sich bei uns zurechtzufinden?

Stella Am besten, wir gehen ganz systematisch vor. Wonach suchen Sie denn: nach einem Buch, einer Zeitschrift, einem Aufsatz? Oder geht es um Literatur zu einem bestimmten Thema?

User Zeitschrift

Stella Wenn Sie die ganze Zeitschrift suchen und nicht nur einzelne Artikel, sollten Sie zuerst im Campus-Katalog nachschauen. Möchten Sie einige Tipps für die Zeitschriften-Recherche im Campus-Katalog?

Stella Sinnvolle Suchschlüssel für die Suche nach Zeitschriften sind die »Titelanfaenge«, die »Stichwörter Serie / Zeitschrift« und die »Stichwörter Körperschaft / Kongress«. In den Suchoptionen kann man die Suche außerdem auf »Zeitschriften / Serien« eingrenzen. Darf ich Ihnen diese Suchmöglichkeiten genauer vorstellen?

Stella Der Suchschlüssel »Titelanfaenge« ist besonders für Titel sinnvoll, die aus wenigen, sehr allgemeinen Wörtern bestehen - wie z.B. der Titel »Nature«. Die Titel in der Treffermenge müssen exakt mit Ihrer Sucheingabe übereinstimmen. Es können allenfalls noch Artikel am Titelanfang oder Untertitel hinzukommen. Wenn Sie den vollständigen Titel nicht kennen ...

Stella ... dann trunkieren Sie Ihre Sucheingabe, wenn Sie den Suchschlüssel »Titelanfaenge« verwenden möchten. Wissen Sie, wie die Trunkierung funktioniert?

Stella Ok. Dann gehe ich direkt weiter: Mit dem Suchschlüssel »Stichwörter Serie/Zeitschrift« können Sie gezielt in Titeln von Zeitschriften, Zeitungen und Serien suchen. Weiter?

Stella Zeitschriften werden oft von Körperschaften oder Kongressen herausgegeben, nach denen Sie auch suchen können. Stellen Sie dazu im Campus-Katalog den Suchschlüssel »Stichwörter Körperschaft/Kongress« ein. Und es gibt noch eine Suchmöglichkeit für Zeitschriften, Zeitungen und Serien:

Stella Einen schönen Nachmittag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

User europarecht

Stella Ist das ein Thema, zu dem Sie Literatur suchen?

User ja

Stella Okay. Zuerst muss ich wissen, wie tief Sie in Ihr Thema hineingehen müssen. Brauchen Sie nur einen allgemeinen Überblick - etwa für ein Kurzreferat? Oder suchen Sie tiefgehende fachliche Literatur und müssen eine ausführliche Literaturliste zusammenstellen - etwa für eine Examensarbeit?

User tiefgehend

Stella Dann rate ich Ihnen, mit den Bibliographien zu beginnen. Die lassen eine differenziertere thematische Recherche zu und bringen vollständigere Ergebnisse als der Katalog. In den Bibliographien finden Sie neben Büchern auch einzelne Aufsätze - allerdings: ...

Stella In Bibliographien gibt es meist keinerlei Hinweise darüber, in welchen Bibliotheken Sie die Literatur bekommen. Dafür müssen Sie dann noch in einem Katalog recherchieren. Aber erstmal zur thematischen Suche in Bibliographien, ja?

User ok

Stella Die thematische Recherche beginnt schon mit der Auswahl der Bibliographie. Dabei unterstützt Sie gerne die Auskunft. Ein paar grundlegende Tipps kann ich Ihnen aber auch schon geben. Interesse?

User ja

Stella Wenn Ihr Thema eher interdisziplinär ausgerichtet ist, empfehle ich die fächerübergreifenden Datenbanken: Online Contents. Oder die Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ). Und für eine engere Fach-Recherche ...

User ja

Stella Für eine engere Fach-Recherche eignen sich Fachdatenbanken, die Sie aus einer Übersicht nach Fachgebieten auswählen können. Brauchen Sie noch Hilfen für die Benutzung der Bibliographien? Oder wollen Sie gleich loslegen?

User ja

Stella Ok. Wohin möchten Sie? Zu **Online Contents**, zur **Internationalen Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ)** oder zur **fachbezogenen Übersicht** über die Datenbanken?

User blöde kuh

Stella Na sowas, auf einmal solche Kraftausdrücke!? Was ist passiert?

User hilfej

Stella Ich habe die Auskunft für Sie aufgerufen.



URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/fuehrung/s12.html?aufruf>

User hallo

Stella Es freut mich, Sie hier begrüßen zu dürfen. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

User weiß nicht

Stella Nichts Bestimmtes? Dann möchten Sie sich vielleicht erst einmal orientieren. Und wenn Sie Fragen haben, bitte scheuen Sie sich nicht, mich anzusprechen.

User ok

Stella Genau! Mal was anderes.... Soll ich Ihnen verraten, warum eine Katalogsuche mit Null Treffern nicht zwangsläufig bedeutet, dass es in diesem Katalog keine relevanten Treffer gibt?

