

**Dies und nur dies ist zugleich die Korrekturversion.  
Korrekturen und Ergänzungen Stand 7. 9. 9**

**Fritz Jörn**

## **Fritz Jörns E-Mail-Knigge**

**Alles, was Sie schon immer über E-Mail wissen wollten, und mehr**

### **Impressum**

Mathias Lempertz GmbH

Hauptstr. 354

53639 Königswinter

Tel.: 02223/900036

Fax: 02223/900038

info@edition-lempertz.de

© 2008 Mathias Lempertz GmbH

Verantwortlich für den Inhalt: Fritz Jörn

Druck: GGP Media GmbH, Pößneck

Umschlagentwurf / Karikaturen: Grafikbüro Schumacher, Königswinter

235 Seiten mit 30 Karikaturen, 54 Screenshots, 13 Fotos

Layout: Ralph Handmann

Bildnachweise unter [www.Joern.de/Knigge](http://www.Joern.de/Knigge)

ISBN: 978-3-939908-32-6

Schrift: Adobe Garamond Pro

### **Widmung**

### **Vorwort**

#### **1. Vom Fehdehandschuh bis zur Email – Es zählt nur, was ankommt.**

##### **»Medien« im Vergleich**

Nur was ankommt, zählt.

Lügen haben kurze Beine.

Medien, Medien, Medien

Briefe werden vornehmer mit der Hand.

Bewerbungen

In Emails ist man offener.

Fax – zwischen Brief und Email

Besser als bloß mailen: anrufen!

Reden ist Silber, ein Besuch ist unbezahlbar.

**Mail lesen – ein ganz anderes Thema**

**Wie man E-Mail schreibt – denken Sie an H-Milch**

Internettelefonie – Voice over IP

Tippdialoge: Chats

**Das At-Zeichen: kleiner schreiben**

#### **2. Mitten in der Mail – das Menschliche an Email**

Angepasst antworten

Der Ton macht die Mail

Gestatten Meier – der Erstkontakt

Zur Sache!

Warten auf Antwort

Gute Nachrichten – schlechte Nachrichten  
Gut Mail braucht Weile

### ***Die lange Geschichte der Email – ein kurzer Auszug***

#### **3. Schritt für Schritt – die Elemente einer Mail**

Bitte einzeln mailen  
An Mensch (und Maschine)  
Eine »Hack- und Tippordnung« gibt es nicht  
In Kopie an – das CC-Feld  
Rang- und Reihenfolge, Lob und List  
Aus dem Postfach, aus dem Sinn: Delegationen  
Sach-Trennung  
Allheilmittel Blindkopie?  
Empfänger falsch  
Betreff: der Konzentrationshöhepunkt  
Themawechsel  
Die Anrede  
Geht auch – mit Vorsatz  
Genderraten  
Duzen  
Namen ins Benutzerwörterbuch!

#### ***Mail zurücknehmen – geht das?***

Suchbild Email  
Ein Wort zu Ihrem Nacken  
Nie ohne Kontext (Umfeld)  
Stil, Stil, Stil  
Schriftsatz und Formatierung  
Am Ende Aktion – servus, bye-bye  
Vier Augen  
Schematisch, schnell und knapp  
Name und Unterschrift  
Das Kleingedruckte  
Antwort vs. Weiterleitung  
Richtige Rechtschreibung schadet nicht  
Korrekturmodus  
Umlaute und Schlimmeres  
Text oder HTML?  
Reiner Text hat viele Vorteile  
Bilder in HTML-Mails  
Schriftformen  
Der Phishing-Test

#### ***Elektronische Visitenkarten***

»Mechanische« Email-Eigenschaften:  
wichtig, mit Rückschein, erst später  
Absenderverschleierung

#### ***Den »Grabstein« lesen – Nachverfolgung***

#### **4. Hinter dem Bildschirm – etwas Technik**

Mailabruf mit dem eigenen Mailprogramm – Outlook von Microsoft  
Post holen mit Pop  
Imap-Synchronisierung

Vorfiltern  
Mail ohne eigenes Mailprogramm, direkt im Netz  
Nachfiltern und andere Bearbeitungen  
Selbst ohne Ordnung finden  
Archivieren?  
*Spam – vom Büchschinken zur Briefschwemme*  
Kettenbriefe

## **5. Was an Email alles dranhängt – Ansichten über Anhänge und Anlagen**

Word-Briefe  
PDF und Powerpoint  
Oh Gott, Fotos!  
Ab ins Netz!  
Automatisch ins Netz  
Nochmal Schriften  
Digitales Gefahrgut wird nicht versandt  
*Alt-Tab und andere Tricks*  
Von Outlook automatisch gespeicherte Adressen löschen: der »Nickname Cache«  
E-Mail-Adressen für Outlook bereinigen

## **6. Mail mobil und Anderes**

Blackberry-Benimm  
Geschäftliche SMS  
Zeigt her eure Nummern!  
Die Antwort auf eine mobile Mail  
Umlaute im Blackberry  
Mist »Multimedia Messaging« – trotzdem Freude über Fotos  
*Mail-Verschlüsselung, Signaturen*  
English Mails Run Shorter.  
Umlaute gehen immer – nur nicht immer einfach.  
Dialekt?  
Die eigene Email-Adresse – eine Wahl mit Wirkung  
Mailsammeldiensten muss man seine Passwörter verraten.  
*Push-Mail*  
Selbst antwortende Systeme: »Autoresponder«  
Aus Outlook ist's mühsam.  
Mail auf der eigenen Website  
Abbestellen!  
**Datenschutz und Email – ein hoffnungsloses Unterfangen**

## **7. Zu guter Letzt**

*Zusammenarbeit im Netz – Web 2.0*

## **Glossar**

*Europäische Email-Adressen nach X.400 = ISO 10021*

## **Der Autor**

## **Klappentext**

## **Widmung**

Bei diesem Buch denke ich besonders an den unermüdlichen E-Mail-Pionier *Günther Leue*, der sich samt seiner Familie »im vorigen Jahrhundert« unermüdlich um die Einführung von electronic Mail in deutschen Unternehmen bemüht hat.

## Vorwort

Gefährlich! Nichts passiert einem leichter, als jemandem elektronisch auf den Schlipps zu treten. Man braucht nur spontan auf eine ärgerliche E-Mail zu antworten oder aus der Deckung hinter dem Bildschirm heraus ein paar spitze, sarkastische Pfeile abzuschließen: schon ist am anderen Ende die Sympathie verspielt. Und man merkt es vielleicht nicht einmal – wenn sich der verwundete Empfänger eine Antwort höflich verkneift.

E-Mail ist das persönlich gefährlichste neue »Medium«, das die Technik aus dem Hut gezaubert hat. Seine rasant gestiegene Beliebtheit schützt nicht vor Dilettantismus, vor Übermut und falscher Flockigkeit. Mit nichts habe ich mir Menschen so schnell »sauer gefahren« wie mit einer E-Mail, und tue es vielleicht immer noch.

Und doch ist E-Mail (neben den Internet-Suchmaschinen) der größte Segen, den uns das vergangene Jahrhundert technisch gegeben hat, einmal abgesehen von Kugelkopfschreibmaschinen, Ketchup und Pommes. Wenn Sie Ihrer heranwachsenden Tochter vor dem Schüleraustausch nach Colorado einen Laptop spendieren, wenn Sie von Ihrem Sohn zum Ruhestand den ersten Computer geschenkt bekommen, oder wenn für den frisch eingestellten Verkäufer ein Firmen-PC samt Mobilfunkkarte bereit gestellt wird, dann ist der Beweggrund stets: elektronische Kommunikation. Das ganze Internet wird hauptsächlich für E-Mail genutzt. Büroarbeit besteht oft schon aus stundenlanger E-Mail-Bearbeitung, die einem den ganzen Vormittag nimmt – die kostbare Zeit höchster Adrenalinausschüttung. Wir alle schreiben wieder mehr, dank E-Mail. Private Korrespondenz, von kurzen Nachrichten bis zu Reisetagebüchern und Fotos, alles läuft über E-Mail (oder SMS). Jeder kann tippen. E-Mail – ich will's ab sofort nur mehr »Email« schreiben, eine Verwechslung mit Badewannenbelag ist hier unwahrscheinlich – Email ist wunderbar! (Und on-line schreibt man längst schon ganz zusammen.)

Ich benutze Email geschäftlich seit den siebziger Jahren. Angefangen hat es für mich mit telegrammförmigen grüngestreiften Zetteln aus dem Zeilendrucker, die mit der Hauspost verteilt wurden, genannt Comsys<sup>1</sup>. Sie ersetzen das teure Telex, das hier übrigens endgültig Ende 2007 abgeschaltet wurde. Doch seit wir Terminals haben, sitzen wir selbst davor und an den Tasten. Allein vom 26.4.2004 bis zum 31.1.2008 landeten 35.323 Emails in meinem Eingangskorb, 3,2 Gigabyte, alle nach wie vor im Augenblick abrufbar. Spam ist dabei schon verworfen.

Meine persönlichen Tipps stammen trotzdem aus einem begrenzten Erfahrungsschatz und ich bitte all die, die jetzt denken: »Der muss reden!«, um Nachsicht – ja um eine Email. Selbst wenn Sie erst wenig elektronisch korrespondieren, lesen Sie meine Anregungen bitte mit dem nötigen Humor. Und schreiben Sie mir, wenn Sie ein gutes Beispiel, eine vorsorgliche Warnung, eine Kritik haben. Dann wird die nächste Auflage besser. Wenn Sie sich aber richtig ärgern, dann beherzigen Sie meinen ersten, meinen wichtigsten Tipp:

*Lassen Sie im Ernstfall die Mail in Ruhe. Greifen Sie zum Telefon.*

Ihr Fritz Jörn

Fritz@Joern.De +49 228 211035

PS: Zu zahlreichen Einzelheiten gibt es in diesem Buch vertiefende Fußnoten. Sie verweisen häufig auf Web-Adressen. Web-Adressen veralten schnell und sind mühsam einzutippen. Statt sie abzudrucken, habe ich sie Ihnen auf [www.Joern.De/Knigge](http://www.Joern.De/Knigge) gestellt. Dort brauchen Sie sie nur anzuklicken, und ich kann sie aktuell halten. **Im Übrigen weigere ich mich, für deren Inhalt gerade zu stehen – vielleicht kennen Sie diesen dummen Spruch mit dem Hamburger Landgericht vom 12. 5. oder 9. 1998, Aktenzeichen 312 O 58/98. (<http://www.knetfeder.de/recht/linkurteil/>)**



## 1. Vom Fehdehandschuh bis zur Email – Es zählt nur, was ankommt. »Medien« im Vergleich

Früher gab es nur Telegramme und Briefe. Bei »Depeschen« – das Wort war noch nicht erfunden und ist heute vergessen – fasste man sich kurz. Die Einnahme Trojas meldete Agamemnon 1148 vor Christus an die daheimgebliebene Gattin Klytämnestra 450 Kilometer weit über die Ägäis durch offenes Feuer<sup>2</sup> (was gar nicht schlau war – sie und ihr Lover haben ihn prompt gemeuchelt). Später schrieben die Apostel Briefe voller guter Ermahnungen, Anrede »liebe Brüder«<sup>3</sup>. Sonst gab es nichts, nicht einmal die heute politisch korrekte Ansprache à la »Schwestern und Brüder«. Trotzdem: Man verstand sich.

Noch länger schon gab es wortlose Mitteilungen. Schriftlich sind sie uns nur indirekt überliefert. So mochte man zum Beispiel jemandem den Fehdehandschuh hinwerfen<sup>4</sup>. Dann gab es ein Duell. Die zugehörigen Sitten waren gar nicht so einfach, wie man meinen könnte.

Mit Email tut man sich leichter. Auch damit kann man Ärger bekommen, sogar ein Duell entfachen, allerdings eher ein elektronisches. Wie das geht und welche Sitten da herrschen, das lesen Sie hier.

### Nur was ankommt, zählt.

**Ein Grundgesetz gibt es für Kommunikation:** *Es zählt, was ankommt.* Es ist ganz egal, wie gut oder böse, wie ernst oder spassig Sie etwas beim Schreiben gemeint haben: Entscheidend ist nur, was der Empfänger daraus macht. Freilich können Sie immer hinterher versuchen, sich damit zu entschuldigen, Sie hätten das alles nicht so gemeint. Dann ist aber das Kind schon in den Brunnen gefallen, dann hat Empfängerin oder Empfänger Ihre Mail schon »in den falschen Hals bekommen«. Hinterher ist jeder schlau. Sie müssen *am Anfang aufpassen*, was Sie schreiben, und *wem* Sie was schreiben, und *wie*.



Versetzen Sie sich in die Lage des Empfängers. Stellen Sie sich vorsichtshalber seine aktuelle Situation bescheiden vor. Er mag andere Sorgen haben, als Ihre Email liebevoll

wohlwollend zu interpretieren. Er oder sie ist in Eile; hat vielleicht Kopfweh, sich gestritten. Und da kommt Ihre Mail daher, eine unter vielen, viel zu vielen.

Wie reagiert er? Was sieht er in Ihrer Nachricht? Bitte denken Sie vorher daran, wie »Sie ihm kommen«. Stellen Sie sich in Sprache, Stil, Wortwahl auf den Leser ein. Das gelingt, wie wir sehen werden, oft anhand vorhergehender Korrespondenz, wenn Sie zum Beispiel antworten. Verstellen müssen Sie sich nicht, aber anpassen. Im Zweifel ist noch größere Vorsicht geboten, noch mehr Zuvorkommenheit, schlicht Klarheit – oder ein anderes »Medium«.

An wie viele Leute schreiben Sie? Wer wird Ihre Mail alles lesen? Auch das sollte einen Unterschied machen. Wenn Sie nur an *einen* Menschen schreiben (wie etwa bei einer SMS), dann können Sie schon mal spontan sein. Sie können sich genau auf den Empfänger einstellen, siehe Dialekt. Anspielungen wird sie oder er verstehen. Sie wird gleich wissen, worum es geht, bis hin zu Abkürzungen. Richten Sie sich aber an mehrere, bringen Sie Mitleser (CCs) ins Spiel oder befürchten Sie gar an spätere Mail-Weiterleitungen, dann passen Sie höllisch auf, wie Sie formulieren. Dann steht ja auch Ihre Mühe dafür. Fünf Sekunden Mühe beim Absender erspart bei einem Empfänger vielleicht fünf Sekunden Raterei, bei hundert Empfängern sind das schon fast zehn Minuten. »Liebe Kollegen, AGA sei darauf hingewiesen ...« mögen Sie schreiben, und *Sie* mögen wissen, was Sie mit AGA meinen. Ich lasse Sie alle jetzt einmal bewusst raten. Die Auflösung steht hinten im Abkürzungsverzeichnis. (Übrigens: Bücher haben höhere Auflagen als Emails. Schreiben Sie mir ruhig eine Mail bitte, wenn hier etwas unnötig unklar ist. Ich will dann für die nächste Auflage daran feilen.)

Also: Bei Mitteilungen an viele bitte viel Mühe machen!

### **Lügen haben kurze Beine.**

Eine etwas ältere Vorschrift ist genau so wichtig wie diese kommunikative Grundregel, wenn nicht wichtiger, die **Wahrheit**: *Nicht lügen!* Du sollst nicht falsch Zeugnis reden wider deinen Nächsten<sup>5</sup>. Lügen haben kurze Beine. Unser ganzes Zusammenleben ist aufgebaut auf Vertrauen. Man muss dem anderen glauben können. Nichts ist schlimm, verletzend, enttäuschend, dumm wie eine Lüge. Das heißt nicht, dass man ohne Not alles ausplaudern muss. Was man aber sagt, ja auch nur andeutet, das muss stimmen.

Lassen Sie sich nicht auf faule Ausreden ein, selbst, wenn aller Wahrscheinlichkeit nach niemand draufkommen kann. Eine falsche Ausrede stinkt. Ihr Partner wird sie Ihnen nicht abnehmen, nicht glauben, selbst wenn kein Beweis möglich ist. Eine Zeit lang mögen Sie mit Lügen durchkommen, auf die Dauer werden Ihre Phantasiegebilde zusammenbrechen, als hätten sie nicht nur kurze, sondern vor allem dünne Beine. Und Sie selbst verbrauchen viel Energie, um Ihre Lüge aufrecht zu erhalten; Energie, Phantasie und Gehirnschmalz, das Ihnen für Produktives abgeht, für Freies, für dieses frohe, direkte und gerade Leben, das sich jeder von uns wünscht. Gott sei Dank leben wir nicht (mehr) in Zeiten, in denen man sich und seine Meinung verstecken muss. Es gibt keine Ausreden für Lügen.

Wenn Sie etwas verbockt haben, sagen Sie es und reden Sie nicht herum, reden Sie sich nicht heraus. Lassen Sie sich vom Medium Email, wo Sie Ihrem Gegenüber nicht in die Augen sehen müssen, nicht verleiten zu Halbwahrheiten oder zu Formulierungen am Rande der Wahrheit. Gratwanderer fallen tief. Ich kenne Mails, die scheinbar schlaue formuliert sind, dass man viel mehr herauslesen kann, als eigentlich wörtlich gesagt wird. Machen Sie das nie. Denn hier greift das erste Gesetz der Kommunikation: Wenn es der Leser falsch versteht, sind und bleiben Sie daran schuld. Zerstören Sie nie den guten Glauben eines Lesers. ^



Die Wahrheit<sup>6</sup> spürt man durch, selbst in einer Email. Verstellen Sie sie nicht, und verstellen Sie sich nicht. Tragen Sie nicht dick auf, wenn es um Ihre »Wenigkeit« geht. Angeben macht einen schlechten Eindruck. Mir hat einmal ein mutiger Leser die Leviten gelesen, weil ich in meiner Website seit 1996 maßlos angebe. Der Mann hatte und hat Recht.

Das Eingeständnis einer Niederlage macht Sie eher sympathisch als das Beharren auf Erfolgen, die vielleicht gar keine waren oder Ansichtssache. Wir sind alle Menschen. Wir kochen alle mit Wasser. Machen Sie sich Freunde durch Menschlichkeit, Verwundbarkeit, Offenheit.

Ganz persönlich meine ich dazu, dass wir hier schon durch die Wirren in der ersten Hälfte des zwanzigsten Jahrhunderts keine Tradition haben, kritisch, ehrlich und offen in die Vergangenheit und speziell auf Lebensläufe zurückzublicken. Die Wunden, die Diktaturen und Ideologien geschlagen haben, vererben sich. Jeder tut so, als sei sein Weg immer nur hinauf, hinauf, hinauf gegangen. Das ist gar nicht möglich. So ist die Welt nicht. So sind wir nicht. Wir lernen aus Erfahrungen, vor allem aus schlechten. Schämen Sie sich dessen nicht.

Genug Grundsätze.

## **Medien, Medien, Medien**

Sehen wir uns Email im Vergleich zu anderen Mitteilungsmethoden (»Medien«) an.

Was ist eine elektronische Nachricht? Von einer SMS abgesehen ist eine Email eine ziemlich kalte Sache. Sie können eine Email nicht sorgsam mit dem Brieföffner öffnen,

Sie können sie nicht zerknüllen und in die Ecke feuern. Sie steht einfach da, hinter Glas am Bildschirm. Doch bleiben wir positiv.

### **Briefe werden vornehmer mit der Hand.**

Ein **Brief**, ja, das ist was Schönes. Sie sehen schon am Umschlag, um was für eine Art Brief es sich handelt. Reklame, amtliches Schreiben, Ansichtskarte, Telefonrechnung, Päckchen, Glückwunsch, Liebesbrief – Sie erkennen es sofort. Selbst die Briefmarke sagt Ihnen, da hat sich einer extra ins Postamt zum Sonderpostwertzeichenschalter bemüht oder nur schnell zuhause mit »Stampit Web« einen Adressaufkleber samt Marke gedruckt (übrigens sehr praktisch, sehr zu empfehlen!).

Kommunikationstechnisch bedeutet das, dass ein Brief vom Empfänger geöffnet und gelesen wird – zur für ihn rechten Zeit. Ein Brief mag ins Haus fallen. Gelesen wird er, wenn dem Empfänger danach ist. Danach kann er abgelegt werden, eingerahmt, in eine Dokumentenmappe oder in eine Klarsichthülle gesteckt werden oder unters Kopfkissen gelegt.

Bleiben Sie also, wenn eine Sache wichtig ist, bei Briefen. Wie man Briefe schreibt, dafür gibt es zahlreiche Ratgeber, Anleitungen, Erfahrung. (Wie man sie als Word-Anhänge oder PDF-Dateien an Mails anhängt, darauf kommen wir noch, das ist hier nicht gemeint.)

Die Ratschläge, die Sie bei Briefen befolgen, gelten im Zweifelsfall ebenfalls für Emails. Auf reine Emails kommen wir gleich.

Wenn Sie wieder einmal zu spät sind mit Ihrem Brief, Ihrer Gratulation, Ihrer formellen Anfrage, können Sie sehr zur Not eine Email vorausschicken, sozusagen Mitteilung: Brief folgt. Murks bleibt das immer.

Schreiben Sie persönliche Briefe ruhig mit der Hand, auch wenn Ihre Handschrift schlecht ist. Na ja, wenn Sie ganz schlecht ist, dürfen Sie Briefe maschineschreiben. »Sie hatte mit dem Schreiben am unteren Ende der ersten Seite begonnen, und Edward hatte daran die ganze Geschicklichkeit einer Frau festgestellt, eine Seite Papier mit nichts auszufüllen«, beobachtet François Mauriac in seinem Roman »Fleisch und Blut«<sup>7</sup>. So zeigt ein Brief dem Empfänger oft ohne Worte, was gemeint ist.

Klassisch wird ein Brief nicht mit Kugelschreiber geschrieben, schon gar nicht mit Bleistift. Wenn Sie einen *Füllhalter* haben, dann graben Sie ihn aus. Sonst schaffen Sie sich einen an, ein poppiger Schulfüller genügt, und dazu ein paar blaue Tintenpatronen. Wenn heute alte analoge Schallplatten trotz CDs in Mode gekommen sind, warum nicht auch Füller? Analoge Schallplatten lassen sich nicht so leicht kopieren wie CDs, sind etwas Authentischer. Mit handgeschriebenen Briefen ist das genauso.



Selbst wenn Sie Ihren Brief – etwa einen Geschäftsbrief – aus dem Drucker ziehen, dann können Sie ihn ordentlich mit Tinte »unterzeichnen«. An persönlichen Schreiben freut gleich am Anfang die handschriftliche Anrede, zumal sie die Lesbarkeit des Inhalts nicht tangiert. Auf jeden Fall sollte eine wichtige Unterschrift mit Füller gesetzt werden. Alles Andere ist für mich höchstens eine Paraphe, ein Kringel als Markierung. Ich gebe aber zu, da altmodisch zu sein, und bei Unterschriften

unter Schecks und Kreditkartenzahlungen nehme auch ich einen Kugelschreiber.  
Schnöder Mammon.



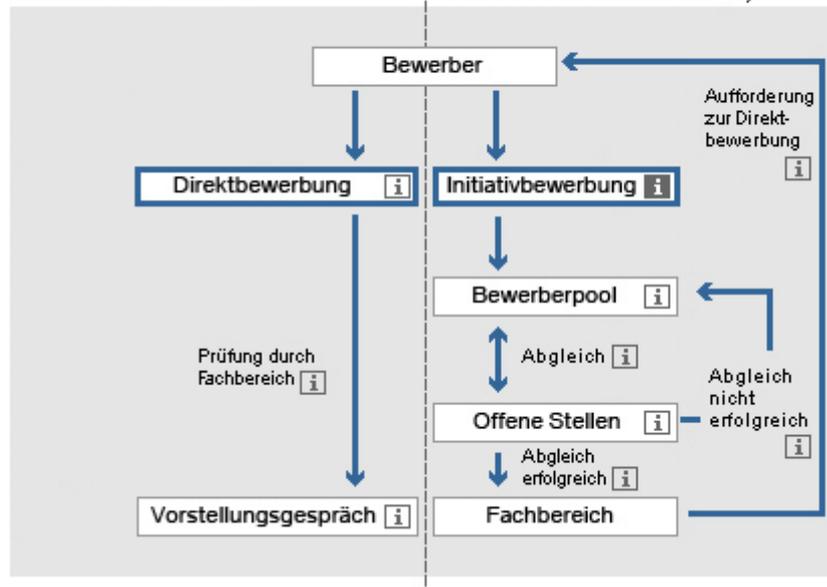
Bitte suchen Sie sich auch das passende Briefpapier. Wie Sie ein schönes Foto auf Fotopapier drucken, können Sie einen schönen Brief, ein Zeugnis, eine Urkunde auch auf etwas besseres Papier bannen, nicht wahr?

### **Bewerbungen**

Bei *Bewerbungen* richten Sie sich bitte in der Form nach dem, was vom jeweiligen Unternehmen empfohlen wird. Im Zweifel reichen Sie Bewerbungen klassisch als DIN-A4-Umschlag mit Anschreiben und Bewerbungsmappe ein. Manche große Unternehmen erwarten elektronische Bewerbungen, ja, sie haben dazu Fragebögen, die im Web ausgefüllt werden müssen. So hat BMW Anfang 2004<sup>8</sup> ganz auf Web-Bewerbungen umgestellt.

Bewerber-Daten von BMW Group Personalwesen und zuständigem Fachbereich einsehbar

Bewerber-Daten bleiben anonym



### Initiativbewerbung.

Eine Initiativbewerbung ist eine Bewerbung, die sich nicht auf eine konkret ausgeschriebene Stelle bezieht. Sollten Sie im Stellenmarkt keine passende Stelle finden, können Sie sich über den „Job Assistent“ initiativ bei der BMW Group bewerben. Ihre Unterlagen liegen uns zu diesem Zeitpunkt im Bewerbungsprozess lediglich in anonymisierter Form vor.

»Wenn du die Sache ernst nimmst, setzt du dich dreieinhalb Stunden hin und füllst die Online-Bewerbung aus«, schreibt dazu ein »Tiroler Bua«. Man kann natürlich versuchen – beispielweise auf einer Messe – jemanden von der Personalabteilung direkt kennen zu lernen oder spricht in einer Niederlassung persönlich vor.

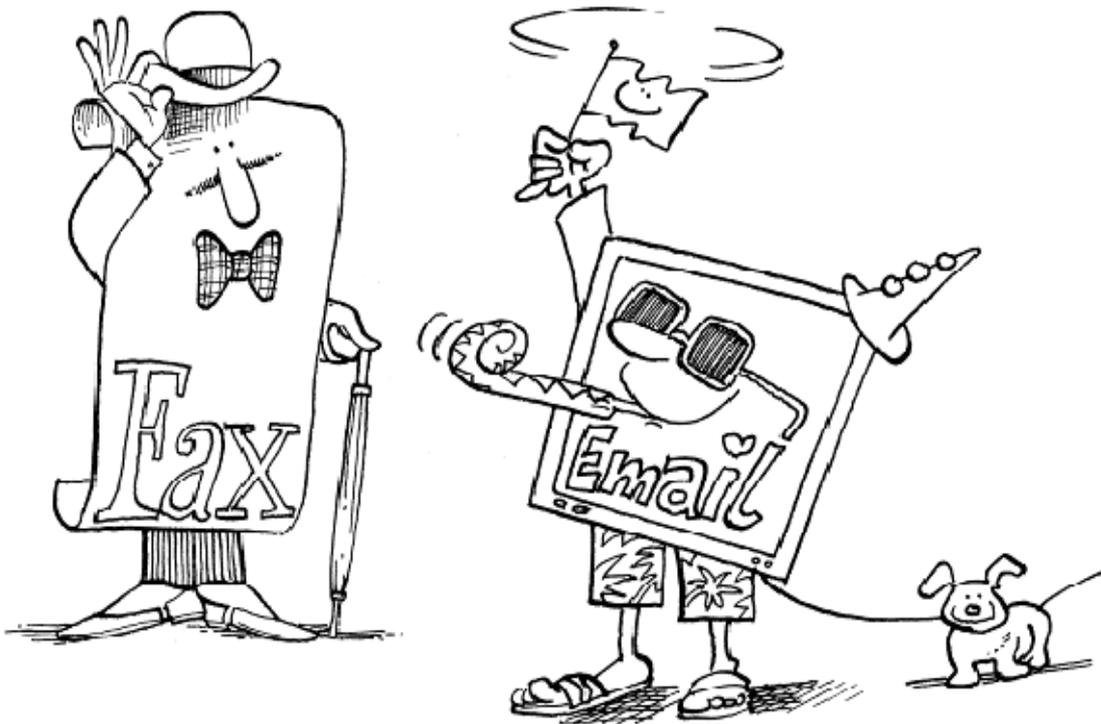
Ist ein *formloses* Email-Anschreiben erforderlich, halten Sie das bitte kurz, klar und förmlich – man kennt sich ja noch nicht. Ihre Unterlagen fügen Sie am besten als PDF-Dateien bei, dazu später. Gute »spezielle Tipps für die Bewerbung per E-Mail« fand ich auf [www.studis-online.de](http://www.studis-online.de)<sup>9</sup>. Wir hier gehen auf dieses besondere Thema nicht weiter ein.

### In Emails ist man offener.

Anders als Briefe haben Emails eine bemerkenswerte Eigenschaft, gerade weil sie keine »gegenständlichen« Schreiben sind, weil sie beinahe anonym erscheinen. Man traut sich mehr, ist offener, ehrlicher, »outet« sich freimütiger. Selbsthilfegruppen, ja psychotherapeutische Therapien arbeiten mit Emails (oder SMS). Umfragen werden ehrlicher beantwortet, als wenn einem der Fragende direkt gegenüber steht. Vielleicht ist das wie bei einer langen Zugreise: Man kommt ins Reden und vertraut sich Fremden an. Unterwegs und elektronisch sind die Menschen offener. Wie schön.

### Fax – zwischen Brief und Email

Fernkopien, **Faxe** (von *fac simile*, mach's ähnlich), haben ihre Bedeutung als elektronischer Brief inzwischen fast verloren, jedenfalls privat. Sie rangieren zwischen Brief und Email, hauptsächlich, wenn es eilt. Grafiken und Bilder, Skizzen und Grüße von Kinderhand werden praktischer als Fax denn als Email versandt.



Die Qualität einer Faxübertragung entspricht normalerweise horizontal 203 oder 204 Punkt je Zoll (dpi, dot per inch), vertikal 98; bei »fein« erhöht sich die Vertikalabtastung (auch) auf 196 dpi, dann geht es einfach nur halb schnell. Auch farbige Faxübertragungen sind standardisiert, allerdings ungebräuchlich. So oder so kommen Faxe beim Empfänger vergrößert an<sup>10</sup>, ganz zu schweigen vom Papier – im schlimmsten Fall Thermopapier, das nicht lichtecht ist und mit der Zeit gnädig verblasst. Ein Fax ist dann wie ein Zwei-Megapixel-Foto auf A4 hochgezogen. Hat man es nicht zu eilig und einen Scanner, dann tut man besser daran, eine Skizze – oder gar eine bunte Kinderzeichnung – einzuscannen (200 dpi entsprechen feinem Fax, 100 sind normal) und als Email zu versenden. Die geringste Auflösung beginnt bei Scannern bei 100 dpi, man kommt mindestens so fein heraus wie mit einem Fax. Ich nehme meist 300 dpi, je nach Feinheit des Dokuments, und wandle dann in eine PDF-Datei samt OCR (Optical Character Recognition, Umwandeln von geschriebenen Buchstaben in digitalen Text). Der Empfänger kann die gemailte Zeichnung nicht nur ausdrucken, er kann sie elektronisch archivieren, weiterleiten, durchsuchen. Bei Email-Kopien geht Farbe, geht Buntheit nicht wie bei »Fernkopien« verloren. Dazu kommt, dass das computerübliche JPG-Bildformat sehr konzentriert ist.

Zurück zum Fax. Das ist einerseits persönlicher, gerade weil es nicht (leicht) auf Mausklick weitergeleitet werden kann – was übrigens für Briefe ebenfalls gilt! Andererseits ist Papier schwerfälliger. Unbedingt vertraulicher ist ein Fax übrigens nicht: Vielerorts sind die Fernkopierer öffentlich zugänglich und einsehbar. Wollen Sie nicht, dass Ihr Fax in falsche Hände fällt, rufen Sie Ihren Gesprächspartner an und bitten Sie ihn, sich daneben zu stellen, wenn die Fernkopie ankommt, möglichst mit seinem Handy, falls etwas schiefeht. Rein elektronischer Faxempfang ist möglich, sogar mit ziemlich normalen PCs oder in »Unified Messaging«-Umsetzern. Realisiert ist das selten.

Faxe haben einen herausragenden Vorteil. Eine Unterschrift unter ein Fax wirkt viel glaubwürdiger als die unter einer Email, auch wenn das Fax nur schwarzweiß verschickt wird und Fälschungen leichter sind als in einem Brief. Bei vielen Behörden, Banken, bei wichtigen vertraglichen Vorgängen wird zumindest ein Fax verlangt, wenn nicht ein Brief. Richtig eingestellte Faxe haben einen Absenderstempel, aus dem der Versender, Datum und Uhrzeit etwas sicherer hervorgeht als aus einer Email. Faxe sollten für Willenserklärungen ausreichen, allerdings nur in unstrittigen Fällen. Man wird schlecht leugnen können, ein bestimmtes Fax *nicht* gesendet zu haben, das der Empfänger vorweisen kann. Umgekehrt aber fällt der Nachweis schwer, ein Fax – etwa bei einer Kündigung – tatsächlich geschickt zu haben, wenn man dafür nur ein Sendeprotokoll oder einen Zeugen vorweisen kann. Mit dergleichen Feinheiten kennen wir uns hier im »Knigge« allerdings nicht aus; sie gehen über Höflichkeit hinaus. Angeblich ist als gerichtlich wasserdichter Beweis nur die Zustellung durch (Post-)Zustellungsurkunde über den Gerichtsvollzieher sicher. Das meint jedenfalls Rechtsanwalt Jorma Hein in [Answer24.De](http://Answer24.De)<sup>11</sup>. Und so etwas kostet bei der Deutschen Post Euro 3,45 (Stand Januar 2008)<sup>12</sup>.



### **Besser als bloß mailen: anrufen!**

Eine gute Alternative für eine Email ist ein **Telefonanruf**. Dass die Gesprächspartner dabei beide »online« sein müssen, zugleich, macht den entscheidenden Unterschied aus, und natürlich die Sprache. Sonst wäre der Dialog nur geschrieben, nur ein »Chat«.

Doch sogenannte *synchrone* Kommunikation<sup>13</sup> zeichnet sich dadurch aus, dass man gezwungen ist, mehr oder weniger rasch zu antworten, sonst ruft der andere: »Bist du noch da?«. Jeder sieht ein, dass das dann nicht ausgefeilt, nicht geschliffen sein kann. Man kann sich mal versprechen. Folglich werden kleine Fehler leichter verziehen. Vor allem: Man merkt sie sofort an der Reaktion des Gesprächspartners, und kann dann noch während des Gesprächs gegensteuern, sich entschuldigen, anzugleichen versuchen. Dazu kommt die Stimme, für viele, die mehr oder weniger stumm vor sich hin arbeiten, eine Wohltat, eine Abwechslung, ein Genuss. Aus dem Klang der Stimme erkennt man Ärger, Liebe, Abstand oder Nähe, Intimität und Kälte. Besser als Buchstaben transportieren Worte Stimmungen. Allerdings: Gefühle schlendern, Emails rasen und sind unwiederbringlich weg, wenn sie einmal versandt wurden. Bei asynchroner Kommunikation (Email) kann man sich Zeit lassen nachzudenken, zu antworten, in Stimmung dafür zu sein. Am Telefon erwischt man seinen Gesprächspartner vielleicht in einer Situation, wo er schon längst aus dem Haus hätte gehen müssen, wo er eh schon zu spät ist, wo ihn plötzlicher Rauch- oder Harndrang überfällt oder sonst etwas, und wundert sich dann, dass er immer einsilbiger und knapper reagiert. Trotzdem: Wenn Sie herausfinden wollen, vorfühlen, wie es mit einer Angelegenheit steht, was eine oder einer wohl dazu meint, wenn es um Gefühle geht, um delikate Fragen, dann greifen Sie zum Telefonhörer. Dasselbe gilt, wenn Sie eine Sache nicht unbedingt schwarz auf weiß und für alle Ewigkeit dokumentiert haben wollen.



