



@chtsam eingesetzt

**Codex zur
E-Mail-Kultur**

Inhaltsverzeichnis

Anlässe für E-Mails oder „Erst nachdenken, dann schreiben“	3
Termine im Kalender eintragen bzw. „vormerken“	6
E-Mail ungleich Datentransporter, daher: Teams, Netzwerk-ordner und Nextcloud	7
Führungskräfte als Vorbild: Was Sie beachten sollten	8
Kommunikationspartnerinnen und -partner bewusst auswählen	10
Bestandteile einer guten Betreffzeile	11
E-Mail bei fehlerhaftem Versand zurückziehen	12
Höflichkeit und Aufbau einer E-Mail	13
Den Überblick behalten („kategorisieren“) und den Müll rausbringen	14



Erst nachdenken, dann schreiben

Ist diese E-Mail jetzt notwendig? Oder ist es vielleicht vernünftiger, wenn Sie sich zuerst Notizen machen und diese gesammelt schicken? Oder ist ein Telefonat zielführender?

Bevor Sie eine E-Mail schreiben, überlegen Sie kurz, ob sie wirklich das für diesen Zweck beste Kommunikationsmittel ist. E-Mails ersetzen nie die direkte persönliche Zusammenarbeit, sondern sollen diese ergänzen und unterstützen.

E-Mails sind perfekte Kommunikationsmittel, wenn möglichst alle folgenden Sachverhalte zutreffen:



- Normale, nicht dringende und
- nicht konfliktträchtige Kommunikation mit
- einer beschränkten Anzahl möglichst
- bereits bekannter Empfängerinnen und Empfänger,
- bei der Schriftlichkeit erwünscht ist und
- Transparenz bei anderen Personen geschaffen werden soll.

Je weniger dieser Anforderungen erfüllt sind, desto besser wäre ein Gespräch oder ein Telefonat.

Ungeeignet sind E-Mails



- in ungewöhnlichen, schwierigen Situationen
- bei negativer Kritik
- bei persönlichen Streitigkeiten
- in Entscheidungen mit mehreren Personen
- für längere Diskussionen
- wenn etwas dringend ist
- um große Datenmengen zu transferieren und zu speichern
- um Dokumente gemeinsam zu bearbeiten
- um personenbezogene Daten nach Extern zu versenden.

Ergänzend kann die Dienstanweisung „zur Nutzung und Behandlung elektronischer Post (E-Mail)“ weiterhelfen, die im November 2022 im BOP veröffentlicht wurde.

Nein danke

Kettenbriefe, Witze und interne Lesebestätigungen sind bei der Stadt Bochum nicht willkommen. Danke- und Bitte-gerne-E-Mails sowie interne „Ich nehme die Aufgabe an“-Nachrichten setzen Sie bitte, wenn überhaupt, nur sparsam ein – ansonsten produzieren wir ein unnötiges Volumen an E-Mails.

Aufgabe erledigt?

Ja, teilen Sie Ihrem Gegenüber mit, wenn Sie die Aufgabe abgeschlossen haben. Dadurch ersparen Sie sich gegebenenfalls Nachfragen zum Erledigungsstand.

Outlook ≠ transparente Datenbank

Bitte nicht

Schicken Sie E-Mails nicht in Cc („Kopie“) an einen erweiterten Personenkreis, um Schriftlichkeit und Transparenz herzustellen oder um sich selbst abzusichern.

Besser

Wägen Sie in jeder einzelnen Kommunikationssituation die Vor- und Nachteile ab! Wecken Sie nicht den Eindruck, dass Sie der Person, mit der Sie kommunizieren, misstrauen oder insgeheim Zeugen haben möchten. Das sind Zeichen einer Misstrauenskultur.

Freizeit ist freie Zeit

Beschäftigte der Stadt Bochum erbringen während der Arbeitszeit die bestmögliche Leistung und erholen sich in ihrer Freizeit. Rufen Sie deshalb grundsätzlich Ihre beruflichen E-Mails in der Dienstzeit ab (also nicht an Wochenenden oder im Urlaub)!



Wann ist die beste Zeit E-Mails zu lesen? Nachstehend finden Sie einige Empfehlungen, wann der richtige Zeitpunkt besteht.

Empfehlung 1

Lesen Sie nicht jede E-Mail sofort! (Positiv formuliert: Gönnen Sie sich Momente der längeren Konzentration auf andere Themen.)