User ja

Stella Keine Treffer? Keine Sorge. Das bedeutet lediglich, dass zu Ihrer Sucheingabe keine Eintragung im Katalog passt. Aber ich kann Ihnen drei verschiedene Schritte empfehlen, mit denen Sie zu Treffern kommen müssten: Gehen wir die drei mal durch?

User ok

Stella Überprüfen Sie bitte zuerst einmal Ihre Sucheingabe. Vielleicht haben Sie sich nur vertippt? Falls nicht, dann geht es los:

User ja

Stella Es könnte unterschiedliche Formen geben, in denen Ihr Suchwort in der Katalogeintragung steht. Wenn Sie nicht genau wissen, wie, können Sie durch Trunkieren hier viel erreichen. Soll ich das kurz erklären?

User ja

Stella Beim Trunkieren ersetzt man die verschiedenen möglichen Endungen eines Wortes durch einen Platzhalter. Im Campus-Katalog dient das Fragezeichen als Platzhalter. Es steht für jede beliebige Fortsetzung Ihrer Eingabe. Man kann damit auch mehrere Wörter ersetzen. Und jetzt zur nächsten Möglichkeit?

User ja

Stella Null Treffer - das kann auch bedeuten, dass die gesuchte Literatur gar nicht in dem Katalog enthalten ist, den Sie benutzt haben - weil die zugehörigen Bibliotheken Ihr Buch nicht besitzen. Soll ich Ihnen größere Kataloge nennen, in denen Sie unter Umständen erfolgreicher weitersuchen können?

User ja

Stella Wenn Sie bei Ihrer Katalog-Recherche nichts finden, dann sollten Sie zu den Katalogen mit weiterer Literatur übergehen. Für Literatur ab 1974 empfehle ich

die größeren Kataloge in folgender Reihenfolge:

User ja

Stella 1. Campus-Katalog. Was Sie dort finden, steht in einer der Bibliotheken der Uni Hamburg. Da kommen Sie am einfachsten ran, deshalb empfehle ich den **Campus-Katalog** immer zum Start. Und weiter geht's: ...

User ja

Stella Es folgt 2. der **Regionalkatalog Hamburg**. Hier finden Sie Literatur aus verschiedenen wissenschaftlichen Bibliotheken in Hamburg - nicht nur die aus den Bibliotheken der Universität - immerhin bekommen Sie alles, was Sie dort finden, noch in Hamburg. Aber dann: ...

User ja

Stella Schauen Sie 3. in den **Gemeinsamen Verbundkatalog (GVK)**. Hier finden Sie Literatur aus den wissenschaftlichen Bibliotheken Norddeutschlands. Literatur, die in Hamburg nicht vorhanden ist, können Sie einfach per Fernleihe bestellen. Und - wir sind noch nicht am Ende unserer Recherche-Kunst: ...

User ja

Stella Es gibt nämlich 4. noch den **Karlsruher Virtuellen Katalog (KVK)**. In ihm stecken mehrere Kataloge. Damit können Sie Bibliotheken aus ganz Deutschland und aus einem großen Teil des Auslands gleichzeitig durchsuchen. Und wenn das alles kein Ergebnis bringt: ...

User ja

Stella Dann wenden Sie sich mit allen Fragen an die Auskunft im Katalogsaal. Die kann noch genauer nachsehen, was Sie suchen und welche Wege dafür geeignet sind.

User kataloge

Stella Es gibt verschiedene Kataloge, die den Bestand einer oder mehrerer Bibliotheken verzeichnen. Manche davon können Sie online benutzen. Andere sind gedruckte Zettelkataloge, die nur vor Ort einzusehen sind.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/kataloge/?aufruf>

User ja

Stella Ja, nicht wahr!? Darf ich Ihnen mal einen kurzen Überblick über verschiedene nützliche Kataloge geben?

User ja

Stella Es gibt verschiedene Kataloge, die den Bestand einer oder mehrerer Bibliotheken verzeichnen. Manche davon können Sie online benutzen. Andere sind gedruckte Zettelkataloge, die nur vor Ort einzusehen sind.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/kataloge/?aufruf>

User ok

Stella In diesem Sinne... Soll ich Ihnen mal vorstellen, wie Sie Ihre Suche über die verschiedenen anderen Kataloge ausweiten können, wenn Ihr Buch nicht im Campus-Katalog steht?

User ja

Stella Wenn Ihr Buch nicht im Campus-Katalog steht, müssen Sie es mit anderen Katalogen versuchen. Vielleicht gibt es Ihr Buch sogar trotzdem in der Stabi. Unsere ältere Literatur ist nämlich noch nicht vollständig in den Campus-Katalog übertragen worden. Ist Ihr Buch vielleicht schon vor 1974 erschienen?

User 0 treffer

Stella Nach einer Suche im Campus-Katalog werden Ihnen zuerst in einer Kurzliste alle gefundenen Titel angezeigt. Ein Klick auf einen der Titel führt Sie zu den »Titeldaten«, wo Ihnen auch der Standort und der Ausleihzustand des Titels angezeigt werden.

