

Der kleine E-Mail-Knigge

Rund 80 Prozent unserer Kommunikation erfolgt inzwischen per E-Mail.

Die elektronische Post ist ein sehr effizientes und zweckmäßiges Kommunikationsmittel. Sie ist schnell, bequem und praktisch und kann die berufliche und private Kommunikation ungemein erleichtern.

Aber: Ein Ergebnis des „Tags der Lehre“ im Juni 2015 war die Erkenntnis, dass wir mit unserem internen E-Mail-Verhalten nicht glücklich sind: zu häufig beschert es uns, den Kolleg/innen, Studierenden, Vorgesetzten und externen Kontakten Mehrarbeit, Störungen, Stress und Irritationen! Viele Anliegen lassen sich außerdem besser persönlich in einem kurzen Telefonat klären, so vermeidet man das ständige Hin- und Herschreiben (und hört mal wieder die Stimme der Kollegin/des Kollegen).

Mit Hilfe der folgenden Methoden und Tipps können wir unseren E-Mail-Verkehr optimieren und das tägliche Arbeiten mit elektronischer Post an unserer Hochschule erleichtern.

16 Tipps zum Mitnehmen

- Verwenden der **TH-Adresse**
- Posteingang organisieren
- Ablenkung vermeiden
- E-Mails möglichst schnell beantworten
- Kopie an: nur! wenn! es! sein! muss!
- Kontakte schützen
- Empfänger/in im Blick haben
- Ein Thema – eine Mail
- Aussagekräftige Betreffzeilen
- E-Mails optisch übersichtlich strukturieren
- kurze und inhaltlich verständliche Sätze formulieren (=KISS Keep it short & simple)
- Endlos-Mails sind Zeitdiebe!
- Große Dateianhänge nur auf Wunsch
- Sparsamer Umgang mit „Lesebestätigungen“ und „Hoher Priorität“
- Vor dem Senden: Kontrolle
- Und zum Schluss: Vor dem Drucken – denken!

Verwenden der TH-Adresse

Für hochschulinterne Kommunikation wird generell die TH-E-Mail-Adresse verwendet. Das erleichtert der Hochschulverwaltung z.B. die Zuordnung der Studierenden bei Rückmeldung, Prüfung, Nachbelegung etc.

Die **Signatur** unserer Mails ist unsere Visitenkarte bzw. die der Hochschule. Sie sollte so kurz wie möglich, übersichtlich und aussagekräftig und im Corporate Design (Schriftart: Lucida Sans) gestaltet sein:

Vorname, Name

Funktion /Bereich

Technische Hochschule Wildau

Hochschulring 1, 15745 Wildau, Germany

Haus xxx, R. xxx (optional zu verlinken mit iCampus)

Phone: +493375 508-xxx

FAX: +493375 508-xxx

Email: vorname.name@th-wildau.de

Abteilungsspezifische Erweiterungen können hinzugefügt werden.

Posteingang organisieren

Eingehende Mails sollten sofort bei der Abfrage systematisch abgelegt werden. Hierzu kann man sich eine Ordnerstruktur im E-Mail- Programm anlegen, um ein- und ausgehende E-Mails projektbezogen verwalten zu können. Damit wird die Ablage systematisch strukturiert, die Suche nach bestimmten E-Mails erleichtert und wir können auf die ausgedruckte Ablage verzichten.

Ablenkung vermeiden

E-Mails (und SMS etc.) bestimmen heute unseren Arbeitsrhythmus: Drei Viertel der Nutzer im beruflichen Kontext unterbrechen die laufende Aufgabe bei neuen Nachrichten sofort. Wenn wir die optischen und akustischen Signale, die auf neue E-Mails hinweisen, deaktivieren, sorgen wir dafür, dass wir nicht permanent unterbrochen und in unserer Konzentration gestört werden. E-Mails sollten bewusst und im Block abgerufen und bearbeitet werden, z. B. alle 2 Stunden.

E-Mails möglichst schnell beantworten

Geschwindigkeit ist einer der entscheidenden Vorteile von elektronischer Post. Spätestens am Folgetag nach Eingang einer E-Mail sollte eine Rückmeldung erfolgen – zumindest in Form einer kurzen Eingangsbestätigung.

Hier sollte man konkret auf die Nachricht des/der Absenders/in eingehen und einen Zeitrahmen für die Bearbeitung angeben.

Beispiel: Herzlichen Dank für Ihre Anfrage vom 15.11.2015. Wir melden uns zum Ende dieser Woche mit einem Vorschlag/Entwurf/Angebot bei Ihnen zurück.