Empfehlung 2

Schalten Sie E-Mail-Sound und Desktopbenachrichtigung aus.



So geht's

Wählen Sie in Outlook Datei -> Optionen -> Mail aus. Deaktivieren Sie unter Nachrichteneingang das Kontrollkästchen „Desktopbenachrichtigungen anzeigen“, und wählen Sie „OK“ aus.

Empfehlung 3

Legen Sie sich Zeiten fest – zum Beispiel zwei bis dreimal pro Tag – an denen Sie Ihre E-Mails lesen.



Unerwünscht

Das Sichten und Bearbeiten von E-Mails bei Telefonaten, Telefonkonferenzen oder in Besprechungen ist unhöflich gegenüber den anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern und ineffizient.

E-Mail ≠ akute Arbeit

Ist ein Inhalt sofort zu erledigen, dann übermitteln Sie ihn bitte persönlich oder telefonisch. Ob ein Inhalt Vorrang vor einem anderen hat, entscheidet die Person, die die E-Mails empfängt, nämlich anhand eigener Kriterien.



Termine im Kalender eintragen

Gepflegte Outlook-Kalender ersparen Zeit. Sie als Mitarbeitende bei der Stadt Bochum tragen alle Termine in den Outlook-Kalender ein. Nur so behalten Sie den Überblick, ob Sie frei oder nicht verfügbar sind oder einen Termin vorgemerkt haben.

Somit können Terminabsprachen grundsätzlich über Ihre Kalender erfolgen. Denken Sie dabei als einladende Person bitte daran, den Termin mit erkennbarem Inhalt/Thema zu versenden.



So geht's

Klicken Sie in Outlook unten im Navigationsbereich auf „Kalender“ und wählen das gewünscht Datum aus. Klicken Sie auf der Registerkarte „Start“ auf „Besprechung“. Geben Sie den Betreff und den Ort ein. Anschließend kann ebenfalls ausgewählt werden, ob es sich um einen Serientermin handelt und welche Personen zu dem Termin eingeladen werden sollen.

Über den „Terminplanungs-Assistenten“ (oben in dem offenen Termin in der Karte „Besprechung“) können Sie sehen, ob die eingeladenen Personen Zeit haben oder nicht.

Wenn alles passt, klicken Sie auf „Senden“.

Wenn Sie nur einen Termin für sich eintragen wollen (z. B. einen privaten Termin), können Sie auch einfach einen neuen „Termin“ öffnen und diesen „Speichern & Schließen“.

E-Mail ≠ Datentransporter

Bitte nicht

Wenn Sie E-Mails mit Dateianhängen versenden, damit mehrere Personen an einer Datei arbeiten können, entstehen verschiedene Versionen an verschiedenen Orten, die in mühsamer Kleinarbeit wieder zusammengeführt werden müssen.



Besser

Nutzen Sie gemeinsame Plattformen wie z. B. Netzwerkordner („X“- oder „V“-Laufwerk) oder Nextcloud (oder die zum aktuellen Zeitpunkt von der Stadt Bochum eingesetzte Plattform zum Dateiaustausch) und verschicken Sie nur den Link zum Dokument. Wer das Dokument über den Link öffnet, bekommt automatisch eine Nachricht, falls gerade schon jemand anderes am gleichen Dokument arbeitet.



Netzwerkordner

So geht's

Wenden Sie sich zwecks einer Freischaltung für einen Netzwerkordner einfach an die IV-Person des Amtes, die für das entsprechende Netzwerk zuständig ist. Teilen Sie der IV-Person mit, wer Zugriff auf welche Ordner benötigt.



Datenaustauschplattform Nextcloud

So geht's

Sie erreichen Nextcloud unter <https://download.bochum.de> . Falls Sie noch keinen Zugriff haben, wenden Sie sich zwecks einer Freischaltung einfach an die IV-Person Ihres Amtes.

Wenn Sie einen Ordner für eine interne Person freigeben, muss diese auch für Nextcloud freigeschaltet sein. Auch Externe können auf Dateien in Nextcloud zugreifen, wenn Sie vorher den entsprechenden Dateiordner mit der Person „geteilt“ haben.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im BOP unter dem Stichwort „Digitale Toolbox“.

Unseren Führungskräften ans gelegt Sie sind Vorbild!