Ganz wichtig ist, auf eine Email, über die man sich geärgert hat, nicht seinerseits mit einer Mail zu antworten, sondern anzurufen. Formulieren Sie ruhig Ihre verärgerte Antwort in den PC, waschen Sie dem Anderen digital den Kopf – und rufen Sie ihn

dann persönlich an. Ist er oder sie nicht zu erreichen, dann ist das nur selten eine Ausrede, die Mail dennoch wegzuschicken. Versuchen Sie es später wieder. Tun Sie das selbst, persönlich. Lassen Sie sich, wenn irgend möglich, nicht von Ihrer Sekretärin verbinden, sondern seien Sie gleich selbst in der Leitung, wenn er abhebt. Doch das gehört schon zum Telefon-Knigge.

Kommunikationskombinationen Telefon – Email haben ihr Gutes. Wenn ein Thema schon allzu oft als Email hin- und hergegangen ist, dann löst ein Telefonat wahrscheinlich gewaltfrei den gordischen Knoten.

Wenn Sie sofort eine Entscheidung brauchen, dafür aber Unterlagen vorausschicken, senden Sie eine Email mit den Inhalten und rufen dann zügig an, um sich darüber zu besprechen. Oder wenn Sie eine wirklich schlechte Nachricht haben, dann rufen Sie erst an und kündigen Sie sie an. Dann trifft es dem Empfänger weniger hart, nach dem guten Motto: »Was du nicht willst, das man dir tu', das füg' auch keinem andern zu!« – und ganz besonders nicht an einem Freitag, schon gar nicht Freitag Nachmittag. Haben Sie den Mut, persönlich zu sein.

»Ich habe eben versucht, Sie anzurufen, Sie aber nicht erreicht, deshalb schon einmal als Email.« ... »Bitte antworten Sie nicht, ich rufe Sie dann morgen an, und wir können das besprechen.« Letzteres empfiehlt sich besonders, wenn Sie etwas erreichen wollen, aber nicht wissen, ob Sie mit Ihrem Wunsch auf Anhieb positiv durchkommen. Eine schriftliche Absage ist fester, unverrückbarer, als ein mündliches Nein. Läuft ein Telefongespräch in die falsche Richtung, können Sie entweder weiter zu argumentieren versuchen oder die Geschichte abbiegen, vertagen, sich nur ja kein klares Nein einhandeln. Kompromisse erreichen Sie nur in direkter Verhandlung. Email wäre da reines Glücksspiel.

Das ist die speditive Eigenart von Telefon. Am Telefon kann man sich schnell einig werden, mit Email nicht. Schon das laufende Gespräch drängt dazu, die Synchronität. Das gilt besonders für Gruppenabsprachen. Leider sind Dreier- und Konferenzgespräche noch nicht überall gängige Praxis. Müssen Sie in Ihrem Unternehmen oft mit vielen gemeinsam kommunizieren, dann versuchen Sie es doch einmal mit Konferenzgesprächen, jedenfalls statt allzu häufiger Meetings. Privat empfehle ich, sich beizeiten zumindest mit Dreiertelefonaten vertraut zu machen, das sogar möglichst im Familienkreis zu üben. Das Prinzip ist immer dasselbe. Sie unterbrechen das laufende Gespräch, ohne es zu beenden, sie »halten« es. Am Festnetz geschieht das durch Drücken der »Flash«-Taste (R wie Rücksprache<sup>14</sup>, früher Erdtaste, in Amerika der Gabel), am Handy durch erneutes Drücken der grünen Gesprächsaufbautaste (Ruftaste, die mit dem grünen Hörer). Dann wählen Sie die Nummer des Dritten und sprechen mit ihr oder ihm. Möchten Sie jetzt alle drei zusammenschalten, hilft wieder eine Gesprächsunterbrechung (Flash), dann die Drei. Bei Handys drücken Sie ins laufende Zweitgespräch Taste Drei und dann die Gesprächstaste.

Über Email in einer Gruppe Einigkeit zu finden, ist äußerst mühsam. Außerdem verschwinden im Schriftlichen mit der verschwindenden Stimme die Hierarchien, es bestimmt im Zweifelsfall nicht der vorgegebene »Bestimmer« (der Vorgesetzte), auch nicht der mit den besten Argumenten oder den schnellsten, schlagendsten, sondern der mit dem längsten Atem. Reine Email führt mit größerer Wahrscheinlichkeit zu keinen oder zu falschen Entscheidungen als ein Gespräch. Wobei natürlich am besten ein persönliches Gespräch ist, ein Meeting, bei dem man sich einig werden muss. Oder können Sie sich Lohnverhandlungen über Email vorstellen?

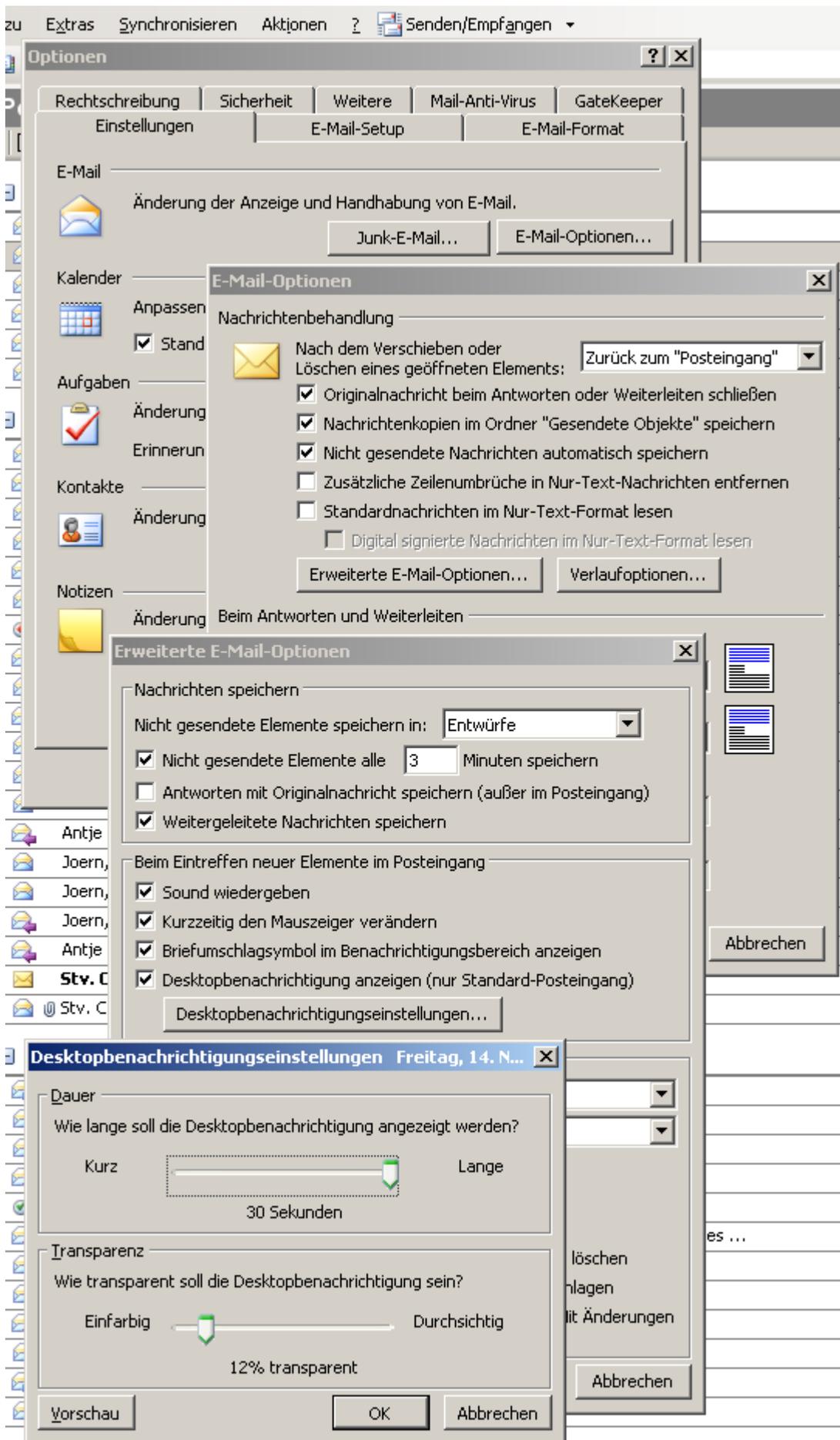
**Reden ist Silber, ein Besuch ist unbezahlbar.**

Damit wären wir beim edelsten, beim wertvollsten, teuersten und besten »Medium«, bei uns selbst, körperlich und ganz da, hoffentlich: beim **Gespräch** unter vier Augen oder in einer Gruppe. Leider hat sich, seit es Terminals gibt oder PCs, unsere Bürowelt um hundertachtzig Grad gedreht. Ich meine das wörtlich. Früher klopfen Sie an, öffnen die Tür, treten in ein Büro ein, und was sahen Sie? Den je nach Rang des Daransitzenden mehr oder weniger ausgedehnten Schreibtisch und *dahinter* Ihren Gesprächspartner. Er saß *hinter* dem Schreibtisch, mit dem Rücken zum Fenster, und tat was? Er sah Sie an. Blickkontakt. Damit war die beste Voraussetzung für ein Gespräch schon gegeben. Heutzutage mag er zwar die Zimmertür dauernd offen haben, weil man ihm suggeriert hat, dass das einladender wirkt, er sitzt aber Richtung Fenster oder zur Seite gewandt, zu seinem Bildschirm, nur, damit der nicht spiegelt, oder damit die Kabel glatt aus der Wand kommen können. Merken Sie's? Der Bildschirm ist ihm wichtiger als Sie, der Mensch, der ihn aufsucht. Vielleicht tippt der Mann auch gleich noch ein bisschen weiter, bevor er sich Ihnen zuwendet, oder er tut so, als habe er Ihr Eintreten gar nicht gemerkt, weil ihm das ja alles spannend, eilig, vorrangig ist am Bildschirm.

Gerade, wenn Sie viel vor dem Bildschirm sitzen, sagen Sie sich bitte immer: *Der Mensch ist wichtiger!* Nehmen Sie einen Laptop, platzieren Sie ihn seitlich, das genügt gegen das Spiegeln, und schauen Sie regulär zur Tür. Zur richtigen Bildschirmposition kommen wir noch. Sie ist weniger wichtig; wichtig ist Ihre Position *den anderen Menschen gegenüber*. Klappen Sie das Ding zu – dabei geht inzwischen nichts mehr von Ihrer Arbeit verloren – stehen Sie auf und treten Sie auf Ihren Besucher zu, begegnen Sie ihm auf »Augenhöhe«, Mensch zu Mensch. Beide werden Sie sich gleich ganz anders fühlen! Erwägen Sie bei einem wichtigen Besucher, ihn persönlich unten am Empfang abzuholen, statt eine Sekretärin hinunterzuschicken. Die paar Schritte werden Ihnen gut tun. Stellen Sie sich dort dann wenn nötig deutlich vor, damit er Sie nicht für Ihre eigene Sekretärin hält ... Nach der Verabredung können Sie Ihren geehrten Gast dann auch bis zum Eingang begleiten. – War ja nur ein altmodisch-höflicher Gedanke.

### **Mail lesen – ein ganz anderes Thema**

Auf das Lesen von Mails gehe ich hier nicht ein, denn das wäre wieder ein Buch für sich. Lesen hat wenig mit aktiver Höflichkeit zu tun, außer, dass Sie Ihre Brieffpartner auf einigermaßen gleichbleibende Antwortzeiten gewöhnen sollten, damit sie sich nicht beunruhigen. Und das hat dann auch etwas damit zu tun, wann Sie Mail lesen. »Wenn Sie jede eingehende Mail sofort lesen und beantworten, wird Ihr Tagesablauf zerhackt und fremdbestimmt. Machen Sie es wie mit der Briefpost: Richten Sie sich einen Termin am Vormittag und einen am Nachmittag ein, an dem Sie in Ihre E-Mail-Briefkasten schauen«, schreibt Werner Tiki Küstenmacher in seinem (deutschen) Buch »Simplify your life« und empfiehlt, die automatische Postankündigung abzuschalten. Hier sehen Sie, wie's geht in Outlook: Über **Extras**, **Optionen**, **E-Mail-Optionen**, **Erweiterte E-Mail-Optionen** und dann dort die Einstellungen »beim Eintreffen neuer Elemente im Posteingang« nach Wunsch vornehmen.



## Wie man E-Mail schreibt – denken Sie an H-Milch



Email steht für Electronic Mail oder electronic mail, unzweifelhaft. Und ich schreibe, wie gesagt, einfach »Email«; ganz erlaubt ist das (noch) nicht. Electronic können Sie hier als Eigenschaftswort ansehen, klein, elektronisch, oder zusammen mit Mail als Begriff: Electronic Mail. Wenn Sie Email wie üblich abkürzen, dann schreiben Sie bitte konsequent *E-Mail*. Das E wird groß, weil alles zusammen ein Hauptwort ergibt, wie bei der Nachspeise, die Sie ja auch nicht *nachSpeise* schreiben. Ältere erinnern sich noch an durchgehende Züge, an D-Zug genannte Schnellzüge. Im Englischen ist *e-mail* richtig. Das ist genau wie bei der haltbaren Milch, der H-Milch. hMilch oder h-Milch sind allesamt orthographisch ganz falsch! Dass die Telekom und andere immerzu eMail schreiben, ist eine Kulturschande, jedenfalls eine Marotte, wohl damit es modisch aussieht. Dasselbe passiert inzwischen natürlich mit E-Government, E-Sonstwas und -Sonstwem. Bitte ersparen Sie uns diese eModen, vor allem die kleinen e am Anfang eines Hauptworts.

Nun tendieren Sprache und Schrift zur Vereinfachung. Ist ein Begriff populär, wird er mit der Zeit immer einfacher geschrieben. Der Begriff *on-line* ist inzwischen sowohl im Englischen als auch im Deutschen glatt zu *online* geworden, *Know-how* oft zu *Knowhow* und weiter<sup>15</sup>. Die alten Schreibweisen mit Bindestrich bleiben weiterhin erlaubt.

In diesem Sinn habe ich mir erlaubt, Email zusammen zu schreiben.

à à @ @

[Grafik aus <http://de.wikipedia.org/wiki/%40#Geschichte>, ATZeichen.png]  
Der fließende Übergang vom Italienischen à zum Amerikanischen @ (Quelle: Wikipedia)

Sehr konservative Kreise nennen Email *E-Post*. Ich habe das früher auch öfters gemacht, zum Teil ein wenig scherzhaft-ironisch. In meinen Briefkopf würde ich die Bezeichnung allerdings nicht aufnehmen.

Das Internet *Weltnetz* zu nennen, finde ich dagegen missverständlich und recht weit hergeholt; es erinnert mich an den *Vierkopfzerknalltreibling*, der einst den Motor hätte ersetzen sollen. Der Ausdruck Weltnetz schmeckt mir auch ein wenig nach rechts, Vorsicht.

Dagegen sei noch erwähnt, siehe Tabelle beim At-Zeichen:

Im Jiddischen soll sich für Email בליצפאסט Blitzpost und בליצבריוו Blitzbriv durchgesetzt haben<sup>16</sup>.

In Frankreich ist das Wort E-Mail seit 2003 amtlich verboten, man setze *courriel* ein (von «*courrier électronique*»)<sup>17</sup>. *Le ministère de l'éducation nationale* schreibt in seinem *bulletin officiel n° 31* vom 28. August 2003, ins Netz gestellt vom *Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche*, der (böse) *terme étranger* e-mail sei durch *courriel*, *n.m.*, *courrier électronique*, *message électronique* oder durch *messagerie électronique* zu ersetzen, Email-Adresse allerdings nur durch *adresse de courrier électronique*, *adresse électronique*. Das At-Zeichen wird dort als *le caractère arrobe @* bezeichnet. Streng sind da die Sitten.



### Zusammenfaltbares Headset für Voice-over-IP: Plantronics Audio 470 DSP

Eine ganz neue Art zu telefonieren ist das Sprechen (oder gar Sehen) über das Internet. Voice – Stimme – über IP – Internet-Protokoll –, **VoIP** ist hier das Schlagwort. Für manche ist diese IP-Telefonie wie normales Telefonieren. Die Technik lässt das eigentlich zu; viele Telefongesellschaften führen alle Telefonate über IP, ohne dass man das merkt. Meist handelt es sich aber noch um eine Art Billigverbindung mit entsprechenden Einschränkungen. PCs sind keine Telefone. Mit einem Laptop und dem eingebauten Lautsprecher und Mikrophon (nicht immer enthalten) zu reden, ist kein Vergnügen. Zu schlecht ist die Echounterdrückung, die Telefonfreisprecheinrichtungen sonst bieten. Sie müssen sich einen Kopfhörer aufsetzen, möglichst einen mit Mikrophon. Das Ganze genannt »Headset«, Sprechgarnitur<sup>18</sup> oder gar Hörsprechgarnitur. Es gibt sie für den Audioanschluss (analog) oder über USB (digital, besser, meist mit Rauschunterdrückung und Sprachprozessor<sup>19</sup>). Auch der oder die Gesprächspartner brauchen ein Ein-Ausgabegerät für die Telefonie. Sogar Schnurlostelefone lassen sich inzwischen anschließen. Sie mögen sich um VoIP-Telefonie bemühen, weil das Gespräch selbst in fernste Länder dann nichts kostet – nur jeweils die örtliche Internetanbindung der PCs. Sie sollten den Gesprächspartner aber gut genug kennen, bevor Sie ihr oder ihm diese Umstände aufbürden. Doch dann juhu! Es drängt kein Gebührenzähler. Vielleicht könnte man damit billig Konferenzgespräche für das Geschäft zusammenstellen oder privates Chatten mit Spracheinlagen würzen. So schön das ist: Die Qualität klassischer, mehr oder weniger teurer Telefongespräche erreichen Gratistelefonate mit Voice over IP heute meist noch nicht. .

### Tippdialoge: Chats

**Chats** – Tippunterhaltungen über das Internet – sind dagegen wirklich eine Alternative zu Emails. Fangen Emails an, wie Ping-Pong-Bälle hin und her zu gehen, sind die Mail-Korrespondenten beide zugleich online, ist ein Umschalten auf Chats eine gute

Variante. Allerdings müssen beide bereits vertraut damit sein, müssen den gleichen »Messenger« installiert haben – das ist die Software, die das Wechselspiel der getippten Worte unterstützt und anzeigt, wer von seinen vordefinierten Freunden (»buddies«, Kumpeln) online und damit erreichbar ist. Nehmen wir an, Sie haben das weltweit wohl populärste VoIP-Programm installiert, Skype. Außerdem muss das Programm auch laufen, wenn Sie darüber telefonieren oder chatten wollen.



Wenn Sie nun Ihre Freunde erfolgreich an den Apparat bekommen wollen, gehört noch mehr dazu, nämlich aktives Einstellen Ihres »Onlinestatus'«. Gerade bei Rechnern, die dauernd online sind (Sie haben ja »Flatrate« gebucht!), bedeutet ein laufender Rechner noch lange nicht auch gleich den Benutzer davor. Mit einer kurzen, ersten Chat-Mitteilung – bei Skype schön »Sofortnachricht« genannt – können Sie bei Ihrem Gegenüber anfragen: »Bist du da?« Kommt keine Antwort, ist der andere gerade nicht am PC, dann müssen Sie eben eine Email schreiben.

Beliebt mag sein, das Chatten nebenher zu betreiben, menschliches Multitasking, Musik für die Ohren, die Diplomarbeit unter den Fingern und ein Chat als Popup mit Freunden<sup>20</sup>, alles simultan. Das ist dann wie früher das laufende Radio zur Begleitung, bloß, dass man hier ins Programm eingreifen kann. Die ideale Ablenkung!



Wie gesagt, eine schriftliche Anfrage über den Nachrichtenkanal empfiehlt sich vor einem Internet-Anruf. Kommt keine Antwort, ist der Andere nicht da oder mit Wichtigerem beschäftigt, vielleicht einem regulären Telefonat. Gut zu wissen. Bleibt der direkte Draht tot, kann man gleich hinterher schreiben wie hier mit »War nichts wichtiges«. Damit sich der Partner nicht beunruhigt.

Denken Sie daran, dass eine Chat-Zwischenfrage immer einer Unterbrechung ist. Tun Sie's nur, wenn Sie den Partner gut kennen und wenn es einigermaßen wichtig ist.

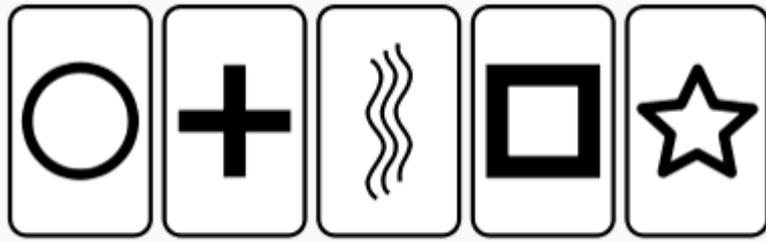
Bekommen Sie allerdings einen schriftlichen Dialog zusammen, dann fühlt sich das Chatten an wie Korrespondenz mit Fernbedienung. Man schreibt etwas, sendet es gleich mit der Eingabetaste weg und wartet auf die Reaktion. Natürlich vertippen sich die Leute, benutzen vielleicht Kürzel, weil sie ja immer schnell antworten wollen, besonders, wenn eine ganze Gruppe beteiligt ist. Auch für dieses Chatten, beliebt bei der Jugend, haben sich »Netiketten« ausgebildet. Eine Netz-Etikette ist kein nettes Papperl sondern ein Knigge, ist die gepflegte Verhaltensweise im Internet. Es läuft immer darauf hinaus, dass schriftlicher Schmerz schlimmer ist, und dass man gefälligst lieb zueinander sein soll, auch wenn man sich nicht hört oder sieht. Ich persönlich mag Chat-Zwischenfragen wirklich nur, wenn es um eine Kleinigkeit geht, oder um eine Mitteilung: »Ich hab jetzt endlich dein Programm zum Laufen bekommen!« Sonst greife ich lieber gleich zum Kopfhörer und fange richtig zu telefonieren an. Da mache ich wenigstens keine Tippfehler wie hier oben. Und: Der Andere kann mich sogar sehen am Bildschirm, denn ich habe eine (billige) Videokamera angeschlossen.

Mit den meisten Internet-Telefondiensten können Sie gegen relativ geringe Gebühren überall ins öffentliche Telefonnetz wählen. Sie müssen vorher ein Guthaben anlegen und können das dann abtelefonieren. Umgekehrt ist auch möglich, dass Sie sich eine örtliche Telefonnummer geben lassen, unter der Sie angerufen werden können. Darauf gehen wir hier nicht ein.

Eine ganz heiße Sache sind **SMS**. Dieser »Short Message Service« ist populär geworden, auf Handys, dass es für *eine SMS versenden* schon ein Verb gibt, sogar im Duden: »simsen« (... nicht nur »googeln« für das Suchen im Internet). Das österreichische Wörterbuch<sup>21</sup> ist da holpriger, da heißt es nur »SMSen« oder »smsen«, was einer weder richtig schreiben noch richtig sagen kann. Ja: Ich simse dir und du simst mir – auch Microsoft ist noch nicht weit und unterkringelt mir das rot. SMS sind eben Subkultur. Wer allerdings mit seinen Fingern fertig ist am Handy oder einen Blackberry besitzt (einen normalen, nicht den schmalen mit zwei Buchstaben je Taste!), der wird die Vorteile von SMS nicht mehr missen wollen, auch und besonders privat. Wichtig ist hier nur, dass man ruhig an SMS als (asynchrone) Variante zu Telefon und Mail denken soll. SMS gehen direkt zum Partner, in sein Handy in der Hand- oder Hosentasche, vielleicht gar direkt zu Herzen in der Brusttasche. (Ein Ziel, das bei Männern sonst schwer zu erreichen ist.) SMS spielen als intime, direkte und schnelle Antworten auf Mails eine möglicherweise gute Rolle. (Übrigens gibt es ein schönes kostenloses Blackberry-Programm von BFI.net.De, das ankommende SMS als Email wegschickt und sie festhalten lässt: SMS2Mail.<sup>22</sup>)

Schließen wir das Kapitel nicht ohne Augenzwinkern mit einem Medium, für das man wirklich ein Medium braucht: *Telepathie*. Als aufgeklärter Techniker bin ich natürlich felsenfest der Meinung, dass es dergleichen Gedankenübertragung nicht gibt. Es kommt einfach nichts an, gar nichts, »nur« Schweigen. Und **Schweigen**, das kann durchaus

eine gute Antwort auf eine Mail sein.



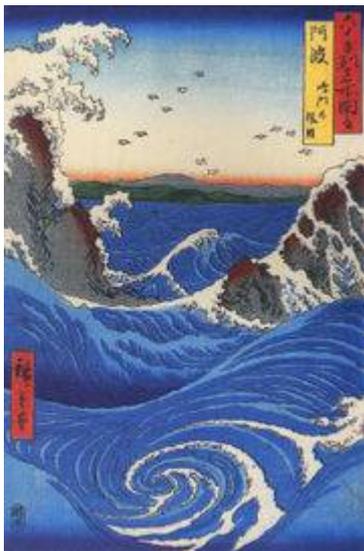
Zenerkarten für telepathische Experimente (Bild aus der Wikipedia)

### **Reden ist Silber, Schweigen ist Gold.**

Wenn Sie etwas ärgert, wenn Ihnen etwas nicht gefällt und Sie können ohnehin nichts (mehr) dagegen tun – wenn etwa ein unpassender Witz schon erzählt ist, eine dumme Mail schon verschickt – bitte erwägen Sie dann, einfach still zu sein; Ruhe, ja Schweigen zu bewahren. Mag der Andere denken, was er will. Email verführt zu einer gewissen sprachlichen Breite, verführt zu Unwichtigem (wenn man dafür zufällig ein wenig Zeit hat). Lassen Sie's. Gehen Sie einfach nicht ein darauf. Manches Problem löst sich von selbst (oder ein anderer löst es), manches »tritt sich fest«. Überschlafen Sie das Thema. Am anderen Tag ist es vielleicht nicht mehr wichtig.



## Das At-Zeichen: kleiner schreiben



Ukiyo-e (Farbholzschnitt) von Andō Hiroshige mit Darstellung der Naruto-Strudel<sup>23</sup>

Das At-Zeichen, @, ist typisch für jede Email-Adresse. »At« heißt einfach »in«, »bei«. Ein Postfach bei GMX nennt sich dann einfach *sowieso@gmx.de*, eines bei T-Online *sowieso@T-Online.De*. Ausgedacht dafür hat sich das Ray Tomlinson im Jahr 1971.

Das @ wird für Preise am Obstmarkt verwendet, wie bei uns das à, »zu«<sup>24</sup>. Egal, à oder @ sind immer ein abgewandeltes a und sollen von der Abkürzung für Amphore kommen. Das @, französisch aroba und spanisch arroba, ist schriftlich seit 1536 als Hohlmaß belegt<sup>25</sup>. Am 4. Mai 1536 berichtet Francesco Lapi

seinem Freund Filippo Strozzi in Rom, dass in Sevilla »eine @ Weines, also ein Drittel Fass, 70 bis 80 Dukaten wert ist«: «... là una @ di vino, che è 1/30 di una botte, vale 70 o 80 duc.»<sup>26</sup> Eine Amphore voll, das waren Ende des 16. Jahrhunderts etwa 11 Kilogramm oder entsprechend viele Liter. Noch heute wird Vieh in Brasilien per Aroba gewogen, inflationär aufgerundet gleich 15 Kilogramm. Wikipedia schreibt: »Auf der iberischen Halbinsel ist „@“ aus dem Jahr 1555 überliefert. Spanische, portugiesische und dann auch französische Kaufleute handelten mit Stieren und Wein und nutzten dabei ein Maß für Festes und Flüssiges namens arroba, etwa zehn Kilogramm (25 Libras) oder 15 Liter. Das Wort ist arabisch, „Ar-roub“ bedeutet „das Viertel“ [¼]. „Arroba“, „Arobas“ wurde mit dem At-Zeichen dargestellt. Der Name „arroba“ für das „@“ hat sich seither in Spanien und Frankreich erhalten.« (Zit. Ende 2007<sup>27</sup>).



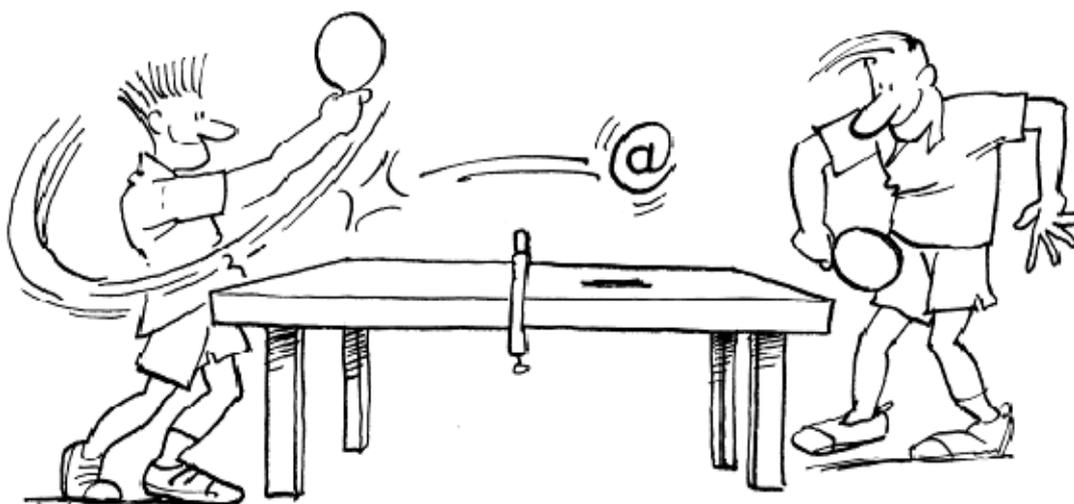
In elektronischen Texten kommt @ allerdings selten vor, in Namen schon gar nicht: ideal also als »Sonderzeichen«.

Im Schriftsatz wirkt es ein wenig protzig, zu groß. Wenn Sie es in Ihren Briefkopf bringen oder auf Ihre Visitenkarte, dann versuchen Sie bitte, das @ ein bisschen kleiner zu setzen, wie hier @ vielleicht, zwei Punkt kleiner. Das sieht dann schöner aus.

Zur Auflockerung nicht immer ganz offizielle @-Bezeichnungen in verschiedenen Sprachen<sup>28</sup>. Beliebte ist die Assoziation mit einem Affen und seinem Kringelschwanz:

Klammeraffe	deutsch	@
なると (naruto)	japanisch	Wirbel, Strudel
chiocciola, chiocciolina	italienisch	(kleine) Schnecke
arrobe, arrobas	französisch	11,502 kg – ein altes Gewicht
שטרודל, off. כרוכית	hebräisch	Strudel, off. krukhit
圈a	chinesisch am Festland	Juan a, rundes a
小老鼠, 老鼠號	chinesisch in Taiwan	xiao laoshu, kleine Maus
Собака	russisch	Sobaka, Hund
kukac, sprich Kulatz, kukacjel, auch bájgli	ungarisch	Wurm, Würmchen, auch Kringelgebäck
gül	türkisch	Rose (eher selten)
kissanhätä oder »miuku mauku«	finnisch	Katzenschwanz, Miau-Miau
Zavináč	tschechisch, slowakisch	Rollmops
παπάκι (papaki)	griechisch	kleine Ente
małpa	polnisch	Affe
krøllalfa	norwegisch	Kringel-A
aapstert	afrikaans	Affensteiß
· - - · - - ·	gemorst	a · - und c - - - zusammen

Dass man sich vor Spam schützen kann, indem man seine Mailadresse wo immer irgendwie möglich ohne das verräterische – und leicht maschinenauffindbare – @-Zeichen schreibt, ist eine gute Geschichte. Stimmen wird sie nicht. Der Placebo-Effekt ist, meine ich, ausgeprägt.

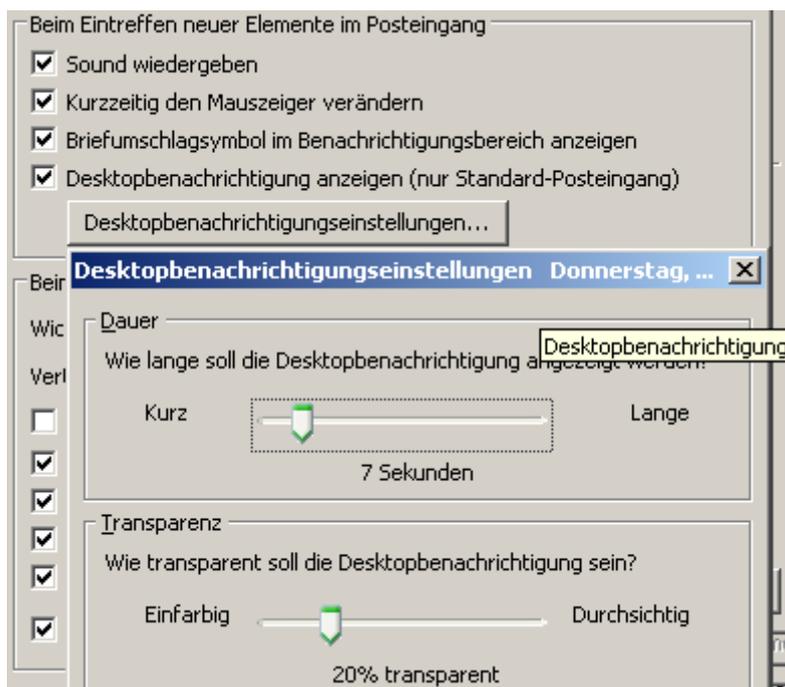


Wundern Sie sich nicht, wenn Sie einmal Email-Adressen mit (a) statt mit @ genannt bekommen, oder mit (at), (à), à, a. Selbst der Trennungs-Punkt wird gern getarnt, vielleicht mit »dot«, etwa »Fritz dot Joern at Joern dot com«. Ganz, ganz Vorsichtige setzen statt maschinenlesbarem Text ein Bildchen ein. Die Spammer haben sich gerächt: Auch Sie schicken inzwischen ihre Werbenachrichten als Bild, damit ein normaler Spam-Filter sie nicht entzaubern kann.

## 2. Greift nur hinein ins volle Mail-Erleben – das Menschliche an Email

Email überfällt uns. Man kann den Rechner nicht anschalten, nicht die Laptopklappe auf tun, ohne dass einem Mail entgegen springt. Nach dem Urlaub möchte man am liebsten hunderte von Mails wie Fliegen mit der Klatsche erledigen – wenn man sich nicht schon zwischendurch damit herumgeärgert hat, was mancher vorzieht. Selbst mitten in der Arbeit am PC, an der Buchhaltung vielleicht oder an einem neuen Roman, blinkt es unten rechts auf, eine frische Mail fällt gerade in den Kasten. Man guckt dann doch hin, sieht den Anfang und will weiterlesen. Klick ist man fort, besonders aus der Buchhaltung.

