

Mittwoch, 27. Juli 2005

## Der Email - Knigge

### Zweck der Email-Anleitung

Bei der direkten Kommunikation zwischen Menschen gibt es Regeln, zum Beispiel dass man sich bei einem persönlichen Gespräch nicht einfach umdreht, im Restaurant laut redet oder mitten im Gespräch aus dem Raum geht.

Ähnliche Verhaltensregeln gibt es auch im Internet! Leider kennen selbst viele Internet-Profis diese ungeschriebenen Gesetze nicht. Wir zeigen, was bei Email-Kommunikation "gutes" und "schlechtes" Benehmen ist.

### Was ist Email?

Email gehört zu den ältesten Diensten im Internet. Mit diesem Dienst werden geschriebene Texte zum Austausch von Informationen von Rechner zu Rechner übertragen. Das Internet besteht aus vielen verschiedenen Diensten, zum Beispiel WWW.

### Form und Inhalt

Wie bei der normalen Korrespondenz üblich, gehört es auch bei der Email zum guten Stil, eine gewisse Form zu wahren. Normale Briefe bestehen in der Regel aus Datum, Anrede, Textkörper und Schlussformel. Bei Email gibt es vergleichbare Regeln.

### Aussagekräftigen Betreff verwenden

Nehmen Sie sich einige Sekunden Zeit und überlegen Sie sich vor dem Verfassen einer Email einen aussagekräftigen Betreff. Viele Email-Nutzer sortieren Mails anhand der Betreffs in verschiedene Email-Ordner. Dadurch bleibt die Übersicht auch bei hohem Email-Aufkommen gewahrt. Sie helfen dem Empfänger dabei, in dem Sie den Inhalt Ihrer Mail mit einigen Worten beschreiben. Der Betreff hilft auch bei der Bewertung der Dringlichkeit des Anliegens. Er ist also ein Hilfsmittel, Unwichtiges von Wichtigem zu trennen ("was muss sofort gelesen werden, was kann warten").

### "Recyclen" Sie nicht alte Nachrichten, um neue Themen anzusprechen

Schreiben sich zwei Menschen eine Email zu einem Thema, entwickelt sich unter Umständen aus den Antworten und neuen Antworten ein ganzer Email-Faden (engl. "Thread"). Diese Nachrichten tragen eine eindeutige Kennzeichnung, die es Email-Programmen ermöglichen, diese Nachrichten korrekt in einen Email-Faden einzusortieren und entsprechend zusammenhängend auf dem Bildschirm darzustellen. Ein neues Thema ergäbe dann einen neuen Thread. So haben die Empfänger immer ganze Themen zusammenhängend im Blick.

Eine schlechte Angewohnheit vieler Email-Nutzer ist das Wiederverwenden alter Email-Threads, um neue Themen anzusprechen. Meistens wird auch der alte Betreff verwendet, so dass der Empfänger davon ausgehen muss, das Thema fände eine Fortsetzung, was aber nicht der Fall ist. Die Übersicht leidet. Aber selbst wenn ein anderer Betreff gewählt wird: das Email-Programm des Empfängers kann das alte Thema anhand der eindeutigen Kennung als eine Nachricht zu einem anderen Thema identifizieren und entsprechend einsortieren. Daher gilt die Faustregel: pro Thema ein Betreff und ein neuer Thread.

### Antworten

Antworten Sie auf eine Nachricht nicht mit einer neuen Email. Die Antwort könnte beim Empfänger nicht mehr der Ursprungsnachricht zugeordnet werden. Die Übersicht würde leiden. Stattdessen wählen Sie die Nachricht aus und klicken auf "Antworten".

### Wann Sie die Antwort schicken sollten

Es ist üblich, auf eine Email zeitnah (also möglichst bald) zu antworten. Sie bestätigen mit der Antwort den Empfang der Email und signalisieren dem Absender, dass sein Anliegen beachtet wird. Auf Nachrichten von "Email-Robotern" (z. B. Newsletter) brauchen Sie nicht zu antworten.

### Wie oft Sie Ihr Postfach abrufen sollten

Ihren Briefkasten für die normale Post leeren Sie sicherlich fast jeden Tag. Wenn Sie anderen ihre Email-Adresse mitteilen, sollten Sie auch Ihr Email-Postfach jeden Tag oder alle zwei Tage abrufen. Es gibt fast nichts Ärgerlicheres als

ein Email-Postfach, das nicht oder nur sporadisch geleert wird.

Wie Sie richtig zitieren

Wenn Sie auf eine Email antworten, zeigt Ihr Email-Programm die Nachricht in einem Bearbeitungsfenster an. Die Zeilen des zitierten Textes sollten mit ">" beginnen, nicht mit den Initialen des Absenders. Es könnte zu Verarbeitungs- oder Darstellungsproblemen kommen, falls wiederum der Absender auf Ihre Email antwortet.