Sie sollten Outlook-E-Mails, -Kalender und -Nachrichtenregeln gut beherrschen und nutzen. Wenden Sie bitte die Regeln unserer E-Mail-Kultur an und vereinbaren Sie mit Ihren Mitarbeitenden eine gemeinsame Vorgehensweise!

Außerhalb der Arbeitszeit!

Wenn Sie als Führungskraft in Ihrer Freizeit E-Mails senden, bedeutet das für Beschäftigte nicht, dass sie diese Nachrichten auch in der Freizeit lesen müssen.

Empfehlung

Kommunizieren Sie als Führungskraft Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eindeutig, dass Sie nicht erwarten, dass eine E-Mail außerhalb der Dienstzeit gelesen wird. Erläutern Sie gegebenenfalls außerdem, warum Sie in Ihrer Freizeit E-Mails schreiben und dass sie das keinesfalls von Ihren Beschäftigten verlangen. Ihnen als Führungskraft sollte bewusst sein: Wenn Sie in Ihrer Freizeit arbeiten, üben Sie dadurch unbewusst Druck aus.

Achten Sie auf Ihre Mitarbeitenden

Wenn Sie bemerken, dass jemand regelmäßig in der Freizeit E-Mails liest, machen Sie die Person darauf aufmerksam! Gerade in Zeiten der „ständigen Erreichbarkeit“ ist es wichtig, auch mal bewusst abzuschalten. Die Frequenz der E-Mail-Abrufe sagt nichts über die Leistungsfähigkeit der Beschäftigten aus.

Sekretariat und Assistenz

Sie schreiben als Führungskraft jede E-Mail selbst? Denken Sie bitte auch an die Möglichkeit, einen Teil dieser Tätigkeiten zu delegieren. Achten Sie zudem bei Sekretariat und Assistenz darauf, dass das nötige Wissen über den Umgang mit E-Mails vorhanden ist. Als Führungskraft mit Sekretariat oder Assistenz halten Sie diese bitte zur E-Mail-Bearbeitung an.

Filtern

Streuen Sie als Führungskraft eingehende Informationen nicht breit, sondern nehmen Sie eine Filterfunktion ein. Das bedeutet, dass Sie entweder bestimmte E-Mails überhaupt nicht weitergeben oder sie an kleinere Personenkreise weiterleiten oder aber über einen anderen Kommunikationskanal verteilen (z. B. Dienstbesprechung). Um kurze Informationen an einen relevanten Personenkreis weitergeben zu können, prüfen Sie zukünftig auch die Nutzung von Teams.

Vorgesetzte auf Cc setzen?

Als Führungskraft ist Ihnen bewusst, dass Sie Ihre Mitarbeitenden gegenüber anderen demontieren, wenn Sie verlangen, regelmäßig in Cc gesetzt zu werden.



Erst nachdenken, dann schreiben:



Wer soll aktiv werden?

Diese Personen gehören in die An-Zeile. Von ihnen dürfen Sie erwarten, dass sie Ihre Nachricht verbindlich zur Kenntnis nehmen und aktiv werden. Wählen Sie die Personen, mit denen Sie kommunizieren wollen, bei jeder neuen Nachricht bewusst aus!



Cc („Kopie“)



Unerwünscht

Nachrichten einem breiten Personenkreis zu mailen, um Aufgaben und Verantwortung abzuschieben.



Besser nicht

E-Mails an andere Personen schicken, um auf „Nummer sicher“ zu gehen. Lassen Sie uns gemeinsam diese unnötige Absicherungstaktik ad acta legen.



Besser

Klar abwägen, wenn Sie eine Cc-Kopie schicken wollen.

BCc („Blindkopie“)

Bitte nicht

Blindkopie vermittelt den Anschein von Geheimniskrämerei. Vermeiden Sie, diese Funktion zu nutzen.



Besser

Sie verwenden BCc-Kopien nur in echten Ausnahmefällen. (Z. B. beim Einholen von Angeboten, sodass die Mitbietenden keine Informationen über die Konkurrenz erhalten oder wenn nicht transparent sein soll, welche E-Mail-Adressen der Verteilerkreis hat, z. B. bei Newslettern mit Versand nach Extern.)