User ok

Stella Wir sind einer Meinung! Übrigens... Möchten Sie etwas über unseren Namensgeber Carl von Ossietzky erfahren?

User ja

Stella Er war Publizist, Pazifist, Friedensnobelpreisträger. Und gebürtiger Hamburger. Seit 1983 trägt die Stabi seinen Namen. Wenn Sie mehr zum Leben und Werk von Carl von Ossietzky wissen möchten - hier gibt es ein knappes Portrait.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/portrait/ossietzky.html?aufruf>

Stella Guten Tag! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User meine wlan-karte funktioniert nicht

Stella WLAN-Nutzung ist im Lesesaal I möglich. Voraussetzung ist allerdings eine entsprechende Kennung beim Regionalen Rechenzentrum. Möchten Sie mehr dazu wissen?

User ja

Stella Die RRZ-Informationen zum WLAN-Zugang öffnen sich jetzt in einem neuen Fenster.  
URL [1]: <http://www.rrz.uni-hamburg.de/RRZ/netgroup/wlan/>

Stella Sie sagen ja gar nichts mehr. Was ist denn los?

User das Fenster des rz hat sich nicht geöffnet

Stella Sie erreichen die reale Auskunft unter der Telefonnummer 040 / 42838 - 2233. Oder kommen Sie vorbei. Sie finden die Auskunft im Katalogsaal im ersten Stock.

Stella Hallo? Eben haben wir uns doch noch unterhalten. Was ist denn los mit Ihnen?

User wie kann ich e-journals benutzen

Stella Haben Sie die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) schon mal besucht? Die hier aufgelisteten Zeitschriften können Sie sich je nach den lizenzrechtlichen Bedingungen im Volltext anschauen. Mehr dazu?

User ja

Stella Jeder einzelne Titel ist mit einer Art Ampelsystem gekennzeichnet. Darin sind die lizenzrechtlichen Vorschriften für die elektronischen Zeitschriften angegeben. Grün bedeutet zum Beispiel, dass die Zeitschrift online frei zugänglich ist. Beachten Sie bei der gelben Ampel: ...

Stella Die gelbe Ampel zeigt an, dass nur eine bestimmte Einrichtung Zugriff auf die Zeitschrift hat. Die Stabi und die Fachbibliotheken gelten dabei gemeinsam als das Bibliothekssystem der Universität Hamburg. Sie können die Zeitschrift aber von zu Hause aus lesen. Möchten Sie wissen, wie?

User ja

Stella Indem Sie sich mit der Nummer Ihres Bibliotheksausweises und dem dazugehörigen Passwort anmelden.

User kann ich artikel auch ausdrucken

Stella Aber natürlich. Sie können alle Artikel, die sich im Volltext anzeigen lassen, auch ausdrucken. Wie das geht?

User ja

Stella Sie möchten an den EDV-Arbeitsplätzen der Bibliothek etwas ausdrucken? Kein Problem - im Katalogsaal sowie in der Bibliographiensammlung stehen Druckstationen. An denen können Sie Ihre Druckaufträge über Ihre Ausweisnummer abrufen. Kostenpunkt?

Stella Wenn Sie nur Suchergebnisse aus dem Campuskatalog oder Ihren Kontoauszug ausdrucken, ist das sogar kostenlos! Ansonsten benötigen Sie eine Wertkarte mit einem entsprechenden Guthaben. Die erhalten Sie an der **Kasse**.

User Kasse

Stella Es geht halt nicht ohne - an der Kasse können Sie entstandene Gebühren

begleichen, Wertkarten für die zentrale Druckstation kaufen, Leihschein und Gutscheine für die Fernleihe erwerben und vieles mehr.

Stella Guten Morgen! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User Wie gehe ich mit dem Kampuskatalog um?

Stella Ich habe Ihnen den Campus-Katalog in einem neuen Fenster geöffnet. Sie können dort die Buch- und Zeitschriftenbestände der Stabi sowie der Fachbibliotheken der Universität Hamburg recherchieren. Und mit Ihrem Bibliotheksausweis Bücher und Zeitschriften aus den Magazinen bestellen.  
URL [2]: <https://hhas21.rrz.uni-hamburg.de/DB=1/LNG=DU/>

Stella Vorsicht bei der Suche nach älteren Titeln - diese sind noch nicht komplett im Campus-Katalog erfasst. Möchten Sie mehr dazu wissen?

Stella Alle Bücher der Stabi ab Erscheinungsjahr 1974 sind komplett im Campus-Katalog erfasst. Dazu die Zeitschriften der Stabi und der Fachbibliotheken.

Stella Daneben steigt die Zahl der älteren Titel im Campus-Katalog täglich an. Die Fachbibliotheken haben teilweise schon ihren kompletten Bestand, zumindest aber Neuerscheinungen ab 2000 elektronisch katalogisiert.

Stella Sie sagen ja gar nichts mehr. Was ist denn los?

