



## Nett im Netz

Katrin Rinke

Bei elektronischer Post ...

„Ich schick's Ihnen schnell per E-Mail.“ Ein Satz, der in den Zeiten des World Wide Web zigmal am Tag ausgesprochen wird. Nun ist schnell ja grundsätzlich OK. Aber würden Sie auch sagen „Ich schick Ihnen schnell mal einen Brief“? Sicher fällt dieser Satz eher selten, trotz der Gemeinsamkeiten zwischen E-Mail und Geschäftsbrief – beide werden am PC getippt. Wie kommt es dann, dass ein Brief meist deutlich sorgfältiger gestaltet und formuliert wird als eine Mail?

**Spam – das nervt!**

In den Zeiten der elektronischen Post ist es sehr einfach geworden, Informationen schnell,

kostengünstig und auch großflächig zu verteilen. Das kann natürlich den einen oder anderen dazu verleiten, die Form zu vernachlässigen und auch den Verteiler eher sorglos zu wählen. Die meisten Menschen haben sich schon einmal über gedankenlos elektronisch versandte Informationen geärgert oder sich sogar belästigt gefühlt. Trotz ständig aktualisierter Spam-Filter gelingt es nicht immer zuverlässig, unerwünschte Angebote zu diversen, wie auch immer gearteten Dienstleistungen zu unterdrücken. Öffnet man morgens seinen elektronischen Briefkasten, dann kann es passieren, dass über Nacht mal eben schnell zwischen 80 und 100 Spam-Mails eingegangen sind. Neben dem

nervigen Löschen stellen sie auch eine reelle Gefahr dar, denn bei so viel Müll kann auch mal eine wichtige Information einfach übersehen und gelöscht werden. Außerdem sind viele der Spam-Mails ein Deckmantel für Phishing-Aktivitäten, ein Versuch, an Passwörter heranzukommen und oft sind sie virenverseucht – kurz: Man braucht sie wie ein Loch im Kopf. Leider sind dem einzelnen Nutzer hier die Hände ziemlich gebunden, er ist abhängig von der Sorgfalt, mit der sein Provider die Spam-Filter pflegt. Umso wichtiger ist es, bei den selbst versandten Mails darauf zu achten, dass sie einem gewissen Qualitätsstandard entsprechen – sowohl in der äußeren Form als auch im Inhalt.



Mal eben schnell eine E-Mail schicken ist in Ordnung, wenn die Form stimmt.



## ... auf Etikette achten

Die Regeln des menschlichen Miteinanders basieren auch im Internet auf Höflichkeit, Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen. Darum folgt nun eine Zusammenfassung der Etikette im Internet:

### Netikette

- Ihre E-Mail-Adresse sollte in jedem Fall angemessen und professionell sein. Glauben Sie wirklich, dass Menschen, die Sie nicht so gut kennen, gern an „Schnuckel-27@xy.de“ oder an „Supermausi123@xy.de“ schreiben? Wenn Sie ein potenzieller Arbeitgeber wären, der in einem Job-Portal im Internet nach Kandidatinnen für eine zu besetzende Stelle sucht, würden Sie an diese Adresse mailen? Ich nicht!
- Bitte sprechen Sie in einer Mail möglichst nur ein Thema an, so können Ihre Nachrichten jederzeit einfach wieder gefunden und zugeordnet werden.
- Ja, es gibt den Button „Priorität sehr hoch“. Aber braucht man ihn tatsächlich so oft wie man ihn benutzt?
- Bei der Anrede und auch bei der abschließenden Grußformel sollten Sie sich stets am Brief orientieren.
- Am Ende einer Mail sollte – meist in Form einer Signatur – Ihr vollständiger Name, Ihre Firmenbezeichnung mit Postanschrift, Telefon- und Faxnummer stehen. Ist Ihre Website nicht aus Ihrer E-Mailadresse herzuleiten, gehört sie selbstverständlich auch hierhin.
- „Mal eben schnell eine Mail“ heißt nicht, dass sie vor Tippfehlern nur so strotzen darf. Auch der Empfänger einer E-Mail hat ein Recht auf Punkte, Kommata und ein gesun-

des orthographisches Grundverständnis.

- Bitte verwenden Sie Abkürzungen und Smileys nur sehr wohl dosiert. Zu viele Abkürzungen machen die Nachricht unübersichtlich und zu viele Smileys wirken albern.

