

Netiquette - Anstandsregeln für E-Mail

Seit Knigge weiß man, dass man sich z.B. nicht ins Tischtuch schnäuzt. Das, was Knigge für die Etikette ist, ist im Internet die Netiquette. Hier finden Sie Anstandsregeln für den Umgang miteinander im Internet.

Du sollst klar formulieren - Sie haben es mit Personen zu tun

E-Mails sind oft so schlecht geschrieben, dass es ein Erstklässler besser könnte. Einige Leute fühlen sich durch solch schlampig verfasste Nachrichten gekränkt. Und sie sprechen auch nicht für den Sender. Man soll deshalb die Nachricht vor dem Senden gut durchlesen. Achten Sie auf Rechtschreibfehler, Stil und klare Formulierung. Vermeiden Sie verbale Entgleisungen. Formulieren Sie so, als ob Sie der Person, der Sie schreiben, gegenüber säßen. Vergreifen Sie sich nicht im Ton.

Fassen Sie sich kurz

Mark Twain entschuldigte sich einst beim Empfänger eines langen Briefes, er hätte einen kürzeren geschrieben, wenn er mehr Zeit gehabt hätte. Das ist witzig, aber auch richtig: Das Verfassen kurzer, konzentrierter E-Mail-Nachrichten dauert seine Zeit. Doch der Empfänger braucht auch Zeit, wenn er eine ellenlange Nachricht durchlesen muss.

Treffende Überschriften, maßvolle Formatierungen

Die "Subject- oder Betreff- Zeile" einer Nachricht sollte möglichst viel über den Inhalt verraten - nicht aber der Inhalt sein! Der eigentliche Text sollte durch kurze Absätze gegliedert sein, einfache Effekte wie fette Formatierung sind hilfreich. GROSSBUCHSTABEN sind Ausdruck besonderer Betonung, werden aber auch als "schreien" angesehen und sollten daher nur sparsam verwendet werden.

Abkürzungen

Wenn Sie Abkürzungen verwenden, sollten diese der angeschriebenen Person bzw. dem Personenkreis bekannt sein. Ansonsten sollten sie erklärt werden.

Humor, Ironie und Sarkasmus

Ein ironischer Unterton ist aus einer Nachricht schwer herauszuhören. Wenn Sie dem Empfänger nicht bekannt sind, kann dieser Sie noch nicht einschätzen. Abhilfe können hier Smilies bzw. Emoticons (von emotion=Gefühl, icon=Symbol) bieten.

Briefpapier und Bilder

Farbig untermalte Texte und mit Bildern geschmückte E-Mails werden von vielen als ungeliebter "Müll" und als Unsitte empfunden. Finden Sie Ihren persönlichen Stil in textlichen Elementen oder Signatur, aber vermeiden Sie grafische Elemente.

"Signatures" sind wichtig - aber bitte nicht übertreiben

Eine "Signature" am Ende der Nachricht entspricht dem Absender auf Briefen und sollte keinesfalls fehlen. Diese Signature sollte Namen, Position und elektronische Adresse enthalten, auch Angaben zum Unternehmen, Post-Adresse, Telefonnummer und Faxnummer, URL der eigenen Web-Seite und Hinweise auf die Verwendung von PGP sind üblich und sinnvoll. Entbehrlich oder gar störend sind Bilder, Werbung und andere ungebetene Inhalte.

Vertrauliche E-Mails

Die E-Mail geht vom Sender zum Empfänger über zahlreiche Rechner und man weiß nie, wer die E-Mail tatsächlich abholt und liest. Es bestehen also genügend Möglichkeiten, dass die Informationen in falsche Hände gelangen. Überzeugen Sie sich zuvor beim Empfänger, ob ihm die Übermittlung per Mail Recht ist. Optimal ist eine Verschlüsselung, sofern die Möglichkeit dazu bei Sender und Empfänger gegeben ist.