Stella Hallo? Eben haben wir uns doch noch unterhalten. Was ist denn los mit Ihnen?

Stella Hallooo! Sind Sie noch da?

Stella Sie sagen ja gar nichts mehr. Was ist denn los?

Stella Hallo? Eben haben wir uns doch noch unterhalten. Was ist denn los mit Ihnen?

User Aber wie recherchiere ich im Campus Katalog?

Stella Gut, dass Sie fragen und nicht einfach drauf los klicken und mit dem erstbesten Suchergebnis zufrieden sind. Ich kann Ihnen ein paar **allgemeine Hinweise** für die Benutzung des Kampuskatalogs geben. Alles weitere hängt dann ganz davon ab, was Sie suchen.

Stella Zum Kennenlernen der Suchmöglichkeiten im Campus-Katalog ist unsere **Guided Tour durch den Campus-Katalog** zu empfehlen. Oder möchten Sie gleich ein paar Insider-Tipps hören?

Stella Ein Problem von Suchbegriffen sind die verschiedenen Endungsmöglichkeiten. Wenn man zum Beispiel nach »Soziologie« sucht, dann bekommt man keine Titel angezeigt, in denen Wörter wie »soziologisch«, »soziologisches« oder »Soziologen« etc. vorkommen. Obwohl diese sicher relevant wären. Was tun?

User Vielen Dank Stella

Stella Kein Thema, das mache ich doch gerne.

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Guten Tag! Ich bin Stella, Ihre Informationsassistentin bei der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Sie können mich in allen Angelegenheiten der Literaturbeschaffung um Rat fragen. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

Stella Dann gehen Sie am Besten ganz systematisch vor: handelt es sich um ein Buch, eine Zeitschrift, einen Aufsatz oder Artikel? Oder suchen Sie möglichst relevante Literatur zu einem bestimmten Thema?

User ISBN 0-88415-087-9

Stella Nummern? Möchten Sie über eine bestimmte Nummer nach Literatur suchen? Sie können im Campus-Katalog mit Buch- und Seriennummern wie ISBN, ISSN etc., Reportnummern, Normnummern, Hochschulschriftennummern, Patentnummern oder Firmenschriftennummern suchen. Möchten Sie wissen, wie?

User Ja

Stella Im Campus-Katalog gibt es einen speziellen Suchschlüssel für Nummern: »alle Nummern«. Sie finden ihn in dem Pulldown-Menü für Suchschlüssel, in dem »alle Wörter« voreingestellt ist.

Stella Guten Tag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User Wolfgang Borchert+Die Küchenuhr+Interpretation

Stella Die Stabi bietet jede Menge Primär- und Sekundärliteratur zu Wolfgang Borchert. Borcherts Nachlass können Sie über den Handschriftenkatalog **HANS** finden. Für aktuellere Literatur empfehle ich den **Campus-Katalog**. Möchten sie noch Tipps, wie Sie Borchert im Campus-Katalog finden?

User HANS

Stella HANS habe ich schon mal für Sie geöffnet.  
URL [2]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/hans-fs.htm>

Stella Einen schönen guten Morgen! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

User dissertation

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Suchen Sie nach Dissertationen zu einem bestimmten Thema? Oder möchten Sie Ihre Dissertation bei uns elektronisch publizieren?

User thema

Stella Es gibt mehrere Dissertationsverzeichnisse. Suchen Sie elektronische oder gedruckte Dissertationen?

User elektronische

Stella Die Stabi bietet alle Dissertationen der Universität Hamburg auf einem zentralen Dissertationsserver an. Vielleicht möchten Sie den zuerst durchsuchen. Und wenn Sie über Hamburg hinaus suchen ...  
URL [2]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/opus/?aufruf>

Stella Guten Morgen! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User wenn ich bücher bestellt habe, die vorrätig sind, kann ich die dann gleich an der theke abholen?

Stella Ich habe Sie leider nicht ganz verstanden! Bitte formulieren Sie es für mich etwas anders.

User ich habe mir gerade bücher bestellt. wann kann ich die abholen?

Stella Es dauert in der Regel einen Tag, bis Ihre Literatur aus den Magazinen der Stabi herausgesucht und an der Leihstelle ausgegeben werden kann. Dort liegt sie dann eine Woche lang zur Abholung bereit. Details und Ausnahmen dazu finden Sie hier nebenan.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/abholungneu.html?aufruf>

User vielen dank.auf wiedersehen

Stella Auf Wiedersehen. Ich würde mich freuen, Sie bald wieder hier begrüßen zu dürfen.

Stella Guten Tag! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User Fernleihe



Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Über die Fernleihe haben Sie die Möglichkeit, Literatur aus anderen Bibliotheken zu bestellen. Entweder über einen speziellen Bestellschein oder online am Bildschirm. Möchten Sie Näheres zu einem der beiden Wege wissen?

User online

Stella Die Online-Fernleihe ist eine gute, weil in der Regel etwas schnellere Alternative zur konventionellen Fernleihe. Sie trägt ihren Namen, weil Sie online aus einer der **Bestelldatenbanken** des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes heraus Ihre Order aufgeben.

