



E-Mail-Konventionen

Der Umgang mit E-Mail gehört heutzutage für viele zum Berufsalltag. Aber – Hand aufs Herz – wer ist schon lange genug dabei, um alle Konventionen zu kennen, die sich im Laufe der Zeit für den Austausch von E-Mails entwickelt haben? Wir haben daher nachfolgend die wichtigsten Punkte für Sie zusammengestellt.

Betreff-Zeile (Subject)

Bitte benutzen Sie eine kurze, aussagekräftige Betreff-Zeile und versuchen Sie hierbei, zu allgemeine Formulierungen wie „Hallo“, „Frage“ o.ä. zu vermeiden. Da die meisten Mail-Programme eine Übersichtsseite mit Betreff-Zeilen der eingegangenen Mails anbieten, hilft dies besonders Kommunikationspartnern, die sehr viele Mails erhalten und bearbeiten müssen. Leider können immer noch nicht alle Programme korrekt mit Umlauten bzw. anderen Sonderzeichen im Betreff oder anderen Kopfzeilen umgehen. Es empfiehlt sich daher, auf Sonderzeichen im Subject zu verzichten. Übrigens: Einige Programme erlauben es, Mails mit leerer Betreff-Zeile abzuschicken. Achten Sie daher darauf, dass Ihre Nachrichten überhaupt eine Betreff-Zeile tragen.

Absender-Name

Bitte konfigurieren Sie Ihr Mail-Programm so, dass in der Absender-Zeile („From:“) nicht nur Ihre E-Mail-Adresse steht, sondern auch Ihr Name. Dies ist höflicher gegenüber den Kommunikationspartnern und erleichtert diesen die Zuordnung der Mails.

Signatur

Signaturen sollten nicht unnötig lang sein – empfohlen werden maximal vier Zeilen. In den meisten Fällen sollte es nicht notwendig sein, dort Angaben zu wiederholen, die z.B. schon aus dem Header (den Kopfzeilen) hervorgehen. Überlegen Sie auch, ob es überhaupt notwendig ist, dass Ihre Nachrichten eine Signatur tragen – oftmals ist keine Signatur sinnvoller als eine, die den Empfänger „erschlägt“. Ein Hinweis für Angehörige der FU Berlin: Der Name der Universität wird nicht in andere Sprachen übersetzt; auch in „internationalisierten“ Signaturen schreibt man daher „Freie Universität Berlin“ und nicht „Free University of Berlin“ o.ä.

Mails mit besonderen Formatierungen

Etliche Mail-Programme erlauben das Versenden von Mailtexten, die besondere Formatierungen enthalten (fett, kursiv, unterstrichen, verschiedene Schriftgrößen, ...). Auch wenn das auf Ihrem Bildschirm sehr gut aussehen mag, ist leider nicht gewährleistet, dass dies beim Empfänger ebenfalls der Fall ist – zu sehr hängt das von dessen persönlichen Programmeinstellungen ab. Außerdem gibt es auch heute noch viele Leute, die aus unterschiedlichsten Gründen mit Mail-Programmen arbeiten, die so gestaltete Mails gar nicht oder nur mit erhöhtem Aufwand darstellen können.

Nehmen Sie daher nach Möglichkeit Rücksicht auf Ihre Kommunikationspartner und versenden Sie Ihre Mails im „nur Text“-Modus oder zumindest als „duale“ Version (sowohl HTML- als auch Text-Format). Die meisten Mail-Programme bieten entsprechende Einstellungen an.

Maximal 72 Zeichen in nicht proportionaler Schriftart

Es gibt zahlreiche Leute, die Mails mit Programmen bearbeiten, die nur 80 Zeichen pro Zeile anzeigen können, bzw. es bevorzugen, mehrere (und daher relativ schmale) Fenster gleichzeitig auf dem Bildschirm zu verwenden. Diesen kommt man entgegen, wenn man maximal 72 Zeichen pro Zeile schreibt; dann sehen auch zitierte Texte bei ihnen noch „normal“ aus. Die meisten Mail-Programme können dies automatisch vornehmen. Es hat sich außerdem als hilfreich erwiesen, Mails in einer nicht proportionalen Schriftart (fixed font) wie z.B. Courier anzeigen zu lassen. Insbesondere tabellarische Darstellungen lassen sich so leichter erkennen. Beispiel:

nicht proportionale Schrift

Die Weiterbildungsveranstaltung gliedert sich in folgende Abschnitte:

	Vormittag	Nachmittag
Montag	Zielsetzung	Teilnehmer-Vorstellung
Dienstag	Grundlagen I	Grundlagen II
Mittwoch	Verteilung der Projektaufgaben	Gruppenarbeit
Donnerstag	Diskussion Zwischenergebnisse	Gruppenarbeit
Freitag	Ergebnispräsentation	Auswertung

proportionale Schrift

Die Weiterbildungsveranstaltung gliedert sich in folgende Abschnitte:

