

# **E-Mail Knigge für die Hochschulverwaltung der Fachhochschule Südwestfalen**

Stand: 20.09.2017

## **Vorwort**

Neben dem Schriftverkehr in Briefform steht im Rahmen des Dienstbetriebes E-Mail als weiteres Kommunikationsmittel zur Verfügung. Jeder Beschäftigten bzw. jedem Beschäftigten wird hierzu ein E-Mail-Zugang zur Verfügung gestellt.

E-Mails sind ein sehr effizientes und zweckmäßiges Kommunikationsmittel. Sie sind schnell, bequem und praktisch und können die dienstliche Kommunikation ungemein erleichtern. Rund 80 Prozent unserer Kommunikation im beruflichen Alltag erfolgt inzwischen per E-Mail.

So wie E-Mails jedoch oftmals verwendet werden, bescheren Sie mehr Arbeit, Störungen und Stress! Doch es gibt einige Methoden und Tricks, mit denen jeder sein E-Mail-Verhalten optimieren und das tägliche Arbeiten mit E-Mails noch weiter vereinfachen kann.

Dieser kleine E-Mail-Knigge stellt kurz und übersichtlich die wirkungsvollsten Methoden und Tricks vor.

## Inhaltsverzeichnis

1. Abfragehäufigkeit
2. Reaktionszeit
3. Anlegen von Ordnerstrukturen
4. Empfänger
5. Betreff/Thema
6. Anrede
7. Umfang
8. Datenschutz
9. Eindeutigkeit
10. Rechtschreibung, Abkürzungen
11. Überprüfung vor dem Senden
12. Autosignatur
13. Dateianhänge
14. Empfangsbestätigungen
15. Smileys

## **1. Abfragehäufigkeit**

Die Vielzahl eingehender E-Mails kann den Arbeitsfluss unterbrechen. Prüfen Sie daher Ihren E-Mail-Eingang in festen Abständen. Deaktivieren Sie die optischen und akustischen Signale, die auf neue E-Mails hinweisen. Die Signale unterbrechen Ihre Arbeit permanent, schwächen Ihre Produktivität und können zu mangelnder Konzentration führen. Rufen Sie Ihre E-Mails lieber bewusst ab.

Nach Ziffer 15.2 der Geschäftsordnung für die Hochschulverwaltung der Fachhochschule Südwestfalen ist das E-Mail-Konto mindestens zweimal arbeitstäglich abzufragen.

## **2. Reaktionszeit**

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. Gehen Sie konkret auf die Nachricht des Absenders ein und geben Sie einen Zeitrahmen für die Bearbeitung an.

Beispiel: Vielen Dank für Ihre E-Mail vom xx.xx.xxxx. Ich werde mich hierzu in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen.

Damit kommunizieren Sie dem Absender, dass seine Nachricht angekommen ist, verstanden wurde und bearbeitet wird.

Nach Ziffer 18 der Geschäftsordnung für die Hochschulverwaltung der Fachhochschule Südwestfalen ist bei Abwesenheiten, die mindestens einen Arbeitstag umfassen, eine sog. Abwesenheitsnotiz für die E-Mail-Adresse einzurichten, wenn die E-Mails nicht anderweitig abgerufen werden. Dieses gilt auch bei Arbeitsunfähigkeit.

## **3. Anlegen von Ordnerstrukturen**

Sammeln Sie nicht einfach alle eingehenden E-Mails in Ihrem Posteingang. Legen Sie sich stattdessen eine Ordnerstruktur in Ihrem E-Mail-Programm an, um ein- und ausgehende E-Mails projekt- oder themenbezogen verwalten zu können. Übernehmen Sie dafür idealerweise die Ordnerstruktur aus Ihrem jeweiligen Gruppenlaufwerk. Damit strukturieren Sie Ihre Ablage systematisch, erleichtern sich die Suche nach bestimmten E-Mails und können auf die ausgedruckte Ablage verzichten.

## **4. Empfänger**

Kopie an: Nur! Wenn! Es! Sein! Muss!

CC dient dazu, Empfänger über einen Sachverhalt zu informieren, ohne dass eine Handlung erwartet wird.

Stellen Sie sich daher immer die Frage: Braucht der Empfänger diese Information wirklich? Wer E-Mails in Kopie verschickt oder allen Empfängern einer E-Mail antwortet, erzeugt viel elektronischen „Überschuss“.