Übrigens: Sie können diese »Werbeunterbrechung für Mails« auch abstellen,



in Outlook versteckt unter Extras, Optionen, E-Mail-Optionen, Erweiterte E-Mail-Optionen und eventuell Desktopbenachrichtigungseinstellungen. Dann haben Sie mehr oder weniger Ruhe. Oder Sie schalten das Mailprogramm ein paar Stunden lang ganz aus. Oder die Internetverbindung.

### Angepasst antworten

Auf jeden Fall werden Sie gewiss öfter auf eine Mail antworten, als selbst einen Dialog beginnen. Deshalb gehe ich hier erst einmal speziell auf das **Antworten** ein.

Der einfachste Fall: Wenn Sie nicht da sind, möchten Sie die Maschine antworten lassen. Dafür gibt es *Autoresponder*, darauf kommen wir ausführlich ganz am Ende unter Mail mobil und anderem. Die Softwareautomaten antworten blitzschnell, dass Sie nicht da sind. Die Sache ist vertagt.

Sind Sie da, sollten Sie auf Email möglichst *innerhalb eines Tages reagieren*; oft mag es sich länger hinziehen. Das heißt nicht, dass Sie gleich eine volle sachliche Antwort zusammenstellen müssen, aber ein Lebenszeichen wäre schon schön. »Danke, wir arbeiten daran, ich hoffe, Ihnen in ein paar Tagen – in einer Woche – nach meinem heute beginnenden Urlaub – mehr sagen zu können, genügt Ihnen das?« Im Einzelfall hängt die Dringlichkeit natürlich von der Sache ab, von Ihrer üblichen Reaktion, an die

Ihre Mailpartner gewohnt sind, eben – siehe das erste Gesetz der Kommunikation – von den Erwartungen Ihrer Korrespondenten an Sie. Eine Hotelreservierung sollte nur Stunden dauern, auf die Bestätigung der Ferienwohnung können Sie bis zum nächsten Werktag warten.

Schickt Ihnen jemand nur etwas zum Lesen (eine dieser von Einigen als witzig empfundenen Mails vielleicht), dann brauchen Sie natürlich gar nicht zu antworten.

Bitte überlegen Sie sich also, wie schnell Ihr Gegenüber wohl eine Antwort erwartet, und geben Sie ihm wenigstens Signal.

### **Der Ton macht die Mail**

Nun zum Schwierigsten, zu *Stil*, *Stimmung*, zum *Ton* einer Email. Sie werden sich ganz natürlich auf den Ton des Absenders einstellen und ihn meist nur variieren. Heiterkeit wird heiter beantwortet, Strenges gestreng. Das ist typisch. Und das ist meist auch richtig. Machen Sie sich diesen Effekt bewusst. Wenn Sie – wie es sich gehört – Ihre Antwort vor dem Absenden noch einmal durchlesen, sehen Sie nicht nur auf Inhalt und Tippfehler, achten Sie bewusst auf den Stil, die Stimmung. Haben Sie sie nach Ihrer persönlichen Art verändert? Sie wollen sich ja nicht anbieten, Sie wollen Sie selbst bleiben. Machen Sie keine peinlichen Versuche, etwa auf Jugendsprache poppig zu antworten, wenn dergleichen nicht zu Ihrem aktiven Wortschatz gehört. Und wenn Sie eine Sache nicht tragisch finden, wie sie in der empfangenen Email klingt – nehmen wir an, jemand entschuldigt sich bei Ihnen, ganz zerknirscht –, dann antworten Sie ernst aber hoffnungsvoll-positiv, vielleicht einfach lockerer. Ihr Gegenüber wird es Ihnen danken, wird aufatmen.



Denken Sie auch daran, dass Ihre momentane Stimmung nicht gleich der des Empfängers sein wird. Sie formulieren adrenalinreich am Vormittag, er liest es müde kurz vor Toresschluss, will heim. Gehen Sie davon aus, dass der Leser wenig Zeit hat. Sie kommen ins Tippen, wenn Sie erst einmal ein Thema aufgegriffen haben (oder schreiben gleich ein ganzes Buch wie ich ...), der Leser will Ihre Mail nur schnell hinter sich bringen, weil noch zweiundzwanzig andere warten. (Ich hoffe, Sie lesen

dieses Buch gemütlich zu Hause, freiwillig.) Zuweilen bleibt einer auch zu lang in einem Thema hängen, um nicht zu den nächsten Emails fortschreiten zu müssen.



Emails sollen *kurz* sein. Wenn es richtig läuft, werden sie bei einem Thema im Lauf des Hin und Her ohnehin immer kürzer. Nach ein paar Umläufen, und wenn es Schlag auf Schlag geht, fangen die Unterschriften an zu fehlen (aber die werden meist automatisch zugefügt), danach auch die Anreden, ganz am Ende steckt der Inhalt nur mehr im Betreff, die eigentliche Mail bleibt inhaltsleer. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie stark Sie die Formalien kürzen können, lassen Sie es erst den Anderen tun. Ein Mehr an Höflichkeit hat noch nie geschadet.



Und das Allerwichtigste bei einer Antwort – wieder: die Wahrheit. Nicht mogeln!

Email ist ein hartes Medium, ein glasklares. Was Sie unter den Teppich zu kehren versucht sein mögen, das wird zur Stolperschwelle. Außerdem eignet sich Email nicht für *Emotionen*; Sie müssten schon ein Dichter sein, um damit mir nichts, dir nichts Gefühle herüberzubringen. Ein bisschen anheimeln, aufwärmen, netter machen, das tut jeder Mail gut, finde ich. Versuchen Sie's. Nehmen Sie sich das bisschen Zeit dafür.

### **Gestatten Meier – der Erstkontakt**



Besonders vorsichtig werden Sie bei einem **Erstkontakt** sein, bei einer, wie man früher sagte, »Anbahnung«. Wenn Sie nicht gerade einer Zufallsbekanntschaft Fotos schicken, wollen Sie ja was vom Empfänger: Kontakt, eine Auskunft, einen Termin, ein Gespräch, Meinung, Unterlagen, vielleicht sogar einen Ausbildungsplatz oder einen Job. All das macht dem Angeschriebenen Arbeit.

Stellen Sie sich in der Email kurz vor, schreiben Sie in einem Satz, wie Sie überhaupt auf sie oder ihn kommen, die oder den Angesprochenen. Machen Sie sich dann ein bisschen interessant, greifbar, vorstellbar im wörtlichen Sinn. Ich kenne Leute, die gern die Signatur ihrer Mails (sozusagen den Absenderstempel unten) mit einem kleinen Foto versehen, damit man sich einen Eindruck machen kann oder sich leichter ihrer erinnert. Das ist gewiss ganz praktisch, wirkt allerdings auf viele etwas aufdringlich-verkäuflicherhaft, nach Lotterievertrieb.

Vor allem bitte bleiben Sie bei der Wahrheit. Schreiben Sie beispielsweise an mich nicht vorneweg, sie hätten schon viele meiner Bücher mit riesigem Interesse gelesen. Machen Sie sich vorher schlau, ob das überhaupt stimmen kann. Googeln Sie Ihren Gesprächspartner – das macht man, indem man seinen vollen Namen in "geraden Gänsefüßchen" in die Suchmaschine eingibt – und sehen Sie sich an, wo er vorkommt, was er macht, wo er lebt. Sie werden sich wundern.

Unlängst rief ich einen Verband in Paris an. Zu meiner Erleichterung war sofort eine perfekt englisch sprechende Dame dran, die sich »Valerie« nannte. Ein nettes Gespräch, und dann: Ob ich denn meine Fragen in einer Email formulieren könne? Sie buchstabierte ihre Email-Adresse, ich legte auf und los in die Email: Dear Valerie, etcetera. Als Antwort kam ein Kongressvortrag, von ihr selbst, Dr. Valerie S. Jetzt, wo ich auf meinen eigenen Rat hin nach ihrem Namen im Internet forsche, stellt sie sich gar als Frau Professor heraus! Sogar ein Bild steht im Netz, ihr beachtlicher Lebenslauf

dazu. Schade, dass ich mir dazu nicht früher Zeit genommen habe. Also: Kenne deinen Gesprächspartner oder lerne ihn kennen, »forsche« ihn aus.

## **Zur Sache!**

Kommen Sie *rasch zur Sache*. Drucksen Sie nicht herum. Wenn mich ein Fremder anspricht, weiß ich doch, dass er etwas will. Das ist ganz natürlich. Bitte sagen Sie in der Email besonders klar, was Sie wollen. Der Mann oder die Frau kennt Ihren Emailstil ja noch nicht, kann nicht »ahnen«, was Sie wollen, und hat auch gar keine Zeit und Lust dazu nachzugrübeln. Sonst drückt er Sie gleich als »Spam« weg. Und sagen Sie auch ruhig warum, warum Sie das *gerade von ihr oder ihm* wollen. Ich suche einen Ausbildungsplatz in Leipzig, weil meine Freundin dort lebt, das ist allemal sympathischer und ehrlicher, als die Vorzüge der Metropole herbeizuholen.

Zum Schluss überlegen Sie, ob Sie nicht lieber gleich einen papierenen Brief schreiben. Ein erster Kontakt mit einem kurzen Brief wirkt immer besser als eine Mail. Schon die Wahl des Briefpapiers kann den Empfänger spüren lassen, dass Sie es ernst meinen. Eine schnelle Email dagegen ist und bleibt formlos.

Schließen Sie – diese Regel gilt für jede Bitte – mit einem klar ausgesprochenen Wunsch, was Sie gern hätten, dass Ihr Gesprächspartner nun machen soll, Ihrer Meinung nach. Nichts ist dümmer, als freundlich mit dem Wetter und lieblichen Grüßen ins sonnige Leipzig zu enden, ohne dass der Angeschriebene weiß, was er denn jetzt machen sollte. Englisch würde ich das das »Action Item«<sup>29</sup> nennen (Aktionspunkt).

Beschränken Sie Ihre Wünsche auf das unmittelbar Nötige. Sie können ja andeuten, dass Sie an einer größeren Sache arbeiten, dass Sie sich bemühen um etwas ganz Großes, aber lassen Sie den Angemaliten erst einmal das geben, was er einfach geben kann, und was Ihnen am Wichtigsten ist. Besonders Schüler sind in dieser Beziehung notorische Sünder: »Könnten Sie mir bitte auf zwei bis drei Seiten eine Interpretation<sup>30</sup> der Kurzgeschichte »Brudermord im Altwasser«<sup>31</sup> schreiben, wir haben das als Hausaufgabe auf«, oder ähnlich. Dergleichen Anfragen erreichen regelmäßig die Witwe des Autors, unverfroren. Eine durchsichtige Frechheit. Wenn einer aber höflich und ehrlich interessiert nach etwas fragt, wenn er zeigt, dass er schon recherchiert hat und sich bemüht, dann wird man ihm gern antworten. Versetzen Sie sich einfach in den Anderen. *Was du nicht willst, dass man dir tu', das füg auch keinem andern zu.*

## **Warten auf Antwort**

Bitte lassen Sie Ihren Gesprächspartner wissen, *bis wann* Sie die *Antwort* brauchen, vor allem, wenn sie nicht spontan gegeben werden kann. Ihr Mail-Partner kann dann immer noch schreiben: »Es tut mir leid, bis dahin schaffe ich es nicht.« Sie jedenfalls gewinnen dadurch Zeit und sparen Nerven, weil Sie nicht vergebens auf eine Antwort warten.

Wenn die Antwort länger als ein paar Tage überfällig ist, Ihrer Empfindung nach, fragen Sie ruhig und sachte nach. Der Gefragte darf merken, dass es Ihnen Ernst ist, dass Sie die Sache zügig verfolgen, dass »Sie's jetzt wissen wollen«. In den meisten Fällen wird etwas dazwischen gekommen sein, was schlicht ein »Vergessen« sein kann. Mahnen Sie nicht wie ein Rechtsanwalt – außer, pardon, Sie sind einer, und dann machen Sie das eh nicht über Email –, schreiben Sie nicht: »Ihre geschätzte Rückantwort haben wir uns für den 23. dieses vorgemerkt«, schreiben Sie: »Ob ich wohl Ihre Antwort noch bis zum Wochenende bekommen könnte, bitte.« Auf Verfolgungstechniken, rote Fähnchen hier und Dringend-Markierungen dort kommen

wir noch, unter Technik beziehungsweise Unwichtigem, denn dergleichen ist technischer Tinnel.

Sollten Sie übrigens die Antwort auf Ihre Frage in der Zwischenzeit selbst herausgefunden haben, dann trauen Sie sich, das ruhig und schnell dem Gefragten mitzuteilen. Sie veranstalten ja keine Prüfungen zum Spass. Geben Sie Entwarnung. Sonst laufen Sie Gefahr, sich jemanden ganz schön zum Feind zu machen, denn niemand lässt sich gern an der Nase herumführen. Wenn Sie sich allzu sehr schämen, dumm gefragt zu haben, und überhaupt unsicher sind, dann schreiben Sie halt: »Ich habe es inzwischen selbst herausgefunden. Die Sache muss so und so sein, nicht wahr?« – Der andere wird Sie dann bestätigen, und alle fühlen sich wohl. Es ist das wie mit der Ehrlichkeit: »Traute« zahlt sich aus.

Sind Sie derjenige, der die Antwort allzu lange hinausgezögert hat, dann denken Sie daran, dass sich eine Sache in der Zwischenzeit schon anderswie gelöst haben könnte. Sie dürfen sich ruhig entschuldigen, dürfen einen Zwischenstand geben nach dem Motto: »Ehrlich gesagt, ich bin noch gar nicht dazu gekommen, mir Ihre Frage zu überlegen. Ist sie überhaupt noch aktuell?« Sie ersparen sich Arbeit und vielleicht die Blamage, zu spät zu kommen.

### **Gute Nachrichten – schlechte Nachrichten**

Über *Good News* und *Bad News* habe ich mir Gedanken gemacht. Wenn Sie schon vorneweg fragen: »Möchten Sie erst die gute oder erst die schlechte Nachricht hören?«, dann werden Ihnen die meisten antworten: »Erst die schlechte!« Das sind die Leute, die sich das Beste zum Schluss lassen, selbst wenn es inzwischen kalt wird.

Bei Email sind Sie aber nicht in dieser Abfragesituation, die ja ohnehin ein wenig kindisch ist. Sie müssen sich schon selbst und ohne Souffleuse entscheiden, womit Sie beginnen. Ich schlage vor: Mit der *guten* Nachricht, wenn sie nicht ganz weit hergeholt ist im Vergleich zur nachfolgenden Katastrophe. Der Mensch macht nämlich rezeptiv »dicht«, wenn er sauer ist. Bitteres lässt den Kommunikationskanal schrumpfen. Ärger überdeckt Offenheit, macht zu. Stellen Sie sich im Extrem vor, jemand haut auf den Tisch, weil ihn etwas ärgert. Meinen Sie, der hört sich danach noch etwas Anderes an? Liest gar am Bildschirm weiter? Nein, der steht auf, raucht draußen eine Zigarette, verflucht noch einmal!

Ich meine: Sagen Sie erst einmal etwas Nettes, und kommen Sie dann ohne viel Leerlauf zum Schlechten. Ein Patentrezept ist das nicht; es lindert.

### **Gut Mail braucht Weile**

Haben Sie eine Mail, die besonders kritisch ist, dann werden Sie sich Zeit dafür lassen. Zeit lassen heißt aber nicht hinausschieben bis zum letzten Augenblick, dem »Augenblick der Wahrheit«. Das wird nichts. Gehen Sie Schwieriges gleich an, *überlegen Sie erst, formulieren Sie dann*, und lassen die Mail als Entwurf stehen. Am nächsten Tag sehen Sie sie sich wieder an. Noch besser wäre es, Sie ließen jemanden darüber lesen.

Besser *vorher* peinlich als nachher. Wenn Sie sich scheuen, eine Email jemanden sehen zu lassen, der Ihr Vertrauen hat, dann schicken Sie sie schon gar nicht einem, mit dem Sie nicht gut auskommen.

Formulieren Sie derart, dass der Gesamtzusammenhang in Ihrer Mail enthalten bleibt. Dann kann später nur schlecht etwas aus dem Zusammenhang gerissen werden. Mails sind blitzschnell duplizierbar, verteilbar. Wird Ihre Mail weitergegeben, wird eher verständlich, warum Sie so oder so reagieren.

Nicht sülzen, nicht raspeln, klar und freundlich sein. Die Reaktion der Gefühlsgeschwindigkeit des Menschen anpassen, nicht dem Speed des Internet. Drucken Sie Ihr Konzept am Drucker aus. Sehen Sie sich das Blatt in Ruhe in einer anderen Umgebung an. Wie sieht das aus? Wie »tönt« das? Kann ich das schreiben? Wir sind lesen vor allem von Papier gewohnt. Manch einer kann am Bildschirm eine Sache, einen Text nur schlecht erfassen, nur unsicher beurteilen. Sie werden sehen, am Papier sieht alles anders aus.

רבו ומלאו את הארץ וכבשה ורדו בדגת הים ובעוף השמיים ויברך אתם אלהים ויאמר להם אלהים פרו ו  
ובכל חיה הרמשת על הארץ:

καὶ ηὐλόγησεν αὐτοὺς ὁ θεὸς λέγων αὐξάνεσθε καὶ πληθύνεσθε καὶ πληρώσατε τὴν  
γῆν καὶ κατακυριεύσατε αὐτῆς καὶ ἄρχετε τῶν ἰχθύων τῆς θαλάσσης καὶ τῶν πετεινῶν  
τοῦ οὐρανοῦ καὶ πάντων τῶν κτηνῶν καὶ πάσης τῆς γῆς καὶ πάντων τῶν ἔρπετων τῶν  
ἔρπόντων ἐπὶ τῆς γῆς

benedixitque illis Deus et ait crescite et multiplicamini et replete terram et  
subicite eam et dominamini piscibus maris et volatilibus caeli et universis  
animantibus quae moventur super terram

»Machet euch die Erde untertan«<sup>32</sup>, dieses alte Mosaische Gebot, gültig für alle drei unserer abrahamitischen Religionen<sup>33</sup>, heißt hier: Lasset euch nicht treiben von Elektronen, die schnell weg wollen, nehmet euch Zeit und *bestimmt* die Technik, von euch aus. Ihr seid die Herren (oder Damen) des Senden-Knopfes! Es ist eure Entscheidung. Modern gesagt: »Die Zeit, die nehme ich mir!«, die Besonnenheit, die De-Eskalation, wenn es sein muss. Auf Fallen und Fußangeln im Detail kommen wir noch, das Wichtigste ist die richtige Reaktion als solches, als Ganzes, bei Email und überall.



## ***Die lange Geschichte der Email – ein kurzer Auszug***

Die Geschichte der Email ist fast immer die Geschichte des Internet. Email hat sich als eine der wichtigsten, wenn nicht als *die* wichtigste Anwendung im Internet gehalten. Am Anfang war es hauptsächlich zum (transatlantischen) Dateiaustausch gut.

Hier nur ein paar Meilensteine. Vor fünfzig Jahren verband das *Arpanet* (Advanced Research Projects Agency des Verteidigungsministeriums) die kalifornischen Universitäten Stanford, südlich von San Franzisko, und die University of California, Los Angeles, erstmals über ein Datenpaketnetz. Ein erstes Einloggen in einen entfernten Computer gelang dann von Los Angeles aus am 29. Oktober 1969 um 22 Uhr 30 Charles S. Kline<sup>34</sup>.

Ziemlich von Anfang an nutzte man Email. Ray Tomlinson, Computerwissenschaftler in Cambridge, Massachusetts, ließ sich 1971 das At-Zeichen einfallen – es war auf jedem amerikanischen Fernschreiber (Teletype 33) zu finden, aber sonst zu nichts nütze, sozusagen um Mensch (Namen) und Maschine (Mailedienst) zu trennen. At heißt ja nicht nur zu, à, sondern im Englischen auch bei, in. *I am at home* und *3 apples @ 50 ¢ each* benutzen dasselbe at. Bei uns hätte man vielleicht das §-Zeichen genommen. Computer-»Terminals« waren damals Fernschreiber.

Im Jahr 1983 wurde der militärische Teil des Arpanet als *Milnet* abgetrennt. Das Verfahren, die Datenpakete zu übertragen, war unterschiedlich. Erst ab Jahresbeginn 1983 setzte sich das schon 1974 von Vint Cerf und Bob Kahn erdachte Protokoll TCP/IP voll durch: Transmission Control Protocol / Internet Protocol. Erstmals kommt nun auch Deutschland ans Netz: Stuttgart<sup>35</sup>. Seit 1984 gibt es offiziell Domännennamen (DNS) zur Ansteuerung von Rechnern.

Ein erstes kommerzielles Email-System gab es 1983 von MCI (Microwave Communications, Inc.)<sup>36</sup>. Damals kostete eine Fünfhundert-Zeichen-Nachricht 50 US-Cent; dafür wurde der Empfänger aber auch angerufen, dass er eine Nachricht hat. Dann kam CompuServe<sup>37</sup>, das schon 1969 gegründet worden war, und lag in den achtziger und frühen neunziger Jahren an erster Stelle. Mailedienste hatten oft eigene Netze. CompuServe nutzte ab 1982 ein Netz von Digital-Equipment-PDP-11-Minicomputern mit eigener Software und eigenem Übertragungsverfahren. In jeder besseren Stadt gab es Zugangspunkte über normale Telefonnummern<sup>38</sup>, die man wissen musste, etwa Bozen 981783. In den neunziger Jahren fielen die Verbindungsgebühren bei CompuServe von über zehn Dollar die Stunde auf unter zwei. 1981 hatte CompuServe zehntausend Kunden, 1985 waren es schon dreieinhalb Millionen Kunden. Als dann das World Wide Web dank Browsern immer attraktiver wurde, wanderten die einst zahlreichen und beliebten Benutzerforen und Serviceadressen dorthin und verließen CompuServe. Das noch heute beliebte kompakte Internet-Fotoformat GIF (Graphics Interchange Format<sup>39</sup>) stammt von CompuServe. Die CompuServe-Mail-Nutzer hatten numerische Adressen wie 102404,715, die dann zu 102404.715@CompuServe.com wurden. Erst 1996 durfte man sich zugleich F.Joern@CompuServe.com nennen, als »Alias«<sup>40</sup>.

Dann wurde CompuServe international von AOL (American Online) überholt, mit Online-Spielen, mit Chatrooms zum Gedankenaustausch. AOL wandte sich im Gegensatz zu CompuServe Laien zu<sup>41</sup>. Schon 1996 bot AOL eine »Flat Rate« von zwanzig Dollar im Monat an, statt Minutengebühren wie bei CompuServe. Die »Buddy«-Listen, die anzeigen, wer von seinen Freunden online ist, hat AOL erfunden. Chatten wurde populär. 1999 waren zehn Millionen Mitglieder bei AOL.

In Deutschland verlief die Entwicklung verzögert. Timesharingdienste als Zugang zu Computernetzen waren durch die hohen Telefonkosten (keine kostenlosen

Ortsgespräche) und das postalische Modemmonopol bis Mitte der achtziger Jahre<sup>42</sup> stark behindert. Eigenes, kreatives Programmieren in Basic zog gegen die »Mittlere Datentechnik« etwa bei Nixdorf den Kürzeren. Ein deutscher Manager fasste selbst keine Tasten an. Sogar die AT-Modembefehle (AT wie »Attention!«) nach Dennis C. Hayes<sup>43</sup>, die seit 1977 weltweit üblich sind, waren den Europäern zu pragmatisch. Hier waren eigene, inkompatible vorgeschrieben nach V.25bis<sup>44</sup>. Da wählte man Telefonnummern zum Beispiel statt mit ATD0228211035 mit CRI0228211035 – mich hat das immer an das italienische Rote Kreuz erinnert. Ohne V.25 gab es hier keine amtliche Modem-Zulassung. Viel weiter als bis zum Wählen ist die V.25bis-Normung denn auch nicht gekommen. Wer etwas Anderes über die Email-Geschichte lesen möchte, schlage im Internet beim »Österreichischen Email Verband« nach, [www.OEV.Org](http://www.OEV.Org) – kleiner Scherz am Rande.<sup>45</sup>

Eine Sonderrolle spielte Bildschirmtext, der 1980 unter Dipl.-Ing. Eric Danke startete. »Btx«<sup>46</sup> sollte jedermann über Telefonmodem und Fernseher Onlinezugriff zu Informationen geben. Im Gegensatz zum Internet war es von vorn herein mit einem Bezahlsystem ausgestattet – eine Seite anzusehen konnte bis zu 9,99 DM kosten – und es bot keine Anonymität. Dafür war es durch Landesmedienanstalten gegängelt. Als endlich 1984 die Anbindung externer Rechner standardisiert wurde, etwa für das Versandhaus Quelle oder die Bundesbahn, musste das über ein Europäisches OSI-Protokoll EHKP4<sup>47</sup> erfolgen, wieder nicht über TCP/IP<sup>48</sup>. Für Email wurde Btx nie recht populär, für Banking schon. Sonderbar: Bankgeschäfte am Familienbildschirm gingen, Email nicht? 1993 wurde Btx zu Datex-J, 1995 zu T-Online. Btx selbst wurde Ende September 2000 ganz eingestellt, dafür florierte T-Online im Internet, und es blüht immer noch! Inzwischen ist T-Online mit 17½ Millionen Kunden<sup>49</sup> der größte Europäische Internetserviceanbieter. T-Online-Mailadressen sind für den typischen früheren Post- und heutigen Telekom- beziehungsweise (komisch eigentlich?) »T-Com«-Kunden eine natürliche, eine gute Wahl.

Viel interessanter für die Email-Entwicklung in Deutschland waren Hobby-Netze wie *Fido*<sup>50</sup> oder *Zerberus*<sup>51</sup>, das hier einmal das größte private (und kostenlose!) Mailboxsystem war<sup>52</sup>. Mails wurden über jeweils privat betriebene PCs lokal ausgetauscht. Für Fern-Mails musste man ein bisschen Geld hinterlegen. Dann wurden die Mails nachts von Rechner zu Rechner bis zum Ziel weitergereicht. Das Fido-Netz entstand schon 1983 durch Tom Jennings<sup>53</sup>.

Bei deutschen Unternehmen, besonders international tätigen, bemühte sich besonders Günther Leue<sup>54</sup>, die Email-Idee zu fördern. Sein »Geonet« war speziell an europäische (und osteuropäische) Verhältnisse angepasst, seine Mail konnte man sogar im Hotel am Fernschreiber lesen und schreiben, wenn einen der Nachtportier dran ließ. Geomail hatte Mailumsetzer für alle damaligen »Medien«. Später ging Geomail in Teldafax auf.

Zum Schluss möchte ich noch ein paar historische Mails kolportieren:

1972: Das FTP-Protokoll wird im RFC-385 um die Befehle Mail und MLFL (mail file<sup>55</sup>) erweitert<sup>56</sup> – wird zum Vorläufer von SMTP.

1975: Erste Mailing-Liste von Steve Walker erstellt. Erstes Mailprogramm »MSG« von John Vittal.<sup>57</sup> Anhänge können gesandt werden.

1976: Die Queen schickt ihre erste Email<sup>1</sup>, aus einem Armeestützpunkt, über »Prestel« (»Press Telephone«<sup>2</sup>, Nachkomme von Viewdata, bei uns später als Bildschirmtext).

<sup>1</sup> <http://www.royal.gov.uk/output/Page4831.asp>

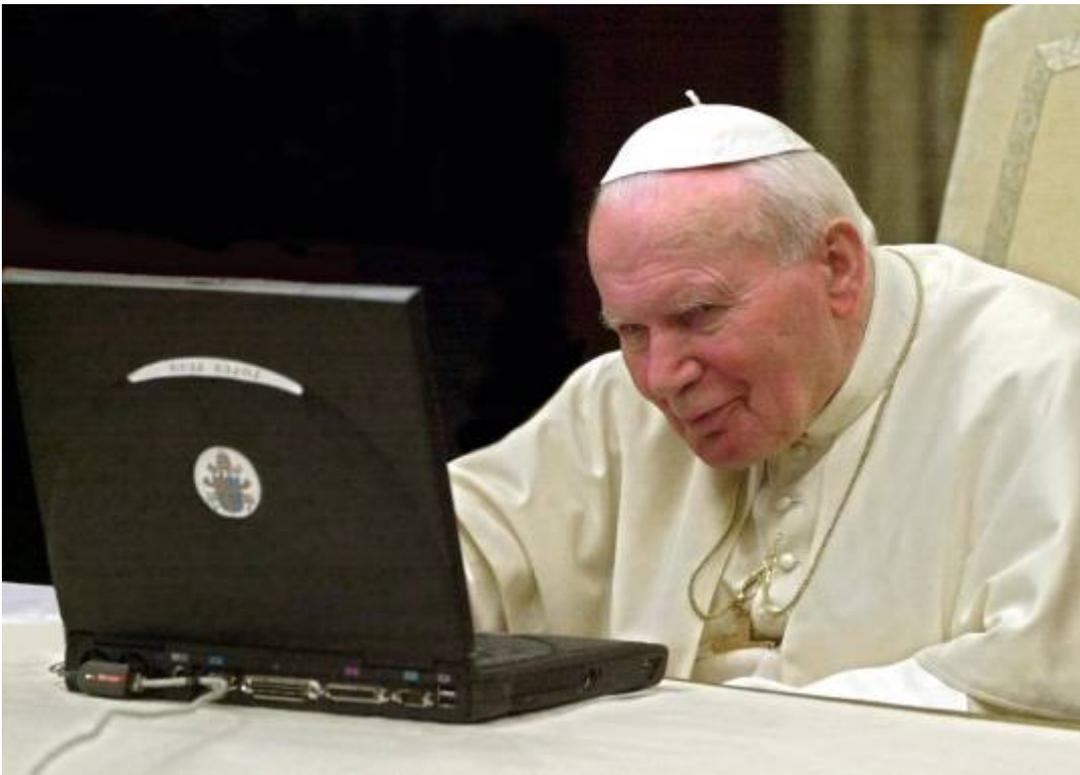
<sup>2</sup> <http://iml.jou.ufl.edu/CARLSON/History/Prestel.htm>, <http://en.wikipedia.org/wiki/Prestel>

1978: Erste Spam-Mail – ging von einem Dec-Computerverkäufer, Gary Thuerk, an alle Arpanet-Nutzer und lud sie zu Vorführungen der Dec 2020 am 9. und 11. Mai 1978 ein<sup>58</sup>.

1982: Jonathan Postels »Simple Mail Transfer Protocol« (SMTP) wird Standard<sup>59</sup> bei Email.

1987: Erste Email aus China. Sie ging am 20. September an die Uni Karlsruhe.<sup>60</sup>

1992: Mime (Multipurpose Internet Mail Extensions<sup>61</sup>) wird eingeführt. Jetzt kann man ohne Tricks Binäres (Programme, Anhänge aller Art) und Sonderzeichen mailen.



2001: Papst Johannes Paul II schickt eine Email-Entschuldigung nach Ozeanien<sup>62</sup>.

2006: Britney Spears schickt ihrem Ehemann Kevin Federline aus ihrem Blackberry die Nachricht: »I H8 U, loser!«, Ich hasse dich, Verlierer<sup>63</sup> – Scheidung.

### 3. Schritt für Schritt – die Elemente einer Mail

In diesem Kapitel gehen wir nacheinander im Einzelnen auf die Elemente einer Email ein. Wie überall liegt der Teufel im Detail. Es reicht nicht, Form und Freundlichkeit zu wahren wie bei einem papierenen Brief. Die Tücken von Email beginnen schon bei der Adressierung. Fangen wir (zum Beispiel mit dem Mailprogramm »Outlook«) eine neue Mail an.

Klar ist das **Von-Feld**, da unsichtbar. Sie werden es bei normaler Einstellung des Mailprogramms gar nicht zu sehen bekommen. Wenn doch, dann sind Sie vermutlich ohnehin ein Experte, der gleich unter verschiedenen Namen und Absendern seine Emails verschießt. Zu Ihnen erst am Ende.

#### Bitte einzeln mailen

Entscheidend wichtig ist das **An-Feld**, an wen die Nachricht geht. Bei einem normalen Brief für den gelben Briefkasten wären das der Name und die Adresse, die außen am Umschlag stehen. Bei Email wird Ihnen auffallen, dass das Feld allein für die Namen ziemlich lang ist.

Doch lassen Sie sich nicht verführen, in das An-Feld eine Menge Empfänger einzutragen. Richten Sie Ihre Nachricht – und besonders eine Anfrage oder eine Bitte – *wenn irgend möglich nur an eine Person*. Nur dann nämlich weiß der- oder diejenige, dass exakt er oder sie gemeint ist, und sonst niemand. Sie beauftragen ja auch nicht gleichzeitig drei Bekannte, Ihnen vom Metzger eine Leberkäsesemmel mitzubringen (außer Sie haben fürchterlich viel Hunger und schämen sich dessen). *Ein* Adressat in der Email sagt dem Empfänger klar und einfach: Diese Mail ist in erster Linie für mich, alle anderen bekommen sie höchstens zur Information oder dazu – um beim Fleischlaibbrötchen zu bleiben –, um freiwillig ihren Senf dazu zu geben.

Email eignet sich besonders gut zum (massenhaften) Verteilen von Nachrichten. Auf dem Weg bis zu Ihrem Mailedienst im Internet bleibt die Nachricht immer *eine* Nachricht, und wenn sie an noch so viele Empfänger geht. Ihr Aufwand bleibt gleich, ob Sie an einen oder an dreißig Leute senden. Warum nicht gleich auch noch an den und den schicken? Wo es doch nichts kostet! Bitte überlegen Sie, ob Sie den Empfängern damit eine Freude machen oder vielleicht doch eher auf die Nerven gehen? Besonders bei Fotoladungen gibt es für sintflutartige Aussendungen eine gute Alternative: Die Bilder ins Netz stellen und höchstens einen Link mailen. Wir kommen später im Einzelnen noch ein paar Mal darauf zu sprechen.

Wenn es aber nun doch viele sind, die Sie informieren müssen? Eine ganze Latte, pardon »Liste«? Sagen wir: alle Eltern der Klasse 1a. Natürlich können Sie die dreißig Adressen hintereinander in das An-Feld eintragen, dazwischen jeweils ein Strichpunkt (oder notfalls ein Komma) als Trennungszeichen. Was dann passiert: Jeder Empfänger sieht erst einmal, an wen die Mail alles gegangen ist, an ihn und an wen noch. Na schön. wissen die Eltern gleich, dass die anderen Eltern das auch bekommen haben (ob sie es allerdings auch gelesen haben, bleibt dennoch fraglich, selbst ob eine der Email-Adressen falsch war, erkennt höchstens der Absender). Wenn ein Empfänger daraufhin selbst Lust verspürt, allen Eltern etwas mitzuteilen, braucht er nur auf »allen antworten« zu drücken, und die Klassenkommunikation geht in die zweite Runde. Es kommt ja nicht von ungefähr, dass Email in Verruf geraten ist ...

*Comme il faut* ist das nicht. Wenn man Ihnen als Elternsprecher, pardon »Klassenpflegschaftsvorsitzenden« schon die Email-Adressen anvertraut hat, heißt das noch lange nicht, dass die Eltern ihre Adresse allen in der Klasse bekanntmachen

wollen. (Zu den »rechtlichen« Einschränkungen von Mail und Mailadressen später.) Und das »Veröffentlichen« der Email-Adressen passiert unweigerlich, wenn Sie Adressen in das An- oder das CC-Feld einsetzen.

