

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 Chat 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, Mitarbeiter, 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

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.

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

Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insb. Finanzierung und Investition

Warburger Str. 100...

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

³ Nicht alle Hochschullehrer sehen dies so, und in südlichen Bundesländern sowie in Österreich löst diese spartanische Anrede Irritationen aus. Erkundigen Sie sich im Zweifel vorab.

nicht gedankenlos Dateien anfügen. Word-Dateien beispielsweise weisen zwei Nachteile auf: 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

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 BWL-B belegen?* Ob Sie in BWL-B 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 Fakultäten Studienberatungen an, die Ihnen bei diesen Fragen viel besser weiterhelfen können, als wir dazu in der Lage sind.
- *Die Informationen in PAUL stimmen nicht mit den Informationen aus XYZ überein!* Das tut uns leid. Aber wir haben PAUL nicht programmiert und wir können bisher auch keine Änderungen in PAUL vornehmen. Im Zweifel gilt daher immer, was auf unseren Webseiten steht.
- *Die Vorlesung Z überschneidet sich mit Ihrer Veranstaltung!* Dies ist ein Problem, das leider an (deutschen) Universitäten immer und immer wieder auftaucht. Ich empfehle

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>).

Ihnen, sich direkt an Ihre Fachschaft zu wenden und darum zu bitten, das Problem auf Fakultätsebene zu lösen – denn jede Änderung, die ich nach bereits erfolgter Zeitplanung meiner Veranstaltung vornehme, löst neue Schwierigkeiten aus. Sie sollten beim Gespräch mit der Fachschaft darauf hinweisen, dass inzwischen sogar wissenschaftliche Literatur über Lehrveranstaltungsplanung existiert.⁶

- *Wann hat die Bibliothek geöffnet?* oder *Wo sitzt der Prüfungsausschuss?* (Gemeint war im übrigen das *Prüfungssekretariat.*) o.K.

Paderborn, 9. April 2010

⁶ 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. Die dort beschriebene Vorgehensweise ist in Hannover seit Jahren erfolgreich im Einsatz.