

E-Mail-Etikette

Wer heute studiert, ist mit modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und SMS aufgewachsen: Sie haben Ihre erste E-Mail sicherlich in der Schulzeit gesandt, haben sich via Internet über Ihr nächstes Urlaubsland informiert oder Ihre Freunde per Facebook zu einer Party eingeladen. Sicherlich haben Sie einen sehr saloppen Stil verwandt, der sich im privaten Bereich ja anbietet. Wer diesen Stil aber auch bei formalen Anlässen benutzt, tut sich keinen Gefallen. Diese kurze Notiz soll Sie darüber aufklären, was Sie tun und – vor allem – besser lassen sollten, wenn Sie im geschäftlichen Bereich E-Mails versenden.

Erster Kontakt

Jede erste Kontaktaufnahme via E-Mail muss, wie ein Brief auch, mit einer Anrede beginnen. Wir gehen nicht davon aus, dass Sie von Behörden, Unternehmen oder Fremden wie folgt angesprochen werden möchten:¹

Hallo Prof!

Moin Moin!

Mahlzeit!

Tach! oder die jovialere Variante *Tag allerseits!*

Hallo, ich habe da mal eine Frage!

Hallöchen, der Axel hier!

Grüß Gott!

Hey,

Leider aber erhalten wir zu viele E-Mails von Personen, die meinen, bei der ersten Kontaktaufnahme sich derart salopp melden zu müssen. Derartige E-Mails lesen und beantworten wir nicht. Das gilt auch dann, wenn Sie mehreren Mitglieder des Lehrstuhls gleichzeitig E-Mails mit identischem Inhalte senden. Sie können darauf vertrauen, dass jede E-Mail an ein Mitglied des Lehrstuhls (Sekretärin, Mitarbeiterin, Professor) von uns intern gelesen und an die richtige Stelle geleitet werden – wer aber unserer Koordination nicht vertraut, mit dem wollen wir auch nicht reden. Dies gilt ebenfalls, wenn Sie Fragen stellen, die auf unseren Webseiten ausführlich beantwortet wurden.²

Die Anrede von Professoren scheint, das zeigen bisherige Erfahrungen, ein größeres Problem darzustellen. Der Dokortitel kann (als einziger akademischer Grad) in den Pass eingetragen

¹ Die nachfolgenden Anreden haben wir uns nicht ausgedacht, wir haben sie tatsächlich erhalten.

² Nicht immer sind Webseiten so aufgebaut, dass man gleich findet, wonach man sucht. Wenn Sie Anmerkungen zum Aufbau unserer Webseiten haben, werden wir diese gern berücksichtigen.

werden, er findet daher im behördlichen Schriftverkehr Anwendung (*Sehr geehrter Herr Dr. Löffler*). Ein solches Recht ist für den Professorentitel als Berufsbezeichnung nicht ableitbar; es hat sich aber als Achtung vor dem Beruf eingebürgert, ihn bei einer Anrede hinzuzufügen. Viele, die dies tun, lassen dann den akademischen Grad fort: *Sehr geehrter Herr Professor Löffler*. Ich freue mich, wenn Sie mich mit meiner Berufsbezeichnung ansprechen, ich habe aber auch kein Problem damit, wenn Sie Ihre E-Mail mit *Sehr geehrter Herr Löffler* beginnen.³ Es ist jedoch kein guter Stil, hier Abkürzungen zu verwenden: Sie sollten also **nicht** *Sehr geehrter Herr Prof. Dr. Dr. Löffler* schreiben!

Etwas anderes gilt für einen Briefkopf (den es bei einer E-Mail nicht gibt). Hier schreibt man üblicherweise den vollständigen akademischen Grad und verwendet Abkürzungen, also

An

Herrn Prof. Dr. Dr. Andreas Löffler

Institut für Bank- und Finanzwirtschaft

Boltzmannstr. 20...

Wenn Sie nicht wissen, an wen genau Sie sich mit Ihrem Anliegen wenden können, beginnen Sie mit den Worten *Sehr geehrte Damen und Herren*.

Einen formalen Brief, wie auch eine E-Mail, schließt man am besten *Mit freundlichen Grüßen*, ein *Hochachtungsvoll* ist eher unangebracht.

Nachfolgende Kontakte

Es hat sich im regelmäßigen E-Mailverkehr eingebürgert, statt *Sehr geehrter* auch *Hallo* oder *Guten Tag* zu schreiben. Ich würde diese Redewendung nicht in der ersten Kontaktaufnahme verwenden – insbesondere dann nicht, wenn Sie vom Gegenüber etwas wollen.

Wenn dagegen bereits mehrere E-Mails pro Tag getauscht wurden, kann man sogar auf eine Anrede verzichten.

Wenn Ihr Gesprächspartner mit einer saloppen Grußformel antwortet, können Sie auch auf diese Anredeformel zurückgreifen. Hier verwendet man als Schlussformel häufig *Viele Grüße*.

Anhänge

Manchmal ergibt sich die Notwendigkeit, einer E-Mail Anhänge beizufügen (denken Sie an Notenlisten, Empfehlungsschreiben, Gutachten etc.). In diesem Fall sollten Sie Ihrer Nachricht nicht gedankenlos Dateien anfügen. Word-Dateien beispielsweise weisen zwei Nachteile auf:

³ Nicht alle Hochschullehrer sehen dies so, und in südlichen Bundesländern sowie in Österreich kann diese spartanische Anrede für Ihr Anliegen ungünstig sein. Erkundigen Sie sich im Zweifel vorab.

