

Top-10-EMail-Regeln

1. Prägnante Betreffzeilen

Wer sie lesen will, muss Mails öffnen. 30 und mehr Eingänge pro Tag sind heute statistische Regel. Viele erhalten mehr elektronische Post, als sie beim besten Willen lesen können. Wenn die Betreffzeile daher nicht klar das Thema nennt oder neugierig macht, werden Nachrichten, die nicht von bekannten Absendern kommen, später oder gar nicht gelesen.

2. Informelle Anrede

Die Anrede hat so informell wie nur möglich zu sein auch wenn dies in Europa und speziell Deutschland ein besonderes Thema ist, belastet durch die kulturell tiefverwurzelte Sitte des differenzierenden Duzens/Siezens. Die Anrede setzt jedoch den Ton für die ganze Post, und E-Mails im umständlich-gewundenen Stil der analogen Epoche nähmen der technischen Errungenschaft ihre Effektivität. Das andere Extrem, jegliche Anrede wegzulassen, sollte allerdings zweiten und dritten Sendungen in mehrfach hin und her fliegenden E-Mail-Dialogen zwischen guten Bekannten, engen Mitarbeitern etc. vorbehalten bleiben.

3. Knappe Zitate

Ein erheblicher Vorteil von E-Mail gegenüber analoger Schriftlichkeit besteht in der Möglichkeit, dass der Empfänger Passagen kopieren und in seine Antwort einfügen kann. So lassen sich klare Bezüge herstellen und indirekte Wiederholungen der Fragestellung vermeiden. Dieser Vorteil wird allerdings zum Ballast und zur Unhöflichkeit gegenüber dem Mail-Partner, wenn die Mail, auf die geantwortet wird, aus mehr als ein paar Sätzen bestand und komplett kopiert wird. Zitiert werden sollten nur kurze Passagen, auf die in der Antwort konkret Bezug genommen wird. Das gänzliche Fehlen von Zitaten ist freilich allemal so unhöflich. Vielbeschäftigte Mailer erinnern nicht unbedingt, worauf die jeweilige Antwort sich bezieht. Ein klares 'Ja, machen wir' ist ihnen so kryptisch wie hermetische Lyrik.

4. Nicht BRÜLLEN, lieber :-)

Großschreibung zu Zwecken der Hervorhebung wird im Mail-Kontext als Brüllen verstanden. Das ASCII-Äquivalent zu Unterstreichungen oder kursivem Text sind Sternchen oder Unterstriche, die das Wort einschließen. Darüber hinaus wird das emotionale Spektrum der Schriftsprache durch Stimmungsbilder erweitert, so genannte Emotikons. Zusätzlich zu Frage- und Ausrufezeichen gibt es etwa Ironie-, Versöhnungs-, Freude- oder Trauerzeichen. Für sie gilt, was für alle Gewürze stimmt: Sparsamer Gebrauch steigert die Wirkung.

5. Informationsreiche Signatur

E-Mail-Programme bieten die Möglichkeit, jeder Post eine Signatur anzuhängen, die auf andere Kommunikationswege verweist: Telefon- oder Faxnummer, Postadresse usw. Eine solche Signatur erspart dem Empfänger umständliche Nachfragen. Die Anreicherung mit Sinnsprüchen, Glaubensbekundungen oder Witzen stört eher - zumal bei häufigen Mailwechsel. Wer will täglich denselben Witz lesen?

6. Ohne Anhang kommen

Dateianhänge kosten Online-Zeit und lassen sich häufig nicht öffnen, weil dem Empfänger das betreffende Programm fehlt. Von der Virusgefahr ganz zu schweigen. Sie sind daher zu vermeiden. Gelegentlich, etwa bei der Übermittlung von umbrochenem Text oder von Bilddokumenten, führt an ihnen allerdings kein Weg vorbei. Dann jedoch sollte vorher sicher gestellt werden, dass sie willkommen und mit den Mitteln des Empfängers dekodierbar sind.

7. Mail ist keine Schneckenpost

Der schriftliche Charakter von E-Mail verführt, sie wie Briefe zu behandeln. Angemessener jedoch ist der Vergleich mit einer Telefonnachricht. Akzeptabel ist daher bei 'normalen' Mails ein Beantwortungszeitraum von 24 Stunden. Sendungen, die eher Briefcharakter tragen und längere Beantwortung erfordern, können auch mehrere Tage warten. Und andere, die keinerlei konkrete Frage stellen und mehr der Kontaktpflege dienen, natürlich noch länger. Im Geschäftsverkehr erwarten kaufwillige Kunden eine sofortige Antwort. Kommt sie nicht binnen weniger Stunden, wird angerufen - im Zweifelsfall bei der Konkurrenz. Woraus sich für geschäftliche Nutzung die Notwendigkeit ergibt, mehrfach am Tag den Posteingang abzurufen und zu beantworten.

8. Vorsichtiges Weiterleiten

Individuelle Post ist genauso vertraulich wie ein Brief zu behandeln. Sie darf also nur mit Zustimmung des Absenders weitergeleitet werden. Witze oder Kettenbriefe können guten Gewissens allenfalls versandt werden, wenn man absolut sicher ist, dass der Empfänger dergleichen mag. Im Zweifelsfall sollte man auf die Belästigung verzichten - schon allein, weil sich ein wirklich neuer Witz sowieso nur alle Jahre findet.

9. Vorsicht beim ungeschützten Verkehr

Die Datensicherheit von unverschlüsselten E-Mails gleicht, vor allem im beruflichen Umfeld, der Halböffentlichkeit von Postkarten oder Faxen - niemand weiß, wer sie (zuerst) liest. Geheimnisse, Geständnisse und Bekenntnisse sind daher in E-Mails so gut aufgehoben wie am schwarzen Brett. Selbst wenn die Post mit Sicherheit an eine private Mailbox geht und das sogar verschlüsselt, ist zu bedenken, wie leicht eine solche Sendung an den Rest der Welt weitergeleitet werden kann - heute, morgen, in zehn Jahren. Mit üblen Folgen, wenn das Gegenüber die E-Mail-Antwort nach dem Motto 'So wird man bei Firma XY über den Tisch gezogen' in Newsgroups postet oder seine Website damit anreichert.

10. Imitation macht den Kommunikationsmeister

Originalität und Individualität besitzen unter demokratischen Verhältnissen einen hohen Stellenwert. Kommunikation ist jedoch in dem Maße zivilisiert(er), indem sie nicht oder wenigstens nicht allein dem Egoismus des Senders, sondern der Information und dem Wohlbefinden des Empfängers dient. Der direkte Weg zu einer solchen Zivilität besteht darin, Gleiches mit Gleichem vergelten. Wenn im Zweifel, folge man daher dem Vorbild der letzten Mail, die man von der jeweiligen Person erhalten hat: Wie formell war wie Anrede, wie ausführlich der Text, wie vertraulich der Stil, wie fehlerfrei die Rechtschreibung? So lassen sich unbeabsichtigte Unhöflichkeiten und Beleidigungen am einfachsten vermeiden.

Quelle:

<http://www.heise.de/ct/00/12/092/>

Die Genehmigung zur Veröffentlichung wurde uns am 6.6.2000 erteilt.