Entfernen Sie alle Passagen der Original-Email, auf die Sie sich nicht beziehen. Schreiben Sie Ihre Antwort direkt unter oder zwischen die zitierten Zeilen, nicht über die Original-Nachricht. Sie können nicht davon ausgehen, dass der Empfänger bei einer regen Korrespondenz mit Ihnen zeitnah auf Ihre Mails antwortet. Er hat beim Empfang einer Antwort von Ihnen vielleicht nicht mehr im Kopf, um was es ging.

Die logische Wahrnehmung verlangt zunächst nach einer näheren Information, um was es bei Ihrer Antwort genau geht. Stünde die Antwort über den zitierten Zeilen, müsste der Empfänger ans Ende der Email und wieder zurück scrollen, um zu erfahren, was genau Sie überhaupt meinen. Das kostet Zeit. Fehlt ein Zitat komplett, muss der Empfänger erst die passende Email finden, um zu erfahren, um was es geht – sehr umständlich!

Stil

Betonung

Wollen Sie bestimmte Wörter, Sätze oder Phrasen betonen, verwenden Sie Sternchen oder Unterstriche: zum Beispiel so oder so. Verwenden Sie nicht mehr als ein Ausrufezeichen, zum Beispiel so!!!!

Ein Ausrufezeichen genügt! Weitere Ausrufezeichen ändern die Aussage des Satzes nicht.

SCHREIEN

Vor allem Anfänger wollen ihren Nachrichten

**DURCH EXZESSIVES GROSSSCHREIBEN NACHDRUCK VERLEIHEN.**

Viele Leser werden diesen Stil als Implikation des Schreibers empfinden, sie könnten den Sinn und die Relevanz seines Anliegen nicht erfassen, schreibe er nicht alles in Großbuchstaben. Dadurch werden negative Reaktionen provoziert, weil exzessives Großschreiben mit Schreien gleichgesetzt wird. Wenn Sie positive und konstruktive Reaktionen erhalten möchten, vermeiden Sie dieses Stilmittel.

Smileys, Internet-Jargon

Bei der reinen Textkommunikation stehen nur Buchstaben, Ziffern und Satzzeichen als Ausdrucksmittel zur Verfügung. Wenn ironische, sarkastische oder sonstwie humorvoll gefärbte Kommentare per Email übermittelt werden sollen, sollte Humor als solcher gekennzeichnet werden. Besonders Internet-Anfänger haben mangels Erfahrung Probleme, Ironie und Sarkasmus in Textkommunikation zu erkennen. Der Empfänger kann nicht an Gestik oder Mimik sehen, ob etwas humorvoll gemeint ist oder nicht.

Üblicherweise wird Humor in einem Text mittels sogenannter Emoticons hervorgehoben. Das sind kleine, aus Zeichen zusammengesetzte Symbole, die zum Beispiel Smileys ergeben, wenn Sie Ihren Kopf nach links neigen, Beispiel:

Darüber hinaus gibt es zahlreiche Akronyme, um häufig benutzte Phrasen abzukürzen, zum Beispiel "ROTFL" ("Rolling on the floor laughing", deutsch: "sich lachend auf dem Boden wälzen"), "LOL" ("Laughing out loud", deutsch: "Lautes lachen"), "RTFM" ("Read the fine manual", deutsch: "Lies das ausgezeichnete Handbuch"), "IMHO" ("In my humble opinion", deutsch: "Meiner bescheidenen Meinung nach").

Rechtschreibung beachten

Texte ohne Groß- und Kleinschreibung sowie Interpunktion sind schlecht zu lesen und vermitteln einen schlechten Eindruck vom Autor. Wenn Sie etwas schreiben, tun Sie das, weil Sie anderen etwas mitteilen wollen. So verstehen Menschen Ihre Texte:

Verwenden Sie so wenig Fachbegriffe wie möglich und soviel wie nötig.

Halten Sie sich an die Konventionen der deutschen Rechtschreibung. Die kennen (fast) alle, Leser müssen sich nicht erst an ein "neues" Konzept gewöhnen.

Sätze sollten beim ersten Lesen zu verstehen sein. Mehrmaliges Lesen kostet Zeit und unter Umständen auch Geld. Vermeiden Sie verschachtelte Sätze.

## Einige Grundlagen zur Technik

### Prioritäten

Einige Email-Programme erlauben es, bei Emails die Wichtigkeit einzustellen, zum Beispiel "niedrig" bis "hoch". Emails mit erhöhter Priorität sollten dadurch vom Empfänger bevorzugt bearbeitet werden. Nutzen Sie diese Funktion verantwortungsbewusst, weil diese Funktion ansonsten bei übermäßigem Gebrauch an Nutzen verlieren würde.

### Anhänge

Senden Sie niemals unaufgefordert große Dateien als Email-Anhang. Fragen Sie den Empfänger vorher um Erlaubnis. Bei vielen Mailservern ist ein Größenlimit für Dateianhänge eingestellt. Dieses Limit kennen Sie meist nicht. Sie laufen also Gefahr, eine große Email vergebens zu senden – und sie eventuell mit einer Fehlermeldung des Mailsystems komplett zurück zu erhalten, also doppelt "gestraft" zu werden.