	Vormittag	Nachmittag
Montag	Zielsetzung	Teilnehmer-Vorstellung
Dienstag	Grundlagen I	Grundlagen II
Mittwoch	Verteilung der Projektaufgaben	Gruppenarbeit
Donnerstag	Diskussion Zwischenergebnisse	Gruppenarbeit
Freitag	Ergebnispräsentation	Auswertung

Anhänge (Attachments)

Der Empfänger einer Mail kann nur dann etwas mit beigefügten Dateien anfangen, wenn auch auf seinem Rechner ein Programm installiert ist, das die fraglichen Dateien zumindest anzeigen kann. Sie sollten daher insbesondere vor dem Versenden von Dateien, die mit speziellen Programmen erstellt wurden, sicherstellen, dass der Empfänger genau weiß, wie er mit diesen umgehen muss. In jedem Fall sollten Sie in der eigentlichen Mail (also nicht im Attachment) kurz schreiben, worum es sich bei den beigefügten Daten handelt: „Anbei das Programm für die Fachtagung über Kristallstrukturanalytik am 23.05.2005“ ist dabei aussagekräftiger und hilfreicher als „Programm anbei“.

Wichtig ist auch, die Größe der zu verschickenden Daten zu berücksichtigen, denn viele Mailserver lehnen Mails ab, die eine gewisse Größe (oftmals ca. 8 MB) überschreiten. Übrigens: E-Mail-Programme besitzen einen eingebauten Text-Editor, der sich gut für Textnachrichten eignet. Es ist also nicht notwendig, solche Mitteilungen in einem Textverarbeitungs-Programm zu verfassen und als umfangreiches Attachment anzufügen.

Zitieren von Mail-Texten

Wenn Sie eine Mail beantworten, so erleichtern Sie dem Empfänger die Arbeit und das Lesen, wenn Sie nur die Stellen seiner ursprünglichen Mail zitieren, auf die sich Ihre Antwort bezieht. Es ist dabei üblich, den zitierten Text mit einem besonderen Zeichen zu markieren (z.B. mit einem „>“), und bei mehreren zu beantwortenden Abschnitten entsprechend zwischen Zitat und eigenem Text zu wechseln. Mail-Programme erledigen diese Markierung des zitierten Textes normalerweise automatisch. Für die Antwort unwichtige Passagen sollten gelöscht und – falls erforderlich – mit Auslassungszeichen („[...]“) markiert werden. Beispiel:

```
> Der Termin muss verschoben werden. Passt Ihnen Montag oder Mittwoch
> besser?

Montag ist für mich günstiger.

> Können Sie mir die Unterlagen vorher per Mail zukommen lassen? [...]

Die Dateien sind morgen fertig; ich werde sie dann abschicken.

> Folgende Personen haben von mir eine Einladung per Mail erhalten:
[...]
> Darüber hinaus war vereinbart, dass wir Herrn X fernmündlich
> benachrichtigen. Leider habe ich versäumt, mir seine Telefonnummer
> zu notieren. Können Sie mir weiterhelfen?

Aber gerne. Die Nummer lautet: 123 456 789
```

Rechtschreibung

Verwenden Sie hinreichende Sorgfalt auf die Erstellung Ihrer Mails – insbesondere, wenn Sie dieses Medium beruflich nutzen. Lesen Sie den Text vor dem Abschicken nochmals durch oder verwenden Sie ggf. vorhandene Rechtschreibprüfungen, um offensichtliche (Tipp-) Fehler auszumerzen – es macht keinen professionellen Eindruck, wenn in einem (meist ja recht kurzen) Text arg viele Fehler stecken. Umgekehrt sollten Sie vermeiden, aus einer evtl. sehr fehlerbehafteten Mail sofort auf die Fähigkeiten des Absenders zu schließen. Es könnte ja sein, dass dieser unter extremem (Zeit-) Druck stand, als er die Mail schrieb. Bitte denken Sie auch daran, dass es für den Empfänger sehr mühsam ist, Texte zu lesen, die nur in Kleinbuchstaben geschrieben sind und sehen Sie von dem gezielten Verzicht auf die Verwendung von Großbuchstaben ab.

Zuerst alles lesen

Es hat sich oft als sinnvoll erwiesen, erst alle Mails zu lesen, die man erhalten hat, bevor man mit der Beantwortung beginnt. Nicht selten folgen noch Ergänzungen oder Korrekturen in „nachgeschobenen“ Mails, so dass Sie sich Rückfragen ersparen, wenn Sie zunächst alle erhaltenen Mails durchsehen. Erleichtert wird dies durch die Option vieler Mail-Programme, die Mails nach Betreff oder „Thread“ (Diskussionsfaden) zu sortieren. Aus diesem Grund ist es auch sinnvoll, den entsprechenden Mechanismus des Mail-Programms zu nutzen, um direkt auf eine Mail zu antworten und nicht eine neue Nachricht mit womöglich anderem Betreff zu verfassen.

