

# Tipps zum Umgang mit der elektronischen Post (E-Mail)

(Hartmut Buschke, 25.10.2019)

## Vorwort

Trotz vielfältiger neuer Kommunikationsmöglichkeiten über Facebook, Twitter, WhatsApp, usw. hat sich die E-Mail als beständige, solide und allgemein genutzte Kommunikationsplattform im Netz etabliert.

Leider werden wir auch hier häufig mit Informationen überschüttet, auch ungebetene, so dass es schwer herauszufinden ist, was wirklich beachtet werden muss. Der Empfänger einer E-Mail ist gefordert, in kürzester Zeit, oft nur in wenigen Sekunden, die Priorität der Informationen zu beurteilen. Der Absender dagegen möchte, dass seine Information vom Empfänger als wichtig wahrgenommen wird und im besten Fall nachhaltig wirkt. Eine gute E-Mail kann beide Erwartungen erfüllen.

Aus eigenen Erfahrungen nach jahrelanger Praxis im E-Mailverkehr sowie den Beurteilungen und Meinungen anderer, sind folgende Hinweise entstanden:

## Text einer E-Mail

Form und Inhalt einer E-Mail geben dem Empfänger nicht nur Auskunft über die Kompetenz des Absenders, sondern auch über seine Wertschätzung gegenüber dem Empfänger. Außerdem möchte der Absender einer E-Mail in der Regel, dass seine Nachricht gelesen und der wesentliche Inhalt auch verstanden wird. Deshalb sollte der Absender einige Formfragen beachten:

- Auch in der E-Mail ist eine ordentliche Ansprache und am Ende des Textes eine Grußformel und Namen zu verwenden.
- Auf Rechtschreibung achten, Groß- und Kleinschreibung verwenden, Leerzeichen und Zeilenabstände nach DIN verwenden. Wörter in großen BUCHSTABEN „schreien“ den Leser an und sind zu vermeiden.
- Die E-Mail kurz und konkret schreiben, längere Texte, falls notwendig, als Anhang verschicken.
- In der E-Mail so wenig wie möglich Formatierungen (html) verwenden. Farben und Schriftartenwechsel sind unnötig. Diese werden bei manchen Empfängern ohnehin nicht angezeigt oder machen die E-Mail unübersichtlich. Die einzige sinnvolle Hervorhebung kann eine kurze Fettschrift sein.
- Möglichst wenig Links in eine E-Mail schreiben und beachten, dass das Programm die Zeichenfolgen [www](http://www) und Mailadressen (z.B. [Test@test.de](mailto:Test@test.de)) selbständig als Link erkennt und beim Empfänger entsprechend darstellt, was der Absender in seiner E-Mail zunächst nicht sieht.
- Nur eine klare und übersichtliche Signatur mit den notwendigen Kontaktdaten anfügen und auf Werbung, Grafiken, Fotos, usw. verzichten.
- Keine vielfache Zeichenwiederholung (z.B. !!!!!!!!) verwenden und schon gar nicht im Betreff.

Es ist gut, darüber nachzudenken, was der Empfänger empfinden könnte, wenn er die E-Mail liest. Sarkasmus und Humor sind nicht immer angebracht. Die E-Mail ist nur Text. Viele Nuancen einer persönlichen Kommunikation, wie Betonungen und Gesten sind nicht enthalten.

### **Adressierung** („An“, „CC“, „BCC“)

Wird eine E-Mail von einem Absender an einen Empfänger geschickt, ist alles ganz einfach. Einer der großen Vorteile im E-Mail System ist aber, dass es leicht möglich ist, Informationen gleichzeitig an mehrere Empfänger zu senden und die Empfänger unterschiedlich zu gruppieren. Dafür sind drei Kategorien im E-Mailprogramm vorgesehen. Es sollte gut überlegt werden, wer alles die E-Mail gleichberechtigt erhalten soll oder wer von den Empfängern eventuell ins CC (Kopie) oder BCC (Blindkopie) eingetragen werden sollte. Dabei ist zu bedenken, dass alle Empfänger der E-Mail sehen können, wer die E-Mail noch erhalten hat, egal ob sie im „An“ stehen oder im „CC“, nicht aber die Einträge die beim Absender im „BCC“ stehen. Diese kann nur der Absender sehen, den Empfängern der E-Mail bleiben sie verborgen.