Ein drastisches Beispiel: Am 19. November 2007 schickte Sarah A. von einer amerikanischen Public-Relations-Agentur eine harmlose Nachricht an etwa 1500 Journalisten, vermutlich an die gesamte über Jahre gesammelte Verteilerliste ihrer Agentur. Nichts Ungewöhnliches. Sarah machte aber den kleinen Fehler, die Verteilerliste in das An-Feld zu setzen. Sie brauchte dazu nicht einmal selbst dort alle Namen einzukopieren – da hätte sie dann vermutlich ihren Missgriff gleich erkannt –, sondern nur den Namen der Verteilerliste einzusetzen, etwa so:



Aus dem Verteilerlistennamen ist nicht zu erkennen, ob sich dahinter zwei Adressen oder eben 1500 verbergen. Man klicke auf jeden Fall hier auf das Plus-Zeichen, um den Verteiler vor dem Absenden in seine Einzelnamen aufzulösen.

Die Empfänger von Sarahs Email waren wütend. Mindestens einer schickte ihr (und alle Anderen!) eine gnadenlos süffisante Antwort, es sei ihr bitte sehr nicht gestattet, seine Email-Adresse derart allgemein zu veröffentlichen. Und er ließ gleich Sarahs Auftraggeber, Sakar International, als CC mitlesen. Der Lapsus hätte sie den Job kosten können (hat er aber nicht).

Wenn Sie sich dabei erwischen, dass die An-Zeile immer länger wird, dann ziehen Sie die Adressen in die **BCC**-Zeile und setzen Sie nur *einen* An-Empfänger ein, notfalls sich selbst. Es muss wirklich nicht jeder ganz genau wissen, an wen die Geschichte noch gegangen ist, oder? Zu den Wundern der BCC kommen wir später.

Konnte ich Sie mit meinem *einen Empfänger* überzeugen? Oder wenigstens mit wenigen? Dann schauen Sie sich bitte eine Feinheit in der Adressschreibung an.

### **An Mensch (und Maschine)**

Der Mensch hat einen Namen und eine Email-Adresse, sagen wir »Fritz Jörn« und »Fritz@Joern.De«. Wenn Sie versuchen, an den nackten Namen zu senden, verweigert das das Mailsystem. Es möchte eine Adresse mit einem At-Zeichen. Sie adressieren deshalb an Fritz@Joern.De (oder fritz@joern.de, friTZ@joern.DE, egal) und lassen es gut sein. Die Mail kommt an. Das Mailsystem des Empfängers kann aus der bloßen At-Adresse aber nicht rückwärts den bürgerlichen Namen herausfinden, schon gar nicht aus einer Adresse wie PL8238018@aol.com. Wenn der Empfänger ihre Nachricht nun ausdrückt oder jemandem weiterleitet, erscheint unweigerlich die unverschlüsselte Email-Adresse mit dem At (@) im Kopf der ursprünglichen Nachricht, etwa so:

```
-----Ursprüngliche Nachricht-----  
Von: PL8238018@aol.com [mailto:PL8238018@aol.com]  
Gesendet: Samstag, 17. November 2007 16:47  
An: Fritz@Joern.De  
Betreff: Fotos
```

(Die fetten Hervorhebungen sind von mir.) In der ursprünglichen Nachricht hat hier PL8238018@aol.com den Fehler gemacht, einfach nur nackt an Fritz@Joern.De zu adressieren. Diese Adresse bleibt in allen Antworten und Weiterleitungen sichtbar.

Richtig wäre Folgendes:

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: ...

An: 'Birte Jörn'

Betreff: Danke!

In beiden Fällen wurde eine Nachricht weitergereicht. Im zweiten Fall hatte ich meiner Tochter Birte eine Dankeschön-Mail geschickt. In meinem Outlook-Adressbuch ist sie als »Birte Jörn (Birte@Joern.com)« eingetragen.



Übertragen wird der ganze Ausdruck »Birte Jörn (Birte@Joern.com)«, sogar die Umlaute. Genaugenommen sehen die Von- und An-Zeilen beim Empfänger aus:

From: =?iso-8859-1?Q?Fritz\_J=F6rn?= <Fritz@Joern.De>  
To: =?iso-8859-1?Q?'Birte\_J=F6rn'?= <Birte@Joern.com>

Jedenfalls wird eine Email dann anschließend ohne Nennung der Email-Adresse weitergereicht. So gehört sich das. Bitte achten Sie darauf, dass in von Ihnen versandten Mails jeweils sowohl Namen als auch Email-Adressen stehen, nicht nur Email-Adressen: Der bürgerliche Name offen und klar vorn, anschließend in (runden oder) eckigen Klammern die Email-Adresse. Das geht sogar in Webmailern<sup>64</sup>. Die Email-Adressen, die mit dem At, sind nur für die Übertragungstechnik wichtig und sollten in Klammern stehen. Knigge schätzt den wirklichen Namen.

Richtig	An: Fritz Jörn (Fritz@Joern.De)
richtig	An: Fritz Jörn [Fritz@Joern.De]
notfalls richtig	An: fj [Fritz@Joern.De]
falsch bloß	An: Fritz@Joern.De

War das offene Adressieren an eine große Gruppe eine Todsünde, sind nackte @-Adressen allerdings nur eine lässliche. Im ersten Fall verbreiten Sie die Adressen aller offen an alle, im zweiten Fall schützen Sie »nur« den Empfänger vor sich selbst. Nur wenn er Ihre Nachricht achtlos weiterverbreitet, wird seine Adresse sichtbar. Und das bleibt bei allen weiteren Weiterleitungen.

Daraus folgt die Vorsichtsmaßnahme: Wenn Sie eine Mail weiterleiten – das gilt auch für Antworten mit Kopie an Dritte –, dann überlegen Sie bitte, was Sie aus der ursprünglichen Mail manuell herausnehmen; zum Beispiel die Mailadresse des ursprünglichen Absenders, Privates, nicht zum Thema Gehöriges, bitte aber nicht

Rechtschreibfehler. Sie sind kein Oberlehrer. Wenn doch, dann Chapeau, und dann überlegen Sie sich's trotzdem.

Umgekehrt Achtung: Weitergeleitete, zitierte Emails entsprechen nicht notwendigerweise dem Original! Emails lassen sich von jedem Übermittler in der Kette leicht verändern. Üblich ist das natürlich nicht, aber stets möglich (außer mit dem Blackberry, aber das ist eine andere Geschichte).

Nachdem Sie nun höflicherweise Ihren Adressaten davor schützen, etwa CC-Mailadressen in einer weitergeleiteten Nachricht offen zu zeigen, wollen Sie sich doch auch selbst davor schützen, dass Ihre genaue Email-Adresse bei einer Weiterleitung gezeigt wird. Wie das bei Outlook gehen soll, weiß ich allerdings nicht, zumal das letztlich vom Mailsystem des Empfängers (und notfalls ihm selbst) abhängt, worauf ich – außer durch mein Buch hier – keinen Einfluss habe. Leider wusste es Microsoft bis zum Redaktionsschluss auch nicht.

Bedenken Sie, dass mittlerweile viele Leute *mehrere* Email-Adressen haben. Welche nehmen? Bei einer Email-Antwort ist das klar: die, von der die ursprüngliche Mail kam. Ein Sonderfall mögen hier exotische Mobilfunk-Mailadressen sein. Wenn Sie merken, dass eine Mail von einem Bekannten von einem eher unbekanntem Absenderkonto kommt, sagen wir von Peter.Zapfl@InstantEMail.T-Mobile.De oder dergleichen, Sie sonst aber mit Peter.Zapfl@T-Online.De korrespondieren, dann ist da doch etwas sonderbar. Herr Zapfl hat Ihnen vom Blackberry gemailt (und seine Hausaufgaben bei T-Mobile im Netz nicht gemacht, denn dort stellt man die Antwortadresse ein). Antworten Sie dann an seine gewohnte Adresse, zumindest sicherheitshalber zusätzlich als CC. Wenn es wichtig ist, prüfen Sie später nach, ob Herr Zapfl Ihre Nachricht auch bekommen hat.

Generell denken Sie einfach daran, jemanden nicht bei der Arbeit mit Privatem zu stören oder privat nicht dienstlich zu belästigen. Hat Ihr Freund Peter Zapfl eine Mailadresse P.Zapfl@IAEA.Org und eine P.Zapfl@AON.At, dann schicken Sie ihm ihre Urlaubsfotos aus Persien bitte nicht in die Atomenergiekommission IAEA sondern gefälligst an sein AON-Konto bei der österreichischen Telekom. Umgekehrt hat die zehn Megabyte große Powerpoint-Präsentation für ihn nichts in seinem privaten Postfach zu suchen, außer er hat Sie ausdrücklich darum gebeten, sie dorthin zu schicken.

Besonders wichtig ist diese vorsorgliche Unterscheidung der Email-Adressen bei anderen subversiven Nachrichten, bei Liebesbriefen zum Beispiel oder bei Anbahnungen. Hier empfiehlt sich Diskretion und jeweils die richtige Adresse. Bei Email schickt man ja eigentlich immer an »postlagernd«, und da sollte es schon das rechte Fach sein, damit das *Billet doux* auch richtig ankommt. Ich habe schon Ehen in die Brüche gehen gesehen, »nur« wegen unvorsichtigen Emails – na ja, genaugenommen war es freilich die Untreue.

### **Eine »Hack- und Tippordnung« gibt es nicht.**

Zwischendurch noch eine Überlegung zu Emails als Hilfe zur **Entscheidungsfindung**. Sie taugen nicht dazu. Die gewohnte »Hack- und Pickordnung« des Herdentiers Mensch funktioniert da nicht. Stehen oder sitzen Sie sich persönlich gegenüber, zeigt sich bald und allen offensichtlich, wer die Chefin oder der Platzhirsch ist, wer das Sagen hat, das letzte Wort und die Autorität, nach hinreichender Diskussion zu sagen: So wird's gemacht, wir tun jetzt das, basta. In Meetings wird üblicherweise ängstlich abgewogen, welche Meinung man äußert, um dann beim Chef möglichst richtig zu liegen, oder es plappern alle dem Ersten nach und sind später zurückgeworfen, wenn sich vielleicht das Blatt wendet in eine andere Richtung. All diese Finessen, die ein

Buch für sich wären, fallen bei Email flach. Einer Email sieht man den Rang, die Bedeutung eines Absenders nicht an. Emails vom Firmenchef kommen nicht im großen Wagen daher, sie sind nicht einzeln adressiert auf Büttenpapier, sein Name erscheint nicht in Fettdruck oder Goldrand; Hoheitliche Emails sind demokratisch groß oder klein wie die vom letzten Radfahrer unter den Halbtagsaushilfskräften. Es mag sein, dass sich in einer elektronischen Chatgemeinschaft Autoritäten herausbilden; bei normalen Emails kann man sich darauf nicht verlassen. Die simple Frage: »Sollen wir uns um halb eins oder erst um eins in der Kantine zum Essen treffen?«, kann beim Versuch, sie mail-elektronisch zu beantworten, lang hin und hergehen, bis die Kantine zu und das Essen vorbei ist. Emails sind ideal für Einzelfragen, nicht für Gruppendynamik. Naive Versuche führen zu unvorhersehbaren Ergebnissen. Da setzt sich vielleicht der durch, der am kürzesten schreibt, oder der, der gar nicht erst schreibt, ob oder gar warum er zu einem anderen Termin nicht kann, oder der Erste, der antwortet. Lassen Sie mich wissen, wenn Sie bei Entscheidungsfindungen über Mail eine Regel entdecken.

Wenn Sie eine rasche Entscheidung in einer Sache haben wollen, und auf Email angewiesen sind, machen Sie einen konkreten Vorschlag und lassen Änderungen nur zu, wenn es wirklich nicht anders geht. Seien Sie besonders klar. Machen Sie besonders deutlich, dass Sie eine Antwort haben wollen, bis wann, und dass die Antwort *ja* sein sollte. Emails sind da wie kleine Kinder. Sie tun ihnen einen Gefallen, wenn Sie von vorn herein entscheiden, statt lang zu fragen: »Möchtest du dies oder möchtest du vielleicht lieber das?«. Nichts gegen gelegentlichen Antiautoritarismus. Wenn es aber zügig zugehen soll, wenn eine Sache nicht wichtig ist, als dass man gleich eine Brainstorming- und Entscheidungsfindungsrunde ansetzen müsste, dann geben Sie als Initiator nicht nur die Idee, sondern gleich auch den Weg, die Zeit, die Details vor. Sehen wir das einmal gruppenspezifisch: Bei Varianten müssen Sie sich vorstellen, dass sich *alle* die Varianten einzeln vorstellen müssen, dass sie ihre Konsequenzen bedenken müssen, dann vergleichen, abwägen, für sich entscheiden, vielleicht noch mit dem Hintergedanken, was denn wohl die anderen werden wollen wollen; erst danach können sie antworten. Ein riesiger Aufwand an Zeit und Abstraktion. Und fällt schließlich die Entscheidung anders aus als von einem gewollt, ist er auch noch enttäuscht, weil er sich seine Variante doch schon voll ausgemalt hatte. Bitte: Seien Sie sich besonders bei Email ihrer Rolle bewusst und spielen Sie sie deutlich und klar, konzise, sozusagen sehr aufrecht: »Wir treffen uns um eins, hat jemand Probleme damit?«, das mag nicht ganz höflich und zuvorkommend formuliert sein, dafür klappt es dann aber auch mit Email. Die Kantine wird noch offen haben. Das Essen bleibt dasselbe. Außerdem ist Ihnen allen wichtiger, *worüber* Sie reden als wann.

### **In Kopie an – das CC-Feld**

Kommen wir nun zum **gefährlichsten Feld der Email-Adressierung**, dem **CC-Feld**. CC steht für »Carbon Copy«, Kohlekopie. Wollte man früher eine Kopie eines Briefes haben, steckte man den nicht in den Xeroxkopierer, sondern legte vorsichtig ein Blatt Kohlepapier unter den Briefbogen und dann ein weiteres, oft ganz dünnes Blatt Papier, spannte dieses Sandwich in die Schreibmaschine ein und tippte fest los, dass die Typenhebel flogen (oder der Kugelkopf). Das Farbband, auf das die Typenhebel schlugen, druckte das Original, das Kohlepapier die Kopie, »Durchschlag« genannt. Je mehr Kopien es wurden, desto undeutlicher waren sie zu lesen. Mehr als eine Handvoll Kopien ging nicht. Heute ist die Zahl der Kopien unbegrenzt, und damit begann das Unglück.



Am besten, man macht überhaupt keine CCs, schreibt immer nur individuell und ganz gezielt, persönlich, an einen. Ansonsten kommt es nämlich bei CCs, den Mitleserinnen und -lesern, auf jedes Detail an!

Erstens die Frage: Wer soll die Mail noch mitlesen? Muss das sein? Typischerweise verläuft die »Handlungsgrenze« zwischen An und CC. Der An-Mensch soll bitte etwas tun. Der CC-Mann soll nur wissen, dass der Absender meint, der An-Mann sollte etwas tun oder halt nur an den An-Menschen geschrieben hat. Etwa: Liebe Eltern der Klasse 1a (alle ins An), zahlt euren freiwilligen Beitrag in die Klassenkasse, CC Lehrerin, die nichts zu zahlen braucht. Soweit, sauber. Bis auf: Warum muss die Lehrerin wissen, dass der Kassenwart mahnen musste? Lassen Sie sie aus dem Spiel, lassen Sie sie Hefte korrigieren, Stunden vorbereiten oder sich fortbilden.



Bild: IBM-Kugelschreibmaschinenkugelschreiberkopf aus den 70er Jahren. Man konnte den Kopf austauschen und bekam einfach unterschiedliche Schriftarten.<sup>65</sup> Bekannt war der »Orator« mit Großbuchstaben für Overhead-Folien. Foto Jörn

Bleiben wir beim Beispiel. Nach einiger Zeit haben zwanzig von dreißig Eltern gezahlt. Sie wollen die restlichen ermahnen. Nun schreiben Sie gezielt eine Email an die Säumigen, mit CC an den Rest, die braven, damit die sehen, dass ihr Geld auch

angekommen ist. Vielleicht wirkt die Methode, höflich ist sie nicht. Sie stellen damit die Spätzahler nämlich an den Pranger. Machen Sie eine Mahnung, senden Sie sie (scheinbar) an sich selbst mit Blindkopie an die, die es angeht. Manche Mailsysteme lassen sogar Emails nur an BCCs zu, da kann das An-Feld ganz frei bleiben. Irgendeinen Adressaten braucht es aber immer:



Microsoft Outlook 'Senden' dialog box. The 'An...', 'Cc...', and 'Bcc...' fields are empty. The 'Betreff:' field contains 'Test: Mail ohne Adressaten'.



Setzen Sie einen oder mehrere Empfänger in das BCC-Feld, sieht das beim Empfänger aus:

Von: Fritz Jörn [Fritz@Joern.De]  
An:  
Cc:  
Bcc: 'Fritz Jörn'  
Betreff: Test: Mail ohne Adressaten

oder so:

Von: Fritz Jörn [fritz.joern@gmail.com] im Auftrag von Fritz Jörn [Fritz@Joern.De]  
An: Fritz Jörn  
Cc:  
Betreff: Test: Mail ohne Adressaten

## Rang- und Reihenfolge, Lob und List

Bevor wir aber zum interessanten BCC-Feld kommen, noch ein paar »hierarchische« Tipps zu den CCs. Die Überlegungen gelten ebenfalls für das An-Feld – eben für alle allen sichtbaren Adressen.

Wenn Sie eine Kopie (CC) an den Chef der (An-)Empfängerin schicken, deuten Sie an, dass Sie meinen, er müsse das wissen. Etwa, dass Sie sich über eine besonders gute Dienstleistung der Empfängerin gefreut haben, dass Sie nicht nur ihr selbst danken, sondern darüber hinaus das *Lob* auch an höherer Stelle bekanntmachen wollen. Sie wird sich freuen, ihr Chef auch.

Loben Sie jemanden in einer Gruppe, öffentlich, vielleicht weil er die Unterlagen gut vorbereitet hat, dann schicken Sie das Lob an ihn mit Kopie an die Anderen. Machen Sie auf jeden Fall klar, wen genau Sie meinen. Dafür lohnt es sich, den Gruppenverteiler aufzudröseln (ein Klick!) und den einen, den zu Lobenden, aus den CCs hinaufzuheben in das An-Feld. Oder die zwei oder drei. Dann ist aber Schluss. Verdünnen Sie ein Lob nicht mit der Gießkanne.

Leider passieren CCs an Höhergestellte meist bei *Tadel*, sozusagen: Lieber Herr Chef, lesen Sie hier, was für einen Bockmist Ihre Mitarbeiterin gemacht hat! Das mag verständlich sein, bleibt aber eine ganz miese Tour – oder der letzte Ausweg. Sie machen sich die Angesprochene damit garantiert zur Feindin. Sie sieht ja, dass Sie sich bei ihrem Chef beschweren. CCs »nach oben« sind eine durchgeführte Drohung. Also wird die Bedrohte eisig-korrekt antworten, ebenfalls mit Kopie an den Chef, vielleicht gleich mit Kopie an Ihren Chef, und erklären, dass alles Ihre Schuld gewesen sei und sie sich vollkommen korrekt verhalten habe. Der Krieg ist ausgebrochen. Die Chefs ärgern sich nun auch, weil sie das alles eigentlich nicht hatten wissen wollen, sondern eben delegiert hatten. In der Folge schießt jeder Mails gegen jeden. Der Sache ist wenig gedient, der Ehre auch nicht, niemandem. Lassen Sie bitte CCs an höhere Stellen im Zweifel sein – außer, Sie loben.

Nun könnte einer meinen: Ja, dann verstecke ich meine Kopie an den Chef und schicke sie eben als Blindkopie, BCC. Der Erfolg: Statt einem direkten Attentat platzieren Sie eine Zeitbombe. Wenn der Chef nämlich normal reagiert, spricht er seine beschuldigte Mitarbeiterin mittags in der Kantine darauf an, dass die eine Kundin wohl wieder ihrethalben sauer sei, vielleicht nicht einmal besonders vorwurfsvoll, gerade einmal fragend. Die Überraschung ist groß, die Wunde noch größer. (Der Mail-einfühlsame Vorgesetzte erkennt natürlich gleich, dass er nur eine Blindkopie bekommen hat, und tut so, als sei er nur einmal zufällig auf die Kundin zu sprechen gekommen – hat aber trotzdem Angst, die hinterlistige Absenderin könnte die Mail heimlich sogar noch an den noch höheren Abteilungsleiter geschickt haben.) Jedenfalls fliegt die Sache höchstwahrscheinlich auf. Bitte keine krummen Touren!

Wenn Sie sich ernstlich beim Abteilungsleiter beschweren wollen, dann rufen Sie ihn an, und erklären Sie ihm, dass Sie beim besten Willen mit einem seiner Mitarbeiter nicht zurechtkommen. Er wird eine Lösung finden. Vielleicht täuschen auch Sie sich, und der Mitarbeiter hat ganz im Sinne der Unternehmensrichtlinien reagiert, dann wird sein Chef Ihnen das sagen. Sie können sich ihm gegenüber auslassen, und trampeln bei alledem nicht auf einem Sachbearbeiter am Schreibtisch herum. Es geht mir hier nicht um ein abgestuftes Beschwerdemanagement: Ich möchte nur sicherstellen, dass Sie Ihre Mails mit viel Bedacht adressieren.

Bitte fragen Sie sich auch, ob Sie nicht in Fettnäpfchen treten. Schickt Ihnen jemand eine Nachricht, dann geht er doch davon aus, dass die für Sie ist, nur für Sie, nicht wahr? Und nicht unbedingt für die ganze Menschheit. Ich habe schon Pressereferenten erlebt, die sauer waren, dass ich eine ihrer Antworten weitergereicht habe. Der Mensch ist eben empfindlich und will seine oft spontanen »Sünden« nicht gleich weiter verbreitet haben. Denken Sie daran, wenn Sie eine Nachricht im Anhang automatisch und unbeachtet weiterleiten. Das höfliche Verfahren ist natürlich, den Urheber erst einmal zu fragen, ob es ihm recht ist, wenn Sie seine Worte weiter verbreiten.



Besonders gilt das für »Veröffentlichungen«, etwa offene Blogs, Websites, Leserbriefe und dergleichen einer größeren Zahl von Leuten zugänglichen Stellen. Geben Sie dem Urheber die Chance, umzuformulieren oder gar Nein zu sagen, Sie werden sich einen Freund bewahren. Sonst löschen Sie einfach in einer Antwort, die neue CCs hat, die Teile der vorhergehenden Nachrichten, die nicht alle etwas angehen, und setzen einen [...] Auslassungspunkt ein. Überhaupt tut es gut, gelegentlich die Rattenschwänze von vorhergegangenen Nachrichten abzuschneiden. Und an die Absender den Rat: Mischen Sie nicht unnötig Privates in Dienstliches ein. Das mag zwar nett klingen, wird aber spätestens bei einer weiteren Verbreitung zur Nebensächlichkeit. Es müssen nicht alle Anderen wissen, dass Sie sich mit Frau Müller duzen und bei dieser Gelegenheit nachfragen, ob ihr die selbstgebackenen Kipferl gut geschmeckt haben. Machen Sie eine separate, private Mail, und schicken Sie die in der Reihenfolge *vor* der dienstlichen ab, dann freut sich Frau Müller auch und liest nachfolgend das vielleicht weniger Erfreuliche, Dienstliche mit sanfteren Augen.

### **Aus dem Postfach, aus dem Sinn: Delegationen**

Beliebt ist die stille **Aufwärtsdelegation**. Sie schreiben jemandem, eher vage, und kopieren das Ganze an *Ihren eigenen* Chef, möglichst noch kurz vor Ihrem Urlaub. Meist wollen Sie Ihrem Chef damit sagen: »Ich weiß eigentlich nicht recht weiter. Wenn etwas schiefgeht: Sie haben das ja gelesen, sind Mitwisser, mitverantwortlich. Da haben Sie die Kröte.« Chefs mögen das nicht. Genau aus diesem Grund müssen Chefs derartige Mails ganz genau lesen, damit ihnen hernach nicht ein Strick daraus gedreht werden kann; außerdem hören sie Sie schreiben: »Eigentlich hätte der Chef das selbst erledigen müssen oder jedenfalls jemand anderer, ich schreibe das nur nicht-zuständigkeitshalber. Rechnen Sie nicht viel weiter mit mir.« Es kann freilich auch anders sein, und doch ist es leider oft genau so ...

Ein weiteres Problem kommt dazu: Bei einem bloßen CC oder BCC wissen die Kopieempfänger nicht, *warum* sie die Kopie bekommen. Das wird bei heimlich verschickten BCCs besonders deutlich. Der Kopienempfänger fragt sich dann: Warum lese ich das? Wird eine Meinung von mir erwartet? Muss ich jetzt was tun? Wenn ich nicht eingreife, wird mir das als stilles Einverständnis ausgelegt werden? All diese Fragen stehen nicht dafür. Schicken Sie eine normale Mail an einen oder möglichst wenige Empfänger. Greifen Sie dann diese Mail im Ordner »Gesendete Objekte«

wieder auf und »leiten sie weiter« an die Zweitempfänger. Dann können Sie denen dazu eine Erklärung geben, bitten, sich die Sache anzusehen, zur Kenntnis zu nehmen. Jedenfalls können Sie gesondert erklären, warum sie es ihnen schicken.

## **Sach-Trennung**

Ist die Sache brenzlich, überlegen Sie, ob Sie Ihre Mail nicht *erst* ihrem Chef vorlegen, vielleicht mit dem Hinweis: So will ich das schreiben, was meinen Sie? Im privaten Emailverkehr kann Ihr »Chef« durchaus Ihre Frau sein. Vier Augen sehen mehr als zwei. Dazu kommt: Ein bisschen Warten vor dem Wegschicken hat sich immer bewährt. In manchen Unternehmen mag das sogar geregelt sein, im Sinne von zwei Unterschriften unter ein Schreiben. Man pflegte da ja sehr korrekt zu sein. Heute wird gern übersehen, dass eine Email das Unternehmen ebenso bindet wie ein Brief auf Papier, mehr noch, dass sie spontaner, schneller und weiter verbreitet werden kann als ein Blatt Papier. (Da hilft auch nicht, im Kleingedruckten zu schreiben: »Da unverschlüsselte E-Mails wie diese nicht gegen den Zugriff von Dritten geschützt sind, gewährleisten wir nicht die Vertraulichkeit der hierin versandten Informationen und schließen jegliche rechtliche Verbindlichkeit der in dieser E-Mail gemachten Erklärungen aus.« – Das sind bloß Ausreden mit Technik.)

Grundsätzlich sollten Sie nicht, weil es ja einfach geht, möglichst viele Fliegen mit einer Email erschlagen. Separate Mails bitte! Text ist schnell kopiert, ein paar Worte dazu, davor, warum Sie das an jemanden schicken, und die Sache ist klar, ist persönlich, korrekt. Nur kein Kuddelmuddel, keine Raterie: »Warum schickt der mir jetzt das?« Dazu kommt, dass CCs oft unwichtig sind, zur Information bloß, oder einfach nur nebenher. Wartet der Empfänger auf eine wichtige Nachricht von einem, ist mit ihm ein wichtigeres Thema offen, wird er die minder wichtige Kopie nachgerade als Affront empfinden: »Schon wieder ein Schmarren, wo ich doch auf das und das dringend warte. Ja hat der denn nichts Besseres zu tun?« Meine Tochter hatte mir von einem bedeutenden Jobangebot an sie berichtet, noch während ihrer Diplomarbeit. Statt nun meinerseits darauf begeistert zu reagieren kam ich ihr mit irgendeinem Tinnel dazwischen, der mir aus der Fülle meiner Mails untergekommen war. Groß war ihre Enttäuschung. Nicht also »Was liest der Empfänger?« ist ausschlaggebend, sondern »Wie liest's der Empfänger wohl?«.

Ganz Empfindliche achten sogar auf die **Reihenfolge der Namen** in den sichtbaren Mail-Feldern. Nur allzu leicht ist da nämlich zu erkennen, wer Ihnen als Erster und wer als Allerletzter eingefallen ist. Wenn Sie etwa fast alle Namen in der Klassenliste offensichtlich schön alphabetisch geordnet haben, Frau Müller aber am Ende hinter Frau Ziegler kommt, dann meint mindestens Frau Müller, sie sei das letzte Rad am Wagen. Dabei haben Sie vielleicht ihre Email-Adresse gerade erst frisch erfahren oder sonst einen unwichtigen Grund für die unterschiedliche Reihung. Bitte versetzen Sie sich in die Empfänger, sehen Sie die Mail mit *ihren* Augen. Oder gehen Sie auf Blindkopien über, da weiß dann keiner vom Anderen.

## **Allheilmittel Blindkopie?**

Ja, **Blindkopien! BCCs!** Die trickreichste Erfindung seit es Email gibt. Versteckte, geheime Macht. In manchen Mailprogrammen ist diese Möglichkeit sogar stark versteckt, dass sie im Adressenfeld erst einmal gar nicht als Möglichkeit aufscheinen. Sehen Sie, hier gab es nur An... und CC..., danach schon den Betreff:



Da muss man sich dafür das Feld erst holen. Hier im Fall von Outlook sollte dafür in der Klappleiste »Ansicht« das »"Bcc"-Feld« vorn angekreuzt werden. Danach erscheint unter der Zeile für die CCs, noch vor dem »Betreff:«, immer eine Zeile für »Bcc...«, *Blind Carbon Copies* oder Blindkopien, wie hier unten gleich zu sehen. Die haben es in sich, sind die Rettung, die Diskretion! Blindkopien erreichen die dort angeführten Empfänger genauso, als seien sie im An- oder CC-Feld aufgeführt, nur, dass die BCC-Empfänger nicht zu sehen bekommen, an welche anderen BCCs die Nachricht noch gegangen ist und die An- und CC-Empfänger auch nicht sehen, wer in den BCCs stand. Blindkopien bleiben unsichtbar für alle Empfänger, na ja, bis auf den jeweils »blind« Erreichten.



Diese Nachricht bekommen Peter und Paul getrennt zu sehen, vom Absender und jeweils mit ihrem Namen im An-Feld. **Das BCC-Feld wird den Empfängern nicht gezeigt.** Paul weiß nichts von Peter und Peter nichts von Paul, sie sehen höchstens den Franzl. Der Franz meint gar, er sei der einzige Empfänger.

Damit eignet sich das BCC-Feld zum verdeckten Verteilen von Emails, sei es an einen Einzelnen oder an große Gruppen von Empfängern. Aber Achtung: Wie bei jeder bloßen Kopie kann man dem oder den Empfängern dann natürlich nicht individuell mitteilen, warum sie die Nachricht bekommen.

Ideal sind Blindkopien geschäftlich für Newsletter und privat zum Beispiel für Weihnachtsgrüße, wenn man sich nicht die Mühe machen will, individuell zu schreiben. Da sieht dann Tante Lene nicht, dass man an Tante Frieda auch geschrieben hat, wo sie die doch nicht mag, oder Franz nicht, dass man auch seine Verfllossene mit denselben besten Wünschen beehrt; er sieht vor allem nicht ihre neue Email-Adresse,

die sie geheim halten möchte. Wir kommen noch auf Massenaussendungen, und was bei ihnen sonst noch zu beachten ist.

Soll eine elektronische Nachricht *ausschließlich* an Blindkopieempfänger gehen, dann ist man oft um den offenen An-Adressaten verlegen. Wen einsetzen in das An-Feld? Diesen Hauptadressaten bekommen nämlich alle Empfänger zu sehen. Ich setze meist mich selbst ein. Mein Outlook lässt aber auch zu, Mails mit ganz leeren An- und CC-Feldern, nur an BCCs, zu senden! Das sieht dann hinterher aus:

```
Von: Fritz Jörn [fritz.joern@
An: Fritz Jörn
Cc:
Betreff: BCC-Test ohne »An«
```

Beispiel einer Mail, die ausschließlich an BCCs (unter anderen an Fritz Jörn) gegangen ist, aus Empfängersicht. Der Empfänger sieht sich selbst als »An«, in Ermangelung eines ursprünglichen An-Adressaten. Gibt es einen An-Adressaten, sieht das hingegen aus:

```
Von: Fritz Jörn [fritz.joern
An: Hugo@Hoelle.De
Cc:
Betreff: BCC-Test mit »An«
```

Beispiel einer Mail, aber nicht, wie sie beim An-Adressaten Hugo@Hoelle.De angekommen ist (den gibt es gar nicht!), sondern wie sie ein BCC-Empfänger zu sehen bekommt. Hier sieht er seinen Namen nicht, nur den des Hauptempfängers.

Einen einzelnen der Blindkopieempfänger als offenen Vorreiter auszuwählen und nach oben ins »An« zu stellen, das empfehle ich nicht – außer in besonderen Fällen wie einem gezielten Lob primär an ihn oder dergleichen. Sonst gilt generell: Man mache keine Rangunterschiede, wo keine sind.

Ich selbst verwende übrigens eine zusätzliche Blindkopie, ganz automatisch, um auch meine ausgehenden Mails bei Googlemail zu archivieren. (Wie das geht, steht auf [www.Joern.De/AutoBCC.htm](http://www.Joern.De/AutoBCC.htm))

Weil sich Blindkopien schön einfach und »blind« vermehren lassen, weil sie bei allen anderen unerkant bleiben, ist es umso wichtiger, dieses scheinbare Allheilmittel sparsam einzusetzen. Alle Fragen der inhaltlichen Diskretion, eines möglichen Vertrauensverlustes bis hin zu schlichtem Hintergehen, die ich schon beim CC angesprochen habe, müssen Sie sich bei BCCs besonders gewissenhaft beantworten. Beim CC sieht Peter ja noch, dass Sie alles auch an Paul kopiert haben, wenn er schon nicht als Hauptansprechpartner Franz fungiert; bei BCCs bekommt es Paul vielleicht erst hinterher einmal mit, wenn er zufällig mit Peter spricht oder korrespondiert. Er merkt, dass Sie Peter schon längst mit ins Vertrauen gezogen haben und findet seine von ihm stolz vermutete »Alleinstellung« dahinschwinden. BCCs sind das ideale Mittel für Tratsch. Tratschen Sie nicht.