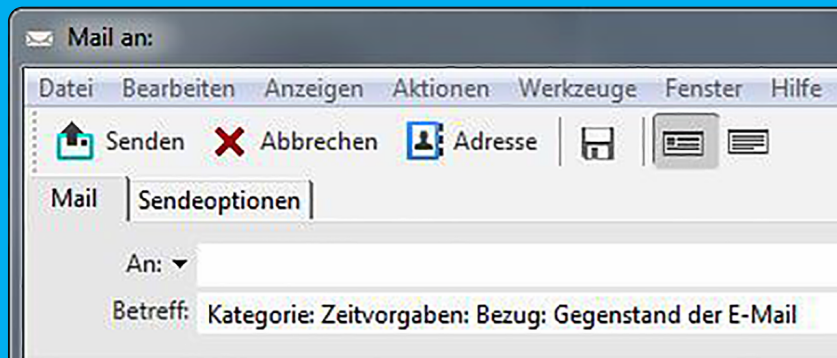
Bestandteile einer guten Betreffzeile

Bitte nicht

Bitte nutzen Sie den Betreff nur dann als Kurznachricht, wenn Sie dies vorab bilateral vereinbart haben. Es wirkt sonst oft unhöflich.



Besser



Worum geht es?

Wozu gehört es?

- z. B.
- _ Vorgang
- _ Projekt

Welchen Zeitrahmen gibt es?

- z. B.
- _ bis 1.12.
- _ am 5. April
- _ vom 3.7. - 17.7.

Um welche Art von E-Mail handelt es sich?

- z. B.
- _ Information
(Kürzel: zur Info/zur Kenntnis)
- _ Entscheidungsbedarf
- _ Bürger*innenbeschwerde
- _ Frage

E-Mail falsch oder unvollständig versendet?

Stellen Sie fest, dass Sie eine intern versandte E-Mail zum Beispiel unvollständig verschickt haben, gibt es eine einfache Lösung, sofern die E-Mail noch nicht gelesen wurde: Zum Glück gibt es für interne Mails die „Löschen“-Funktion („zurückziehen“). Dies bedeutet, dass Ihre E-Mail aus dem Posteingang der anderen Person(en) entfernt wird.

Für bereits gelesene interne E-Mails oder externe E-Mails gibt es diese Funktion leider nicht.



So geht's

Klicken Sie in Outlook den Ordner „gesendete Elemente“ an. Öffnen Sie die Nachricht, die Sie zurückholen wollen, durch Doppelklick. Wählen Sie dort „Datei“ und dann „Informationen“ aus. Klicken Sie auf „Nachricht erneut senden und zurückrufen“, dann auf „Diese Nachricht zurückrufen“ und wählen Sie dann eine der beiden Optionen aus:

- Ungelesene Kopien dieser Nachricht löschen
- Ungelesene Kopien durch eine neue Nachricht ersetzen

Zuletzt aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ergebnis des Nachrichtenrückrufs für jeden Empfänger mitteilen“ und wählen „OK“ aus.



Informationen

Speichern

Speichern unter

Anlagen
speichern

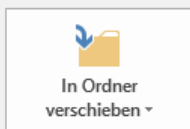
Drucken

Schließen

Office-Konto

Optionen

Praxisbericht

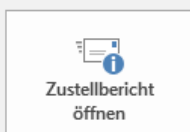


In Ordner
verschieben ▾

Element in einen anderen Ordner verschieben

Dieses Element in einen anderen Ordner verschieben oder kopieren.

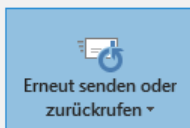
■ Aktueller Ordner: Gesendete Elemente



Zustellbericht
öffnen

Nachrichtenzustellbericht

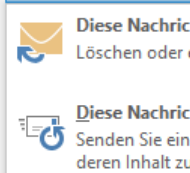
Prüfen Sie den Zustellbericht für diese E-Mail-Nachricht, einschließlich des Datums und der Uhrzeit der Zustellung der Nachricht an die Empfänger.



Erneut senden oder
zurückrufen ▾

Erneute Nachrichtensendung und Rückruf

Diese E-Mail-Nachricht erneut senden oder von den Empfängern zurückrufen.



Diese Nachricht zurückrufen...

Löschen oder ersetzen Sie eine gesendete Nachricht.



Diese Nachricht erneut senden...

Senden Sie eine Nachricht erneut mit der Möglichkeit, deren Inhalt zu aktualisieren oder Empfänger zu ändern.

Diese Nachricht zurückrufen

Einige Empfänger haben diese Nachricht möglicherweise bereits gelesen.