Wenn Sie jemanden nur informieren möchten, schreiben Sie ihm eine separate E-Mail mit dem Hinweis „Nur zur Info“ in der Betreffzeile. Dadurch erleichtern Sie dem Empfänger, Ihre E-Mail bzgl. Ihrer Relevanz ungeöffnet einzuschätzen und zu selektieren. Das spart Zeit und unter Umständen unnötige Arbeitsschritte und Sie helfen dabei, die tägliche E-Mail-Flut einzudämmen.

## **5. Betreff/Thema**

E-Mails, in denen mehrere Themen behandelt werden, können im Posteingang nicht effizient verwaltet werden, ohne Kopien zu erzeugen. Schreiben Sie daher nur über ein Thema pro E-Mail. Sie erleichtern die thematische Zuordnung und effiziente Ablage der Posteingänge und -ausgänge. Außerdem erleichtern Sie die gezielte Suche in der Ablage – für sich und den Empfänger. Benennen Sie das Thema Ihrer E-Mail in der Betreffzeile durch aussagekräftige Schlüsselbegriffe. Integrieren Sie dort auch wichtige oder dringende Handlungserwartungen an den Empfänger.

Beispiel: Vorbereitung Jahresabschluss – Bitte um Zulieferung bis xx.xx.xxxx.

Sie machen Thema und Handlungsbedarf Ihrer Nachricht direkt deutlich und ermöglichen damit eine schnelle und zweckgerichtete Reaktion des Empfängers. Sie erleichtern außerdem die thematische Zuordnung der Posteingänge und die gezielte Suche in der Ablage.

## **6. Anrede**

Verzichten Sie bei einer E-Mail nicht auf die Anrede.

Achten Sie auch hier, wie bei einem Brief, auf die korrekte Schreibweise und - falls vorhanden - akademische Grade und Titel. Wählen Sie die Form der Anrede, die Sie für die jeweilige Person auch im "guten, alten Brief" verwenden würden.

Beispiel: Einer relativ fremden Person, die Sie im Brief mit "Sehr geehrte Frau Dr. Beispiel" anschreiben würden, mailen Sie besser nicht "Hallo Frau Beispiel". Die Ausnahme: Nur wenn eine Arbeitsgruppe in ständigem E-Mail-Kontakt steht, etwa bei der Veränderung oder Korrektur eines gemeinsamen Projekts, ist es nicht unhöflich, keine Anrede dazuzusetzen.

## **7. Umfang**

Ein Prinzip, das man eigentlich aus dem Marketing kennt, sollte man auch im Bereich von E-Mails beherzigen: Fasse Dich kurz und bringe auf den Punkt, was Du mit der E-Mail erreichen möchtest. E-Mails werden oft mal schnell zwischendurch gelesen und zudem von vielen auch als Gedankenstütze für noch nicht erledigte Aufgaben verwendet. Deshalb sollte die Länge einer E-Mail nur im Ausnahmefall einmal zehn Zeilen überschreiten und Aufgaben nicht am Ende der E-Mail versteckt werden. Behandeln Sie in jeder E-Mail nur ein Thema, welches dann auch in die Betreffzeile aufgenommen werden sollte.

## **8. Datenschutz**

Vertrauliche Informationen, wie z. B. Gehaltslisten oder Gesundheitsdaten haben in einer E-Mail nichts zu suchen. Hier empfehlen sich gesicherte Verbindungen oder wenigstens verschlüsselte E-Mails zum Austausch solcher Informationen. Generell sollte der Austausch von personenbezogenen Daten via E-Mail mit Vorsicht behandelt werden.

Verschicken Sie Sammel-Mails nur mit Blindkopie BCC. Setzen Sie in das sichtbare Empfängerfeld Ihre eigene E-Mail-Adresse ein. Leiten Sie auch keine internen E-Mail-Wechsel an externe Empfänger weiter. Damit verhindern Sie, dass die Adressen für alle Empfänger sichtbar sind, und umgehen das Risiko eines möglichen Datenschutzverstoßes.

Der Transportweg vom und zum E-Mailserver der FH SWF erfolgt grundsätzlich verschlüsselt.

