

Empfehlungen zum Einsatz und Umgang mit E-Mails

E-Mails sind in der täglichen Arbeit neben dem persönlichen Gespräch, Telefonaten und brieflicher Korrespondenz unerlässlich. Gerade angesichts eines oft hohen Arbeits- und Termindrucks ist es hilfreich, bei diesem Medium einige Regeln zu beachten. Dies gilt vor allem, wenn sich die Beteiligten nicht persönlich kennen.

1. Immer freundlich und höflich

Denken Sie an Ihr menschliches Gegenüber: Wenn Sie elektronisch kommunizieren, sehen Sie nur den Computerbildschirm. Sie haben nicht die Möglichkeit, durch Mimik oder Gesten Ihre Worte zu unterstreichen. Und das gilt ebenso für die Empfängerin/den Empfänger. Die Folge: Sie können die Meinung anderer leicht fehlinterpretieren. Deshalb ist es bei der E-Mail-Kommunikation besonders wichtig, einen freundlichen und höflichen Stil zu pflegen.

2. Die Form der Anrede

Eine Anrede sollte immer höflich und nie zu salopp sein. Ob „Sehr geehrte/r“ oder „Liebe/r“ benutzt wird, entscheidet sich von Fall zu Fall und hängt vor allem vom Verhältnis der Beteiligten ab.

3. Stakkato-Stil vermeiden und Rechtschreibung beachten

Schreiben Sie – genau wie in einem Brief – in vollständigen Sätzen und beachten Sie Rechtschreibung und Grammatik. Denken Sie daran: Eine gut geschriebene E-Mail drückt Achtung vor der/dem anderen aus.

4. Abkürzungen nur bedingt

Abkürzungen wie MfG (Mit freundlichen Grüßen) oder HG (Herzliche Grüße) sind nicht angebracht, wenn man sich nicht persönlich kennt. Man sollte sie allenfalls im vertrauten E-Mail-Verkehr verwenden.

5. Fassen Sie sich kurz

Wenn Sie E-Mails senden, sollten Sie an das Zeitbudget des anderen denken. Je länger ein Text, desto seltener wird er zu Ende gelesen. Deshalb: Fassen Sie sich kurz (ohne Stakkato-Stil), gestalten Sie die E-Mail klar und übersichtlich. Die Zeit, die

Sie dafür investieren, macht sich bezahlt. Längere Texte, Tabellen, Bilder gehören in den Anhang.

6. E-Mails abrufen

Rufen Sie regelmäßig Ihr E-Mail-Konto ab. Die E-Mail ist ein Medium, auf das man zwar nicht in Eile, aber doch zügig reagieren sollte.

7. Keine Antworten unter Zeitdruck

Gerade bei schwierigen und komplexen Themen ist es sinnvoll, die Beantwortung einer E-Mail in Ruhe vorzunehmen. Hektik führt leicht zu Fehlern. Andererseits: In der dienstlichen Kommunikation ist eine zügige Antwort geboten. Wenn man dazu nicht gleich kommt, sollte man eine vorläufige Nachricht mit der Mitteilung versenden, bis wann eine Bearbeitung erfolgt.

8. Klare Betreffzeile

Achten Sie besonders auf die „Betreff“-Zeile. Hier sollte in Stichworten einschließlich wichtiger Terminangaben das Thema der Mail beschrieben werden, so dass die Empfängerin/der Empfänger sofort über das Wichtigste informiert ist und weiß, wie eilig die Sache ist.

9. Antwort immer in ursprünglicher Mail

Wenn Sie auf eine E-Mail antworten, schreiben Sie den neuen Text oben vor die ursprüngliche E-Mail. So ist für beide Teilnehmer/innen schnell ersichtlich, worum es in der Korrespondenz geht.

10. Weiterleitung einer E-Mail

Im dienstlichen E-Mail-Verkehr müssen häufig E-Mails (etwa zur Verteilung von Arbeitsaufträgen) weitergeleitet werden. Wenn allerdings eine E-Mail offensichtlich nur für den/die Empfänger/in persönlich bestimmt ist, sollte diese nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Senders/der Senderin weitergeleitet werden.

11. Vertraulichkeit nur bedingt gewährleistet

Rechnen Sie beim Schreiben immer mit der Möglichkeit, dass die E-Mail in unbefugte Hände gerät. Angesichts technischer Möglichkeiten sowie menschlicher Unwägbarkeiten ist eine absolute Vertraulichkeit nur bedingt gewährleistet.

12. Persönliche Auseinandersetzungen nicht per Mail

Gelegentlich werden persönliche Auseinandersetzungen über E-Mails ausgetragen. Dabei ist zu bedenken, dass die elektronische Kommunikation dafür ein denkbar schlechtes Medium ist. Da wir unser Gegenüber nicht sehen und persönlich erleben, sind Missverständnisse und weiterer Streit vorprogrammiert. Besser ist es, das persönliche Gespräch zu suchen.