Der Nachrichtenrückruf kann die im Posteingang der Empfänger befindlichen Kopien dieser Nachricht löschen oder ersetzen, solange die Nachricht noch nicht gelesen wurde.

Möchten Sie wirklich

☒ Ungelesene Kopien dieser Nachricht löschen

☐ Ungelesene Kopien durch eine neue Nachricht ersetzen

☒ Ergebnis des Nachrichtenrückrufs für jeden Empfänger mitteilen

OK Abbrechen

Höflichkeit



Bitte nicht

Verzichten Sie in E-Mails nicht auf Formalitäten, um sich besonders kurz zu halten. Ausgenommen sind Kurznachrichten in der Betreff-Zeile nach vorheriger bilateraler Abstimmung.



Besser

Seien Sie auch in E-Mails höflich! Eine persönliche Anrede und eine abschließende Grußformel sind wichtig.

Unschön

Verwenden Sie keine großgeschriebenen Wörter. Sie vermitteln damit Ihren Lesenden gegenüber einen aggressiven Eindruck.

Wertschätzung

Schreiben Sie die Texte in E-Mails richtig, vollständig, verständlich und handlungsorientiert. Zeigen Sie Wertschätzung und Respekt gegenüber den anderen Personen. Üben Sie in E-Mails keine negative Kritik, tragen Sie nicht persönliche Streitigkeiten aus und führen Sie keine längeren Diskussionen.

Wichtiges zuerst

Formulieren Sie bereits in den ersten drei Sätzen, was Sie erwarten oder was Sie brauchen.

Eine Hilfestellung kann folgende Regel für die ersten drei Sätze sein:

1. Anlass/Sachverhalt
(Worum geht's? Was ist das Thema oder Problem?)
2. Je nach Thema:
Lösungsvorschlag, Beschreibung von Risiken,
Vorschlag zur Vorgehensweise
3. Der letzte Absatz/Satz sollte eindeutig klar machen, welche
Aktivität der Absender vorsieht, z. B.:
„Möchte ich Sie nur informieren“,
„Bitte ich um einen Termin“,
„Benötige ich eine Entscheidung zum ...“,
„Schlage ich Folgendes ... vor.“

Den Überblick behalten

...Sortieren leicht gemacht

Kennen Sie schon die Kategorisierungsfunktion? Damit können Sie E-Mails zu ihren persönlich definierten Kategorien zuordnen. So behalten Sie den Überblick bei der Vielzahl von E-Mails.



So geht's

1. Gehen Sie in Outlook in einer beliebigen Ansicht auf „Start“.
2. Klicken Sie im Menüband auf die Schaltfläche „Kategorisieren“.
3. In dem sich nun öffnenden Drop-down-Menü klicken Sie auf „Alle Kategorien“.
4. In dem neuen Dialogfenster „Farbkategorien“ können Sie nun neue Kategorien mit einem Klick auf „Neu“ erstellen.
5. Geben Sie nun einen Namen für die Kategorie ein, wählen Sie eine Kategorienfarbe und ggfs. auch noch eine Tastenkombination.

Sie können per Rechtsklick auf eine bestimmte Mail, diese einer oder mehreren Kategorien hinzufügen (z. B. „zur Nachverfolgung“) oder sie als „zur Nachverfolgung“ markieren mit Datum.

Die letzte Person bringt den Müll raus

...oder: E-Mail-Postfach regelmäßig aufräumen

Räumen Sie regelmäßig Ihr E-Mail-Postfach auf – Ihren Müll lassen Sie zuhause doch auch nicht einfach rumstehen. Tipps hierzu:

- Nicht mehr benötigte E-Mails löschen oder zur Akte nehmen
- E-Mail-Postfach überprüfen auf Spam oder inhaltsgleiche E-Mails von unterschiedlichen Absenderinnen oder Absendern
- Überlange Korrespondenzen sowie unklar gegliederte E-Mails von Kolleginnen oder Kollegen zum Anlass eines freundlichen Hinweises nehmen
- Auch Papier erzeugt Müll: Nicht alles muss ausgedruckt werden! Beachten Sie aber die entsprechenden dienstlichen Erfordernisse und sprechen Sie bei Fragen hierzu Ihre Führungskraft an



Herausgeber

Stadt Bochum | Der Oberbürgermeister
Amt für Personalmanagement,
Informationstechnologie und Organisation

Gestaltung

Referat für politische Gremien,
Bürgerbeteiligung und Kommunikation

April 2023

www.bochum.de