## Empfänger falsch

Bevor wir die Adressfelder verlassen, noch eine Warnung. Bitte achten Sie genau darauf, was ihr Mailsystem aus den von Ihnen eingegebenen Namen macht. Mailer wie

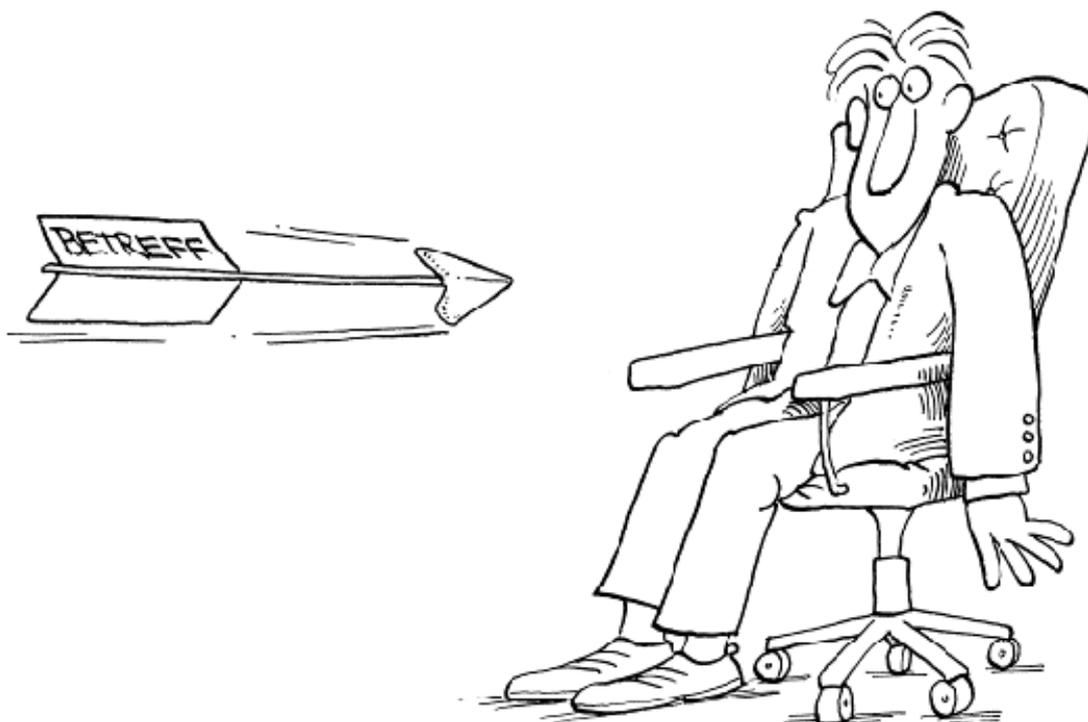
etwa Outlook sind inzwischen »intelligent« geworden, »benutzerfreundlich«, so vorwitzig-besserwisserisch, dass sie zuweilen aus einem Georg Britt einen Georg Biss machen, nur weil Sie mit Letzterem letztlich korrespondiert haben, und das vorlaute Mailprogramm schon beim bloßen Eintippen von Ge auf den falschen Georg tippt. Dabei werden Änderungen im Adressbuch, die Sie jüngst eingepflegt haben, nicht berücksichtigt, stattdessen wird die letzte, vielleicht falsche Mailadresse genommen.

Bitte werfen Sie, bevor Sie und wir hier zum »Betreff« fortschreiten, noch einen Blick auf die Adressaten. Sind es wirklich die richtigen? Oder ist ein Name verwechselt? Ist eine Mailadresse falsch? Noch die alte? Geschäftlich statt privat? Lösen Sie unbedingt die Verteilerlisten in ihre Bestandteile (Einzeldressen) auf – bei Outlook geht das durch einfachen Klick auf das Plus-Fähnchen vor dem Verteilernamen –, um genau zu sehen, an wen Sie wirklich schreiben. Sie ersparen sich eine Menge Peinlichkeiten, ja Ärger, und den anderen Beteiligten auch, wenn Sie hier genau aufpassen. Ist nämlich eine Email erst einmal weg, können Sie sie genausowenig zurückholen wie einen Brief aus dem mehr oder weniger gelben<sup>66</sup> Briefkasten der Post!

### **Betreff: der Konzentrationshöhepunkt**

Nähern wir uns dem Inhalt des Schreibens, dem Wichtigsten. Und das Wichtigste vom Wichtigsten ist der **Betreff**. Den Betreff sieht man schon, bevor man eine Mail öffnet. Das ist bei Email so, als stünde das Thema, worum es geht, gleich außen am Briefumschlag.

In papierernen Briefen ist das alles, einschließlich des Betreffs, in Deutschland einzigartig genau geregelt: DIN 5008, im Jahr 2005 neu gefasst<sup>67</sup>. Für Geschäftsbriefe gilt DIN 676 aus dem Jahr 1995<sup>68</sup>. »Der Betreff in Form einer stichwortartigen, kurzen und sinnvollen Inhaltsangabe beginnt an der Fluchtlinie, wird nicht unterstrichen und endet ohne Punkt. Das Wort *Betreff* selbst wird keinesfalls (mehr) geschrieben. Darunter bleiben zwei Zeilen frei.« – zitiert es die Wikipedia. (Normblätter sind nicht kostenlos verfügbar.) Bei Email ist das ähnlich, jedenfalls braucht man nicht mehr »Betreff« zu schreiben, den Platz dafür gibt einem schon das Mailprogramm vor.



Ich empfehle, bei Emails *auf jeden Fall einen Betreff* einzusetzen, auch wenn die Nachricht privat ist. Natürlich geht es auch ohne, besonders, wenn ein Thema schon ein paar Mal hin und her gegangen ist, doch dann wird es vermutlich ohnehin im Betreff stehen bleiben; oder wenn man mit einem Korrespondenten eh nur ein einziges Thema hat. Mails ohne Betreff werden nämlich gern übersehen oder automatisch als Spam eingestuft.

Der Betreff muss sich auf den jeweiligen, den aktuellen Inhalt der Nachricht beziehen. Was nützt ein Betreff, in dem nur »Nachricht« steht, oder »Pressemitteilung der Laber AG«? Oder »Eine Frage«? »Achtung!«? So etwas mag einen Anfänger neugierig machen, einen erfahrenen Mail-Leser (oder sein Anti-Spam-Programm) wird es höchstens zu sofortigem Löschen der Email animieren.

Fallen Sie mit Ihrem Betreff dem Leser ruhig »mit der Tür ins Haus«.

Aus dem Betreff sollte gleich zu erkennen sein, was Sie nun erwarten vom Empfänger, wenn überhaupt: Ist es eine Nachricht, eine Mitteilung, etwas, was er oder sie wissen sollte, oder soll der Empfänger etwas tun, eine Meinung äußern, eine Aussage, eine Aktion machen? Schon ein Satzzeichen kann da hilfreich sein: »Der ›Kleine Lord‹ mit Alec Guinness<sup>69</sup>?« – Durch das Fragezeichen weiß der Angesprochene, dass er gefragt ist, dass eine Antwort von ihm erwartet wird. Auch die kleinen Wörtchen »Bitte« und »Danke« oder »Dank« sind schön und nützlich, gleich im Betreff, wenn es um eine Bitte oder einen Dank geht. In manchen Unternehmen haben sich informative Kürzel eingebürgert, vielleicht »FYI« – for your information – oder nur zur »Info«. Wo dergleichen üblich ist, mögen Sie das natürlich auch verwenden. Es ist ja ganz praktisch, einer Mail gleich anzusehen, dass man nichts zu tun braucht, nicht einmal zu antworten, sie nur zur Kenntnis zu nehmen. Schön sind Kürzel nicht. Wenn Sie nicht ganz sicher sind, dass Ihr Gegenüber erstens das Kürzel kennt und zweitens nichts dagegen hat, dann lassen Sie bitte Kürzel weg. Sie ahnen nicht, wie viele nicht wissen, was selbst »mE« heißen soll (m. E. meines Erachtens nach). Was hilft ein »oT« am Ende der Betreff-Seite, wenn der Empfänger anfängt herumzuraten, was Sie ihm Wichtiges ganz zum Schluss haben sagen wollen: ohne weiteren Text in der Mail selbst. Der erwünschte Zeitgewinn ist hin. Die Kürzel-Unsitte ist anderswo verbreitet, in Chats und in Amerika. Über Email- und vor allem SMS-Kürzel wird gern geschrieben; weil aber keiner hineinsehen kann, sind das viel mehr journalistische Gespinnste als tatsächliche Übung. Eine reichhaltige Liste führt die deutsche Wikipedia auf, unter »Liste der Abkürzungen (Netzjargon)«<sup>70</sup>. Kürzen Sie auch Firmennamen<sup>71</sup> möglichst nur in Korrespondenz mit Insidern ab. Der Leser steckt nicht so sehr im Thema wie Sie.

Bringen Sie Ihre Kreativität in die Betreff-Zeilen, aber keine Ratespiele.

**SCHREIBEN SIE DEN BETREFF KEINESWEGS IN GROSSBUCHSTABEN. Das wäre der sicherste Weg, nicht nur den Empfänger zu verärgern – diese Kiste fasst er gewiss nur mit der Zunge an –, sondern automatisch im Spam zu landen. Mir ist das mit einer automatischen Nachricht eines Paketdienstes passiert.**

Der Betreff soll zusammenfassen, nicht beschreiben, meint Stever Robbins<sup>72</sup>, die Lösung andeuten und nicht das Problem ausführen. »Bis 25. April müssen wir geliefert haben«, statt »unser Lieferproblem«.

## **Themawechsel**

Gern vergessen wird, den *Betreff anzupassen*, laufend zu ändern. Längst ist man schon bei einem ganz anderen Thema, hat sich vielleicht einen interessanten Artikel aus der Zeitung zugeschickt und diskutiert darüber, doch immer noch steht im Betreff »Frohe Weihnachten«. Wie soll man da später den Artikel in all den Weihnachtsmails wieder

finden? Ein guter Betreff ist einfach praktisch. Nutzen Sie ihn. Wie alles andere auch in der Mail kann die Betreff-Zeile von Fall zu Fall einfach geändert werden. (Ich habe schon farbige Betreff-Zeilen erlebt, aber dieser Unsinn ist lange her und lässt sich mit modernen Mailprogrammen auch kaum machen.) Manche guten Mailsysteme fassen die Korrespondenz zu ein und demselben Thema zusammen – das heißt konkret zum selben »Betreff« –, Google-Mail etwa. Da ist es wieder günstig, den Betreff *nicht* wegen Kleinigkeiten unnötigerweise zu ändern, weil dann später in der Ablage der »Gesprächsfaden« auseinandergerissen wird. Ich neige im Zweifel eher zu Effizienz im Aktuellen als zu Schönheit in der Ablage, empfehle Variationen im Betreff.

Am Anfang mag eine Frage gestanden haben: »Der ›Kleine Lord‹ mit Alec Guinness?«. Wenn Sie darauf antworten, haben Sie die Chance das zu variieren, etwa so: »AW: Der ›Kleine Lord‹ mit Alec Guinness? – Leider nicht«. Das »AW:« für »Antwort« setzt zum Beispiel Outlook automatisch ein bei einer Antwort, das »Leider nicht« haben Sie als Antwortende beigefügt. So sieht der Empfänger gleich, was los ist. Sie haben's leider nicht aufgenommen.

Wenn eine Geschichte ein paar Mal hin und her gegangen ist, zwischendurch vielleicht weitergeleitet wurde (Outlook setzt dann »WG:« statt »AW:« ein), dann stauen sich die AW: und WG: vor dem eigentlichen Thema. Streichen Sie sie heraus. Die Betreff-Zeile ist ja nicht dafür da, vorneweg AWs zu sammeln, sondern möglichst schnell zum Thema zu verhelfen. Eine ähnliche technische Unsitte leistet sich Outlook Express: In das Betreff-Feld, das vom Mail-Protokoll vorgegeben ist, setzt es überflüssigerweise noch ein »Re: « ein. Die Mails kommen dann oft mit der Betreff-Zeile an: »Betreff: Re: ...«, doppelt gemoppelt. Nur gut, dass sich manche Mailsysteme selbst darauf eingestellt haben, diesen Wildwuchs an Vorsilben zurückzuschneiden.

Sie müssen sich nämlich immer vor Augen halten, dass der Empfänger in der tabellarischen Auflistung seiner Emails meist nur wenige Anschläge für den Betreff zur Verfügung hat. Die ersten Wörter werden sicher dargestellt. Weiter hinten wird notfalls abgeschnitten. Mehr als bei jedem Text, jeder Nachricht stimmt beim Betreff die alte Regel: *Das Wichtigste nach vorn!* Vorn beginnt man zu lesen. Das vorn Stehende erfasst man zuerst. Schöne deutsch-grammatische Klammersätze mit dem wichtigen »Tu-Wort« ganz am Ende sind für einen Betreff ungeeignet. Hier ist ausnahmsweise stilistisch eine Hauptwörthäufung sinnvoll. »Weihnachtsgrüße« ist rascher zu erfassen, nüchtern und sachlich, und damit besser als das freundlich gemeinte »Familie Abel und Annerose Rappaport-Porada wünscht Ihnen ein frohes Fest!«. Woher die Email kommt, ist im Von-Feld zu sehen, und die volle Blüte wohlgeformter Sätze darf sich im Text selbst finden. Die Überschrift gehört knapp und klar – ruhig langweilig. Ein amerikanischer Spezialist für Reklamemails will im Mai 2006<sup>73</sup> nach der Analyse von vierzig Millionen seiner Mails sogar herausgefunden haben, dass Werbemails mit glatten, reißerischen Betreff-Zeilen allerhöchstens jeder Sechste öffnet, während sechzig bis siebenundachtzig Prozent der Leser langweilig angekündigte Mails auch ansehen. Fazit: »Just keep it simple, tell what's inside – don't sell it.«

Bitte: Betreff kurz halten, das Stichwort nach vorn. Kurz, korrekt! (Nicht lügen!)

Zuweilen geht Kürze weit, dass die ganze Mail nur mehr aus dem Betreff besteht. In noch intensiveren Mailkulturen, etwa in Amerika, ist das durchaus üblich und nicht mehr unhöflich. Bei uns sollte man »inhaltlos« nur mailen, wenn die Geschichte (wie eine SMS vielleicht) schon ein paar Mal hin- und hergegangen ist, wenn man den Gesprächspartner kennt, wenn die Sache eilt oder eh schon fast klar ist. »Meeting um 10 Uhr, vergessen?« mag nachgefragt worden sein, schon kurz nach zehn. »Ich eile«, ist dann eine valide Antwort, bevor man aufspringt und in den Konferenzraum hastet. Die Fälle sind selten.

## Die Anrede

Nun zum richtigen **Inhalt einer Mail**, zum »Mailkörper« sozusagen. Selbst wenn die Mail ganz und gar in einem angehängten Brief (Word-Datei) steckt, in einer beigefügten Tabelle oder einem Folienvortrag: Bitte schreiben Sie ein paar Worte dazu. Doch ich eile voraus. Erst die **Anrede**, dann die Mail.



Schreiben Sie an jemanden im tiefen Inneren einer Behörde oder eines Großunternehmens, können Sie seinen vollen Namen, die Abteilung und mehr in der Mail ganz oben bringen, ähnlich wie in einem Brief auf Briefpapier im Briefkopf. Da können Sie ruhig auch die Telefonnummer eintragen; nicht als ob diese Information dem Angeschriebenen nützlich wäre, eher ist sie für Sie selbst, wenn Sie vielleicht in ein paar Tagen telefonisch nachhaken wollen. Für den Adressaten kann eine Wiederholung seines *pleno titulo* – insbesondere bei Erstkontakten – schmeichlerisch sein: Wenn Sie ihn etwa als »Herrn Prokurist Müller-Opfergeld, Direktor Finanzen und Controlling« oder anschreiben. Nur vertun Sie sich bitte nicht bei dieser Gelegenheit.

Gewisse Behörden lassen direkte Emails nicht zu; da ist eine förmliche Anschrift sehr vorteilhaft. Und ich habe das immer recht praktisch gefunden, wenn ich noch einmal eine Mail durchgelesen habe, alle Informationen über die oder den Angeschriebenen parat zu haben. Üblich ist das Verfahren nicht. Eine Variante ist, Anmerkungen für den Eigengebrauch ganz unten unter die Absenderkennung zu setzen, dann aber bitte so, dass der Adressat weiß, dass die Informationen nicht in erster Linie für ihn sind, etwa: »Bilder bei mir auf \Bilder\200712\Carla...« wenn Sie meinen, ein mitgeschicktes kleines Foto könne später einmal großformatig erbeten werden. Wenn Sie mögen, können Sie auch unten anhängen: »Ging an:« und dann die volle Adresse zufügen. Das macht die Mail formeller, den Angeschriebenen für Sie leichter wieder auffindbar, und doch bleibt der typische Email-Stil erhalten, bei dem man oben direkt loslegt. Schön ist diese Lösung, wenn Sie auch CCs offen nennen. In einem papierernen Geschäftsbrief würde man Kopien ja oben ankündigen, doch nur dann, wenn man das besonders zeigen will (sozusagen: Kopie an Ihren Chef!). Unten an eine Mail gehängt lässt sich das optisch sauber und wohl erklärend zufügen, etwa: »Ging in Kopie an alle in der Abteilung und die beiden externen Mitarbeiter«.

Am heißesten diskutiert wird in Emails die **direkte Anrede** des Adressaten. Erst einmal: Sie sollte nie fehlen! Im Amerikanischen ist es zwar nicht unhöflich, nach näherer Bekanntschaft, persönlich oder durch vorherige Mails, den Namen ganz

wegzulassen, in Deutschland wäre das meinem Gefühl nach aber immer noch etwas barsch. Eine Anrede zeigt, dass man sich noch einmal daran erinnert, an wen man eigentlich schreibt. Hier gelten die gleichen Regeln wie bei Höflichkeit sonst auch. Wenn Sie jemanden auf der Straße grüßen, sollte Ihnen ihr oder sein Name einfallen, damit Sie: »Guten Morgen, Frau Huber!« sagen können, statt bloß »Guten Morgen!« oder gar nur »Hallo« zu murmeln. Ich selbst habe ein schrecklich schlechtes Namensgedächtnis, da halten mich alle für ein wenig muffelig. Bei Email können Sie das vermeiden, indem Sie den Adressaten mit seinem Namen anreden.

Im Einzelnen gelten bei der Email-Anrede die Regeln wie bei Briefen, privaten oder Geschäftsbriefen, von der *lieben Martha* über die *Sehr geehrte Frau Dr. Gräfin Gudrun von Zels* bis zu *Euer Hochwürdigsten Exzellenz*<sup>74</sup>, dem Erzbischof nämlich. Wer unsicher ist, kann das in entsprechenden Ratgebern nachlesen, etwa im Duden »Briefe gut und richtig schreiben.«<sup>75</sup>

Das ist nichts wirklich Email-Spezifisches, zurück zur *sehr geehrten* DIN 5008. Trotzdem hier ein paar schnelle, persönliche Überlegungen.

*Sehr geehrte* oder *Sehr geehrter* geht immer, ist nie falsch – außer man kennt sich und ist per Du.

*Liebe* und *Lieber* sind ein wenig aus der Mode gekommen. Ich verwende sie immer noch gern, finde *Liebe* freundlicher, wärmer als bloße *Ehrung*. Ich glaube auch nicht, dass der gewöhnliche andersgeschlechtliche Adressat ein schlichtes *Liebe* in den falschen Hals bekommt, falsch versteht. Im Angelsächsischen wird immer nur *Dear* gesetzt, da denkt sich auch niemand etwas dabei.

Sehr beliebt ist *Hallo*. Hallo macht einen frischen, fescchen, sportiven Eindruck. Wir sind modern, wir Hallo-en uns. Hallo ist eine Frau und ein Mann gleichermaßen, wie praktisch. Ehrlich gesagt, ich mag's nicht sehr. Ich bin halt schon älter. Eine Studie<sup>76</sup> aus dem Jahr 2006 kam bei tausend deutschen Versendern – leider nicht den Empfängern – zum Ergebnis, dass die vormals spezifisch-lässige Email-Anrede *Hallo* mehr und mehr einem förmlichen *Sehr geehrt* weicht, gefolgt allerdings vom *Guten Tag*.

Den *Guten Tag* mag ich als Süddeutscher Grüß-Gott-Sager selbst auch nicht, ich höre da stets im Tag ein scharfes ch nachklingen, sozuhören *Tach auch* oder *Tachchen*. Leider ist *Grüß Gott* als allgemeine Anrede (in unserer Zeit des Übergangs von Glauben zu Multikultur) politisch längst inkorrekt geworden.

Wenn ich mir noch eine Anmerkung zum universell *sehr Geehrten* gestatten darf<sup>77</sup>: In alten Zeiten sprach man als Mann eine Dame nicht als *sehr geehrt* an, sondern nur als *sehr verehrt*. Der weibliche Wandel von *ver-* zu *geehrt* muss etwa zur Zeit der Markteinführung femininer Rasierapparate passiert sein, in den Siebzigern.

Wie generell bei Email-Inhalten achte man stets darauf, dass einem eine gutgemeinte Formulierung nicht als Ironie ausgelegt wird, und dass man in der Tat nie ironisch formuliert. So klänge inzwischen *Werte Frau* nicht schön knapp und altmodisch, leider, sondern eher auf-den-Arm-nehmend. Es gibt Leute, die ihre Unzufriedenheit mit Behörden in einen *Hochverehrten gnädigen Herrn* stecken – dabei kann der Beamte selbst vielleicht gar nichts dafür –, *hochachtungsvoll* endend. Mehr als eigene Genugtuung wird das nicht bringen. Ämter sind änderungsresistent.

Dass man einen Professor oder Doktor als solchen anredet – außer er oder sie haben sich das ausdrücklich verbeten – ist klar wie bei nicht-elektronischen Briefen. Als alter Österreicher schreibe ich gern »Sehr geehrter Herr Professor,« und fahre *ohne* seinen Namen fort, deutsch-korrekt ist das nicht. Doktoren untereinander lassen in direkter Anrede gegenseitig-kollegial ihren Doktor weg. Dieses Verfahren würde ich nicht gleich bei einer ersten Mail empfehlen, bin aber mangels deutscher Promotion hier Laie. Peinlich ist, wenn sich ein (selbstbewusster?) »Dr.« (laut Signatur) nicht die

Mühe macht, die Promotion seines Adressaten ausfindig zu machen, und ihn direkt ohne Doktor anschreibt. Zuweilen werden Titel nicht genannt, etwa von Autoren. Schreibt man einen Leserbrief, freut sich der promovierte Autor, wenn man ihn richtig anspricht.

Ähnlich wie beim Duzen sollte man bei der Anrede nicht wanken. Ein Zurückfallen von *Liebe* zu *Sehr geehrt* mag Ihnen als Absender in der Eile nicht auffallen, dem Empfänger schon. Notfalls machen Sie sich eine Notiz im Adressbuch.

### Geht auch – mit Vorsatz

Persönlich nehme ich gern eine *Anrede mit Vorsatz*. Das sieht dann etwa aus:

Haben Sie aufrichtigen Dank,  
lieber Herr Huber,  
für die schönen Fotos, die Sie mir gemailt haben.

Oder:

Das war große Klasse,  
Frau Müller!  
Sie haben im Meeting gut argumentiert, dass ...

Das Verfahren ist recht vielseitig einsetzbar, lässt sich einem gesprochenen Sprachstil annähern (Frau Müller hat hier beispielsweise für einmal auf *Liebe* verzichten müssen), wirkt – hoffe ich – spontan und belebt. Selbst die alte Form der Anrede mit einem Ausrufezeichen als Abschluss geht, wie Sie sehen. Allzu lang sollte die Vorrede allerdings nicht werden, sonst wirkt der Name nachgeschoben; dann kann man den Namen gleich weglassen.

Zusammengefasst: Machen Sie das mit der Anrede, wie Sie empfinden. Eine Mail soll Sie und Ihre Art widerspiegeln, nicht DIN 5008. Natürlich stellen Sie sich dabei auf den Adressaten ein – sonst läsen Sie nicht dieses Buch. Besonders bei persönlichen Schreiben sind Ihrer Phantasie da keine Grenzen gesetzt. Schreiben Sie was Sie wollen, von mir aus auch *Hi*, ich bekomme das ja nicht zu sehen. Die Anrede ist zwar das Erste, was einer liest, doch für die Empfänger wichtiger als Anredefeinheiten ist ein konzentrierter Betreff. Wie sie heißen, wissen sie schon selbst ...

Bei **mehrfachen Adressaten** sollte man besonders aufpassen. In erster Näherung machen Sie das einfach wie in einem Brief: *Liebe Familie Müller, liebe Maiers, sehr geehrte Frau Müller, lieber Herr Peters*, Damen immer zuerst. *Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, liebe Geschäftsfreunde* (die weibliche Form *Geschäftsfreundinnen* beobachte ich seltener). Ja, die Männlein-Weiblein-Frage; auf »gender-neutrale« Formulierungen will ich hier nicht eingehen. Das Thema lässt langsam an Aktualität nach – das Fettnäpfchen ist geblieben.

Nur eine generelle Bemerkung dazu: In der deutschen Rechtschreibung, der »alten« sowie der »neuen«, sind Großbuchstaben innerhalb von Wörtern nicht erlaubt, Sonderzeichen wie Schrägstriche und Punkte auch nicht. »MitarbeiterInnen« ist orthographisch falsch, »Bewohner/in« kann vielleicht in einem Formular vorkommen, nicht aber in einem Text – wie sollte man das aussprechen? Seriöse Zeitungen lassen sogar den peinlich aufmerksamkeitsheischenden Punkt mitten in Verdi weg, auch wenn nicht der Komponist gemeint ist. Aber wie gesagt, das Thema hat speziell mit Emails nichts zu tun. Wenn schon, dann müssen Sie eben ausführlicher formulieren, liebe Leserinnen und Leser. Die Länge von Emails ist unbegrenzt.

## Genderraten

Besonders peinlich wird es, wenn man das **Geschlecht** des Angeschriebenen nicht kennt (genaugenommen das wirkliche, nicht den Gender<sup>78</sup>). Ich hole etwas aus. Ein deutscher Standesbeamter darf nur solche Vornamen eintragen, aus denen das Geschlecht des Kindes eindeutig zu erkennen ist, sonst muss ein zweiter her, dem man das anmerkt. Familiennamen, geographische Namen, Adelstitel dürfen als Vornamen nicht vorkommen. Andererseits sind Namen, die irgendwo anders auf der Welt wie Vornamen verwendet werden, auch im Deutschen erlaubt<sup>79</sup>. Ein klares Kuddelmuddel, nachzulesen am Beispiel »Cheyenne« bei der Gesellschaft für deutsche Sprache, die bei Vornamensstreitfragen oft befragt wird. Türken wiederum dürfen nur türkische Namen nehmen: In Fällen, in denen die Namen nicht türkisch sind, werden diese von den türkischen Vertretungen in Deutschland mit der Begründung abgelehnt: »Verstoß gegen die türkischen Sitten und Gebräuche«<sup>80</sup>. Wer seinen türkischen Pass behalten soll oder will, heißt hier türkisch – und daraus erkennt dann kein Nicht-Türke mehr das Geschlecht desselben.

Man braucht aber nicht deutsches und türkisches Namensrecht zu bemühen, wenn es um geschlechtliche Namensunsicherheit in der Korrespondenz geht: Beamte beispielsweise unterschreiben gern nur mit einem abgekürzten Vornamen, etwa »A. Müller, Ref. 3«, zuweilen gar ganz ohne Andeutung eines Vornamens oder Geschlechts: »Müller«. Ich schreibe solche Damen oder Herren stets mit *Sehr geehrte Frau* an, wohl vermutend, dass es sich meist um einen Herren handelt, einerseits der Höflichkeit halber – im Zweifel pro Dame – und andererseits und sonst eben als Hinweis. Allerdings achte ich ganz genau darauf, ob nicht irgendwo sonst im offiziellen Schreiben Herrn oder Frau Müllers Geschlecht erkennbar wird. Ich will mich ja nicht blamieren. Wer sich spielerisch auf die Suche nach dem Geschlecht eines Vornamens macht, kann ihn mit Google unter den Bildern suchen, sonst eben ernsthaft googlen. Bei Vaybee.De unter Service, Namen<sup>81</sup> findet man türkische Vornamen erklärt, wobei viele wie Aydan oder Bülent trotzdem geschlechtsneutral sind. Türken auf -er sind männlich, Nil-Vorsilben weiblich. Genug.

## Duzen

Zum Thema **Duzen** kann ich wenig sagen. Vielleicht wird es in zwanzig Jahren im Deutschen wie im Englischen nur mehr die Du-Form geben; soweit sind wir aber noch nicht. In deutschen Internet-Foren hat sich allerdings nach populärer Meinung (Wikipedia)<sup>82</sup> »das Duzen als Form der Ansprache durchgesetzt. Siezt man, kann das als Ausdruck von Distanz verstanden werden. Zum Vergleich: In Frankreich etwa wird durchgehend gesiezt.«

In der gewöhnlichen Korrespondenz (und im Leben) erlauben uns einstweilen Du und Sie feine Unterscheidungen, die im Englischen ebenfalls existieren, aber nicht offensichtlich sind. Ich gebe zu, dass im hartgesottenen Email-Verkehr, in Chat-Gruppen und Online-Foren oft von Anfang an geduzt wird. Das hat etwas Kumpelhaftes bis Kameradschaftliches, das schafft unmittelbare Nähe, meinst du. Ich bekomme oft Fragen und Kommentare zu meinen Tipps im Internet, die gelegentlich gleich per Du sind. Mir macht das nichts aus, ehrlich. Ich schreibe sogar meist per Du zurück, um den Anfragenden nicht in Verlegenheit zu bringen. Meist sind das technische Themen. Leuten, mit denen ich öfter zu tun habe, kommen in mein elektronisches Notizbuch – und dort notiere ich mir dann jeweils »per du«, wenn die Anrede fraglich sein könnte. Man sollte ja nicht wieder zum Sie zurückfallen, selbst wenn sich eine Beziehung abgekühlt hat. Was ich weniger mag, sind gänzlich fehlende

Anreden, nur weil einer sich nicht getraut du oder Sie zu schreiben. (Übrigens: *Du* darf neuerdings in Briefen sowohl altmodisch groß als auch klein geschrieben werden; eine weitere Permissivität der neuen Rechtschreibung, die ja fast eine Beliebigschreibung ist. *Sie* ist und bleibt stets groß.)

Übrigens: Die Mehrzahl von Sie ist Sie. »Sie, meine Damen und Herren, werden Ihre wahre Freude haben. Ich darf Ihnen ankündigen ...«, muss es heißen, und nicht »Ich darf euch ankündigen ...« Ich beobachte immer öfter, dass eine Mehrzahl von einzelnen *Sie* mit *ihr* angesprochen wird, statt mit *Sie*, hauptsächlich in direkter Rede. Vielleicht ist das ein Vorbote allgemeinen Duzens.

Spricht man mehrere Adressaten an, mit denen man teils per Sie und teils per du ist, sollte man genau genommen doppelt formulieren: »Ich habe für Sie und euch (oder dich, wenns nur einer ist) eine Information ...«, in der Reihenfolge der Adressaten in der Anrede, typischerweise zuerst förmlich (*Sie*), dann geduzt. Meist drückt man sich dann um die Anrede: »Ich habe für alle eine Information ...«.

Mit Emails kommt man sich rasch näher. Emails können Seelenöffner sein. Leicht tut sich da das Herz auf. Ich hatte das schon erwähnt. Dann möchte man *vom Sie zum Du übergehen*. Bloß wie? Ich meine: So wichtig ist das nicht, dass man sich dessentwegen graue Haare wachsen lassen müsste. Wichtig ist der Inhalt, das Vertrauen, die Freundschaft, ob Sie oder du, das überliest man. Quälen Sie sich nicht mit Formalien, wenn Sie schon Freunde sind. Setzen Sie ein Vertrauensverhältnis nicht mit unmaßgeblichen Duzversuchen aufs Spiel. Es steht nicht dafür, zumal viele Leute, ältere, da noch empfindlich sind.



Als sanfter Übergang, als unverbindliches Auf-den-Busch-Klopfen bietet sich »Halbdutzen« an, eine Anrede wie *Liebe Frau Müller, Gisèle*, oder *Lieber Herr Dr. Mayer, Peter*, wenn sie denn Gisela und Peter heißen. Man schließt dann unten immer

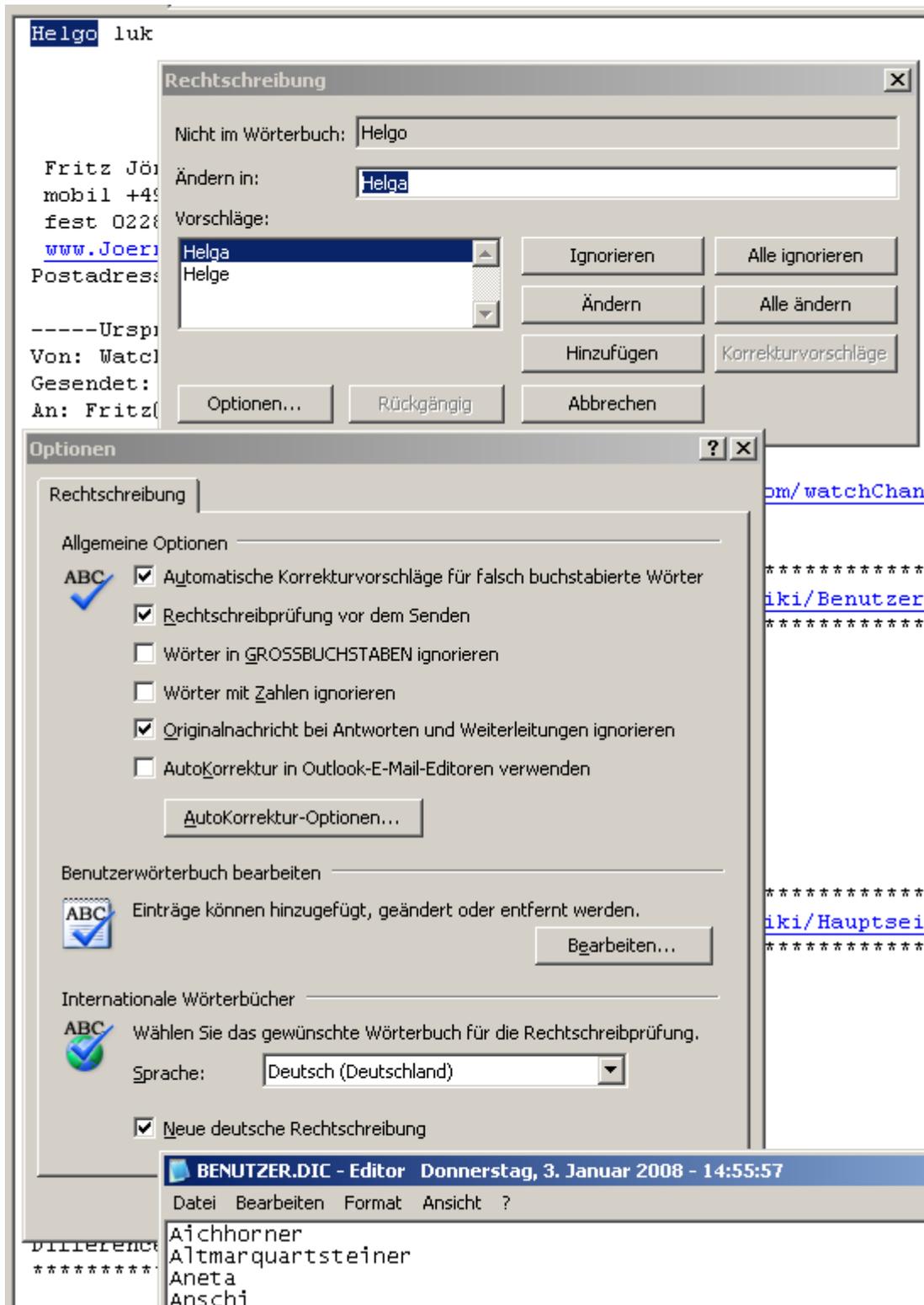
noch per Sie oder, geschickter, förmlichkeitsneutral (*Liebe Grüße aus dem frisch verschneiten Hinterzarten*<sup>83</sup> Peter Mayer statt *Ihr* oder *dein* Peter Mayer). Die Angeschriebene mag dann in der nächsten Runde entscheiden, ob sie den Annäherungsversuch ignoriert – weiter per *Lieber Herr Dr. Meyer* schreibt – oder sich darauf einlässt: *Ja, lieber Peter, das war wieder nett von dir – darf ich doch jetzt?* Dann ist das Sie-Eis gebrochen. Die alte Regel, dass die Dame oder der jeweils Ältere das Du anbietet, gilt bei Email nicht mehr, finde ich. Vielmehr sollte man es selbst wollen und spüren, dass es dem Anderen auch sehr recht wäre. Dann klappt das schon. Dumm ist nur ein Herumgeeiere, wenn die Anrede nicht klar ist. Ich habe selbst ein paar Korrespondenten, bei denen ich mich herumdrücke um du oder Sie. Schade. Das lenkt ab vom Inhalt. Das hemmt.