Auch in einer E-Mail, in der die Empfänger sehen können, wer sie noch erhalten hat, kann es sinnvoll sein, in der Anrede noch einmal auf den Empfängerkreis einzugehen, indem die Personen namentlich angesprochen werden (höchstens drei), oder es werden Personengruppen genannt, die sich dann gleich in ihrer Funktion angesprochen fühlen (z.B. „Liebe Mitglieder des Vereins“ oder „Sehr geehrte Vorstandsmitglieder“).

Eine E-Mail kann mühelos an hunderte Empfänger geschickt werden. Bei einem größeren Empfängerkreis sollte aber aus Datenschutzgründen der komplette Verteiler im BCC eingetragen werden, so dass er für die Empfänger nicht sichtbar ist. Andernfalls sind die Adressen der anderen Empfänger nicht nur für alle Empfänger der E-Mail sichtbar, sondern werden auch bei der Weiterleitung der E-Mail an weitere Empfänger mit übertragen. So kann eine E-Mailadresse schnell verbreitet werden, was der Inhaber der Adresse vielleicht gar nicht will.

Allerdings werden E-Mails, die nur BCC-Empfänger haben, von manchen Spam-Filtern aussortiert. Deshalb soll immer eine Anschrift auch im „An“ stehen. Das ist sinnvollerweise die eigene Adresse, die ja bei allen Empfängern ohnehin als Absenderadresse erscheint. Es ist im E-Mailsystem kein Problem, eine E-Mail an sich selbst zu schicken.

Manchmal möchte man eine E-Mail, die man an einen Empfänger schickt, einem weiteren vertraulich zur Kenntnis geben, indem man ihn ins BCC einträgt. Dabei ist aber zu bedenken, dass der zusätzliche Empfänger dann nicht allen antworten darf. Das würde die vertrauliche Übersendung der E-Mail aufheben. Günstiger ist es in dem Fall, die schon verschickte E-Mail anschließend als Weiterleitung noch einmal an diesen dritten Empfänger zur Information zu verschicken.

### **Betreff**

Schon im Betreff sollte erkennbar sein, worum es in der E-Mail geht. Manche Empfänger erhalten sehr viele E-Mails und entscheiden schon bei der Sichtung von Betreff und Absender, ob sie eine E-Mail wichtig finden. Da kann es vorkommen, dass eine Nachricht im Posteingang zwar vom Empfänger wahrgenommen wird, aber nicht wirklich gelesen. Deshalb sollten die wichtigen Informationen schon im Betreff stehen (z.B. „Einladung zur Beratung am Dienstag um 18 Uhr“) oder der Betreff sollte Neugier wecken (z.B. „Neue Mitglieder im Verein“).

Andererseits ist es nicht ratsam, 127 Zeichen im Betreff zu überschreiten. Es kann vorkommen, dass die Betreffzeile bei der Übertragung danach gekappt wird. Günstig ist, wenn der Betreff in der Mailvorschau beim Empfänger vollständig lesbar ist. Das ist dann eher bei 30 bis 50 Zeichen der Fall, je nachdem wie der Empfänger sein Mailprogramm eingestellt hat.

Auf Emoticons im Betreff sollte verzichtet werden.

