

E-Mail-Etikette¹

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 verwendet, der sich im privaten Bereich ja anbietet. Wer diesen Stil aber auch bei formalen Anlässen benutzt, tut sich keinen Gefallen. Diese kurze Einführung 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:²

Hi Prof!

Mahlzeit!

Tag! oder die jovialere Variante Tag allerseits!

Hallo, ich habe da mal eine Frage!

Guten Morgen/Abend/Nacht,

Hey,

Leider aber erhalten wir zu viele E-Mails von Personen, die meinen, bei der ersten Kontaktaufnahme sich derart salopp – oder gar ohne jegliche Anrede – melden zu müssen. Derartige E-Mails lesen und beantworten wir nicht. Das gilt auch dann, wenn Sie mehreren Mitgliedern des Lehrstuhls oder allen Sekretariaten gleichzeitig E-Mails mit identischem Inhalt senden. Sie können darauf vertrauen, dass jede E-Mail an ein Mitglied des Instituts (Sekretärin, Mitarbeiter, ProfessorIn) von uns intern gelesen und an die richtige Stelle geleitet werden – wer aber unserer Koordination nicht vertraut, dem wollen wir auch nicht antworten. Dies gilt ebenfalls, wenn Sie Fragen stellen, die auf unseren Webseiten ausführlich beantwortet wurden.³

¹ Übernommen von: Prof. Andreas Löffler, FU Berlin, Jänner 2012; bearbeitet: Graz, Jänner 2012.

² Die nachfolgenden Anreden haben wir uns nicht ausgedacht, wir haben sie tatsächlich erhalten.

³ 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 und Professorinnen scheint, das zeigen bisherige Erfahrungen, ein größeres Problem darzustellen. Gerade in Österreich sowie im südlichen Deutschland wird besonderer Wert auf die korrekte Anrede gelegt.

Es empfiehlt sich, die Anrede *Sehr geehrter Herr Prof. X* bzw. *Sehr geehrte Frau Professor Y* zu verwenden. Die Anrede auf die akademischen Titel zu reduzieren (*Sehr geehrter Dr. XY*) ist ebenso wenig empfehlenswert, wie eine Ausweitung auf sämtliche verfügbaren Titel (*Sehr geehrte Frau Ao.Univ.-Prof. Mag. phil. Dr. phil. XY*).

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 o.Univ.-Prof. Dr. XY
Teststraße
Teststadt

Einen formalen Brief, wie auch eine E-Mail, schließt man am besten *Mit freundlichen Grüßen*. Ein *Hochachtungsvoll*, *Danke auch schon mal* oder *LG* ist eher unangebracht.

Nachfolgende Kontakte

Es hat sich im regelmäßigen E-Mailverkehr eingebürgert, statt *Sehr geehrter* auch *Hallo* oder *Guten Tag* zu schreiben. Wir würden 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 *Beste Grüße*.

Zuständigkeiten

Grundsätzlich empfiehlt es sich, Ihrem E-Mail, ob an Lehrende oder an Sekretariate gerichtet, die Matrikelnummer und die Studienkennzahl (sollten Sie diese nicht kennen, die genaue Bezeichnung des Studiums) hinzuzufügen. Dies erleichtert es uns, Ihre Anfrage schnell weiterzuleiten bzw. zu beantworten. Sollten Sie Fragen zu einem Kurs haben, ist es weiters von Vorteil, Namen des Leiters/der Leiterin der Lehrveranstaltung und den Lehrveranstaltungs-Titel anzugeben.

Manchmal kommt es vor, dass Studierende nicht genau wissen, an wen sie sich wenden sollen. In seltenen Fällen werden dann E-Mails an all diejenigen geschickt, derer 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:

- Ich habe mich für Ihre Lehrveranstaltung XYZ angemeldet und das System hat mich mit der Begründung "Grund: Die im Studienplan vorgeschriebenen Voraussetzungen wurden nicht positiv absolviert. Zu erfüllende Voraussetzung: Gruppe01 (eine LV der Gruppe) XY" wieder abgemeldet. Was heißt das? Und können Sie mich wieder anmelden?

Hier möchten wir Ihnen ganz deutlich sagen, dass wir nicht für Sie das Lesen übernehmen. Sie alle wissen, dass es einen Studienplan gibt, in dem auch die Voraussetzungen zu den jeweiligen Lehrveranstaltungen aufgelistet sind und ebenso fast alle anderen fachspezifischen Informationen zu Ihrem Studium. Sollten beim Lesen Ihres Curriculums (Achtung: Damit gemeint ist nicht das sog. „Muster-Curriculum“, sondern wirklich Ihr vollständiger Studienplan!) Verständnisprobleme auftauchen, sind wir Ihnen jedoch gerne behilflich.

- Ich bin zum Zeitpunkt der Anmeldung leider im Ausland und kann mich daher nicht für die Prüfung/den Kurs etc. anmelden. Melden Sie mich für folgende Lehrveranstaltungen an:

Das Internet ist unseres Wissens weltweit verfügbar. Sollten Sie zum Zeitpunkt der Anmeldung tatsächlich an einem Ort sein, an dem es völlig unmöglich ist, sich selbst anzumelden, liegt es in Ihrer Eigenverantwortung, sich jemanden zu suchen, der Sie vertritt.

- Die Informationen in UGO stimmen nicht mit den Informationen aus XYZ überein!
Das tut uns leid. Leider kommen immer wieder Unstimmigkeiten vor, die teilweise auch nicht in unserer Verantwortung liegen. Im Zweifel gilt daher immer, was auf unseren Webseiten steht bzw. was in der jeweiligen Lehrveranstaltung kommuniziert wurde.
- Die Vorlesung Z überschneidet sich mit Ihrer Veranstaltung, können Sie den Termin bitte verschieben?

Dies ist ein Problem, das leider an vielen Universitäten immer wieder auftaucht. Da es kaum möglich ist, alle Termine – gerade auch mit Lehrveranstaltungen aus dem Zweitstudium bzw. den Gebundenen Wahlfächern – so zu koordinieren, dass es für keinen unserer Studierenden zu Überschneidungen kommt, bitte wir Sie hier

Nachsicht zu üben. Abgesehen davon, löst jede Änderung, die nach bereits erfolgter Zeitplanung vorgenommen wird, neue Schwierigkeiten aus.⁴

- Wann hat die Bibliothek geöffnet? Wo ist das Dekanat? Wann findet mein Kurs/Prüfung statt? etc.

Kein Kommentar.

⁴ Die Schwierigkeit besteht darin, dass die entsprechenden Räume zur Verfügung stehen und die Termine überschneidungsfrei sein müssen. Angesichts unserer Raumkapazitäten und Studentenzahlen ist das kein triviales Problem.