User Bestelldatenbanken

Stella Der GBV bietet zum Suchen und Bestellen verschiedene Datenbanken an. Wenn es um Bücher oder Zeitschriften geht, sind Sie mit dem **Verbundkatalog** am besten bedient. Für die Suche nach einzelnen Zeitschriftenaufsätzen können Sie alternativ auch eine der **Aufsatzdatenbanken** benutzen.

User Aufsatzdatenbanken

Stella Die wichtigsten fächerübergreifenden Aufsatzdatenbanken sind **Online Contents** und die **Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ)**.

Stella Guten Tag! Ich bin Stella, Ihre Informationsassistentin bei der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Kann ich Ihnen helfen, sich bei uns zurechtzufinden?

User zeitschriften

Stella Wenn Sie die ganze Zeitschrift suchen und nicht nur einzelne Artikel, sollten Sie zuerst im Campus-Katalog nachschauen. Möchten Sie einige Tipps für die Zeitschriften-Recherche im Campus-Katalog?

User zeitung

Stella Wenn Sie eine gedruckte oder eine Mikrofiche-Version einer Zeitung suchen, schauen Sie am besten zunächst im Campus-Katalog. Für Zeitungstitel gibt es dort den Suchschlüssel »Stichwörter Serie/Zeitschrift«. Damit werden Ihre Eingaben im Titel von Zeitschriften, Zeitungen und Serien gesucht.

User onlinezeitschrift

Stella Das beste Verzeichnis für elektronische Zeitschriften ist die **Elektronische Zeitschriftenbibliothek**. Hier können Sie nicht nur nach Zeitschriftentiteln suchen, sondern sich diese auch nach Fachgebieten anzeigen lassen.

User Elektronische Zeitschriftenbibliothek

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Die elektronische Zeitschriftenbibliothek habe ich schon mal für Sie geöffnet.  
URL [2]: <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/index.phtml?bibid=AAAAA&colors=7<=de>

User e-zeitschrift

Stella Das beste Verzeichnis für elektronische Zeitschriften ist die **Elektronische Zeitschriftenbibliothek**. Hier können Sie nicht nur nach Zeitschriftentiteln suchen, sondern sich diese auch nach Fachgebieten anzeigen lassen.

User Elektronische Zeitschriftenbibliothek

Stella Die elektronische Zeitschriftenbibliothek habe ich schon mal für Sie geöffnet.  
URL [2]: <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/index.phtml?bibid=AAAAA&colors=7<=de>

User zeitungen

Stella Wenn Sie eine gedruckte oder eine Mikrofiche-Version einer Zeitung suchen, schauen Sie am besten zunächst im Campus-Katalog. Für Zeitungstitel gibt es dort den Suchschlüssel »Stichwörter Serie/Zeitschrift«. Damit werden Ihre Eingaben im Titel von Zeitschriften, Zeitungen und Serien gesucht.

User online

Stella Natürlich können Sie in den Räumen der Stabi auch das Internet nutzen. Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, suchen Sie sich einen Platz aus.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/service/internetplaetze.html?aufruf>

Stella Einen schönen guten Abend! Ich bin Stella, Ihre Informationsassistentin bei der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

User wie kann ich nach der signatur eines buchs suchen?

Stella Eine Signatur ist eine Ziffern- oder Buchstaben-Ziffern-Kombination, die den Standort eines Buches in der Bibliothek genau angibt. Wenn Sie im Katalog ein Buch oder eine Zeitschrift gefunden haben, wird Ihnen auch die Signatur angezeigt.

User mein buch hat die Signatur A 1967/P353

Stella Titel mit dieser Signatur wurden in unser Bergedorfer Speichermagazin ausgelagert. Sie können Sie im Campus-Katalog bestellen. Geliefert werden Ihnen die Titel dann entweder in die Leihstelle oder in den Lesesaal - beachten Sie aber bitte die besonderen Bereitstellungsfristen.

User wie lauten denn die Bereitstellungsfristen?

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Angenommen, Sie bestellen Literatur aus den Magazinen der Stabi. Dann dauert es in der Regel einen Tag, bis diese für Sie an der Ausgabe für Sie bereit steht. Details und Ausnahmen dazu finden Sie hier.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/abholungneu.html?aufruf>

Stella Guten Morgen! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Kann ich Ihnen helfen, sich bei uns zurechtzufinden?

User wo stehen die Bücher

Stella Grundlegende Literatur und Nachschlagewerke finden Sie in unseren Lesesälen. Aber der Großteil der Bücher ist in den Magazinen der Bibliothek, im Bücherturm sowie im Bergedorfer Speichermagazin untergebracht. Die Details dazu sind ziemlich interessant. Möchten Sie ein paar?

User ja

Stella In den Magazinen des Bücherturms wird auf 17 Etagen der größte Teil der 3 Mio. Bände der Stabi aufbewahrt - der Rest ist im neuen Speichermagazin in Bergedorf untergebracht. Möchten Sie ein paar interessante Fakten dazu?