Sie könnten erstens nicht lesbar sein, wenn der Empfänger eine veraltete Word-Version⁴ oder ein anderes Betriebssystem besitzt. Und wenn Sie zweitens besondere Schriftarten verwenden, die beim Empfänger nicht installiert sind, ist das Ergebnis unkalkulierbar. Daher empfiehlt es sich grundsätzlich, Anhänge als PDF-Dateien mitzusenden.

Vermeiden Sie auch, einer E-Mail mehrere Dateien beizufügen oder gar mehrere E-Mails mit Anhängen zu senden. Es ist in solchen Fällen nicht nur eine Zumutung, diese Dateien einzeln ausdrucken und sortieren zu müssen. Beim Empfänger muss sich zudem der Eindruck einstellen, dass Sie nur sehr beschränkte PC-Kenntnisse aufweisen, da Sie scheinbar unfähig sind Ihre Unterlagen elektronisch zusammenzufassen: Man würde eine postalische Bewerbung ja auch nicht in mehreren getrennten Briefumschlägen aufgeben!⁵

Wenn Sie Ihren E-Mails Fotos oder Scans beifügen, achten Sie die Auflösung. Eine Verwendung in Druckqualität (300dpi) führt schnell zu Anhängen in fast zweistelliger MB-Größe – damit erreichen Sie in erster Linie, dass die Mailbox des Adressaten innerhalb kürzester Zeit überfüllt ist (insbesondere bei Bewerbungen wird Ihre E-Mail ja nicht die einzige Nachricht sein, die dort eintrifft...) und er im schlimmsten Fall Ihre Nachricht sofort löscht, um Platz zu schaffen. Da inzwischen die meisten E-Mails an Bildschirmen und auf iPads gelesen werden, genügt häufig eine Auflösung von 72dpi, die daraus resultierenden Dateien sind dann im mittleren dreistelligen kB-Bereich.

Zuständigkeiten

Manchmal kommt es vor, dass Studenten nicht genau wissen, an wen sie sich wenden sollen. In seltenen Fällen werden dann E-Mails an all diejenigen geschickt, deren Adresse man gerade habhaft wird – unabhängig davon, ob die Empfänger überhaupt zuständig sind. In den folgenden offensichtlichen Fällen, die wir uns im Übrigen nicht ausgedacht haben, antworten wir nicht mehr:

- *Muss ich in meinem Studiengang (der uns in der E-Mail nicht genannt wurde) das Modul XY belegen?* Ob Sie in XY eine Prüfung ablegen müssen/können/dürfen, wird ganz offensichtlich davon abhängen, ob Sie evangelische Theologie, Betriebswirtschaftslehre, Ingenieurinformatik oder etwas anderes studieren. Die genauen Vorgaben finden Sie in der Prüfungsordnung Ihres Studienganges. Zudem bieten alle Fachbereiche Studienberatungen an, die Ihnen bei diesen Fragen viel besser weiterhelfen können, als wir dazu in der Lage sind.

⁴ In großen Unternehmen verzögert die IT aus Kostengründen nicht selten den Umstieg auf neuere Office-Versionen.

⁵ Eine kostenlose Windows-Software, mit der man aus mehreren PDF-Files eine Datei erhält, ist beispielsweise FreePDF (<http://freepdfxp.de>).

- *Wann und wo findet die Klausur in XY statt?* Die Klausurtermine und –orte werden vom Prüfungsbüro festgelegt. Das kann erst dann geschehen, wenn die Anmeldezahlen bekannt sind, danach werden wir und die Studenten informiert.⁶ Es macht keinen Sinn, mit Sonderwünschen („ich habe ein Praktikum“ oder „ich bin im Ausland“ oder „ich heirate“) vorab an das Prüfungsbüro oder den Lehrstuhl heranzutreten.
- *Die Vorlesung Z überschneidet sich mit Ihrer Veranstaltung!* Dies ist ein Problem, das leider an (deutschen) Universitäten immer und immer wieder auftaucht. Ich empfehle Ihnen, sich direkt an Ihre Fachschaft zu wenden und darum zu bitten, das Problem auf Fachbereichsebene zu lösen – denn jede Änderung, die ich nach bereits erfolgter Zeitplanung meiner Veranstaltung vornehme, löst neue Schwierigkeiten aus. Inzwischen versuchen wir, an der FU mit Hilfe wissenschaftlicher Methoden⁷ eine rechnergestützte Lehrveranstaltungsplanung vorzunehmen.
- *Wann hat die Bibliothek geöffnet?* oder *Wo sitzt der Prüfungsausschuss?* (Gemeint war im übrigen das *Prüfungsbüro*.) Ohne Kommentar.

Berlin, 12. Oktober 2013

⁶ Das Problem besteht darin, dass die entsprechenden Räume zur Verfügung stehen und die Termine überschneidungsfrei sein müssen. Angesichts unserer Raumkapazitäten und Studentenzahlen ist das eine nichttriviale Aufgabe.

⁷ Siehe Helber, Stefan und Schimmelpfeng, Katja: „Application of a real-world university-course timetabling model solved by integer programming“, OR Spectrum 29 (2007), S. 783-803.