Was "groß" ist und was nicht, ist Ansichtssache. Gehen Sie davon aus, dass große und detailreiche Bilder, ganze Musikstücke, Filme und auch PDF-Dateien problematisch sein können. Besonders bei offizieller Kommunikation sollten Sie vor dem Versenden erfragen, ob der Empfänger überhaupt mit dem Anhang etwas anfangen kann und ihn überhaupt wünscht. Bedenken Sie bitte, dass der Email-Dienst zur Übertragung großer Dateien nur schlecht geeignet ist.

Vermeiden Sie bitte, proprietäre Formate wie zum Beispiel MS-Word oder MS-Excel zu senden. Nicht jeder nutzt MS-Office oder kann dessen Dateien öffnen. Für den Austausch von Textdokumenten hat sich das offene PDF-Format durchgesetzt, weil PDF-Dateien auf allen Systemen in der Regel gleich dargestellt werden. Das ist zum Beispiel bei MS-Word meist nicht der Fall. Verwenden Sie daher bitte Formate, die von jedem genutzt werden können.

### HTML in Emails

HTML ist eine Seitenbeschreibungssprache, die zur Auszeichnung von untereinander verbundenen Dokumenten im WWW gedacht ist. Die meisten Email-Programme können auch Emails im HTML-Format verarbeiten. Viele Internet-Nutzer haben HTML aus Sicherheits- oder Datenschutzgründen abgeschaltet. Mit Nachrichten im normalen Textformat machen Sie nichts falsch.

### Zeichensatz

Jede Sprache hat ihre eigenen Zeichensätze. China hat mehrere chinesische, Deutschland einige für Deutsch. Es ist möglich, dass Sie in Emails aus Versehen einen falschen, sprich: hierzulande unüblichen Zeichensatz verwenden. Das kann der Fall sein, wenn Ihr Betriebssystem auf eine im deutschen Sprachraum fremde Sprache eingestellt ist. Meistens bemerken Sie das erst dann, wenn jemand anderes sich über "Buchstabensalat" oder falsch kodierte Umlaute in Ihren Mails beschwert.

Falls Sie Probleme mit dem eingestellten Zeichensatz haben, stellen Sie in Ihrem Email-Programm die in Deutschland üblichen Zeichensätze "iso-8859-1" oder "iso-8859-15" ein. Funktionieren diese nicht, probieren Sie "UTF8"

### Weiterleiten, CC/BCC

Manchmal ist es nötig, eine Email an mehrere Empfänger gleichzeitig zu senden. Solange Sie die meisten Tipps aus diesem Dokument kennen und anwenden ist das kein Problem. Soll eine Email an mehrere Personen gesendet werden, geben Sie zusätzliche Empfänger im CC- oder BCC-Feld an.

CC bedeutet "Carbon Copy", zu deutsch einfach "Kopie". BCC bedeutet "Blind Carbon Copy", "Blindkopie".

Der Unterschied zwischen CC und BCC: geben Sie die Empfänger im CC-Feld an, können alle Empfänger sehen, an wen die Nachricht geschickt wurde. Wollen Sie das nicht, geben Sie die Empfänger im BCC-Feld an! Wenn Sie nicht wissen, welches Feld Sie verwenden sollten, wählen Sie das BCC-Feld.

### Transportdauer

In der Regel werden Emails, sobald sie abgeschickt sind und keine großen Anhänge mitgeschickt werden, innerhalb weniger Minuten oder sogar Sekunden zugestellt. Der Empfänger kann sie sich also fast sofort von seinem Email-Server abholen.

Unter Umständen kann die Zustellung aufgrund Überlastung oder Nicht-Verfügbarkeit des Email-Servers mehrere Stunden dauern. Schicken Sie Emails also nicht sofort erneut. Warten Sie stattdessen einfach einige Stunden ab.

**"Bounce"-Mails**

Treten Probleme bei der Zustellung auf, schickt Ihnen der Email-Server eine Mitteilung mit einer Statusmeldung oder Fehlermeldung (ihre ursprüngliche Mail "prallt" am Zielsystem ab – engl. "to bounce"). Diese Meldungen sind nicht standardisiert. Daher ist es lohnenswert, diese Nachrichten genau zu lesen, um Probleme zu lösen.

**Daten korrekt angeben**

Geben Sie immer eine Email-Adresse an, deren Postfach Sie regelmäßig leeren. Falsche Email-Adressen zum Schutz vor Spam wie zum Beispiel no@spam.org sind zwar effektiv, behindern aber andere dabei, mit Ihnen in Kontakt zu treten.

Dies ist ein gekürzter Artikel von Rene Schmidt. Gefunden auf Dr. Web

Geschrieben von Thomas Riemer in Onlinewerbung um 09:14