Verwendung von CC: und BCC: - Mails an mehrere Empfänger

Verwenden Sie diese Felder mit Bedacht! Nachrichten an mehrere Empfänger sind immer heikel, denn einerseits sollte jeder Empfänger wissen, an wen diese Nachricht noch gesendet wird, andererseits sollten Sie die Identität der Empfänger schützen. Viele Menschen sind verärgert, wenn Ihre Mailadresse leichtfertig weitergegeben wird. Lösen kann man das Problem zum Beispiel dadurch, indem der Empfängerkreis in der Mail umschrieben wird, ohne die Adressen aufzulisten.

Gesetzliche Bestimmungen beachten

Achten Sie darauf, dass Sie mit Ihrem Artikel keine Gesetze brechen. Denken Sie auch an folgenden Effekt: Das, was im Land des Senders legal ist, kann im Land des Empfängers durchaus illegal sein.

E-Mails zeitnah beantworten

Jeder weiß, wie beschäftigt und wichtig jeder ist. Doch niemand hat deswegen das Recht, ein Mail zu ignorieren (ausgenommen Massen-Mails) oder nicht zeitgerecht darauf zu antworten. Wenn die Erledigung der Mail nicht zeitnah (üblicherweise binnen einem oder weniger Geschäftstage) möglich ist, so teilen Sie dem Absender dies mit. Nur so weiß dieser auch, dass die Mail angekommen ist und nicht unterwegs verloren ging.

Antworten auf E-Mails

Verwenden Sie die "Antwort" oder "Reply" Funktion Ihres E-Mail Programms. Ergänzen Sie den Betreff-Text, wenn Sie neuen Inhalt in der Antwort schreiben. Bevor Sie ihre Antwort senden, lesen Sie nochmals die Nachricht, auf die Sie sich beziehen.

- Sind Sie keinem Missverständnis aufgesessen?
- Ist Ihr Stil/Ton angemessen?
- Haben Sie sich zu verbalen Attacken hinreißen lassen?
- Haben Sie Korrektur gelesen?
- Stimmt der "Subject"-Eintrag noch?
- Sind die Empfänger-Adressen okay?
- Haben Sie alle Fragen beantwortet?

Zitieren Sie bei Antworten

Wenn Sie auf E-Mails antworten, wird der ursprüngliche Text mit einer Markierung eingeblendet. So können Sie z.B. Ihre Antwort direkt hinter die Frage des Absenders einfügen. Das erspart Zeit und erleichtert die Übersicht. Nicht mehr Relevantes aus der ursprünglichen Nachricht sollten Sie löschen.

Beilagen, Attachments - keine unerwünschten Anhängsel versenden

Per E-Mail kann man auch Fotos, kurze Videosequenzen, MP3-Files (Musikfiles) und anderen Inhalt versenden, indem man diese an die Nachricht anhängt (ein sogenanntes Attachment). Viele E-Mail-Systeme beschränken deren Menge und Größe oder verhindern den Zugriff auf bestimmte Dateiformate wegen der Gefahr von gefährlichen Inhalten. Versendung daher nicht ohne Einverständnis des Empfängers!

Keine Kettenbriefe weiterleiten

Emails mit Warnungen vor irgendwelchen supergefährlichen Viren, "Drück-auf-die-Tränendrüse-Mails" oder auch "Das-Musst-Du-Lesen-Mails" mit angeblich lustigem Inhalt und der Aufforderung, diese sofort an möglichst viele Freunde und Bekannte weiterzuleiten, nennt man hoaxes (Hoax = Täuschung, Betrug, Schwindel, Falschmeldung). Informationen finden Sie auf diversen HOAX-Infoseiten zB www.hoax.de

Solche Mails sollten unter keinen Umständen an "möglichst viele Freunde und Bekannte" weitergeleitet werden, denn einziges Ziel dieser hoaxes ist es, die Mail-Server zu überlasten und damit Schaden anzurichten. Die sinnvollste Art, mit solchen Mails umzugehen, ist, sie zu ignorieren oder höchstens den Absender (sofern er Ihnen persönlich bekannt ist) über sein unsinniges Tun in Kenntnis zu setzen.