Vertraulichkeit

E-Mails sind im Allgemeinen nicht mit verschlossenen Papierbriefen zu vergleichen, sondern eher mit Postkarten, die von jedem eingesehen werden können, der Zugriff auf sie hat. Dies trifft z.B. auf die Postbeschäftigten zu – bei der elektronischen Post sind dies die Systemadministratoren der beteiligten Mailserver. Senden Sie daher vertrauliche Informationen nur verschlüsselt; in keinem Fall sollten Sie für sensible Belange eine Adresse verwenden, die nicht zur FU gehört. Mehr Informationen zur Sicherheit von E-Mail können Sie im Tip4U #20 finden.

Mail an viele Adressaten

Überlegen Sie sich gut, ob die von Ihnen angeschriebenen Personen die jeweilige Information tatsächlich als lesenswert betrachten werden oder sie womöglich als SPAM einstufen und sich dadurch genervt fühlen. Sollte es im Einzelfall tatsächlich einmal sinnvoll sein, eine Nachricht an viele Empfänger zu schicken, so denken Sie bitte daran, dass viele Leute nicht möchten, dass ihre Mail-Adresse an Dritte weitergegeben wird. Senden Sie daher die fragliche Mail an Ihre eigene Adresse und schreiben die Adressen der zu Informierenden in das so genannte Bcc-Feld. „Bcc“ steht für „blind carbon copy“ und bedeutet, dass ein Empfänger dieser Mail nicht sehen kann, an wen die Nachricht außerdem geschickt wurde.

Legenden, Petitionen und Hoaxes

Immer wieder werden Rundmails von wohlmeinenden Korrespondenzpartnern verschickt, um auf den letzten Wunsch eines todkranken Kindes, Petitionsaufrufe von Menschenrechtsorganisationen gegen Todesurteile oder gerade kursierende virenbehaftete E-Mails hinzuweisen. Solche Mails sollte man ignorieren, denn Fakt ist:

- Die Geschichte des kranken Kindes, das möglichst viele Postkarten sammeln möchte (oder ähnliche Variationen) gehört zu den so genannten „Internet-Legenden“, die in aller Regel einer genaueren Prüfung nicht standhalten, aber dennoch immer wieder die Runde machen.
- Seriöse Organisationen veröffentlichen keine Aufrufe zur Teilnahme an „virtuellen“ Unterschriftsammlungen. Der Grund liegt auf der Hand: Solche Antwort-Mails sind beliebig leicht fälschbar, ja sogar automatisch generierbar und können daher nicht wirklich die Unterstützung durch die (angeblichen) Unterzeichner belegen.
- Bei Virenwarnungen, die meist angeblich ursprünglich von Mitarbeitern bekannter Unternehmen wie Microsoft stammen, handelt es sich um so genannte „Hoaxes“ (Scherze). Auffälliges Kennzeichen solcher Fehlmeldungen ist außerdem, dass sie oft mehrfach weitergeleitet wurden und dementsprechend unübersichtlich aussehen. Wer im Zweifel ist, ob es sich bei einer bestimmten Mail um einen Hoax handelt, kann dies im Netz nachlesen unter:

<http://www.hoax-info.de/>

Löschen Sie daher solche „Informationen“ einfach und leiten Sie sie auf keinen Fall weiter.

Smileys

Vielleicht haben Sie auch schon Mails mit solch seltsamen Zeichenfolgen wie :-) erhalten und sich gefragt, was der Absender damit meint. Es handelt sich hierbei um so genannte Smileys oder auch Emoticons (von „emotion“ + „icon“), die – meist in weniger formellen Mails – verwendet werden, um die Stimmung des Schreibers auszudrücken. Sie sind am einfachsten zu erkennen, wenn man den Kopf auf die linke Schulter legt und sich dann die Zeichen ansieht. Die häufigsten sind:

- : -) Das [davor stehende] finde ich gut. / Ich freue mich.
- ; -) Das [davor stehende] ist mit einem Augenzwinkern gesagt.
- : - (Das [davor stehende] finde ich schlecht.

Umgangsformen

Nur der Vollständigkeit halber sei zum Schluss erwähnt, dass man sich natürlich auch in diesem modernen Kommunikationsmedium an die gängigen gesellschaftlichen Umgangsformen halten sollte. Zu bedenken ist dabei, dass beim E-Mail-Austausch weder Mimik noch Gestik die Interpretation der geschriebenen Worte unterstützen und so sehr leicht Missverständnisse aufkommen können. Dies gilt naheliegenderweise insbesondere bei der Verwendung von ironischen oder sarkastischen Formulierungen. In solchen Fällen kann die (sparsame!) Verwendung der oben beschriebenen Smileys hilfreich sein.