

10 GOLDENE REGELN FÜR E-MAILS

- > Fassen Sie sich KURZ. E-Mail ist ein effektives und schnelles Kommunikationsmittel. Damit es auch so bleibt, sollten Sie Ihre Nachrichten ebenfalls knapp und effektiv abfassen. Tiraden sind was für Briefeschreiber.
- > Formulieren Sie EINDEUTIG. Es liegt in der Natur der Sache, daß man sich für eine Mail oft nicht soviel Zeit nimmt wie für einen handgeschriebenen Brief. Achten Sie darauf, daß für den Empfänger trotzdem klar wird, was Sie von ihm wollen und ob Sie auch das meinen, was Sie schreiben.
- > Vermeiden Sie Großschreibung. In elektronischen Nachrichten dient Großschreibung der Hervorhebung. Wenn Sie eine ganze Nachricht in Großbuchstaben verfassen wirkt das, als würden Sie Ihren Korrespondenzpartner ANSCHREIEN oder wollten sich WICHTIG MACHEN.
- > Nutzen Sie Prioritäten. In vielen Mailsystemen kann man Nachrichten als "besonders eilig", "normal" oder "weniger wichtig" kennzeichnen. Natürlich sollten Sie gerade die höchste Priorität nur dann vergeben, wenn eine Mail wirklich BRANDEILIG ist.
- > Widerstehen Sie der VERSUCHUNG, auf jede Nachricht zu antworten. Der geplagte Empfänger ärgert sich über Dutzende von Mails mit sinnfreien Inhalten wie "find ich auch", "macht weiter so" oder "das hab ich ja gleich gewußt". Antworten Sie nur dann, wenn die Mail eine Antwort erfordert oder eine Antwort von Ihnen erwartet wird.
- > Vermeiden Sie JUNKMAILS. Das sind Rundschreiben, die an eine große Zahl von Empfängern verschickt werden und so weltbewegende Dinge wie beispielsweise Flohmarktangebote zum Thema haben, die in aller Regel höchstens drei Prozent der Angesprochenen interessieren. Wer davon allzu häufigen Gebrauch macht, riskiert, daß irgendwann auch seine wichtigen Mails ungelesen in den Windows- oder Mac-Papierkorb wandern.

- > Setzen Sie Kopien sparsam ein. Jemanden auf "CC" zu setzen, ist ein beliebtes Mittel, die Dringlichkeit einer Nachricht gegenüber dem eigentlichen Empfänger hervorzuheben, besonders, wenn es sich dabei um dessen Vorgesetzten handelt. Machen Sie davon ruhig strategischen Gebrauch - aber nicht zu häufig. Sonst riskieren Sie, als Querulant angesehen zu werden und machen sich bei dem Kopien-Empfänger unbeliebt, dessen Mail-Eingang wahrscheinlich auch so schon voll genug ist. Auf Blindkopien ("BC") sollten Sie besser verzichten.

- > Verwenden Sie EMOTICONS. E-Mails sind oft weniger sorgfältig und förmlich abgefaßt als Briefe, das liegt in der Natur der Sache. Um Mißverständnissen vorzubeugen, können Sie auch Stimmungen wie "Entschuldigung, bin sauer" :-(, "Vorsicht, Ironie" ;-), "ich bin schwer beeindruckt" :-o oder dergleichen einfließen lassen, indem Sie gebräuchliche Kürzel aus Sonderzeichen, die sogenannten Emoticons, einsetzen.

- > Lassen Sie die Kirche im Dorf. Vielfach geschieht der E-Mail-Austausch auch in sogenannten Foren - das heißt, daß nicht nur ein Empfänger Ihre Nachrichten lesen kann, sondern jeder im Forum. Obwohl hier der Informationsaustausch im Vordergrund steht (oder stehen sollte), entwickeln sich immer wieder auch rein PRIVATE DIALOGE. Wechseln Sie in solchen Fällen auf die private E-Mail, die anderen Forumsbenutzer werden es Ihnen danken - beziehungsweise davon absehen, Sie zur Hölle zu wünschen.

- > Versenden Sie umfangreiche ANLAGEN nicht zusammen mit wichtigen Nachrichten, auch wenn das bedeutet, daß Sie zwei Mails verschicken müssen. E-Mail erledigt mancher am liebsten in den Morgenstunden, wo sowohl die Zeit knapp als auch der Telefentarif hoch ist. Das führt dazu, daß lange Downloads auf den Abend (oder gar aufs Wochenende) verschoben werden - und schon hängt Ihre wichtige Mail in der Warteschleife.