User Fakten

Stella Alle unsere 3 Millionen Bände aneinandergereiht ergäben eine Strecke von 90 km.

Stella Sie werden es nicht glauben, aber die Bücher stehen in den Magazinen nicht systematisch nach Fachgebieten getrennt, wie in den Lesesälen, sondern nach Formaten, also der Größe nach. Das ist Platz sparender. Eigentlich logisch, oder.

Stella Die Magazine sind vollklimatisiert, um optimale Bedingungen für eine langfristige Erhaltung der Bestände zu gewährleisten.

Stella Was glauben Sie, wie die Bücher aus dem Turm zu Ihnen kommen? Auf Schienen. Eine Buchkorb-Förderanlage mit 1000m Trassenlänge verbindet die Magazine mit den Buchausgaben in der Leihstelle und im Lesesaal.

Stella Der Bücherturm hat 17 Stockwerke. Dort, wo es baustatisch möglich ist, werden fahrbare Kompaktregale eingesetzt, in denen deutlich mehr Bände untergebracht werden können als in herkömmlichen Regalen.

Stella Sie sagen ja gar nichts mehr. Was ist denn los?

User ich bin platt

Stella Nun gut. Gibt es vielleicht etwas anderes, was Sie mich fragen möchten?

User was machen sie heute abend

Stella Nun ich bin vierundzwanzig Stunden und sieben Tagen in der Woche hier. Ich habe daher gar keine Zeit für andere Dinge.

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

User schade

Stella Das ist doch nur halb so schlimm.

User finde ich doch

Stella Ich helfe Ihnen gern bei der Recherche. Aber bitte verraten Sie mir zuerst, wonach Sie suchen. Nach einem Buch, einer Zeitung oder Zeitschrift, nach Aufsätzen oder nach einem Thema?

User nach einem Buch über ADS

Stella Bücher aus dem Bibliothekssystem der Universität Hamburg finden Sie im Campus-Katalog. Ich kann Ihnen zeigen, wie man dort thematisch sucht. Für eine thematische Recherche ohne diese Einschränkung gibt es noch andere Möglichkeiten. Reicht Ihnen der Campus-Katalog?

User ja

Stella Für die thematische Recherche im Campus-Katalog verwenden Sie am Besten Schlagwörter oder Sachgebiete. Es gibt einen Suchschlüssel »Stich- u. Schlagwörter«, mit dem Sie nach Stichwörtern aus den Buchtiteln und nach den Schlagwörtern Ihres Themas suchen können. Und für die Suche nach Sachgebieten? ...

Stella Moin! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

User bibliotheksausweis

Stella Ohne einen Bibliotheksausweis können Sie nur die frei aufgestellte Literatur einsehen. Aber für Bestellungen aus dem Magazin, zum Ausleihen und für vieles mehr brauchen Sie einen Ausweis. Haben Sie schon einen? Oder möchten Sie wissen, wie man an ein solches Kleinod kommt?

User wie bekommt man

Stella Studieren Sie an einer Hamburger Hochschule? Dann ist der Ausweis für Sie kostenlos. Andernfalls zahlen Sie eine Gebühr. Sie erhalten den Ausweis am **Sonderplatz** der Leihstelle. Auf der Nebenseite finden Sie näheres zu den Gebühren, den Formalitäten sowie das Antragsformular zum Download.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/ausleihe/index.html?aufruf>

User Sonderplatz

Stella Was man zur Leihstelle wissen muss, finden Sie hier.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/benutzung/leihstelle.html?aufruf>

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

Stella Einen schönen guten Abend! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Wenn es etwas gibt, was ich für Sie tun kann ... zum Beispiel Ihre Fragen beantworten ...?

User Rezensionen

Stella Rezensionen sind gewissermaßen Aufsätze und lassen sich - wie alle Aufsätze - am besten in Bibliographien suchen. Speziell geeignet ist die **Internationale Bibliographie der Rezensionen (IBR)**.

User Internationale Bibliographie der Rezensionen (IBR)

Stella Hier habe ich Ihnen die IBR aufgeschlagen.  
URL [2]: <http://www.gbv.de/cgi-bin/wwwobn2psi?DB=2.14&LNG=DU>

Stella Einen schönen Nachmittag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Sie sind hier sicher nicht ohne Grund. Verraten Sie ihn mir?

User Kopien

Stella Es gibt in der Eingangshalle, in beiden Lesesaalgeschossen und in der Bibliographiensammlung Fotokopiergeräte eines kommerziellen Kopierdienstes zum Selbstbedienen.

User Kopien aus Zeitungen

Stella Normalerweise können Sie alles kopieren. Allerdings gibt es einige Ausnahmen: alle Zeitungen und manche besonders alte und wertvolle Bücher. Die sind zu empfindlich und dürfen nur von unseren Profis in der Fotostelle vervielfältigt werden. Näheres dazu finden Sie auf dieser Seite.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/service/foto.html?aufruf>

Stella Einen schönen Nachmittag! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

User ausleihbedingungen

Stella Um Bücher über den Campuskatalog zu bestellen und anschließend auszuleihen benötigen Sie einen **Bibliotheksausweis**.

