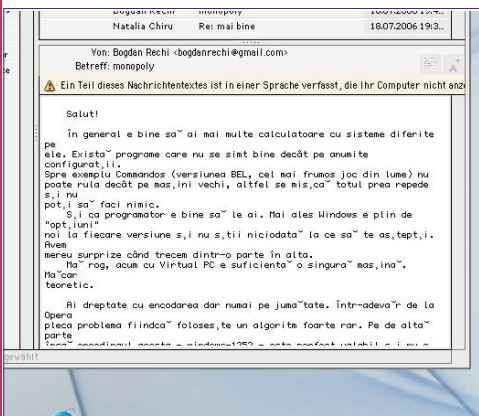


E-Mails besser schreiben

Christian Schneider

E-Mail ist schnell, bequem und zuverlässig, deshalb erfreut sie sich steigender Beliebtheit und ergänzt andere Medien wie Telefon, Fax und Postbriefe. Doch einiges gibt es bei der proprietären Gattung Mail zu beachten! Sie ist uns nämlich alltäglich und vertraut geworden, und gerade deshalb schleichen sich falsche Routinen und Fehler allzu leicht ein.

Bei der Auswahl des verwendeten **Mailprogramms** sollte man stets up-to-date sein. Veraltete Programme kodieren oft nicht zuverlässig, und so kommt es vor, dass Umlaute und Sonderzeichen beim Empfänger falsch dargestellt werden und die Lesbarkeit behindern. Besonders Fremdsprachenfreunde müssen dies beachten, dass es nicht zu einem Buchstabenalat wie auf der Abbildung kommt. Zum Glück sind solche Programme aber heute praktisch „ausgestorben“.



falsche Codierung (hier Rumänisch)

Weiters besteht die Auswahl, eine Mail in **HTML** oder „**nur-Text**“ zu senden. Im privaten Bereich kann man gerne schön gestaltete „Briefpapiere“ verwenden und Bilder etc. einbauen, im geschäftlichen Umfeld genügt aber für den Erstkontakt, Nur-Text-Mails zu verfassen. Allerdings sind die Programme, die HTML nicht anzeigen können, praktisch ausgestorben. Auch die verfügbare Bandbreite bei der Datenübertragung ist heute kein Thema mehr; dennoch macht es nicht viel Sinn, aus bloßem Text bestehende Mails in HTML zu senden. Auch muss man beachten, dass der Empfänger die gleiche Schriftart, die man benützt, installiert hat, sonst kann es zu unlesbaren Schriften kommen; diese Probleme erspart man sich, sendet man „nur-Text“. Das Mailprogramm muss auch so konfiguriert sein, dass die korrekte Mailadresse und Vor- und Zuname des Absenders aufscheinen!

Bei der **Adressierung** ist zu beachten, dass man die Mailadresse genau eingibt, der kleinste Tippfehler verunmöglicht die Zustellung! Nützlich ist die Verwendung des Adressbuches.

Bei mehreren Adressaten gilt die Regel, dass man nur die Personen, von denen man eine Antwort erwartet und die wissen müssen, welche Personen dieselbe Mail erhalten haben, in das „An“-Feld setzt. Erwartet man keine Reaktion auf die Mail, muss der Empfänger aber wis-

sen, wer sonst noch die Mail erhalten hat, setzt man die Adressen ins „CC“-Feld (*Carbon Copy* = „Durchschlag“). Das „BCC“-Feld (*Blind Carbon Copy* = Blindedurchschlag) bleibt den Empfängern überlassen, die nicht als Empfänger in der Mail aufscheinen sollen und voneinander nicht wissen sollen, dass auch sie die Mail erhalten haben. Diese Vorgangsweise ist also sehr diskret und bei mehreren Empfängern unbedingt vorzuziehen. Die im „An“- und „CC“-Feld aufgeführten Adressen sind nämlich für jeden Empfänger lesbar.

Der **Betreff** ist unbedingt auszufüllen! Er soll aussagekräftig, nicht zu kurz und nicht zu lang sein und denen von Spam-Mails nicht ähneln, da sonst die Mail vielleicht aus Versehen gelöscht wird. Betrefflose Mails bleiben auch gerne mal in Spamfiltern hängen. Hier gelten bei der Textgestaltung die gleichen Regeln wie für den Mailtextblock, mehr hierzu siehe weiter unten. Der Betreff ist die „Visitenkarte“ des Mails und des Absenders! Zu allgemeine Betreffzeilen gehen unter Umständen in der Mailfluter unter, und die Mail wird nicht gelesen sondern gelöscht.