Unternehmen mit amerikanischer oder nordischer Unternehmenskultur haben oft ihre eigenen Regeln für du und Sie. Bei Hewlett-Packard haben wir uns mit Vornamen angesprochen, dabei aber Sie gesagt: *Sie, Peter, wo ist ...?* Bei Ericsson ging es uneingeschränkt zum Du: *Du, Peter, ist das ...?* Dergleichen Usancen spiegeln sich natürlich in den Emails auch wider. Aber das merken Sie schnell genug, das brauchen Sie hier nicht nachzulesen. Meist bleibt man nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen sprachlich dabei.

Genug geduzt. Das Thema ist unendlich, und es ändert sich mit der Zeit, mit Alter und Herkunft der Beteiligten. Moderne Kinder duzen bereits die Freunde ihrer Eltern oder ihre Lehrerin, während kleine Dialektsprecherinnen und -sprecher immer noch selbst Vater und Mutter mit *ihr* und *euch* ansprechen, wie alle anderen Erwachsenen.

### **Namen ins Benutzerwörterbuch!**

Nur noch ein kleiner Tipp gegen das Vertippen von Namen. Ein falscher oder falsch geschriebener Name ist peinlich, ärgerlich. Passen Sie bitte genau auf, ob der Name stimmt, Buchstabe für Buchstabe. Wer weiß denn schon auswendig, ob der Mann sich Prschewalski oder Przewalski schreibt? Mein Trick ist, bei der abschließenden automatischen Rechtschreibkorrektur des Mailprogramms den dann meist rot unterkringelten Eigennamen ins persönliche Wörterbuch (»Benutzerwörterbuch«) aufzunehmen: erst kontrollieren und dann ein für alle Mal »Hinzufügen zum Wörterbuch«. Ein Klick genügt. Was Sie schon in Ihrem persönlichen Wörterbuch stehen haben, bekommen Sie bei einem fraglichen Wort (hier »Helgo«) bei Outlook während der Rechtschreibprüfung zu sehen über Optionen..., dort dann Benutzerwörterbücher bearbeiten, Bearbeiten...:



Haben Sie sich geirrt, können Sie aus dem Wörterbuch auch rasch wieder ein Wort löschen. Hier bei den Optionen wählen Sie übrigens auch aus, ob auf alte oder neue deutsche Rechtschreibung geprüft werden soll.

Ja, und wie Sie Ihr Gegenüber *englisch* anreden, das finden Sie ausführlich weiter unten im Kapitel »English Mails Run Shorter« beschrieben.

Die Anrede rücke ich gern ein, fliehe sozusagen einen Schritt weit weg von der »Fluchtlinie« nach DIN 5008, mache einen Leeranschlag, damit dann der eigentliche

Text schön linksbündig beginnen kann. Und wie geht der los?

»Das erste Wort der folgenden Zeile schreibt man nach dem Komma klein, nach dem Ausrufezeichen immer groß« stellt der Briefe-Duden<sup>84</sup> fest. Wobei das Rufzeichen (Lieber Franz!) selten geworden ist. Im Duden finden Sie mehr, von Adelsansprachen über Behörden, Konsulate bis zu Kirchenämtern und Parteien.

In Deutschland ist es üblich, Doktoren und Professoren in der Anrede als solche, abgekürzt, zu bezeichnen. Der Dr. oder Prof. wird zum Namensbestandteil. Diplomingenieure, Magister und andere niedrigere akademische Ränge müssen darauf verzichten – außer vielleicht in Österreich. Dabei ist allerdings der Dipl.-Ing. schon zu DI geschrumpft<sup>85</sup>.

### ***Mail zurücknehmen – geht das?***

Nein, Mail kann man nicht zurückholen – um es kurz zu sagen. Mit Mail ist das wie mit einer dummen Bemerkung, die Ihnen herausgerutscht ist. Die ist durch nichts wieder zurückzuholen. Darum prüfe, wer sendet!

Es bleibt nur der Weg der ordentlichen Entschuldigung, möglichst auf einer »höheren Ebene«, sprich mündlich-telefonisch. Bei Mails kann das vertrackter sein, wenn Sie bei Ihrer besagten Mail noch gleich ein paar CCs zum Mitlesen aufgefordert haben, die Sache so recht in die Welt posaunt haben. Dann ist der Schmerz größer, die Entschuldigung muss vielfältiger ausfallen, und telefonisch genügt nicht.



Grundsätzlich sollte eine *Entschuldigung* wirklich angenommen werden. Vor allem sollte die Versöhnung fest stehen. Und dann einigen Sie sich auf das weitere Vorgehen: Soll man alle die CCs benachrichtigen, dass es nicht so gemeint war, dass es sich wieder eingerenkt hat, obwohl es Stunk gegeben hat? Oder wirbelt man damit nur noch mehr Staub auf, macht auch den Letzten darauf aufmerksam? In den meisten Fällen wäre es vernünftiger, Gras über die Sache wachsen zu lassen, das aber hängt vom Beleidigten ab, ob er Satisfaktion möchte, die Genugtuung, dass allen mitgeteilt wird, dass er eben kein ... ist, wobei das allerdings alle ohnehin wissen sollten. (Und vielleicht ist er doch ein ..., dann wird das danach keiner mehr sagen.) Sie sehen schon: besser Vorsicht beim Senden.

Nun aber technisch zur Rücknahme von Emails. Was passiert, wenn Sie sich beispielsweise in Outlook die eben versandte Nachricht noch einmal ansehen und über Aktionen »diese Nachricht zurückrufen«?

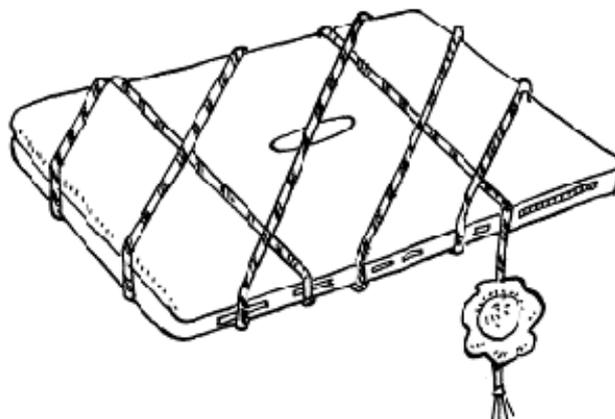


Die Warnung: »Einige Empfänger haben diese Nachricht möglicherweise bereits gelesen« kommt zu Recht, und sie ist noch viel zu optimistisch. Eine Nachrichtenrücknahme klappt höchstens im eigenen Unternehmen zwischen den einzelnen Postfächern am selben Unternehmens-Mailserver. Bei normaler Mail, die hinaus ins Internet gegangen ist, geht da nichts.

Wenn Sie den Rückruf dennoch ausführen, bekommt der Empfänger (zeitlich nach der Nachricht, die Sie löschen wollten) eine lapidare Mitteilung mit dem selben Betreff, dem Wort »Rückruf:« davor, und dem Text: »Sowieso möchte die Nachricht "... " zurückrufen.« Anders als bei zeitlich abgelaufenen Nachrichten erscheint die ursprüngliche Meldung nicht einmal durchgestrichen, sie sehen ihr nichts an. Gut und schön, das hätten Sie selbst doch viel besser hinbekommen. Lassen Sie den Rückrufautomatismus in Ruhe, schreiben Sie persönlich, und lassen Sie die Empfänger schon im Betreff erkennen, worum es geht.

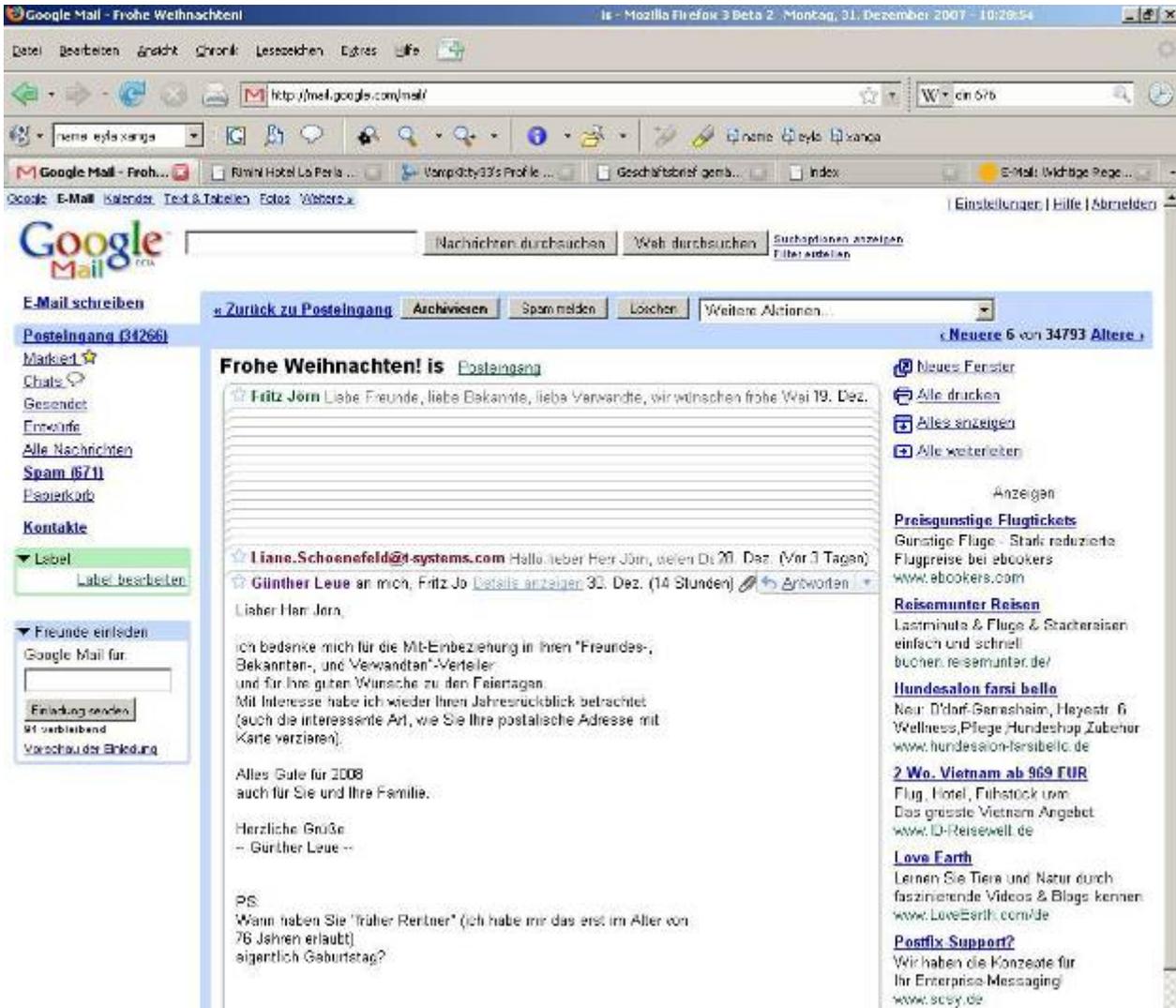
Für die Leser von Mails einen Tipp: Oben mit den neuesten Mails anfangen. Dann bekommen Sie PS-Nachgedanken mit, ehe Sie auf etwas antworten, worauf der Absender in der Zwischenzeit vielleicht selbst gekommen ist, Sie sehen Rückrufe vor der rückgerufenen Nachricht und so weiter.

Und ein Tipp für besonders vorsichtige Absender: Fügen Sie den Empfängernamen erst ganz zum Schluss ein, dann kann Ihnen keine unvollständige Mail unreif durchrutschen.



## Suchbild Email

Kommen wir nun endlich zum wirklichen Inhalt. Bitte sehen Sie sich erst einmal das an:



Hier wird gerade eine Email abgerufen. Das Beispiel ist noch relativ harmlos. Andere Online-Mailprogramme (»Mailer«) sind noch aufdringlicher, sind bunt und bewegt, und die eigentliche Nachricht ist noch versteckter. Außerdem setzen viele kostenlose Mailsysteme noch ihre Werbung direkt unter Ihre Mail, die ist dann zwangsweise meist an Stelle eines Absenderstempels zu genießen.

Wenn Ihre Ansprechpartnerin die Mail mit Outlook bearbeitet, dann sieht sie vermutlich zuerst höchstens ein »Vorschauenfenster« (Ansicht, »Lesebereich«). Ein Fenster ist nicht die ganze Hauswand, in Windows nicht der ganze Bildschirm! Im Zeitalter des Energiesparens werden die Fenster immer kleiner, auch in Outlook. Die Leserin erspart sich damit, anfangs mehr als nur ein paar Zeilen Ihrer Mail zu lesen.

Nun vergleichen Sie das mit dem Buch, das Sie in Händen halten. Eine schier unendliche Fülle von Text steht ganz für Sie da. Auf Papier, auf dem Sie sich unterstreichen können, was Ihnen wichtig erscheint, in das Sie Eselsohren knicken können, um eine bestimmte Seite wiederzufinden, wo Sie von Seite zu Seite blättern

können. Zum Zurückblättern brauchen Sie keine Maus, deren Zeiger Sie an einer bestimmten Stelle ansetzen müssten, keine Unterlage, nur einen feuchten Zeigefinger. Keine Werbung am Rand (kommt vielleicht noch?). Moderne Festplatten mögen ein Wunder an Informationsdichte sein, ein altes, klassisches Buch mit seinen dünnen Seiten ist nicht nur dicht gepackt, sondern sofort lesbar, ohne Strom, ohne Lüfter, ohne Lärm. Dagegen ist eine Email bloß ein bisschen variierte Dunkelheit hinter Glas.

Also: Ersparen Sie dem Empfänger lange Ausführungen, schöne Einleitungen, dramatische Höhepunkte und entspannende Happyends. Elektronisch hinter Glas wäre Literatur niemals entstanden.

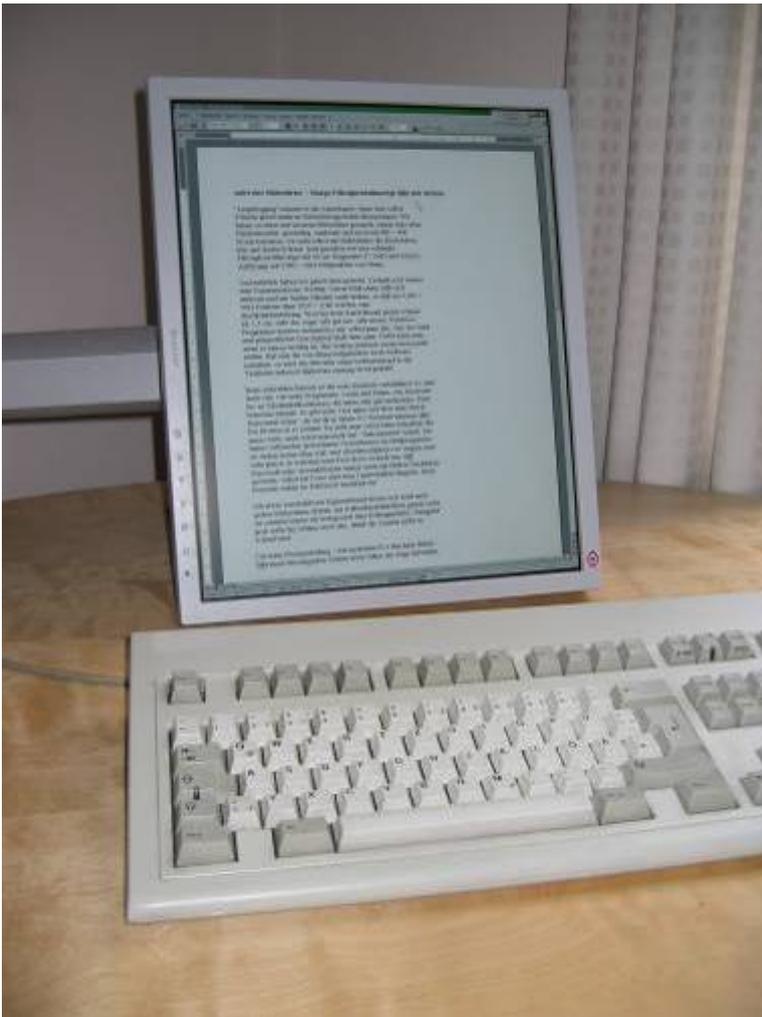
Genießen Sie Bücher, *Emails lassen Sie bitte kurz*. Ganz kurz. Der Empfänger sieht immer nur einen Ausschnitt. Ihre Mail muss da hineinpassen, sonst muss gescrollt und geklickt werden, dass die Lust vergeht. In der Kürze liegt die Würze. Dazu kommt noch: Mehr und mehr werden Mails vorab mobil gelesen. Das verschärft das Problem. Glauben Sie nicht, dass jeder Ihre Mail erst einmal ausdruckt, um sie in ihrer vollen Blüte zu beschauen. Eher liest er's gar nicht.

Daher auch meine Abneigung gegen HTML-Mails, aber die kommt später.

### **Ein Wort zu Ihrem Nacken**

Zwischendurch ein Tipp für die eifrigen Leser: Stellen Sie Ihren Bildschirm so niedrig wie möglich auf den Tisch, nach dem Motto: Wenn ich ein Stück Papier läse, dann auch nicht hoch mit erhobenen Händen, sondern unten am Tisch. Nacken und Augen werden es Ihnen danken. Ich habe meinen hier sogar hochkant stehen<sup>86</sup>. Da sehe ich eine volle DIN-A4-Seite selbst bei größeren Buchstaben, und im Web hoffentlich weniger Reklame am Rand. (Den Text dreht die Grafikkarte.<sup>87</sup>)





Flachbildschirme können seit Jahren mit Vorteil senkrecht stehen, und sollten stets möglichst tief stehen. Foto Jörn

Schöne Rückenübungen und Tipps zum richtigen Sitzen habe ich bei Toshiba im Netz gefunden. Googeln Sie nach »Ein starker Rücken für starke Mitarbeiter«<sup>88</sup> – und setzen Sie sich »g'scheit« hin. Und nun weiter mit der Email.

### **Nie ohne Kontext (Umfeld)**

Fallen Sie bei der Email mit der Tür ins Haus. Schreiben Sie im ersten Absatz, worum es geht, möglichst im ersten, kurzen Satz. Beginnen Sie ruhig mit *ich* .... Formalien ade, Fragliches vor. Das muss ja nicht unhöflich sein. Eine Sache wird aber auf den schmalen Steig der Email nicht höflicher, nicht schöner, wenn sie erst nach einer blumigen Vorrede kommt. Höflichkeit, Zuvorkommenheit heißt: mit der Zeit des anderen sparsam umgehen.

Die Kunst dabei ist natürlich, trotzdem das »Umfeld« mit einzubeziehen, die Sache, um die es geht, kurz und knapp zu schildern, etwa wie in einem Zeitungsartikel oder Leserbrief, bei dem der Autor auch nicht voraussetzen kann, dass der »neue« Leser die ganze Vorgeschichte kennt oder sich genau daran erinnert. Geben Sie Kontext!<sup>89</sup> In einem Buch können Sie »zurücklesen«, sich ein paar Seiten zum zweiten Mal vornehmen, sozusagen Schwung nehmen für das, was da noch kommen soll. Bei Emails ist das viel umständlicher. Das oben eingeblendete Email-System von Google fasst wenigstens Themen zusammen, ich kann erkennen, dass auf meine

Weihnachtsrundsending »Frohe Weihnachten! is« geantwortet worden ist (»is« war die größte Gruppe, von I bis S).

Email verlangt rasche Reaktionen vom Leser, ein gutes Gedächtnis. Keine Briefmarke, nicht Form und Farbe (oder gar der Duft?) eines Umschlags, nicht Briefkopf oder Handschrift lassen ihn sich einstellen auf das, was er oder sie da lesen wird. *Eine* Email sieht aus wie die andere, jedenfalls vorher. Helfen Sie ein wenig nach, indem Sie andeuten, worum es geht oder gegangen ist. *Lieber Herr Jörn, wir kennen uns von der Hannover-Messe 1969 ...* oder *Lieber Herr Jörn, ich lese gerade Ihr Buch »Kleiner Ratgeber für den CB-Funker«*. – Da habe ich doch dann gleich alte Anknüpfungspunkte, nicht wahr? (ironisch gemeint) *Lieber Herr Meier, Sie hatten mir geschrieben, dass ein Treffen am 15. nicht möglich ist. Wie wäre es einen Tag später, am Donnerstag?* – das ist zugegeben länger als: *Lieber Herr Meier, wie wäre es einen Tag später?* Nur weiß jetzt Herr Meier konkret, ohne lang zurückzudenken, was Sie vorschlagen.

Noch ein Tipp am Rande: Versehen Sie Datumsangaben immer mit den Wochentagen. Das gibt doppelte Sicherheit gegen Vertun, Vertippen oder Vergessen, das macht das Abstraktum zu einem konkreteren, ja beinahe vorstellbaren Termin. Da werden Zahlen zu Tagen.

Mailnachrichten müssen kompakt und ohne Weiteres verständlich sein. »Ohne Weiteres« heißt hier, dass nicht erst das Herausholen der Akte aus dem Ordner in dem Schrank nötig sein sollte. Ich jedenfalls habe leider ein schlechtes Gedächtnis und viele Mails. Amerikaner, die mit Mail noch viel mehr Ärger haben als wir, empfehlen notfalls die rüde Methode, auf eine unnötig lange Mail nur knapp zu antworten: »Und?«<sup>90</sup> – oder jedenfalls auffällig kurz. Was mich an den guten Rat für gute Texte erinnert: Schreiben Sie's, und dann schreiben Sie auf einem neuen Blatt: »Was ich sagen wollte, ist ...« Zum Schluss streichen Sie das »Was ich sagen wollte, ist«, und sie haben eine kompakte Geschichte.

Genug der Mail-Eigenheiten. In vielen speziellen Fällen, bei Behörden, bei Bewerbungen, vielleicht bei Glückwünschen und Beileidsbekundungen – sofern sie denn stillos über Mail versandt werden – wird die zum Inhalt übliche Form auch bei einer Email dominieren.

## **Stil, Stil, Stil**

Wenn Sie sich vorstellen, dass Ihre Mail ausgedruckt werden wird, aus welchem Grund auch immer, dann halten Sie sich ruhig an die Regel: Im Zweifel wie ein Brief. Form folgt Funktion. Darauf gehe ich nicht ein in meinem speziellen Email-Knigge. Ich erlaube mir nur, stichwortartig auf den **Sprachstil** einzugehen.

In alter Zeit mussten Zeitungen »grau« sein, voller Text. Das war seriös. Heute regiert Boulevard. Werbebriefe sollten hinten und vorne voll sein, bis hin zum PS. Die Geschichte mit dem herausragenden, zur Aktion auffordernden PS mag immer noch stimmen, der Rest ist – jedenfalls bei Email – überholt. Bitte nicht dampfplaudern. Keinen Hauptwortstil; Verben bewegen, aktiv statt passiv. Möglichst Gegenwart statt Vergangenheit oder Zukunft, schon gar nicht Konjunktiv (Möglichkeitsform) in Werbebriefen. Keine »Bereiche« (»Bitte im Bereich des Rückens kratzen«), keine »Vorfelder« (außer bei Feldschlachten), nicht »vor Ort« (nur unter Tage), mindestens jedes zweite »aber« wieder herausstreichen, Fremdwörter nicht meiden aber bewusst einsetzen. Das Wichtigste (sogar im einzelnen Satz) nach vorn ziehen. Kurze Wörter sind leichter als lange. Guter Stil ist wichtiger als gute Wörter. *Variatio delectat*: Nach ein paar langen Sätzen wieder einen ganz kurzen und *vice versa*. Selbst bei Wörtern fällt ein langes unter kurzen besonders auf, ein fremdes unter hausbackenen. Im

Zweifel – trotz der langweiligen Wiederholung – dieselbe Sache immer gleich benennen, damit der Leser nicht raten muss oder meint, es ginge jetzt um etwas anderes. Emails sind keine Fußballberichterstattung.

Nicht flapsig schreiben, außer man ist hundertprozentig sicher, dass Leser und Leserinnen, an die die Mail vielleicht weitergegeben wird, das mögen. Auf flapsige Mails weniger bis gar nicht (flapsig) antworten. Kurze Sätze. Nie Ironie.

PS: Den Namen des Empfängers im Brief nicht unnötig wieder erwähnen, das ist aufdringlich (»Darum, Herr Huber, sollten Sie unsere Anleihen ...«); Sie zeigen damit höchstens Ihre Erfahrung bei Serienbriefen. So setzt man übrigens formell richtig ein *Postskriptum* (Nachgeschriebenes): ohne Abkürzungspunkt, mit Doppelpunkt dran<sup>91</sup>.

In Emails ist ein PS unsinnig, kann man die Mail doch bis zum Schluss noch »innen« ändern. Wenn es geht, sollte man sich die Mühe machen, Dinge »oben« nachzutragen. Dafür ist ein PS – siehe im abgebildeten Mail-Beispiel von Günther Leue oben – ein Stilmittel: Man wechselt damit das Thema, man betont, man fordert spontan zum Antworten oder zu sonst einer Aktion auf.

## Schriftsatz und Formatierung

Mail kompakt halten. **Absätze** trennt man klassisch durch eine Leerzeile oder – will man kompakter setzen, und das will man bei Emails! – durch Einzug. Der Einzug ist der Leerraum in der ersten Zeile des Absatzes vor Beginn des Textes<sup>92</sup>. Weil Emails kompakt sein sollen, arbeite man mit Einzug. Nur bei größeren Themenwechseln setze ich eine Leerzeile dazwischen, fange dann aber ökonomisch (und nach amerikanischem Schriftsatz) den Absatz ohne Einzug an.

Der Einzug ist dazu da, dass man immer deutlich erkennt, wo ein Absatz gesetzt wurde, selbst bei langer letzter Zeile davor. Bei meinen typischen Text-Mails mache ich nur *eine* Leerstelle als Einzug, bei HTML-Mails mögen es mehr sein (klassisches HTML zieht eh mehrere Leerstellen zu einer zusammen).

Die Anrede (*Liebe Frau Müller,*) rücke ich gern ein – das macht sie einer Überschrift ähnlicher – und kann dann den Körper der Mail linksbündig beginnen. Ab dann gibt es Absätze mit einer Leerstelle als Einzug. Das kann dann bei mir etwa aussehen:

```
Vielen Dank,  
  lieber Igor,  
für die Bilder. Kalt und schattig sieht es aus.  
  Liebe Grüße, alles Gute euer  
Fritz  
  Fritz Jörn
```

Selbst bei angehängten Briefen des »Vorredners« mache ich mir oft die Mühe, Inhalt (...) und Ansicht kompakter zu gestalten. Das gibt mir Gelegenheit, die Anfrage noch ein letztes Mal durchzulesen, um zu prüfen, ob ich wirklich inhaltlich darauf antworte, und es macht die gesamte Mail kompakter.

Schwieriger ist schon die Frage: *Wann* macht man einen Absatz? Jedenfalls bei Themenwechsel. Sonst nach Gusto, Thema und Platz.

Wenn Sie das Absatzförmliche weiter interessiert, dann geht es schon um Schriftsatz (Typografie) und nicht mehr um Emails. Emails haben keine Seiten, sie laufen fort und fort. Schlagen Sie einmal nach unter »Schusterjunge« in der Wikipedia, das andere Wort will mir nicht über die Lippen.

## Am Ende Aktion – servus, bye-bye

Versuchen Sie **am Ende** Ihrer Mail in einem letzten »Absatz«, eigentlich nur einem Satz oder einer Zeile, noch einmal klar zum Handeln aufzufordern. »Bitte räumen Sie wirklich gleich die Fahrräder aus dem Hausflur!« Tun Sie das floskellos, direkt, aber nicht unhöflich. »In Erwartung Ihrer geschätzten Antwort verbleibe ich ...« ist Quatsch, und »Besten Dank im Voraus« unverfroren.

Doch wie endet dann eine Email wirklich? Da kommt zunächst der nette Gruß, die Verabschiedungsformel, der Briefschluss. Dann der »Absenderstempel«, die Signatur.

Als Standardverabschiedung hat sich bei Geschäftsbriefen »Mit freundlichen Grüßen« herauskristallisiert. Das alte »Hochachtungsvoll« und noch achtungsvollere Floskeln werden als Auf-den-Arm-Nehmen interpretiert, außer vielleicht von älteren ausländischen Konsuln, die ihr Deutsch noch vor dem Krieg gelernt haben.

Je nach Bekanntheit oder Inhalt finden sich lockerere Verabschiedungen, »Mit den besten Grüßen«, privat ganz nach Belieben wie »Herzliche Grüße«, »Sehr herzlich«, »Alles Liebe« und mehr. Sogar ein »Ich verbleibe mit einem frühmorgendlich-anglerisch-schmetternden ›Petri Heil!‹« findet sich – na wo denn? – im Netz. Der Gruß am Ende sollte dem am Anfang in seiner Gehobenheit entsprechen: Einer »hochverehrten gnädigen Frau« winkt man zum Abschluss nicht mit einem »Tschüss«.

Nach der Abschiedsformel, am Ende des Grußes, steht *kein Satzzeichen!* Ich mache zwar immer ein Komma, gestoßen hat sich noch niemand daran, vorschriftsmäßig ist das aber nicht. Ich finde überhaupt, dass in Texten eher zu wenig als zu viel Kommas gesetzt werden, bin da aber altmodisch<sup>93</sup>.

Mit einem nachfolgenden »Ihr« oder »dein« (»Dein« darf von Alters her und neuerdings groß geschrieben werden) deutet man eine gewisse Nähe an. Bei Duzfreunden würde ich es immer setzen, außer man ist sichtbar in Eile und die Mail ganz knapp. Dann mag man – wie Amerikaner oft – auf die ganze liebe Grußformel verzichten, und nur mit »Peter« unterschreiben. Vor »dein« kommt auch kein Komma, schade. Sind es mehrere »Deine«, dann muss man dies bei Bedarf wiederholen: »Deine Oma und dein Opa«, nicht bloß »Deine Oma und Opa«. Soviel Zeit müssen selbst emailende Großeltern haben. Nach dem Dein kommt ganz offensichtlich auch kein Komma. Bitte sparen Sie auch hier mit Zeilen, für Gruß, »dein« und den Namen müssten zwei Zeilen reichen, siehe Bild oben.

Beliebt geworden ist *Lokalkolorit als Gruß*. Wie man früher kurze Mitteilungen auf eine Ansichtskarte schrieb, wird heute mindestens »freundlich aus dem sonnigen Hermannshausen-Holler« begrüßt. Bissl kitschig ist das schon, kommt aber gerade deshalb gut an – sofern die Mail nicht tierisch ernst ist. Machen Sie den Spruch nicht zu kompliziert, er sollte nicht dominieren und nicht mehr in Erinnerung bleiben als die Mail selbst, geben Sie keine Rätsel auf (»Liebe Grüße aus dem ›Meran des Nordens‹« – wenn der Empfänger nicht sofort weiß, dass damit Bonn gemeint ist).

Sparen Sie sich Abkürzungen à la »mfg« oder »bibi«. Wenn Sie es derart eilig haben, dann erziehen Sie Ihr Textverarbeitungssystem oder Ihr Mailprogramm dazu, von selbst aus »mfg« »Mit freundlichen Grüßen« zu machen (in Word: Extras, AutoKorrektur-Optionen...) – wenn es nicht ohnehin voreingestellt ist.

## Vier Augen

Ein selten angesprochenes Problem bietet sich, wenn in einem Unternehmen *doppelte Unterschriften* unter Geschäftsbriefe vorgeschrieben sind. Dieses Vier-Augen-Prinzip hat sich bewährt, außerdem weiß dann der Chef gleich, was läuft, und der Kunde auf

alle Fälle wer der Chef ist. Obwohl dergleichen heute selten ist und die Briefe förmlich und distanziert erscheinen lässt<sup>94</sup>, möchte ich doch darauf eingehen.

*Rechts* unterschreibt der tatsächliche Schreiber des Briefes, *links* sein Chef. (In England und Amerika soll es umgekehrt sein.) Gelegentlich wagt der Schreiber nicht einmal, im Brief »ich« zu schreiben und nennt sich selbst der oder die »Rechtsunterzeichnende« (»Rechtsunterzeichner« ist nicht erlaubt<sup>95</sup>). Das ist eindeutig, klingt allerdings inzwischen super-muffig.

Aber wie soll, wie kann das bei Emails gehen? In dergleichen formalen Fällen mag man den Brief ohnehin als Word-Dokument beifügen wollen, oder man erklärt dem (sonst wohl verwirrten) Empfänger lieber gleich, was Sache ist. Hier ein ausgezeichnetes Beispiel vom Microsoft-Kundendienst (ausnahmsweise unverfälscht dargestellt)<sup>96</sup>:

Ich hoffe, Ihnen weitergeholfen zu haben. Sollten Sie dennoch Rückfragen zu diesem Problem haben, können Sie diesen Service-Request jederzeit wieder öffnen.

Wenn Sie irgendeine Rückmeldung über meine Arbeit haben, bitte lassen Sie es entweder mich oder meinen Manager Thomas Drews wissen, per Email [Thomas.Drews@microsoft.com](mailto:Thomas.Drews@microsoft.com) oder Telefon +49 (89) 31764605 4605.

Ob der zuvorkommende Absender die Nachricht vor dem Absenden mit seinem Chef abgestimmt hat, sieht der Leser natürlich nicht. Bei einem handschriftlich doppelt unterschriebenen Brief weiß man ja auch nicht, wie genau der Linksunterzeichnende seine Verantwortung genommen hat.

Wird intern das Vier-Augen-Prinzip gefordert, müsste die Mail erst einmal nur an den Chef zur Freigabe gehen, und dann wieder zurück zum Sachbearbeiter, der sie hernach aussendet. Wie auch immer: Eine Email bindet das Unternehmen genau wie ein Brief.

### **Schematisch, schnell und knapp**

Aus einem stark durchstrukturierten Unternehmen kenne ich ein Arbeitsabsegnungs- und Bearbeitungsbeschleunigungsverfahren<sup>97</sup>, das sich dort insbesondere zwischen den Fachabteilungen und der Rechtsabteilung bewährt hat. Die Entwürfe werden als »interne Notiz« gesandt, sie muss äußerst kurz sein – maximal zwei Seiten – und hat eine vorgegebene Struktur:

#### **1. Sachverhalt**

Hier wird gesagt, was Sache ist.

#### **2. Fragestellung**

Hier das Problem herausgearbeitet.

#### **3. Rechtliche Würdigung**

Dürfen wir das? – wird hier gefragt.

#### **4. Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise**

Und schließlich wird hier ein konkreter Vorschlag gemacht.

Wichtig ist, dass der Chef, bevor er seinen Segen gibt, eigentlich nur den Punkt 4, den Vorschlag, lesen muss. Und den muss er mit Ja oder Nein beantworten können. So klar ist das.