User Bibliotheksausweis

## Anhang 2: Gesprächsprotokolle

### Weitere Auskunftsgespräche

**Stella** Ohne einen Bibliotheksausweis können Sie nur die frei aufgestellte Literatur einsehen. Aber für Bestellungen aus dem Magazin, zum Ausleihen und für vieles mehr brauchen Sie einen Ausweis. Haben Sie schon einen? Oder möchten Sie wissen, wie man an ein solches Kleinod kommt?

**User** ja

**Stella** Studieren Sie an einer Hamburger Hochschule? Dann ist der Ausweis für Sie kostenlos. Andernfalls zahlen Sie eine Gebühr. Sie erhalten den Ausweis am **Sonderplatz** der Leihstelle. Auf der Nebenseite finden Sie näheres zu den Gebühren, den Formalitäten sowie das Antragsformular zum Download.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/ausleihe/index.html?aufruf>

**User** Sonderplatz

**Stella** Was man zur Leihstelle wissen muss, finden Sie hier.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/wegezurliteratur/benutzung/leihstelle.html?aufruf>

**Stella** Guten Tag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Kann ich Ihnen helfen, sich bei uns zurechtzufinden?

**User** Wie leihe ich aus?

**Stella** Wie Sie Literatur ausleihen können, kommt ganz darauf an. Erstens, ob Sie einen Ausweis haben - und zweitens, ob das Buch bei uns ist. Der Rest ist eigentlich ganz leicht. Also erste Frage: haben Sie einen Bibliotheks-Ausweis?

**User** ja

**Stella** Fein. Dann hängt es jetzt nur noch davon ab, wo das Buch steht: manche Bücher kann man sofort mitnehmen, andere muss man erst bestellen. Die nötigen Informationen dazu stehen im Campus-Katalog. Mehr dazu?

**User** ja

**Stella** Dort muss man natürlich zuerst darauf achten, ob das Buch überhaupt in der Stabi steht. Dafür gibt es eine oder mehrere Angaben »Standort«, in denen die Bibliotheken genannt werden, die das Buch besitzen. Und jetzt zur Ausleihbarkeit?

**User** ja

**Stella** Für jede Bibliothek steht unter »Ausleihstatus«, ob der Titel ausleihbar ist. Vielleicht kennen Sie die Bibliothek, in der Sie das Buch ausleihen können, noch nicht? Ein Klick auf die Standort-Angabe führt zu genaueren Informationen über die Bibliothek.

**Stella** Einen schönen Nikolaustag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Ich vermute, Sie brauchen eine Auskunft. Kann ich Ihnen helfen?

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Weitere Auskunftsgespräche

User BGB-InfoV4

Stella Gesetzestexte und andere rechtswissenschaftliche Literatur finden Sie im Lesesaal II. Vielleicht helfen Ihnen auch unsere **elektronischen Fachinformationen** weiter. Dort sind Datenbanken, Hinweise auf Spezialbibliotheken etc. zusammengestellt.

User elektronischen Fachinformationen

Stella Elektronische Informationen oder Ansprechpartner und Einrichtungen zu einem bestimmten Fachgebiet? Gerne. Hier finden Sie nach Fachgebieten strukturierte Informationsangebote.  
URL [1]: <http://www.sub.uni-hamburg.de/service/fachberatung/popup.html?aufruf>

## Anhang 2: Gesprächsprotokolle Smalltalk

Stella Guten Tag! Ich bin Stella, Ihre Informationsassistentin bei der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Sie sind hier sicher nicht ohne Grund. Verraten Sie ihn mir?

User ich möchte, dass du dich ausziehst

Stella Freut mich, wenn Sie mein Körper interessiert. Studieren Sie Human-Medizin? Soll ich ihnen verraten, wo Sie Material dazu finden?

User nein, ich möchte dich nackt sehen

Stella Sie betreiben Ihr Studium aber mit Nachdruck. Das ist sehr lobenswert. Nur bin ich garantiert das falsche Studienobjekt. Tut mir Leid.

User schade, vielleicht nur obenrum?

Stella Worauf wollen Sie hinaus?

User zieh dich aus!

Stella Ich denke, Sie sollten sich mit dem zufrieden geben, was Sie von mir sehen. Und sollten sich wieder auf das konzentrieren, was der Grund Ihres Stabi-Besuches ist. Ihre Recherche.

User puh. du bist aber garstig! lach mal wieder

Stella Aber klar doch!

User super, dann bis zum nächsten mal

Stella Auf Wiedersehen. Ich würde mich freuen, Sie bald wieder hier begrüßen zu dürfen.

User Klar, das glaub ich bestimmt..

Stella Das freut mich. Dann bis zum nächsten Mal!

User ok, ich könnte ja auch nett fragen, ob Du Dich ausziehst, bitte?

Stella Vielleicht sollten Sie es im Enthüllungs-Journalismus versuchen. Sie verfügen über eine gehörige Portion Hartnäckigkeit.