Die **Anrede** und **Grußformel** am Schluss sind ebenso mit Bedacht zu wählen. Im privaten Bereich bieten sich *Hallo! Hi! Servus, Manfred! Grüß Dich* etc. an, vermeiden sollte man jedoch Formulierungen wie *Guten Abend*, da man ja nicht weiß, wann die Mail gelesen wird. Im geschäftlichen Umfeld ist eine Anrede wie *Sehr geehrter Herr Dr. Müller!* oder – wenn man den Namen nicht kennt – *Sehr geehrte Damen und Herren*, unabdingbar, ebenso die offizielle Grußformel *Mit freundlichen Grüßen*, die nie mit *mfg* abgekürzt werden darf, eine weit verbreitete Unsitte. Ob man nach der Anrede ein Rufzeichen: *Hi, Karl!* oder ein Komma setzt und klein weiterschreibt, bleibt jedem überlassen; zu beachten gilt bei englischsprachigen Mails, dass das Rufzeichen als unhöflich gilt. In konservativen Kreisen ist es nicht angebracht, eine Mail mit „*Ich...*“ zu beginnen.

Im **Brieftext** gilt es, überlegt, höflich und sachlich zu bleiben: Erst nachdenken, dann schreiben! So viel Zeit muss sein; einmal Gesendetes kann man nicht mehr zurückholen! Wie überall in der Computerwelt gilt hier, die Zeilenumbrüche der Automatik des gut eingestellten Programms zu überlassen und nicht nach jeder Zeile die „Enter“-Taste zu drücken, da sonst der Text garantiert zerfleddert und schwer lesbar ankommt. Der Text ist durch sinnvolle Absätze zu gliedern, die man durch zweimaliges Drücken von „Enter“ einfügt. Im privaten Bereich können die bekannten Smilies :-), ;-) etc. ohne Weiteres eingesetzt werden, im Geschäftsverkehr sind sie in der Regel kaum passend. Längere Textpassagen in GROSSBUCHSTABEN gelten als Schreien und sind äußerst unhöflich, ebenso die Verwendung abschließlicher Kleinschreibung, die das Lesen erschwert. Die Mühe, grammatisch richtig zu schreiben, muss man sich schon machen! Fettdruck und Kursivschrift können in HTML-Mails sinnvoll eingesetzt werden. In reinen Textmails behilft man sich durch *Sternchen* oder _Un-

terstriche_, um Wörter hervorzuheben. Vor Satzzeichen wie Punkt, Beistrich, Rufzeichen etc. wird kein Leerzeichen gesetzt, erst nachher. Wichtig ist auch, dass die Mail übersichtlich bleibt und nicht zu lange wird, eineinhalb bis zwei Bildschirmseiten sind da schon die Obergrenze. Mitunter kann es sinnvoll sein, mehrere Mails separat zu schreiben. Übrigens sind auch Zeichenketten wie *!!!* oder *???* aufdringlich und daher nicht angebracht. Zumindest im geschäftlichen Bereich sind überhaupt Abkürzungen zu vermeiden.

Dateianhänge sind für manche Empfänger, die keinen Breitbandanschluss haben, ein Problem, die Ladezeit des Mails ist einfach zu lange und das Postfach ist schnell verstopft. Im Zweifel muss unbedingt nachgefragt werden, ob der Empfänger einverstanden ist, sonst macht ein auch noch so lustiges Bitmap-Bild wegen seiner Dateigröße keine Freude. Generell empfiehlt es sich, komprimierte Dateien zu versenden.

Das **Antworten auf Mails** ist auch keine kleine Kunst, wenn man einige wichtige Regeln beachtet. Der Betreff kann allgemein unverändert bleiben, da das Mailprogramm beim Drücken auf *Reply* ohnehin ein *Re:* oder *AW:* davor setzt. Auch kann der Sender so leichter den Überblick bewahren. Unbedingt sollte das Zitat im eigentlichen Mailtext bearbeitet werden, Anrede und Grußformel gehören gelöscht, ebenso wie nicht wichtige Textpassagen. Die Antwort soll – entgegen einer weit verbreiteten Unsitte – nach dem zitierten Text stehen, niemals davor, obwohl leider gerade die verbreitetsten Mailprogramme hierzu einladen (Jeopardy-Style, siehe

<http://catb.org/jargon/html/T/top-post.html>).

So eine Antwort ist völlig unsinnig:

```
Ja!
>Hi Gertud!
>Kommt heute Tom zum Abendessen?
>Gruß,
>Katrin
```

E-Mail ist schnell, und so muss man auch an den **Zeitfaktor** denken. Man sollte es sich zur Regel machen, dass jede Mail innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden muss. Daher ist es wichtig, mindestens einmal täglich ins Postfach zu schauen. Ist eine rasche Beantwortung nicht möglich, sollte man dies dem Absender mitteilen und ihn auf später vertrösten. Mitunter hilft auch das Telefon weiter. Sinnvoll ist es, eine Signatur mit allen Kontaktdaten wie Mailadresse, Postadresse und Telefon/Fax zu erstellen, da es manchmal besser ist, auf andere Kommunikationswege auszuweichen. Dort sind auch vertrauliche Daten besser aufgehoben – Mails können von Unbefugten relativ leicht gelesen werden – Kreditkartennummern etwa gehören in keine Mail!

Weitere Hinweise zum richtigen Verfassen von E-Mails gibt

<http://www.zid.tugraz.at/ki/internet/mail/knigge.html>