### Ein paar gängige Abkürzungen:

4yeo: For your eyes only – Vertraulich  
 cu: See you – Bis bald  
 thx: Thanks – Dankeschön  
 asap: As soon as possible – So schnell wie möglich

- Großbuchstaben werden von vielen Usern als SCHREIEN interpretiert – bitte überlegen Sie gut, wann Sie das wirklich möchten.
- Bei einigen Empfängern werden Umlaute nicht korrekt angezeigt (dies gilt vor allem bei News Groups).
- Farbiges Absetzen von Text ist meist nicht erforderlich – Fettdruck erfüllt den Zweck genauso gut.
- Bitte hängen Sie nicht zu viele und vor allem auch nicht zu große Attachments an Ihre Mail. Dieses Thema betrifft vor allem Benutzer mit analogem Internet-Zugang. Es macht einfach keinen Spaß, wenn der PC über eine Viertelstunde damit blockiert ist, diverse Megabytes herunter zu laden. Umso ärgerlicher ist es, wenn diese so zeitaufwändig erworbene Information sich anschließend als völlig nutzlos herausstellt.
- Ja, es wäre absolut großartig, wenn diese Welt ein friedlicherer Ort wäre! Aber erreichen wir das durch das Weiterleiten von Tantra-Mails, Botschaften mit chinesischen Glückseks-Parolen oder Powerpoint-Präsentationen mit knuffigen Tierfotos, die

zuckersüße Texte haben? Ich bin der festen Überzeugung, dass mein Leben durchaus lebenswert bleibt, auch wenn ich diese Mails nicht in den nächsten 12 Stunden an mindestens 10 Empfänger weiterleite!

- Beim heutigen Stand der Technik ist eine unverschlüsselte E-Mail genauso gut lesbar wie eine Postkarte. Bedenken Sie bitte darum, welche Informationen Sie elektronisch versenden möchten.
- Es ist meist unnötig, beim Empfänger nachzufragen, ob Ihre Mail eingegangen ist – fordern Sie einfach eine automatische Empfangsbestätigung an.
- CC und BCC: Mit diesen Versandhinweisen neben der Empfängeradresse bestimmen Sie, wer Nachrichten in Kopie bekommt. Beim Versand mit CC (Carbon Copy = Kopie) kann jeder Empfänger genau erkennen, wer diese Mail noch bekommen hat. Es gibt eine renommierte Bank, der das Missgeschick passiert ist, alle ihre Privatanleger mit einer Mail anzuschreiben – und alle Empfänger mit CC zu markieren. Eine kleine Unachtsamkeit mit maximalen Folgen, denn der eine oder andere Anleger war ob dieser Indiskretion verständlicherweise hellauf empört und hat sein Vermögen abgezogen. Möchten Sie den Verteiler nicht offen legen, empfiehlt es sich, die Mail an Ihre eigene Adresse zu senden und alle anderen Empfänger als „BCC“ (Blind Carbon Copy = Blindkopie) anzulegen. So ist nicht nachvollziehbar, wem die Nachricht zugeht.



## Machen Sie Eindruck

Allein schon diese sicherlich nicht vollständige Auflistung von Dingen, die man beim E-Mail-Schreiben tun und lassen sollte, zeigt, dass Etikette im Internet ein ganz aktuelles Thema ist. Menschen beurteilen andere Menschen nun mal danach, wie sie auftreten. Und treten Sie schriftlich in Erscheinung, wird ihr Kommunikationspartner sich sein Bild von Ihnen

anhand dessen machen, was er von Ihnen liest – Sie haben es also in der Hand, den ersten Eindruck positiv zu gestalten. Denn wie in so vielen Bereichen des Lebens, so gilt auch beim Versenden von geschäftlichen und privaten E-Mails die gute alte Regel des reibungsarmen menschlichen Miteinanders – „Was Du nicht willst, was man Dir tu, das füg auch keinem anderen zu“.

QJ

Korrespondenzadresse:

Katrin Rinke  
Images + Words  
Dettinger Straße 10 a  
63791 Karlstein a.M.  
Tel.: 0 61 88-99 16 95  
Fax: 0 61 88-99 16 91  
E-Mail: [rinke@images-words.biz](mailto:rinke@images-words.biz)  
Internet: [www.images-words.biz](http://www.images-words.biz)