Dadurch weiß der/die Absender/in, dass seine/ihre Nachricht angekommen ist, verstanden wurde und bearbeitet wird.

In Zeiten längerer Abwesenheit wie Urlaub, Dienstreise, Fortbildung etc. ist die **Abwesenheitsnachricht zu aktivieren und der/die Vertreter/in bzw. Ansprechperson zu benennen**. Die Abwesenheitsnachricht sollte den **Regeln der Höflichkeit** entsprechen (Anrede, Zeitraum der Abwesenheit, Verabschiedung, Namen der/des Abwesenden). **Nach Rückkehr wird die Abwesenheitsnachricht deaktiviert**. Die **Antwortfrist** richtet sich - wie bei Briefen, Faxen oder Telefonaten - nach der Wichtigkeit des Inhalts einer E-Mail. Verzögert sich eine Antwort - sei es durch Abwesenheit oder vorrangige, dringende Aufgaben - ist es höflich, einen Zwischenbescheid zu mailen. Dringende Anfragen sollten – wenn möglich – persönlich oder telefonisch geklärt werden.

Kopie an: nur! wenn! es! sein! muss!

Cc (*Carbon Copy*) dient dazu, Empfänger/innen über einen Sachverhalt zu informieren, **ohne dass eine Handlung** erwartet wird.

Wichtigste Frage: Braucht der/die Empfänger/in diese Information wirklich?

Kontakte schützen

Sammel-Mails, die E-Mail-Adressen enthalten, die aus datenschutzrechtlichen Gründen schützenswert sind, sind nur mit Blindkopie Bcc zu verschicken. Für den restlichen E-Mail-Verkehr ist auf die BCC-Funktion zu verzichten. In das sichtbare Empfängerfeld wird die eigene E-Mail-Adresse eingesetzt.

Interner E-Mail-Wechsel wird nicht an Externe weitergeleitet.

Empfänger/in im Blick haben

Bevor wir mit dem Schreiben einer E-Mail beginnen, sollten wir uns folgende Fragen stellen:

Wer ist der/die Empfänger/in?

Was weiß er/sie bereits über das Thema?

Welche Informationen fehlen ihm/ihr noch?

Was ist für ihn/sie interessant bzw. relevant?

Können ihn/sie meine Argumente überzeugen?

Wo liegt für ihn/sie der Nutzen?

Wir liefern so dem/der Empfänger/in auf ihn/sie zugeschnittene Inhalte und Informationen. Damit stellen wir ihm/ihr im besten Fall eine optimale Arbeitsgrundlage zur Verfügung und vermeiden Nachfragen und Mehraufwand auf beiden Seiten.

Eine E-Mail sollte in dem Stil formuliert sein, den die jeweilige Mitteilung auf einem anderen Übermittlungsweg auch haben würde. Dazu zählt als erstes die Anrede: wir verwenden die Anrede, die wir auch in einem Brief benutzen würden und achten auf korrekte Schreibweise. Ans Ende der Mail gehört eine Verabschiedung/ein Gruß. Dieser wird, ebenso wie die Anrede, passend zu unserer Beziehung zur jeweiligen Person formuliert. Abkürzungen wie LG, MfG oder Emoticons haben im offiziellen Schriftverkehr keinen Platz.

Ein Thema - eine Mail

E-Mails, in denen mehrere Themen behandelt werden, können im Posteingang nicht effizient verwaltet werden, ohne Kopien zu erzeugen. Daher sollten wir nur ein Thema pro E-Mail behandeln. So erleichtern wir die thematische Zuordnung und effiziente Ablage der Posteingänge und -ausgänge.

Aussagekräftige Betreffzeile

Das Thema unserer E-Mail wird in der Betreffzeile durch aussagekräftige Schlüsselbegriffe benannt und ggf. wichtige oder dringende Handlungserwartungen an den/die Empfänger/in integriert.

Beispiel: **Vorbereitung Qualitätszirkel 12.10.2015 – bitte um Themen bis 01.10.2015**. So wird werden das Thema und der Handlungsbedarf unserer Nachricht direkt deutlich und wir ermöglichen damit eine schnelle und zweckgerichtete Reaktion.

E-Mails optisch übersichtlich strukturieren

Texte lesen sich besser, wenn sich das Auge an optischen Marken festhalten kann.

Besonders längere E-Mails sollten daher optisch durch logische und sinnvolle Absätze strukturiert sein:

- bei Antworten auf eine Mail sollte immer die neueste oben stehen
- alle 4 bis 5 Zeilen einen Absatz
- Absatz, wenn ein neuer Gedanke erläutert wird

Keine Fakten wiederholen, die der/die Empfänger/in bereits kennt!