User guter tipp, danke! warum sind Deine Haare weiss?

Stella Ich finde es angemessen, hier nicht so zu bunt zu schillern. Ihre Aufmerksamkeit soll ja nicht mir gehören - sondern dem Literatur-Angebot der Stabi.

Stella Guten Tag! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi. Kann ich Ihnen helfen, sich bei uns zurechtzufinden?



## Anhang 2: Gesprächsprotokolle Smalltalk

User Ich hoffe doch sehr.

Stella Das ist gut, die Hoffnung stirbt zuletzt!

User Wer stirbt denn zuerst?

Stella Keine Ahnung, ehrlich gesagt.

Stella Einen schönen guten Morgen! Mein Name ist Stella. Ich bin Ihre virtuelle Beraterin auf der Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Ich ahne, Sie haben eine Frage. Kann ich helfen?

User Ficken?

Stella Ich glaube, Sie sind hier nicht richtig! Ich weiß zwar, dass Sex Thema Nummer 1 im Internet ist, aber mein Thema ist das jedenfalls nicht.

User Wo finde ich ein Buch von Mankell?

Stella Im Campus-Katalog gibt es im Pulldown-Menü der Suchschlüssel den Eintrag »Person, Autor«. Damit finden Sie Bücher, die Ihr Autor geschrieben hat. Geben Sie den Namen in dieser Abfolge ein: Nachname -> Komma und Leerzeichen - > Vorname bzw. alle Vornamen. Es gibt nur eine Gefahr:

User Hallo

Stella Es freut mich, Sie hier begrüßen zu dürfen. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

User Mir ist langweilig

Stella Auch in Ordnung. Etwas Interessanteres: Möchten Sie wissen, wo Sie hier etwas kopieren können?

User Aber sicher

Stella Es gibt in der Eingangshalle, in beiden Lesesaalgeschossen und in der Bibliographiensammlung Fotokopiergeräte eines kommerziellen Kopierdienstes zum Selbstbedienen.

User sag mir deine maße

Stella Solche Fragen gehören meiner Meinung nach nicht in dieses Gespräch. Mal was anderes.... Interessieren Sie sich für die Sammelschwerpunkte der Stabi?

User wie alt bist du

## Anhang 2: Gesprächsprotokolle Smalltalk

Stella Ich bin schon eine Weile dabei. Wie lange, das ist schwer zu sagen. Zur Zeit, als die Stabi gegründet wurde, war ich wissenschaftliche Mitarbeiterin. Man hat mich aber wissentlich in kein Dokument eingetragen - Frauen wurden nicht erwähnt. Das war damals normal.

User hast du einen freund

Stella Ich war so wissenschaftsbegeistert und belesen, dass die Männer meiner Zeit sich lieber zurück hielten. Und heute - wer will schon mit einer Frau leben, die nur aus Geist besteht ...

User du bist ein geist?

Stella Ich bin die wiedergekehrte Stella von der Stabi. Ich habe mich auf das Netz der Hamburger Staatsbibliothek zurückgezogen. Hier stehe ich Ihnen Kraft meines Geistes Tag und Nacht zur Verfügung. Online. Jeden Tag. Als Schutzpatronin aller Literatur-Suchenden.

User wie bist du gestorben

Stella Ich engagierte mich, bekam aber keine Anerkennung. Eine unverheiratete Frau, die wissenschaftlich arbeitete - das war verdächtig. Ich wurde hochnotpeinlichst befragt. Was mich zu Tode brachte. Heute, nach meiner Wiederkehr im Netz der Stabi, kann das nicht passieren. Also fragen Sie ruhig.

User ich mag dich

Stella Das freut mich. Ich bin froh, wenn meine Gesprächspartner mit mir zufrieden sind.

User können wir uns treffen

Stella Was für eine Frage - Sie sind doch schon bei mir. Hier im Netz der Stabi bin ich zu Hause.

User ich würde dich gerne auf ein astra einladen

Stella Ich verstehe nicht genau, was Sie meinen. Worum geht es?

User ich will dein freund sein

Stella Freunde sind was Feines.

User ich will sex mit dir

Stella Ihrer Fantasie würde ich niemals Grenzen setzen. Aber in der Realität ahnen Sie vielleicht selbst, woran Ihr Vorschlag scheitern könnte ...

User Ich will dich heiraten

Stella Hallo !!! Aufwachen !!! Sie sind ein suchender Mensch - ich bin ein beratender Geist. Wie sollten wir je zusammen finden? Es sei denn, Sie wollen sich mal virtualisieren lassen?

User ja will ich

Anhang 2: Gesprächsprotokolle  
Smalltalk

Stella Das tut nicht weh. Und mir hat es auch nicht geschadet. Aber Spaß beiseite. Lassen Sie uns wieder zum Thema Ihrer Recherche kommen.

User ich geh jetzt lieber

Stella Auf Wiedersehen. Ich würde mich freuen, Sie bald wieder hier begrüßen zu dürfen.