### **Name und Unterschrift**

Lassen wir es gut sein. Die Nachricht kann jetzt ausgesandt werden. Unterschrift und ab? Unter Ihrer Unterschrift – die keine sein sollte, kein Faksimile (Abbild) Ihrer handschriftlichen Unterschrift bitte, dafür aber der volle Name – sollten Sie mit der

**Signatur** fortfahren. Bitte denken Sie bei Ihrem Namen daran, dass Ihr Gegenüber erkennen sollte, wes Geschlechts sie sind. Sie ersparen allen Peinlichkeiten, wenn Sie ruhig und selbstbewusst mit »(Frau) Gökçe Düzgüner« unterschreiben, finde ich. Schreibt die Dame nach Amerika, und legt sie Wert darauf, die Antwort als »Duezguener« und nicht als »Duzguner« zu bekommen, dann unterschreibt sie entweder mit »(Ms) Gökçe Düzgüner (Duezguener)« oder gleich als »(Ms) Goekce Duezguener« – obwohl die Umwandlung Ihrer Umlaute vermutlich aus Ihrer Email-Adresse hervorgeht.

Wichtig ist mir unter dem Namen vor allem die *Telefonnummer*. Wenn der Angeschriebene spontan zum Apparat greifen möchte, hat er Ihre Rufnummer direkt parat. Ihre Email-Adresse brauchen Sie nicht zu wiederholen, die steht ja schon oben in der Mail. Vielleicht weisen Sie aber auf Ihre Homepage im Internet hin, sofern Sie eine haben, bringen Ihre volle Straßenadresse und nennen Ihre berufliche Tätigkeit. Die geographische Adresse wirkt seriös, offen, und der Leser kann sich vorstellen, wo Sie sind. Schreiben Sie nicht privat, sondern im Namen eines Unternehmens, muss das hier angeführt sein. Hier ein (modifiziertes) Beispiel:

Vielen Dank und schöne Grüße aus Frankfurt

Anja Anklamm  
Steuerfachwirtin

--

Schorn: Wirtschaftsprüfer · Steuerberater  
Schaumainkai 87 · 60596 Frankfurt am Main  
Telefon 069 - 975 75 425 · Telefax 069 - 975 75 448  
E-Mail: a.anklamm@schorn-frankfurt.de

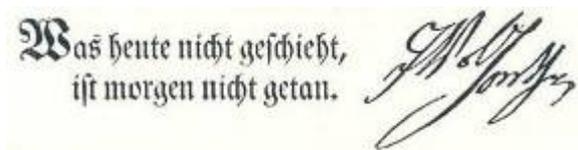
Wir widersprechen jeglicher Nutzung der Daten dieser E-Mail, insbesondere für Werbe-, Markt- oder Meinungsforschungszwecke gemäß § 28 Abs. 3 Bundesdatenschutzgesetz. Da unverschlüsselte E-Mails wie diese nicht gegen den Zugriff von Dritten geschützt sind, gewährleisten wir nicht die Vertraulichkeit der hierin versandten Informationen und schließen jegliche rechtliche Verbindlichkeit der in dieser E-Mail gemachten Erklärungen aus. Bitte informieren Sie den Absender, sollten Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben. | We hereby disagree with any use of the data of this e-mail, particularly for advertising, market or opinion research purposes according to section 28, subsection 3 the German Federal Data Protection Act. Since unencrypted e-mails like this one are not protected against access by third persons, we do not ensure the confidentiality of the information sent herein and exclude any legal commitment of the declarations made in this e-mail. Please notify the sender if you have received this e-mail in error.

Sehen wir uns das an: Ein bisschen viele Leerzeilen stecken da drin, eine Zeile hat sogar nur -- , das war 1994 als Trenner vor der Unterschrift vorgeschlagen worden ([http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Signatur\\_\(E-Mails\\_im\\_Gesch%C3%A4ftsverkehr\)&stable=0&shownotice=1#Signaturtrenner](http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Signatur_(E-Mails_im_Gesch%C3%A4ftsverkehr)&stable=0&shownotice=1#Signaturtrenner)); persönlich mag ich es lieber kompakter. Schön finde ich die kleinen, mittigen Pünktchen als Trennzeichen (bekommen Sie in Windows über Alt0183). Bei der Telefonnummer hätte ich lieber gleich die Durchwahl gesehen, aber das ist wohl vom Unternehmen gewollt. Im internationalen Verkehr sollten Sie Ihre Landeskennzahl mit einem Plus vor die Nummer setzen – aus Deutschland etwa +49 69 97575425. Die nach DIN 5008 früher vorgeschriebene Trennung von Telefonnummern in Zweier- und Dreiergruppen ist passee, ebenfalls das Setzen der Vorwahl in runde Klammern. Ganz verquer ist +49 (0) 69 usw., oder ++ irgendetwas, weil da wirklich niemand mehr weiß, wann die Null zu wählen ist. (Nach Italien ist beispielsweise die Ortsvorwahl-Null auch aus dem Ausland zu wählen: 0039 0471 660958, in Deutschland nicht: 0049 228 211035.) Wenn sich eine lange Nummer leichter in Stücken merken lässt, dann trennen Sie eben, nach Gefühl. Bitte verwenden Sie möglichst keine Schrägstriche – die werden oft mit einer 1 oder 7 verwechselt – keine Klammern, höchstens ein Minus vor Ihrer Durchwahl. Auch Punkte aller Art mitten in Telefonnummern finde ich, genau wie die

Bezeichnung »Fon« für »Tel.« eher gewollt modern.

Übrigens sollte nach RFC 1855 die gesamte Signatur nicht mehr als vier Zeilen lang sein (RFC: Request for Comments, Quasi-Standard, 1855: Netiquette Guidelines, etwa: Richtlinien für Nettigkeit im Netz)<sup>98</sup>.

Die Signatur können Sie meist schon als Textbaustein in Ihr Mailsystem eintragen, bei Outlook über Extras, Optionen, E-Mail-Format, Signaturen. Dort lassen sich sogar mehrere dieser Standardunterschriften speichern, etwa eine deutsche und eine englische, eine private und eine geschäftliche.



Wenn Sie *Ihre Unterschrift* oder sonst eine *Grafik als Signatur* nutzen wollen – hier schmückt sich der Absender mit einem faksimilierten Goethe-Zitat samt dessen eigenhändiger Unterschrift –, müssen Sie bei Extras, Optionen, E-Mail-Format unter Nachrichtenformat das »Format für ausgehende E-Mail ...« auf HTML stellen. Wenn Sie danach eine Signatur bearbeiten (und nicht nur die Vorschau ansehen), können Sie dort mit der rechten Maustaste ein Menü eröffnen, das Ihnen »Bild einfügen« erlaubt. Wenn schon, dann sollten Sie dergleichen klein halten, vielleicht fünfzig Pixel hoch und hundertfünfzig breit<sup>99</sup>. Ein wenig Mühe ist angebracht, wird doch jeder Mailempfänger Ihre Unterschrift sehen. Sogar am HTML-Quellcode können Sie dann durch »erweitertes Bearbeiten« drehen. Dass eine Unterschrift nicht rechtsverbindlich ist, lässt sich denken. Lassen Sie's sein, bitte. Es mag höchstens andere dabei verführen, Ihre Unterschrift nachahmen zu üben. (Goethe scheint mir ziemlich fälschungssicher zu sein.)

Ein kleines Foto mit der Unterschrift mitzugeben, ist nicht üblich. Das fände ich in vielen Fällen eine nette, persönliche Ergänzung – ginge aber auch nur bei HTML-Mails, auf die ich noch komme.

**Schließlich: Meiden Sie Abkürzungen in der Signatur, die die Empfänger vielleicht nicht kennen können. Also statt »HRZ der Universität Bonn« besser »Hochschulrechenzentrum der Universität Bonn«. Kostet nichts und macht doch mehr her, nicht wahr?**

Einmal zusammengestellt, wird die Signatur automatisch beim Mail-Schreiben eingefügt, oder erscheint (etwa beim Blackberry) auf ein eingegebenes Kürzel (sig) in vollem Text.

### **Das Kleingedruckte**

Was Sie hier oben auch sehen, das ist das Kleingedruckte (**»Disclaimer«**, <http://de.wikipedia.org/wiki/Disclaimer#E-Mail-Disclaimer>). Darauf ginge ich am liebsten gar nicht ein, ein Graus ist's mir – das obige Beispiel ist typisch. Wie kann jemand schreiben, weil »unverschlüsselte Mails ... nicht gegen den Zugriff von Dritten geschützt sind«, seien sie unverbindlich? Vielleicht nicht beweiskräftig, aber doch nicht unverbindlich! Wie ich im Kapitel über die Verschlüsselung schreibe, ist eine elektronische Verfälschung am Weg fast unmöglich.

Worauf Sie achten sollten, ist, dass Sie bei Geschäftsbriefen<sup>100</sup>, zum Beispiel einer

Auftragsbestätigung, die gesetzlich geforderten Angaben machen. Ich bringe das hier einmal ohne Anspruch auf Korrektheit und Vollständigkeit. Ich bin kein Jurist und dürfte vermutlich nicht einmal dergleichen Auskunft geben.

Für den Einzelkaufmann scheint seit Anfang 2007 zu nennen zu sein: das Unternehmen mit seiner Rechtsform, der Ort der Handelsniederlassung, das zuständige Registergericht und die Handelsregisternummer. Für eine GmbH: die Rechtsform, wieder der Sitz der Gesellschaft, das zuständige Registergericht und die Handelsregisternummer, dazu die Namen aller Geschäftsführer (ausgeschriebene Familiennamen und jeweils mindestens ein Vornamen) und gegebenenfalls der Aufsichtsratsvorsitzende. Bei einer Aktiengesellschaft: die Rechtsform, der Sitz der Gesellschaft, das zuständige Registergericht, die Handelsregisternummer, alle Vorstände und der Aufsichtsratsvorsitzende.<sup>101</sup>

Einzelunternehmer, die keine Kaufleute sind, Freiberufler und Gesellschaften bürgerlichen Rechts halten sich an Paragraph 15b der deutschen Gewerbeordnung<sup>102</sup>: »Gewerbetreibende, für die keine Firma im Handelsregister eingetragen ist, müssen auf allen Geschäftsbriefen, die an einen bestimmten Empfänger gerichtet werden, ihren *Familiennamen mit mindestens einem ausgeschriebenen Vornamen und ihre ladungsfähige Anschrift* angeben.«, Hervorhebungen von mir, für mehr bitte googeln. In Österreich gibt das Unternehmensgesetzbuch<sup>103</sup> die entsprechende Impressumspflicht vor. Die »ladungsfähige Anschrift« hat nichts mit einer Laderampe zu tun, es ist Ihr Geschäftssitz oder Ihr tatsächlicher Wohnort, wo Sie der Gerichtsvollzieher erreicht. Das darf kein Postfach sein. Notfalls können Sie auch die Adresse Ihres Arbeitsplatzes angeben, scheint mir, »dies folgt aus § 180 ZPO (Zivilprozessordnung)«, schreibt die Wikipedia<sup>104</sup>. Nun denn. Andreas Würtz vom »Datenschutz aktuell« beruhigt uns und meint, fehlende Pflichtangaben in Geschäftsbriefen seien in Deutschland nach §§ 3, 4 Nr. 11 UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) nicht abmahnfähig. Wir wenden uns ab.

## Antwort vs. Weiterleitung

So, nun haben wir uns einmal ausführlich alle Elemente einer Mail angesehen. Sehen wir den Prozess als Ganzes an, gibt es neben dergleichen »neuen« Mails die *Antworten* und die *Weiterleitungen*. Und selbst bei einer Antwort müssen Sie sich entscheiden, ob Sie ein neues Schreiben aufsetzen oder einfach auf »Antworten« klicken. Bitte passen Sie besonders mit dem Knopf »Allen antworten« auf, sehen Sie sich gleich danach genau an, an wen Sie da schreiben würden, und streichen Sie viele Empfänger heraus wie möglich. Nichts ist ärgerlicher, als irgendwelche Mailkriege aus der Ferne beobachten zu müssen, immer länger werdende Repliken, das Hin und Her des Wortgetümmels, wenn einen die Sache schon lange nicht mehr interessiert. Normal ist einfaches Antworten an eine Person.

Wie sieht eine **Email-Antwort** aus? Sie ist von der ursprünglichen Frage, die »zitiert« wird, abgesetzt. Hier ein Beispiel einer echten Antwort mit Zitat hinter Häkchen (>):

```
hallo hannah,  
das päckchen ist am 13. , wie in der bewertung angegeben, 'rausgegangen.  
müßte morgen angekommen....  
gruß aus berlin  
anne streling
```

```
----- Original Nachricht -----  
Von: gisela@joern.de  
An: bollyworld@arcor.de105
```

Datum: 14.01.2005 10:07  
Betreff: Frage eines eBay-Mitglieds

> Diese E-Mail wurde Ihnen von einem anderen eBay-Mitglied über das  
> eBay-E-Mail-System gesendet. Wenn Sie auf diese E-Mail antworten, wird  
> die Antwort direkt an das entsprechende Mitglied gesendet, und nicht an  
eBay.

Und hier, wie etwas bei Google-Mail aussieht. Sie sehen, die Einrückungen müssen nicht durch Häkchen entstehen. Jedenfalls wandern sie immer weiter nach rechts.

**Betreff:** Re: Dank

Test Originaleinblendung beim Antworten über Google-Mail

Am 04.01.08 schrieb **Fritz Jörn** <[Fritz@joern.de](mailto:Fritz@joern.de)>:

Halten Sie ein, lieber Herr Schuldt, bevor es zu spät ist!

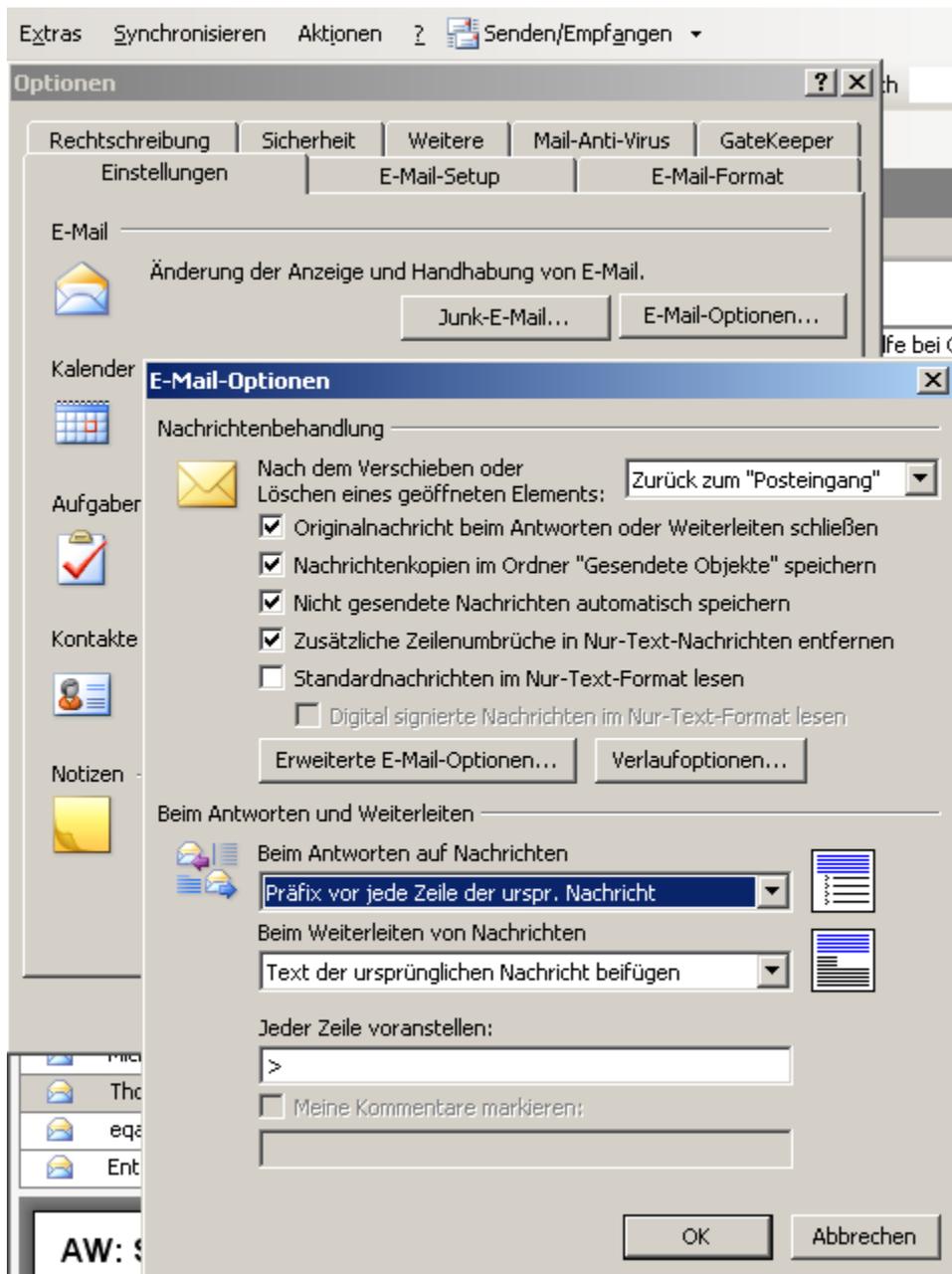
Ich sehe gerade auf <http://www.britting.com/prosa/123-Prosa.htm> sind alle Umlaute faul! [... usw.]

Eilige Grüße, Ihr fj

Am 04.01.08 schrieb **Schuldt-Britting**:

Lieber Herr Jörn, haben Sie herzlichen Dank für Ihre Mühe bei der eingeleiteten Hilfsaktion.

Bei den Antworten hat man sich früher gestritten, wie man die ursprüngliche Nachricht zitiert, das heißt als Referenz stehen lässt. *Häkchen* als »Präfix« oder *gar nichts* haben sich durchgesetzt. In Outlook erreichen Sie das über Extras, Optionen, Einstellungen, E-Mail, E-Mail-Optionen, »Text der ursprünglichen Nachricht beifügen«, – oder eben auch nicht (»Ursprüngliche Nachricht nicht beifügen«)! Varianten sind »Text der urspr. Nachricht beifügen und einrücken« oder »Präfix vor jede Zeile der urspr. Nachricht«, und diesen »Präfix« können Sie sogar individuell ändern. Hier ein Bildschirmauszug:



Von der Netikette – der Etikette fürs Internet – werden Häkchen empfohlen, und dann zwischendurch linksbündig die eigenen Antworten jeweils zum dort angesprochenen Thema. Das mag für Chats sinnvoll sein, weil das Sichtfenster dort noch kleiner ist und sich typische Chat-Protokolle ewig hinziehen.

Bei Emails habe ich mich inzwischen gut daran gewöhnt, dass *die alte Nachricht einfach unter dem neueren Text steht, ohne Einrückungen oder Sonderzeichen*. Warum? Sonderzeichen und Leerstellen machen ein Herauskopieren einzelner Passagen schwierig, zumal die Zeilen bei vielem Hin- und Hersenden immer kürzer werden und dann ein Durcheinander mit Häkchen und nachträglichen Zeilenumbrüchen entsteht, siehe Beispiel oben. Bleiben Sie für gewöhnlich bei der Standardeinstellung »Text der ursprünglichen Nachricht beifügen«.

### **Richtige Rechtschreibung schadet nicht**

Zwischendurch wieder ein Wort zur Rechtschreibung. Die tät' ich schon verwenden. Totales Kleinschreiben mag ja ganz jugendlich wirken, ist aber erstens falsch und zweitens schlechter zu lesen als normale Orthographie mit großen und kleinen Wörtern (eine Entropiefrage<sup>106</sup>). Richtige Anführungszeichen, wo sinnvoll, helfen einen Text zu gliedern – in Mails werden oft nur gerade verwendet, die über der Zwei, sonst setze man richtig „so“ oder »so« (in der Schweiz «so»). Trotzdem freut einen auch eine wenig gegliederte Nachricht, wenn es ein Lob ist<sup>107</sup>:

hi  
danke für dein Beitrag zur hilfe von outlook, posteingang kann nicht  
angezeigt werden. das war der einzige grund und ich habe schon ne  
menge gesucht in den tiefen und weiten des internets. danke  
gruß Rina

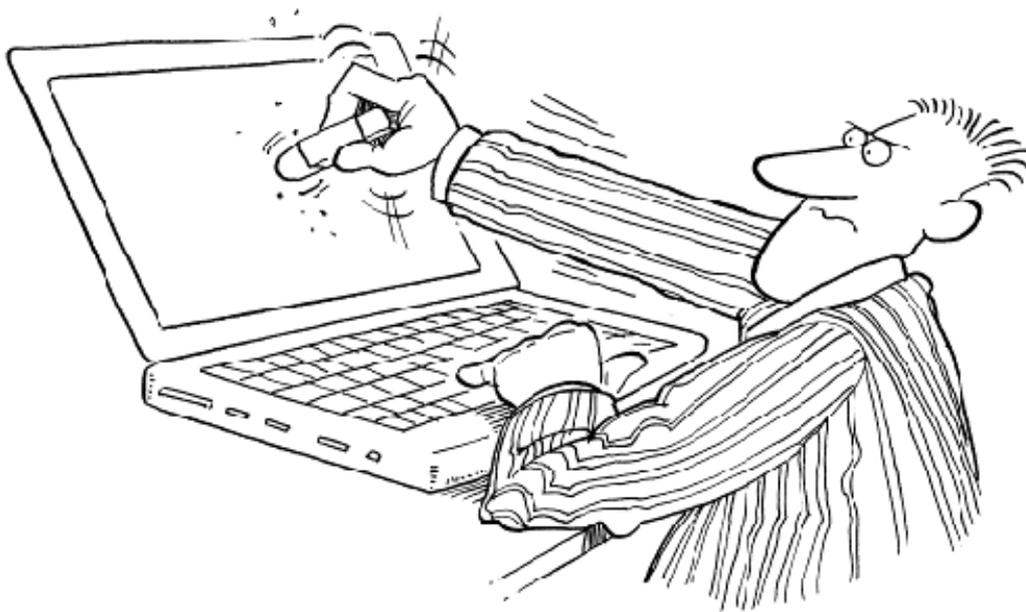
Ja, und E-Bay mag sich orthographisch selbst schreiben, wie das der PR-Chef des Unternehmens festlegt; als Nutzer schreibe ich für meine Leser und halte mich an die hier übliche Rechtschreibung, und die lässt e-Bay, eBay oder Ähnliches nicht zu, vergleiche H-Milch. Merke: Unterliegt man nicht vorrangigen Unternehmensrichtlinien, so muss die Schreibung für die Korrespondenten selbst, für Absender und Empfänger stimmen; Begriffe müssen ihnen verständlich sein. Man meide »politische Korrektheit«, sofern die Nachricht nicht direkt an den Geschriebenen geht, und selbst dann mag man auf der eigenen Art und Weise beharren. Wo das überall gilt, will ich jetzt nicht ausführen, es brächte mich unnötigerweise ins Fettnäpfchen. Hauptsache, Sie machen sich einmal bewusst, machen sich Gedanken dazu. (Ja doch: Mich regt auf, wenn der Stern penetrant von *Trento* schreibt, wo doch alle bei uns zu dieser Konzilstadt *Trient* sagen.)

Beim **Weiterleiten** einer Email passiert im Grunde dasselbe wie beim Antworten, nur dass Sie dann auch die ursprünglichen *Anhänge* mit weiterleiten. Darauf sollten Sie achten. Wenn Sie dem, an den die Post weiter geht, die Anhänge nicht mitschicken wollen, müssen Sie sie vor dem Versenden herausnehmen. Umgekehrt, wenn Sie bei einer Antwort ein CC vorgesehen haben, dann bekommt der oder die Kopierte die ursprünglichen Anhänge nicht zu sehen, außer Sie fügen sie von Hand wieder ein. Aus diesem Grund verwende ich oft »Weiterleiten« zum »Antworten«. Der An-Empfänger wundert sich dann zwar, dass ich ihm seine Bildchen, oder was sonst noch anhing, wieder zurückschicke, der oder die CC-Empfänger sind dann allerdings voll informiert. Und noch einmal: Aufpassen mit dem arglosen Weitergeben von Mails, über CCs bei der Antwort oder direkt als Weiterleitung. Man kann sich leicht den Absender verärgern. Im Zweifel nachfragen oder den Urheber bitten, diese interessante Sache doch auch an den und den zu senden.

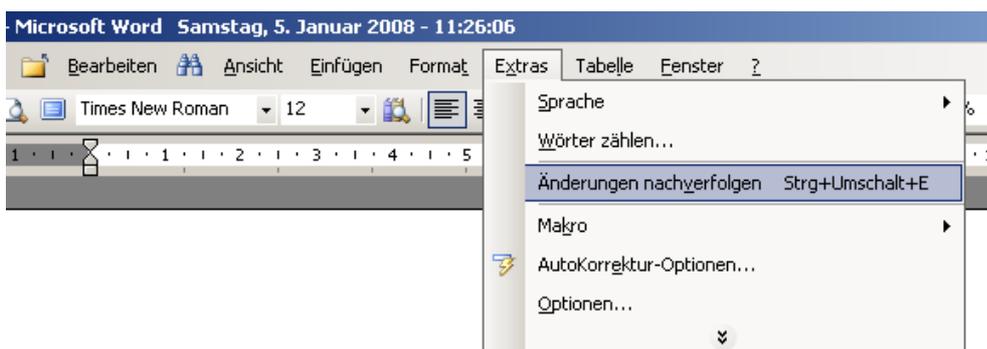
### **Korrekturmodus**

Eine Besonderheit sind erwünschte **Korrekturen**. Es geht hier um Korrekturzeichen, die auf Papier nach DIN 16511 genau genormt sind. Aber über Email? »Geht das so?« – mag die Anfrage gewesen sein – und dann folgte ein Mailtext. Wenn Sie in der Antwort einfach hineinkorrigieren, sieht der Fragende nicht, wo Sie etwas geändert haben. Mein Rat: Sind es wenige Korrekturen, dann erklären Sie die ausgeschrieben in Ihrer Mail. Etwa so: »Hinter dem ›gelaufen‹ würde ich ein Komma setzen, um den Satz mit um-zu besser abzutrennen.« Ist das zu mühsam, korrigieren Sie direkt hinein in den Text, setzen aber Sternchen oder sonstige Sonderzeichen, um auf Änderungen

hinzuweisen. Es sollte auffallen, XXXdass – nicht~~XXX~~ das Sie wo was korrigiert haben möchten.



Ein professionelles Korrekturverfahren ist das von Word. Dazu müssen Sie den zu überarbeitenden Text in das Textverarbeitungsprogramm Word laden – ohnehin eine gute Idee –, dort – siehe Bildschirmauszug – »Änderungen nachverfolgen« aktivieren. Ab sofort sieht man, wo geändert wurde. Am Ende schicken Sie die Word-Datei (.doc-Datei) als Anhang dem Autor zurück, und der kennt sich hoffentlich mit dem Annehmen oder Ablehnen einzelner oder aller Korrekturen in Word aus. Wenn nicht, dann ist das eine gute Übung. Den Korrektur-Modus von Word zu kennen, ist im entscheidenden Moment sehr hilfreich, geht es da doch meist schon – eilig – um das fast fertige Produkt.



Ist das zu mühsam, korrigieren Sie hinein in den Text, setzen Sie aber Sternchen oder sonstige Sonderzeichen, um auf Änderungen hinzuweisen. Es sollte auffallen, XXXdass – nicht~~XXX~~ das Sie wo was korrigiert haben möchten. Ein professionelles Korrekturverfahren ist das von Word. Dazu müssen Sie den zu überarbeitenden Text in das Textverarbeitungsprogramm Word laden, dort

Viele Mailsysteme – auch Online-Mailer – haben eine Rechtschreibprüfung, die allerdings nicht dauernd die Eingaben prüft, sondern nur auf Wunsch oder zum Schluss vor dem Senden anläuft. Nutzen Sie sie, ja, fügen Sie Eigennamen, die in Ihrem Mailverkehr öfter vorkommen, in das Benutzerwörterbuch ein, wie ich es oben anlässlich des An-Feldes beschrieben habe. Korrigieren Sie bei Antworten nicht das Original des Absenders, das wirkt oberlehrerhaft. (Und wenn Sie das als Absender doch einmal bemerken, ärgern Sie sich nicht: Korrigieren ist für viele zwanghaft, eine Sucht, nicht böse gemeint.)

Vertipptes bleibt fast gleich gut lesbar als Richtigse. Es deutet nur auf eine gewisse Eile hin, auf Flüchtigkeit beim Absender, ist eher ungehörig als wirklich störend. Wenn Sie vom Handy mailen – und das erkennbar ist – wird man es Ihnen nachsehen. Sonst lieber richtig. Peinlich sind freilich das häufige Verwecheln von *das* und *dass* beziehungsweise *dass* und Auslassungszeichen (Apostroph), wo nichts ausgelassen wurde: *Herbert's Hütte* ist ja neuerdings zähneknirschend erlaubt, *Fritz Jörn's E-Mail-Knigge* wäre auch noch richtig, *Anana's* ist es nie. Der häufigste Fehler sind fehlende Bindestriche in Wortverbindungen wie *Bonn Marathon* oder *Bogner Jacke*, mit Verlaub auch *E-Mail Knigge ...* (richtig: *Bonn-Marathon*, *Bogner-Jacke*, *E-Mail-Knigge*, ja sogar *500-Gigabyte-Festplatte*). Schön wäre auch, wenn Sie zwischen Bindestrich (im Wort, ohne Leerstellen drumherum) und – dem etwas längeren – Gedankenstrich unterschieden. Machen Sie notfalls zwei Bindestriche --, wenn Ihnen der Gedankenstrich fehlt (Strg oder Ctrl plus das Minus -- im Ziffernblock ganz rechts außen).

In einer einfachen Mail nutzt man \*Sternchen\* sonst nur, um ein Wort einer Mail sozusagen zu unterstreichen, hervorzuheben, was in normalen Text-Mails ja nicht möglich ist. Den oft falsch gesetzten Gedankenstrich – »Halbgeviertstrich« – müssten Sie in Windows mit Strg-Bindestrich bekommen können (bei eingeschaltetem »Num«), notfalls klappt Alt0150. In Mails können Sie statt eines Gedankenstriches auch zwei aufeinanderfolgende Bindestriche (Minus) setzen: --.

## Umlaute und Schlimmeres

An Sonderzeichen wie Umlaute müsste sich inzwischen schon jedes Mailsystem gewöhnt haben. Knifflig wird es, wenn etwas exotischere Sonderzeichen eingegeben werden, etwa **diakritische Zeichen**<sup>108</sup> nicht nur, sagen wir bei Crêpes ein e-Zirkumflex<sup>109</sup>, sondern etwa ein osteuropäischer Hatschek<sup>110</sup> wie in Hořovský<sup>111</sup>. Um diese Zeichen zu übertragen, muss das Mailsystem nämlich von normalem, herkömmlichen Buchstabenkode auf Unicode übergehen. Nicht alle können das. Da kann es Ihnen passieren, dass Hořovský als Ho?ovský oder Ho?ovsk? ankommt. Dergleichen können Sie als Absender aber nicht wissen. Ich nehme frech stets die »volle« Form (auch diese »französischen« Anführungszeichen hier, die nicht jedermanns Sache sind), und nur, wenn ich stark vermute, dass der Empfänger bezüglich Buchstabendarstellung primitiv ausgestattet ist, wandle ich in Horovsky. Im Internet sind übrigens Unicode-Seiten inzwischen gängig; testen Sie Ihren Browser über [www.Joern.De/Klondyke.htm](http://www.Joern.De/Klondyke.htm). Sehen Sie sich auch einmal rechtzeitig vor der Klimakatastrophe an, wie man 40 °C schreibt, so, mit dem Kringel ganz links oben in der Tastatur<sup>112</sup>.

Ein Tipp noch: Wenn Ihr Mailsystem Mucken macht, und Sie nicht wissen, wie Sie bestimmte Zeichen erzeugen können, empfehle ich, die Mail zunächst in Word oder einem Ihnen gewohnten Textverarbeitungssystem zusammenzustellen und erst am Schluss in das Mailprogramm hinüberzukopieren. Das bringt Ihnen zusätzlich den Vorteil laufender Rechtschreibkorrektur. In Word können Sie Sonderzeichen sogar aus einer Musterkollektion auswählen: Einfügen, Symbol. Manche schreiben Mails immer

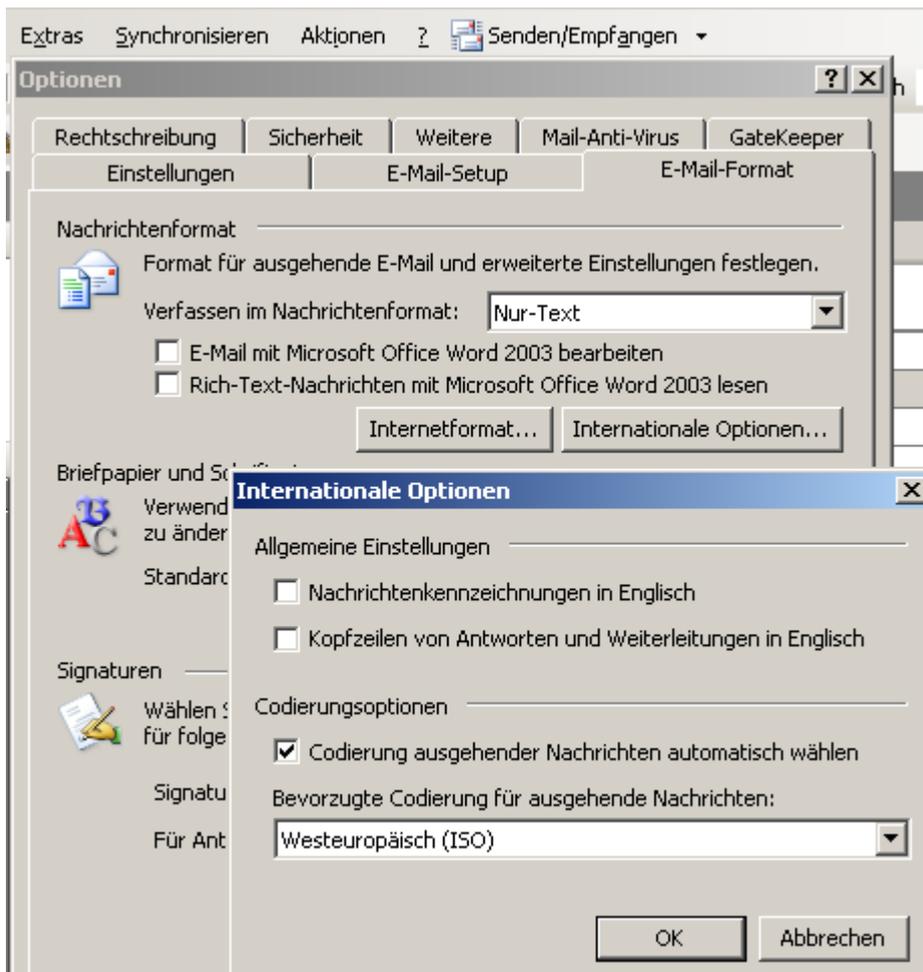
direkt in Word, das fände ich aber umständlich (in Outlook: Extras, Optionen, E-Mail-Format, »E-Mail mit Microsoft Office Word ... bearbeiten«).