Falls ein Sachverhalt zusammengefasst werden soll, erfolgt dies übersichtlich mit Aufzählungszeichen und strukturiert.

Handlungsanweisungen oder Aufgabenstellungen sollen konkret formuliert und adressiert sein.

Die Verwendung von Blocksatz, Ausrufezeichen und durchgängiger Großschreibung sollte gezielt und sparsam erfolgen. In diesen Fällen kann leicht der Eindruck von virtuellem SCHREIEN (!!!) erzeugt werden.

Kurze und inhaltlich verständliche Sätze formulieren (=KISS Keep it short & simple)

Einfache, kurze Sätze haben sich für das Lesen am Bildschirm durchgesetzt, und gut lesbare Texte erfahren von dem/der Lesenden grundsätzlich mehr Aufmerksamkeit.

Formulierungen sind kurz, klar und unmissverständlich:

- Wenig Nebensätze und Kommata
- Zehn bis zwölf Wörter pro Satz
- 2- bis 3-silbige Wörter oder Trennung durch Bindestriche
- Alles, was mehr als zwei Seiten umfasst, gehört in eine angehängte Datei.
- Wir verwenden nur verständlichen Abkürzungen und fachsprachlichen Ausdrücke, die der/ die Empfänger/in kennt.
- Unnötige Phrasen oder Umgangssprache sind in einer offiziellen Mail unangebracht, insbesondere wenn sie die Hochschule verlassen.

Endlos-Mails sind Zeitdiebe!

Die Original-E-Mail sollte in der Antwort nur mit zurückgeschickt werden, wenn es sinnvoll oder notwendig ist. Wenn wir uns direkt auf Stellen im Originaltext beziehen wollen, können wir diese in Kurzversion zitieren. So vermeiden wir unübersichtliche Endlos-E-Mails und erleichtern die inhaltliche Orientierung im Mail-Verkehr zwischen mehreren Personen. Empfänger/innen müssen so nicht alles von unten nach oben lesen, um den Kommunikationsverlauf nachzuvollziehen.

Große Dateianhänge nur auf Wunsch

Anhänge sollten immer in einem Dateiformat versendet werden, das der Empfänger problemlos öffnen kann, etwa im PDF-Format.

Grundsätzlich sollten wir in unserem E-Mail-Text auf Dateianhänge hinweisen, damit der/die Empfänger/in sie nicht übersieht.

Große Anhänge werden nur versendet, wenn die Empfängerin oder der Empfänger sie wirklich braucht oder gewünscht hat. Bei der gemeinsamen Arbeit an umfangreichen Dokumenten sollten wir ein Gruppenlaufwerk nutzen.

Hohe Priorität entwertet sich gern selbst.

Die Kennzeichnung „Hohe Priorität“ sollte nur verwendet werden, wenn die Nachricht tatsächlich einen hohen Dringlichkeitswert besitzt, sonst droht ein Inflationseffekt.

Man kann die Dringlichkeit der Nachricht besser über einen kurzen Hinweis in der Betreffzeile deutlich machen.

Beispiel:

Schnelle Antwort erforderlich – Teilnahme Workshop Projektmanagement

Lesebestätigung: nur in speziellen Fällen

Durch Lesebestätigungen können sich Empfänger/innen schnell belästigt fühlen, wenn es bei Ihrer Nachricht nicht um etwas wirklich Wichtiges geht.

Aus Gründen der Nachweispflicht sind Empfangsbestätigungen in manchen Fällen sinnvoll.

Ansonsten sollte man lieber darauf verzichten.

Generell gilt für den Einsatz von „Hohe Priorität“ und „Lesebestätigung“, dass nur der sparsame Einsatz wirklich Wirkung tätigt.

Vor dem Senden: Kontrolle

Wir überprüfen unsere E-Mail, bevor wir sie versenden, auf:

- Rechtschreib- und Tippfehler
- Autokorrekturfehler
- Korrekte Anrede
- Korrekte Schreibweise des Empfängernamens
- Vollständigkeit aller relevanten Informationen
- Vollständigkeit unserer Signatur
- Vollständigkeit der angekündigten Anhänge

... und setzen die E-Mail-Adresse des Empfängers/der Empfängerin erst ein, wenn wir alles kontrolliert haben. Damit vermeiden wir es, unfertige E-Mails aus Versehen abzuschicken.

Und zum Schluss:

Vor dem Drucken – denken!

11.01.19