13. Keine „versteckten Fouls“ mit der „CC-Methode“

Was in der Regel sehr sinnvoll ist, nämlich bei einem Arbeitsthema andere Beteiligte in CC zu nehmen, kann gelegentlich als unfreundlicher Akt gemeint sein: nämlich wenn der Sender/die Senderin einer E-Mail jemanden (z. B. die Vorgesetzte/den Vorgesetzten) nur deshalb in CC nimmt, um dem Empfänger/der Empfängerin „eins auszuwischen“. Diese Art eines versteckten Fouls ist inakzeptabel.

14. Über Fehler anderer hinwegsehen

Wenn jemand einen Fehler macht – ob das nun die Rechtschreibung, eine „dumme“ Frage oder eine unnötig lange Antwort betrifft: Bleiben Sie freundlich. Wenn Sie sich entschließen, jemand auf einen Fehler hinzuweisen, tun Sie es höflich und nicht belehrend.

15. Signatur einrichten

Im dienstlichen E-Mail-Verkehr ist es unerlässlich, eine Signatur mit genauen Absenderangaben einzurichten, damit der Empfänger/die Empfängerin nicht Telefonnummer und Adresse recherchieren muss. Geben Sie bei eiligen Angelegenheiten an, wie Sie zu erreichen sind (ggfs. Handy-Nummer).

Sofern eine internationale (englische) Version der Signatur benötigt wird, empfiehlt es sich, den entsprechenden Text an den deutschsprachigen Signaturtext anzuhängen.

Bei Bedarf kann vor dem Versand die nicht benötigte Sprache gelöscht werden. Einige Mailprogramme erlauben es außerdem, mehrere Signaturen vorzubereiten, so

dass man im Einzelfall entscheiden kann, welche (Sprach-)Version aktuell verwendet werden soll.

Eine Signatur sollte nach folgendem Muster gestaltet werden und in die E-Mail integriert sein. In der ersten Zeile steht ein Signatur-Trenner (zwei Minuszeichen und ein Leerzeichen).

--

Titel Vorname Nachname, Position

Carl von Ossietzky Universität Oldenburg,

Institut/Einrichtung

Postalische Adresse ..., 26129 Oldenburg

Tel: +49 441 798 xxx, (ggfs.) Mobil: +49 xxx xxxxxxxx

www.uni-oldenburg.de/xxx/

So erstellen Sie eine Signatur

- in Outlook: www.uni-oldenburg.de/r/signoutlook/
- in Thunderbird: www.uni-oldenburg.de/r/signthunderbird/
- im iPhone: www.uni-oldenburg.de/r/signiphone/
- in Android-Geräten: Im E-Mail-Programm mit der Menü-Taste die Einstellungen öffnen, dort das gewünschte E-Mail-Konto auswählen. Hier kann die Signatur aktiviert/deaktiviert und bearbeitet werden.

16. Visitenkarte im vCard-Format (*.vcf) anhängen?

Viele E-Mail-Programme ermöglichen die Erstellung einer Visitenkarte im vCard-Format, die dann bei jeder E-Mail als Anlage mitgeschickt wird. vCards enthalten alle gewünschten Kontaktfelder, die beim Öffnen der VCF-Datei automatisch als Kontakt in Outlook o. ä. importiert werden. Diese eigentlich nützliche Funktion sollte jedoch nicht überstrapaziert werden. Denn: vCards erzeugen im E-Mail-Programm des Empfängers den Eindruck, als gäbe es zusätzlich zum Mailtext noch einen relevanten Dateianhang. Falls doch benötigt, sollte die *.vcf-Datei daher besser auf einem Webserver abgelegt und die http-Adresse der o. g. Signatur als Download-Link hinzugefügt werden.

17. E-Mails und Sicherheit

- Öffnen Sie keine Anhänge von E-Mails, deren Absender Sie nicht kennen. In ihnen können Viren, Würmer und Trojaner verborgen sein.
- Übermitteln Sie keine sensiblen Daten unverschlüsselt per E-Mail. E-Mails können von den an ihrer Übermittlung Beteiligten (Administratoren etc.) gelesen werden, ähnlich wie Postkarten.

- Geben Sie niemals Ihre Passwörter preis, auch nicht auf eine offiziell klingende Aufforderung per E-Mail. Kein seriöser Kommunikationspartner wird das jemals von Ihnen fordern. Das gilt auch für die Mitarbeiter/innen der IT-Dienste; sie benötigen Ihre Passwörter zur Fehleranalyse nicht und werden Sie auch niemals auffordern, ihnen diese zu nennen.

18. Hinterlassen Sie einen guten Eindruck

Wie in der Welt im Allgemeinen möchten die meisten Menschen, die elektronisch kommunizieren, dass man sie mag. Vor diesem Hintergrund: Achten Sie auf die Qualität des Geschriebenen. Denken Sie daran, dass das Geschriebene etwas über Sie als Person aussagt. Möglicherweise sogar sehr viel.