## **Anhänge**

An eine E-Mail können mehrere Dateien als Anhang angefügt und mit verschickt werden, aber keine Ordner. Diese Funktion, die üblicherweise mit einer Büroklammer symbolisiert wird, ist sehr nützlich. Allerdings sind die E-Mailserver im Internet verhältnismäßig langsame Übertragungswege. Auch ein schneller DSL-Anschluss der Benutzer ändert daran nichts. Heute durchaus übliche Datenmengen, vor allem Videos, mehrere Bilder aber auch manche pdf-Datei, sind eigentlich nicht für den E-Mailversand geeignet. Über 35 MB dürfen auf keinen Fall zusammen kommen, aber auch E-Mail Anhänge, die größer als 5 MB sind, sollten nur ausnahmsweise verschickt werden. Erstens dauert die Übertragung unter Umständen mehrere Minuten, zweitens nehmen einige Server E-Mails mit großen Anhängen gar nicht an und drittens sind bei manchen Empfängern die E-Mailpostfächer schnell überfüllt und die Nachricht kann nicht zugestellt werden. Größere Datenmengen sollten in eine Cloud hochgeladen werden. Dort können Freigaben für E-Mail Empfänger eingestellt werden, die dann eine Nachricht mit den Zugangsdaten erhalten. Dateianhänge mit Texten oder Excel-Dateien sollten grundsätzlich in das pdf-Format umgewandelt werden, bevor sie verschickt werden. Das ist ein sicheres Dateiformat, dessen Darstellung zudem bei allen Empfängern einheitlich ist. In vielen anderen Dateiformaten (odt, doc, docx, xls, ...) können Programmteile enthalten sein, die den Rechner des Empfängers manipulieren. Deshalb haben E-Mailempfänger die Möglichkeit, einzelne Dateiformate aus Sicherheitsgründen zu blockieren. Da kann es passieren, dass eine E-Mail mit einem solchen Anhang nicht angenommen wird oder nur über den Umweg eines Administrators, was zu erheblichen Verzögerungen führen kann.

## **Weiterleitungen und Antworten**

Eine E-Mail kann leicht weitergeleitet werden. Das ist schön, hat aber auch eine Schattenseite. Eine mehrfach weitergeleitete E-Mail wird schnell unübersichtlich. Der Empfänger muss die darin enthaltene Information manchmal mühevoll suchen. Da bei den einzelnen Weiterleitern die E-Mail Programme unterschiedlich eingestellt sein können, ist auch die Chronologie der Informationen in einer mehrfach weitergeleiteten Nachricht schwer nachvollziehbar. Wenn dann noch alle Signaturen und unterschiedliche Formatierungen enthalten sind, wirkt die E-Mail chaotisch.

Ähnlich verhält es sich bei mehrfach hin und her geschickten E-Mails per Antwortfunktion. Das ist zwar manchmal sinnvoll, um die Historie einer Diskussion oder eines Informationsaustausches zu verstehen, aber wie so oft, geht es auch hier um das Maß.

Auch E-Mails, die für die Weiterleitung vorgesehen sind, sollten bearbeitet werden. In der Nachricht enthaltene Verteilerlisten und aufwändige Signaturen können vor der Weiterleitung oft ohne Informationsverlust gelöscht werden. Möglicherweise enthält auch eine mehrfach weitergeleitete E-Mail inzwischen irgendwo in dem seitenlangen „Rattenschwanz“ Informationen, die gar nicht weitergeleitet werden sollen. Das kann dann schon mal zu Missverständnissen oder Verstimmungen führen. Also alles vor dem Weiterleiten noch einmal ansehen!

## **Datenschutz**

Jeder E-Mailabsender sollte sich darüber bewusst sein, dass die elektronische Mail kein vertrauliches Kommunikationssystem ist. Neuerdings werden zwar auch E-Mails verschlüsselt übertragen, aber im Prinzip kann eine E-Mail auch von Administratoren oder anderen Fremden

mitgelesen werden. Deshalb gehören vertrauliche Informationen oder umfangreiche Personendaten nicht in eine E-Mail oder in einen E-Mailanhang.

Grundsätzlich ist auch zu bedenken, dass jeder Empfänger die E-Mail mühelos an andere Empfänger weiterleiten kann und es besteht auch die Möglichkeit, dass er es versehentlich tut. Wenn Dateien an eine E-Mail angehängt werden, überträgt das System auch die Daten der Datei, die im Dateikopf stehen und nicht von allen Programmen angezeigt werden (Metadaten). So erhält der Empfänger auch Informationen, die er vielleicht gar nicht haben soll, z.B. zum Autor des Dokuments oder zum lokalen Speicherort. Auch um dieses Problem zu umgehen, ist es wichtig, eine Textdatei vor dem Verschicken in eine pdf umzuwandeln.

Wie oben schon erwähnt, ist auch mit Verteilern sehr sorgfältig umzugehen. Es gehört sich nicht, E-Mailadressen von Dritten einfach weiter zu schicken, es sei denn, sie sind bei den Empfängern ohnehin bekannt.