## 9. Eindeutigkeit

Man sollte bedenken, dass E-Mails mit persönlicher Kritik häufig zu heftigeren Reaktionen führen, als wenn diese in einem persönlichen Gespräch geäußert werden. Zudem können ironische Anmerkungen missverstanden werden und zusätzliches Konfliktpotential schüren. Verzichten Sie daher auf zweideutige Textpassagen. Das gleiche gilt auch für provozierende Sachverhalte. Eingehende, hoch emotionale E-Mails sollten Sie nie sofort beantworten, sondern sich auf die Fakten konzentrieren und im Zweifel die E-Mail erst am Folgetag beantworten. Mit ein wenig Abstand betrachtet fällt es einem leichter, Sachverhalten professionell zu begegnen.

## 10. Rechtschreibung, Abkürzungen

### Rechtschreibung

Ein komplett in Kleinbuchstaben geschriebener Text ist sehr leseunfreundlich. Wörter oder ganze Sätze in Großschreibung können - ähnlich wie bei einem Chat - als "Anschreien" empfunden werden. Verfassen Sie deshalb eine E-Mail wie jedes andere Schriftstück in "normaler" Rechtschreibung. Und achten Sie darauf, dass Ihre E-Mail frei von Rechtschreibfehlern ist. Solche Patzer wirken auf andere - je nach Einstellung - zwischen "nachlässig" bis "dumm".

### Abkürzungen

So schnell eine E-Mail auch versendet werden kann: Nehmen Sie sich beim Verfassen die Zeit, Wörter auszuschreiben. Abkürzungen, vorrangig missverständliche, sind in keiner Form der Korrespondenz empfehlenswert. Besonders verpönt sind sie bei Grüßen und bei der Anrede. "SgDuH" soll heißen: "Sehr geehrte Damen und Herren" - "ehrt" in einer E-Mail sicher niemanden der Angeschriebenen.

## 11. Überprüfung vor dem Senden

Behandeln Sie E-Mails mit der gleichen Sorgfalt wie Briefe! Vor dem Absenden sollte jede E-Mail noch einmal genau korrekturgelesen werden: Stimmt der Empfänger? Ist die Betreffzeile sprechend und inhaltlich richtig? Haben sich Tipp- oder Rechtschreibfehler eingeschlichen? Stimmt die Grußformel und ist die Signatur korrekt? Können die Empfänger auf in der E-Mail verlinkte Dokumente zugreifen? Ist ein Anhang im Text erwähnt, so sollte dieser auch wirklich beigefügt sein.

## 12. Autosignatur

Die E-Mail-Signatur umfasst folgende Angaben:

- Grußformel
- Vorname und Name
- Fachhochschule Südwestfalen
- Dezernat/Sachgebiet
- Anschrift
- Telefonnummer/n
- Faxnummer/n
- E-Mail Adresse
- [www.fh-swf.de](http://www.fh-swf.de)

## 13. Dateianhänge

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

Weisen Sie grundsätzlich in Ihrem E-Mail-Text auf Dateianhänge hin. Damit umgehen Sie das Risiko, dass diese vom Empfänger nicht bemerkt werden. Umfangreiche Dateianhänge sollten Sie nur versenden, wenn sie beim Empfänger erwünscht sind. Versuchen Sie ggf. die Dateigröße solcher Anhänge zu verringern oder nutzen Sie den Campus Cloud Dienst Sciebo zum sicheren Umgang auch mit großen Datenmengen.

Nähere Informationen erhalten Sie hierzu auch unter: <https://www.sciebo.de/>

#### **14. Empfangsbestätigungen**

Lesebestätigung: Nur in speziellen Fällen

Durch Lesebestätigungen können sich Empfänger schnell belästigt fühlen, wenn es bei Ihrer Nachricht nicht um etwas wirklich Wichtiges geht. Aus Gründen der Nachweispflicht machen Empfangsbestätigungen in manchen Fällen Sinn. Ansonsten sollten Sie lieber darauf verzichten.

#### **15. Smileys**

In privaten E-Mails sind Smileys (Emoticons) witzige Beigaben zum Text. In dienstlichen E-Mails haben sie nichts zu suchen. Im beruflichen Bereich sind sie mit Vorsicht zu platzieren und nur in vertrauten Beziehungen angebracht, etwa zwischen gut bekannten Kolleginnen und Kollegen.