Manche Absender fordern eine Lesebestätigung an. Die automatische Benachrichtigung des E-Mailservers an den Absender, dass man eine Mail gelesen hat, kann und sollte man blockieren. Ob und wann der Empfänger eine E-Mail gelesen habe, geht den Absender nichts an. Im Arbeitsverhältnis kann das möglicherweise anders geregelt sein.

## **Häufig gemachte Fehler**

### **- Anhang vergessen**

Schnell kann vergessen werden, einen Anhang anzufügen, den man eigentlich mitschicken wollte. Wenn in der E-Mail die Worte „Anhang“ oder „angehängt“ verwendet wurde, fragen die Mailprogramme zwar beim Senden nach, ob der Anhang vergessen wurde, aber nicht immer werden diese Schlüsselwörter, die man übrigens auch selbst ergänzen kann, in einer E-Mail vorhanden sein. Deshalb hat es sich bewährt, die Empfänger erst einzutragen, wenn die E-Mail wirklich „fertig“ ist, also Text, Anhänge und Betreff schon vorhanden und kontrolliert sind.

### **- falsche Empfänger eingetragen**

Wenn ein Empfänger eingetragen wird, muss die E-Mailadresse auch seine sein. Schon ein vergessener Buchstabe, falsche Schreibweise oder Anstrich anstatt Unterstrich können bewirken, dass die E-Mail den Empfänger nicht erreicht. Bestenfalls kann sie nicht zugestellt werden und kommt zurück, aber nicht selten erreicht sie einen anderen Empfänger, der eben diese Adresse hat. Was dieser mit der E-Mail tut, ist dann seine Entscheidung.

Ach beim Aufruf einer E-Mailadresse aus dem Adressbuch können Fehler entstehen. Beim suchen nach „Müller“ erscheinen eventuell mehrere Einträge und es muss geprüft werden, ob das Programm am Ende wirklich die richtige Adresse übernommen hat. Da ist es nicht hilfreich, dass manche E-Mailprogramme nur noch den Namen der Empfänger anzeigen und nicht die dazugehörige vollständige E-Mailadresse.

## **Umgang mit eingehenden E-Mails**

So wie man in der Regel täglich seinen Hausbriefkasten kontrolliert, sollte man auch einmal pro Tag seine E-Mails abrufen. Sonntags oder im Urlaub kann man es auch lassen. Es ist immer schön, wenn ein Empfänger schnell auf eine Nachricht antwortet, wenigstens so, dass der Absender erkennt, dass seine Nachricht angekommen ist, aber das E-Mail System ist kein Chat oder Messengerdienst. Eine Antwort darf auch am folgenden Tag gesendet werden.

Absender von Informationsmails, die ihre E-Mail an einen größeren Empfängerkreis geschickt haben, erwarten in der Regel keine Antwort.

Bei eingehenden E-Mail ist unbedingt immer der Sicherheitsaspekt zu bedenken. E-Mails sind das größte Einfallstor für Schadcode. Obwohl viele E-Mails von Spamfiltern aussortiert oder entsprechend gekennzeichnet werden, landen noch genügend gefährliche E-Mails im Posteingang. Mit der Zeit bekommt man ein Gefühl dafür, was verdächtig ist. Dann sollte man auf keinen Fall einen Anhang öffnen oder einen mitgeschickten Link aufrufen. Die bloße Anzeige der E-Mail auf dem Bildschirm ist meistens noch ungefährlich. Erst ein Klick mit der Maus leitet die vom Absender gewünschte Funktion ein. Dann geht allerdings alles ganz schnell (unter einer Sekunde!) und wird meistens gar nicht bemerkt.

Einige E-Mails sollen dem Absender Informationen zurück schicken. Das wird erreicht, wenn eine Lesebestätigung angefordert wird, oder externe Inhalte nachgeladen werden sollen. Beides sollte im E-Mailprogramm des Empfängers blockiert werden. Zwar werden dann einzelne Inhalte nicht angezeigt, aber beim nachladen dieser Inhalte würden nicht nur Datum und Uhrzeit an den Absender übergeben, sondern z.B. auch Angaben zum eigenen Betriebssystem und zum verwendeten Programm.