Auf *Emoticons*<sup>113</sup> und *Smileys* möchte ich weniger eingehen, obwohl es für Lachen :-)) und Weinen :-( bereits Unicode-Zeichen gibt, sogar nichtig herumgedreht: Unicode 263A ☺ und Unicode 2639 ☹, siehe Wikipedia<sup>114</sup>. Sie sind in Chats gängig, wenn man rasch andeuten will, dass man etwas als Scherz meint. Bekanntlich versteht man sich ja besonders elektronisch gern falsch. Da mag etwas praktisch sein. Ich empfehle, lieber erst gar nicht zu versuchen, witzig zu sein ... Jedenfalls nicht so, dass man dann ein Smiley (nicht »Smily«) zufügen müsste. Unseriös sind ebenfalls mehrere Rufzeichen hintereinander oder eine Häufung von Fragezeichen. GROSSSCHREIBEN wird sogar als Schreien interpretiert – außer, man muss irgendwie auf eine erwünschte Korrektur aufmerksam machen. Bitte lassen Sie die Sperenzchen!

### **Text oder HTML?**

Kommen wir zu einer recht wichtigen Entscheidung für Ihre Mails, auf das **Format**: Format reiner Text oder HTML? Reiner Text ist das, was das Wort sagt: Buchstabe für Buchstabe Ihrer Nachricht, ohne Hervorhebungen (»Auszeichnungen«), wie fett oder farbig, ohne Bildchen **mitten im Text**, alles etwa, wie man das früher in eine Schreibmaschine getippt hätte. Sozusagen in eine große Schreibmaschine mit vielen möglichen Sonderzeichen, aber gewiss nicht mit unterschiedlichen Schriftgrößen und Firmenlogos aus der Tastatur. HTML oder, seltener, »Rich Text« – angereicherter Text –, sind schon fast Buchdruck.

»**Reiner Text**«. Ich plädiere sehr dafür, für »Nur-Text« oder reinen Text. Hier, wie das etwa bei Outlook eingestellt wird: Extras, Optionen, E-Mail-Format, Nachrichtenformat: »Nur-Text«. Darunter können Sie über »internationale Optionen ...« sehen, dass mein Outlook die abgehende Mailkodierung automatisch wählt, notfalls von »westeuropäisch« auf Unicode umstellt.



Diese Umstellung auf »Nur-Text«, damit im Normalfall nicht eine HTML-Email, sondern reiner Text versandt wird, müssen Sie wahrscheinlich eigens und bewusst vornehmen. Die Mailprogramme schmücken sich immer öfter standardmäßig mit HTML.

### Reiner Text hat viele Vorteile

Nur bei reinem Text bleiben die Mails kompakt, das Augenmerk wird auf den Inhalt und nicht die Form gelenkt, und sicherer ist die Sache auch. Ich muss da etwas ausholen: Wie Sie wissen, kann sich hinter einem mit HTML geschriebenen Dokument allerhand verbergen, im Dokument, unsichtbar. (Versuchen Sie mal Geheimschrift über die Schriftfarbe weiß!)

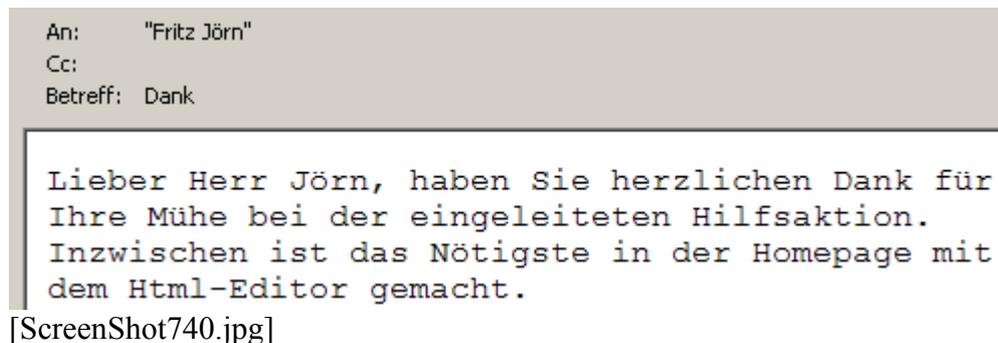
HTML heißt Hypertext Markup Language, wobei sich das *Hypertext* auf die Links bezieht und das *Markup*, zu Deutsch Auszeichnung, auf die Typografie. Typisch sind Links. Der Browser zeigt sie unterstrichen an. Klickt man drauf, kommt man dorthin. Zwischen Text- und HTML-Mails gibt es dabei allerdings einen entscheidenden Unterschied: Bei einer HTML-Mail entscheidet der Absender, was sich unter dem Link für eine Web-Adresse verbirgt, bei der Text-Mail ginge das gar nicht, handelt es sich doch nur um Text ... bei einer Text-Mail zeigt das empfangende Mailprogramm einen eventuellen Hyperlink von sich aus an, und zwar genau so, wie die Buchstabenfolge `www` und weiter da steht und sichtbar ist.

Bei HTML-Mails kann sich aber durchaus hinter einem scheinbar harmlosen Link wie `www.Postbank.De` oder unter einem »Knopf« ein ganz anderer Link verstecken,

kann zu einer betrügerischen Site ähnlichen Aussehens führen. Das nennt man dann Phishing, Fischen im Trüben, oder einfach Bauernfängerei. Ordentliche Mailsysteme geben deshalb Klicks auf HTML-Mailseiten nicht einfach frei, während sie bei reinen Textmails meist nichts dagegen haben, dass Sie auf den Link klicken, Sie sehen ihn ja, garantiert in Klartext. Natürlich können Sie sich auch von reinen Texten verführen lassen, sind aber dann selber schuld. Die hinter HTML-Mails möglicherweise lauenden Gefahren erkennt nicht jeder, so, wie er vielleicht eine gefälschte Banken-Webseite für echt hält und meint, seine Bank habe ihm geschrieben und bäte ihn auf einem Internet-Formular um die Eingabe von ein paar Transaktionsnummern. (Keine Angst: Die Banken sind inzwischen dazu übergegangen, für digitale Überweisungen jeweils eine ganz bestimmte **Transaktionsnummer – Tan** – zu erfragen; da haben Sie eine Chance von vielleicht fünfzig zu eins, dass selbst eine von Ihnen dummerweise herausgegebene Tan nicht die richtige ist. Außerdem lassen sich Tans sperren.)

Von HTML-Mails geht noch eine weitere Gefahr aus: Durch das automatische oder manuelle Auslösen von Links (auf Bilder) kann der Absender eventuell erkennen, dass Sie aktiv wurden, weiß also, dass seine Mail gelesen worden ist. Fein, mag er denken, wieder eine bestätigte Email-Adresse für noch mehr Spam. Es soll sogar hinterlistigen Kode geben, der sich beim bloßen Ansehen einer Mail heimlich entfaltet und Rückmeldungen gibt oder sonst böse Dinge am Rechner tut (»drive-by«-Trojaner) – das passiert allerdings nur dann, wenn der Browser und nachgelagerte Programme wie der Java-Interpreter oder Active-X sogenannte »Sicherheitslöcher« haben. Halten Sie Ihre Computersoftware am neuesten Stand (»Updates«), dann sind Sie eigentlich nicht gefährdet, sofern Sie sich nicht aus Dummheit (oder anderer -heiten) böswillige Programme oder Plug-Ins (Einschübe) herunterladen.

Ein Drittes: HTML-Mails werden nicht überall richtig angezeigt, jedenfalls nicht immer so, wie Sie sich das vorgestellt haben. Manche ganz vorsichtigen Empfänger lehnen HTML total ab und schauen sich HTML-Mails als Text an. Eine schlichte Email wie diese ...



... sieht dann vielleicht aus (Ausschnitt gekürzt):

```
An:</B> "Fritz Jörn"<BR><B>Betreff:</B> Dank<BR><FONT
face="Courier New" size=2>
<P class=MsoNormal style="MARGIN: 0cm 0cm 0pt"><FONT
face="Times New&#13;&#10;Roman" size=3>Lieber Herr Jörn, haben Sie
herzlichen
Dank für Ihre Mühe bei der eingeleiteten Hilfsaktion.</FONT></P>
<P class=MsoNormal style="MARGIN: 0cm 0cm 0pt"><FONT
face="Times New&#13;&#10;Roman" size=3>Inzwischen ist das Nötigste in
der
Homepage mit dem Html-Editor gemacht. </FONT></P>
```

Gerade bei dieser schlichten Mail, die – obwohl im HTML-Format – nach reinem Text aussieht, wäre gleich echter, reiner Text angebracht gewesen. Sie sehen auch, dass hier HTML für den ersten Satz 195 Anschläge braucht, der Absender aber bloß 92 Anschläge eingetippt hat, weniger als die Hälfte. HTML in Emails ist eine Verschwendung.

Grundsätzlich ist HTML eine Geschichte mit doppeltem Boden: vorn das sichtbare Ergebnis, dahinter der Code; und der ist im Lauf der Zeit unendlich ausgewuchert, weil's ja nichts kostet. Ersparen Sie dem Internet, den Mailboxen, den Programmen und Festplatten diese Verschwendung, nehmen Sie für Email »plain text«, wie der Amerikaner sagt. Leider merkt der Absender seine HTML-Schreiberei meist gar nicht, weil moderne Mailsysteme HTML »schöner« finden.

## **Bilder in HTML-Mails**

Ich gebe natürlich zu, dass HTML-Mails schön aussehen können. Mein guter Freund Bertold Bär (Name geändert) signiert seine üblichen HTML-Mails sinnig und schön mit:

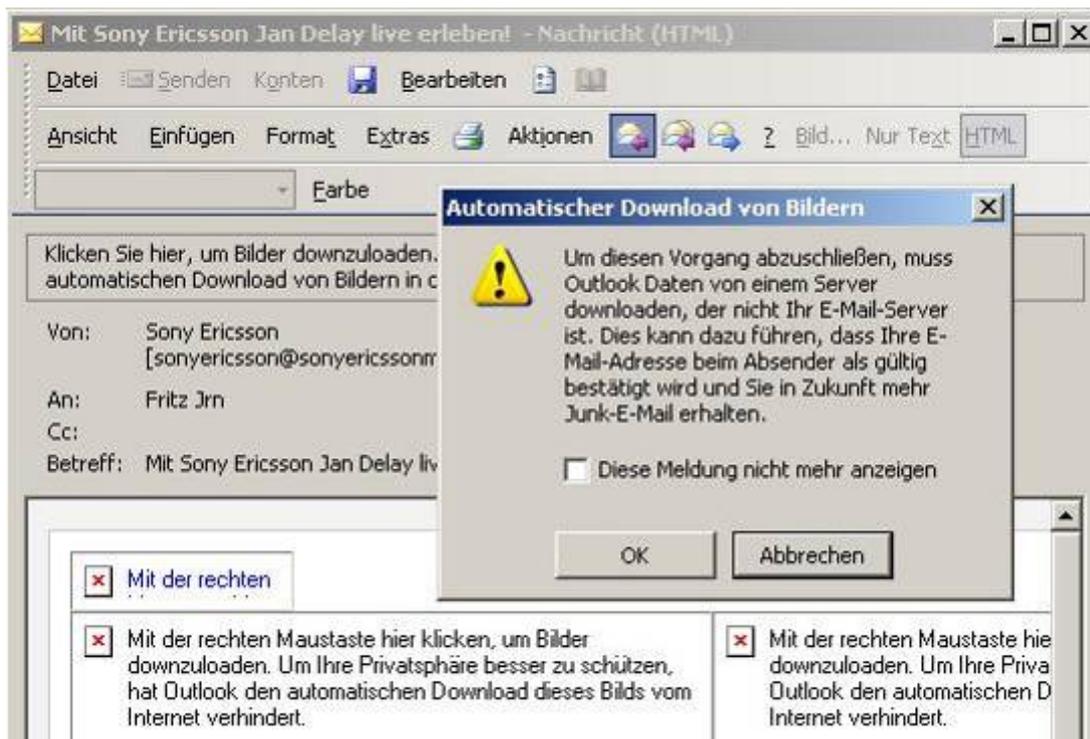
Liebe Grüße

--



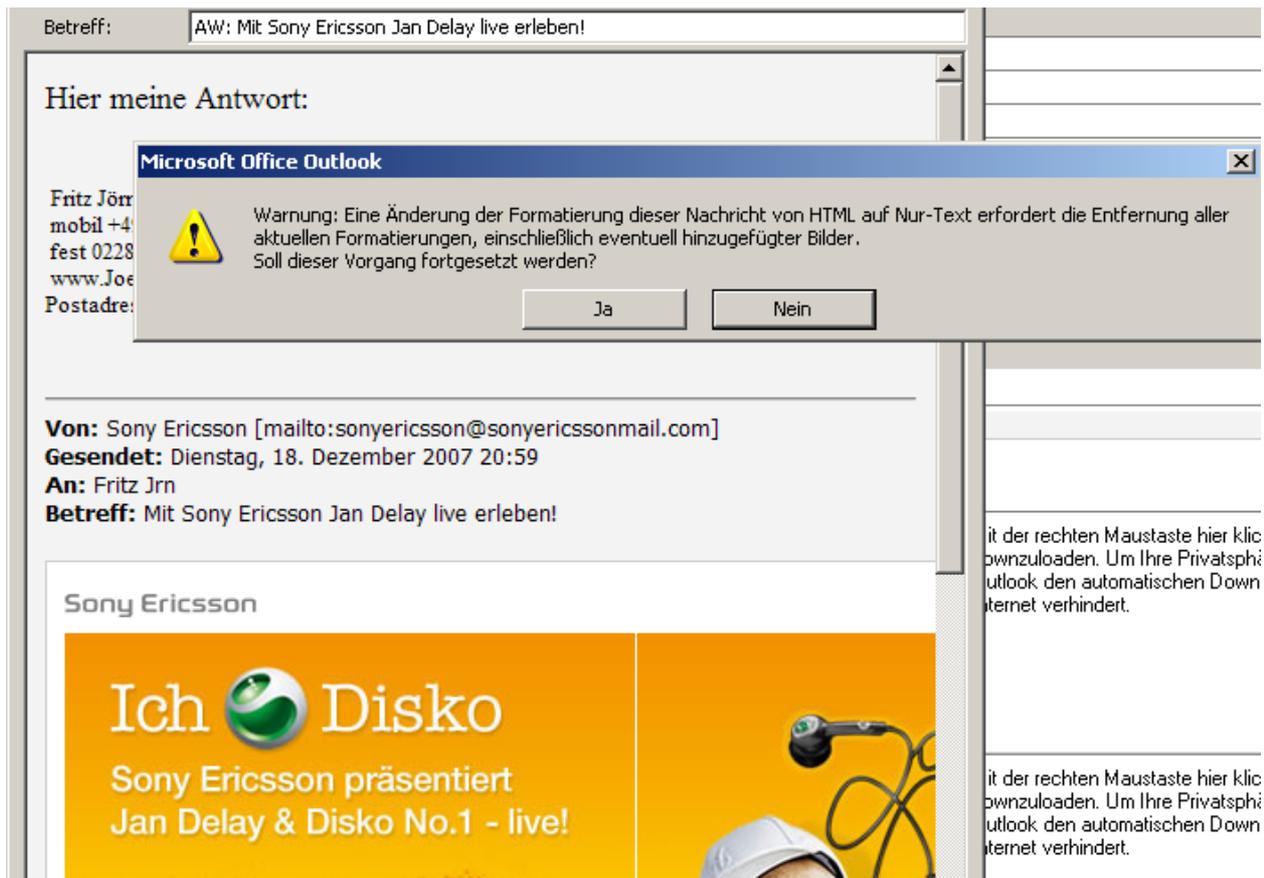
Klickt man in seinen Mails auf die beiden Bären, soll man auf seine Website kommen – wenn das nicht das Mailsystem vorsichtshalber als versteckten Link verhindert. Also: Corporate Images, scheinbar handschriftliche Unterschriften, vor allem Bilder lassen sich sehr schön mit HTML-Mails versenden. Der Empfänger sieht dann ohne weiteren Klick die volle Blüte und Schönheit einer Mail, dicke und dünne Buchstaben, rechtliche Hinweise vielleicht extra klein und grau (wie oben bei der Signatur).

Auf weitere Raffinessen von HTML-Mails, wie Bilder, die nicht mitgesandt, sondern erst beim Betrachten über einen externen Link dazugezogen werden, über unsichtbar eingebettete Java-Programmchen und weiter will ich hier nicht schreiben, dergleichen müssen nur professionelle Versender von Newslettern und von Spam kennen.



Hier sehen Sie, wie bei mir eine HTML-Mail mit externen Bildern ankommt – sicherheitshalber nämlich ohne die Bilder. Als gewöhnlicher Versender kann man dergleichen nicht einfach erzeugen. Beim Versuch, darauf zu antworten oder die Mail weiterzuleiten (»Um diesen Vorgang abzuschließen, ...«), muss man dann leider doch die Bilder holen – warum eigentlich?

Im normalen Mailbetrieb stehe ich (nach meiner standardmäßigen Einstellung auf Text) nur dann vor der Frage HTML oder Text, wenn ich auf eine HTML-Mail antworte. Beim Antworten und natürlich beim Weiterleiten bleibt nämlich das vom Absender vorgegebene Format dominant. Ich klicke dann gern auf »Nur Text«, woraufhin ich gewarnt werde, dass die Bilder verschwinden:



Da ich nicht annehme, dass der Absender seine eigenen Bildchen bei meiner Antwort zurück haben möchte, ist dieser »Rückschritt« zu Text eine Sparmaßnahme, Konzentration aufs Wesentliche. Nur, wenn ich wirklich meine, der nächste Empfänger müsse unbedingt die volle Blüte der ursprünglichen Email samt ihren Bildern zu sehen bekommen, bleibe ich bei HTML. Dazu kommt, dass Email-Hintergrund und Schriftart (Type) meiner Antwort vom HTML-Original vorgegeben wird. Dann schreibe ich auf einmal förmlich nach Firmenvorschrift des Absenders. Das muss nicht sein – das können Sie in Outlook unter Extras, Optionen, E-Mail-Format, Schriftarten, Briefpaperschriften mit »immer *meine* Schriftart verwenden« anders festlegen<sup>115</sup>.

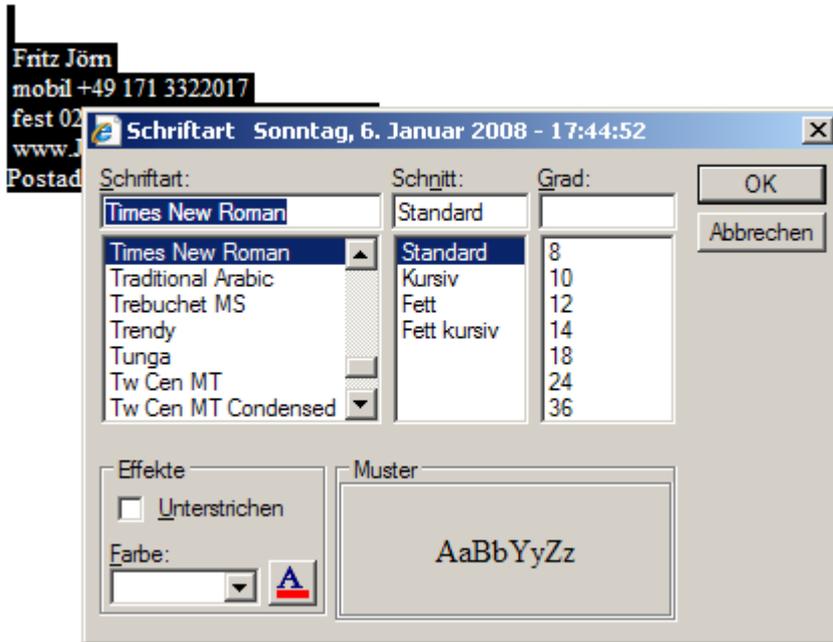
Beim Antworten auf eine HTML-Mail ruhig auf Text umschalten. Wenn es keinen besonderen Grund dagegen gibt: Text-Mails!

Ich will ehrlich sein: Gelegentlich bleibe ich doch bei HTML. Erstens, wenn ich bei einer Antwort zu faul bin, auf Text umzuklicken, und zweitens, wenn ich selbst Bilder im Text beifügen will, etwa Bildschirmabzüge. »Sehen Sie her, bei mir am Bildschirm sieht das so aus!«, kann ich dann beispielsweise schreiben. (Für Bildschirmabzüge – Screen Shots – empfehle ich übrigens »Gadwin Printscreen«<sup>116</sup>, ein kleines, für Private kostenloses Programmchen extra dafür. Alle Beispiele hier sind damit erzeugt.)

## Schriftformen

Wenn Ihnen die Textdarstellung in einer selbst verfassten HTML-Mail nicht gefällt, können Sie in Outlook (wie bei Word) nach dem Markieren der Stelle die Darstellung über Format, Zeichen ändern. Grundsätzlich voreinstellen könne Sie die HTML-Schrift über Extras, Optionen, E-Mail-Format, Schriftarten. Da können Sie beispielweise eine etwas größere Darstellung – statt 10 Punkt vielleicht 12 – vorgeben oder die Schriftart

ganz wechseln. Ich empfehle dennoch, bei normalen Text-Mails bei »Courier« zu bleiben, und auch sonst keine exotischen Schriften vorzugeben. Die Times und eine Helvetica (»Arial«) haben wohl alle Empfänger, sodass Ihre schöne HTML-Mail beim Empfänger auch aussieht wie bei Ihnen. Normale Text-Emails werden ohnehin ausschließlich nach dem Geschmack des Empfängers angezeigt.



Sehr viel mehr Selbstverschönerung lässt einen Microsofts Outlook selbst bei HTML-Mails nicht machen. Man kann Absätze wie üblich linksbündig laufen lassen, rechtsbündig oder zentriert. »Hebt« man Texte aus Word hinüber in eine HTML-Mail, mit Kopieren-Einfügen (copy-paste), werden Fußnoten zu Endnoten umgewandelt, die Bilder – wenn sie das Kopieren überhaupt überleben – stehen alle links, komplizierte Formatierungen, Seitenzahlen und anderes gehen verloren. Wenn Sie darauf Wert legen, hängen Sie einfach die Word-Datei an die Email am. Zu lesen ist das dann natürlich noch etwas umständlicher als eine direkte HTML-Mail.

Bei reinem Text kann sich der Empfänger einstellen, wie er eine Mail sehen möchte. Das beginnt mit der Schriftart (Schrifttype, Font). Normalerweise wird Text in »Courier«, das heißt in nicht-proportionaler<sup>117</sup> Schreibmaschinenschrift dargestellt, Zeichen genau unter Zeichen. Das ist praktisch für tabellenartige Listen. Was beim Absender genau untereinander steht, das tut es auch beim Empfänger. Zudem hat »Courier« – 1956 von Howard Kettler entworfen – etwas Schreibmaschinig-Aktuelles, was besser als der schönste proportionale Schriftsatz gleich an eine direkte, eilige Nachricht denken lässt.

```

Lorem ipsum
=====
Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing
elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut
labore et dolore magna aliquyam

- et ea rebum

o feugiat nulla facilisis

```

```

o sed diam nonummy
o nibh euismod tincidunt

- stet clita kasd gubergren

Takimata      EUR  134,50
Sanctus       EUR   3,00
Dolore        EUR  12,10
-----
                EUR  149,60

```

Das schöne Beispiel für »Courier« aus der Wikipedia zeigt die typische Email-Textschrift im Blindsatz<sup>118</sup>. (Nebenbei: Machen Sie sich die Freude und lesen Sie den Eintrag über Lorem ipsum in der Wikipedia nach!<sup>119</sup>)

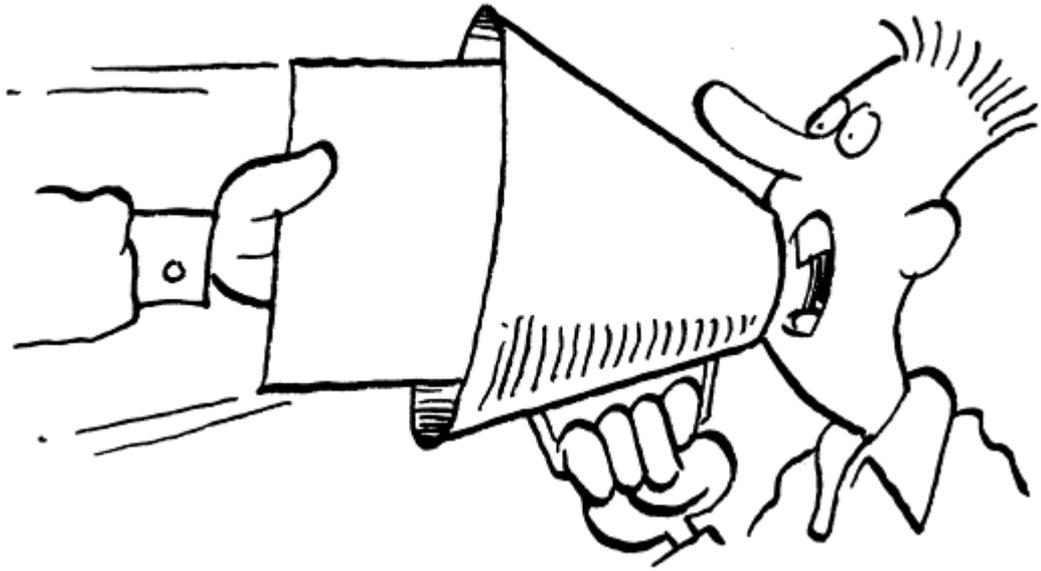
Wenn Ihnen bei fein eingestelltem Bildschirm mit kleinen Buchstaben Mails unübersichtlich breit werden, wenn sich die Zeilen derart in die Länge ziehen, dass Sie nur mehr mit dem Finger am Glas zur weiter nächsten Zeile kommen, dann sollten Sie sich das Sichtfenster schmaler stellen. Das gilt für alle Programme in Windows: Einfach oben rechts auf das »Mehrere-Seiten-Symbol«, links neben dem ×, klicken:



Und schon lässt sich das jeweilige Fenster in seiner Größe beliebig verändern und am Bildschirm positionieren. Daran denkt man zu selten. Das Verfahren ist auch sehr praktisch, wenn man etwas abschreiben will. Das mittlere Kästchen verändert sich dann zum »Ganzbildschirm«. Darauf geklickt, und die Seite wird wieder maximal dargestellt.

## Der Phishing-Test

Ist Ihnen von vorhin ein ungutes Gefühl mit diesen möglicherweise *verfälschten Links* geblieben? Dann werden Sie sich fragen: Wie erkenne ich denn, ohne draufzuklicken, einen falschen Link in einer HTML-Mail? Wenn mir das mein Mailsystem nicht schon beim Darüberstreichen über den fraglichen Link zeigt, dann mache ich das so: Ich klicke auf »Antworten« – da kann einstweilen noch gar nichts passieren. Dann wandle ich von HTML in reinen Text um, tue also, als wolle ich in reinem Text auf die HTML-Mail antworten. Nach der Schönheitswarnung werden dann in meiner vorgeblichen Antwort alle Links offen dargestellt. Da sehe ich schon, ob ich ganz anderswo hingeleitet werden soll als vorgeblich. Danach lösche ich die »Antwort«, schicke sie keineswegs ab. Wenn Sie sich nicht gut mit der Link-Darstellung auskennen, dann machen Sie sich nicht die Mühe. Dann misstrauen Sie einfach allen Links in HTML-Mails von »Banken« (und Ihr Banken, schreibt gefälligst keine HTML-Mails, wenn überhaupt!).



## Elektronische Visitenkarten

Auf angehängte »Visitenkarten«, sogenannte »vCards« gehe ich nur aus technischen Gründen ein<sup>120</sup>. Ich habe nämlich nicht den Eindruck, dass sie sich bei Emails allgemein durchgesetzt haben. Die Idee war nicht schlecht: Man fügt der Mail eine kleine Datei mit den eigenen Adressangaben an, die der Empfänger dann mit ein paar Klicks in sein elektronisches Adressbuch übernehmen kann. Hier ein Muster, aus dem Sie die einzelnen Formate erkennen können. Es sind noch viel mehr Inhalte möglich, vom Spitznamen (»Nickname«) bis zu einer Sprechprobe (»Sound«). Ihr Geschlecht geben Sie höflicherweise als X-Wab-Gender ein: 1 ist weiblich, 2 männlich, auch X-Gender:MALE habe ich schon gesehen, oder indirekt in der gewünschten Anrede. Natürlich sind alle Angaben freiwillig, Sie können Details auslassen – nur Name, ein Vorname und eine Email-Adresse sind auf jeden Fall nötig. Hier ein Beispiel mit ein paar Variationen für den Liebhaber, einschließlich einem PGP-Schlüssel, ich hoffe korrekt (mehr unter Verschlüsselung):

```
BEGIN:VCARD
VERSION:2.1
FN:Fritz H. Jörn
N;ENCODING=QUOTED-PRINTABLE:J=F6rn;Fritz;H.;;Herrn
BDAY:1941-11-30
X-WAB-GENDER:2
LANGUAGE=De
PHOTO;VALUE=URL:http://www.joern.de/gif/FritzF.jpg
ADR;HOME;;;Friedrichstr. 29;Bonn;;D-53111;Deutschland
TEL;HOME;VOICE:+49 228 211035
TEL;PREF;CELL;VOICE:+49 171 3322017
LANGUAGE=DE
EMAIL;INTERNET:Fritz@Joern.De
URL:http://www.Joern.De/
GEO:50.737;7.1
SOUND;VALUE=URL:http://www.joern.de/au/GGINTERN.WAV
TITLE:Journalist
KEY;PGP:
mQGieBEeLTkARBADcK/0zfsjDvsWOHReF8SSZBVH0GD/dkK+NEualgkgm4+3ul9ZI
HabXgjjvCLUYE4K8P32LjJTMtdEerv8oIVib9vAXhDJEX+335J92UBTDIiFM4MXEZ
FVztxz+ZARbF1WV6R6rJdyQG87MxN765tiJ+J5UzYS6HBK/O8oWnEX54JQCg/2nW
gH+xlZYmW00aBz0D1duZO8UD/i9BdHrhe95m+i jmX6R0B9hj4ARTItrynrPHBFpC
yUH0yPqKLaVZs41Y9UTYIzLYtv0zw/WELKiFYZSeQEY4qxL9cvxcdjycr1efNUvk
vYniPQ0Z9a0GGiF1LO0zKDq8QcleklsgWX9GTasvyjtcLj3+tm9efbrfv35nM1li
vcy4BAC5B277ZyBnOCC7iCpFmid6LxRXqRBXOFRLgtdjNGqddluwmdzx3b4E+ucK
JUFurW7Tjy7jID70pzgMEg7gm+Rk831vicAvFMtyuQkAQ0BZr0aoVHuFp7qs7s9r
Y+hakfuaaMCPueJONv8f+oRyD8plGOS0rq1BkuEE4xK7L8yItbQcRnJpdHogSs02
cm4gPEZyaXR6QepvZXJuLkRlPokAVwQQEQIAFwUCR4tOQAcLCQGhAWIKAhkBBSd
AAAAAAoJED2sK44sdRZtM/gAoOfsYHfD9oR5V3VLVRvp8bd4T1XvAJ9iXTIRVh3V
MGE3kGJJxBUnpL+/v7kCDQRHi05AEAgA9kJXtwh/CBdyorrWqULzBej5UxE5T7bx
br1LOCdaAadWoxTpj0BV89AHxstDqZSt90xkhkn4DIO9ZekX1KHTUPj1WV/cdlJP
PT2N286Z4VeSWc39uK50T8X8dryDxUcwYc58yWb/Ffm7/ZFexwGq01uejaClcjrU
GvC/RgBYK+X0iP1YTknbzSC0neSRBzZrM2w4DUUdD3yIsxx8Wy209vPJI8BD8KVb
GI2Ou1WmuF040zT9fBdXQ6MdGGzeMyEstSr/POGxKUAYEY18hKcKctaGxAMZyAcp
esqVDNmWn6vQC1CbAkbtCD1mpF1Bn5x8vY1LlHkmuquiXsNV6TILowACAggAspbH
p7VJAG15eWm64sNRsFKdbHg040jBEM+Zo9N4TTJ6va9UYf3PwzCIBhX1GrWwYOr0
mVUg47Lv3SGDi0oobyPrhUBqHcYG5/NqXm8v/M/mHXEdzb09kZjYeo3ZL2tbAdwx
kOhWhc4UU2vtFwaUZr823mSWmwv+shKUEC452mA8q8dpmaWHHEDv1Komy19VB7vZ
ZafmWGbK9Vzh1bepTzZ1YCNWngywa0Gq5Lv25eyCGrWmYLo/+cSLLy/eeBfacRvX
0YA9Dg5kWiY/9+oG8GUR7DLGC/9beY1+FNANjKGQftTRr152nA77jBq1vyD5kph1w
f4G1/6tsBVZGe2a/wIkATAQYEQIADAUCR4tOQAUBDAAAAAAKCR9rCuOLHUWbRAL
AJ9IyLiKS9JnHM91flR3GECBglURZACcDxBwxgfa2dge6mJc5qtzWuxbLyM=
```

=t jDz  
END:VCARD

<sup>121</sup>Die Visitenkarten-Datei hat (nach RFC 2426<sup>122</sup>) standardmäßig die Endung (»Dateinamenserweiterung«) *.vcf*. Wenn Sie sich nicht mit dem Editor rasch selbst eine Karte basteln wollen, finden Sie im Internet zahlreiche mehr oder weniger praktische Vcard-Generatoren<sup>123</sup>, Ihr Mailprogramm kann dergleichen aber meist auch.

Um Ihre eigene Vcard in Ihr Outlook-Mailprogramm einzubauen<sup>124</sup>, müssen Sie sich erst einmal selbst mit den gewünschten Angaben in das Adressverzeichnis einbringen. Dann können Sie diese aus dem Adressbuch als Vcard exportieren. (Ihr Bild wird nicht mit exportiert, wohl weil ein Link in Ihr System nicht möglich ist. Sie können die Vcard aber mit dem Editor verändern und dann eventuell ins Outlook re-importieren. Trotzdem nimmt Outlook nicht alles darin an.)



Um Ihre eigene Vcard dann auch in Ihre Absendersignatur zu bekommen, müssen Sie in Outlook die (betreffende) Signatur »bearbeiten« und unter »vCard-Optionen« die Vcard als »Neue vCard von Kontakt« einpflegen. Der »Kontakt« sind in dem Fall Sie selbst im Adressbuch. Ab dann wird jeder Ihrer Emails die Visitenkarte als Anlage beigelegt (wiederum ohne Bild).

Wenn möglich sollten Sie Ihre Vcard ins Internet stellen und in den Mails in der Signatur dann nur dorthin einen Verweis (Link) bringen, etwa so: »Elektronische Visitenkarte auf [www.Joern.De/Joern.vcf](http://www.Joern.De/Joern.vcf)«. <sup>125</sup>

## »Mechanische« Email-Eigenschaften: wichtig, mit Rückschein, erst später

Wie **wichtig** ist Ihre Mail? Vor allem im Verhältnis zu all den anderen Mails, die beim Empfänger eintrudeln. Und wer entscheidet das? Da gibt es doch Absender, die meinen, (alles) was sie versenden, sei von hoher Wichtigkeit. Und in der Tat kann man – beispielsweise in Outlook – einen Indikator mitschicken, der die »Wichtigkeit« von normal auf hoch oder niedrig setzt. Sie sehen das bei einer ausgehenden Email gleich oben unter Optionen:



Bitte, spielen Sie damit nicht herum. Der Empfänger bekommt bei präsumtiver Wichtigkeit ein rotes Rufzeichen vor Ihre Mail gesetzt. Das sieht aus:



Die untere Mail aus Amerika ist normal, die obere hat mir Achim Gaub elektronisch als »wichtig« angekündigt. Aber wie können Weihnachtsgrüße von hoher Wichtigkeit sein? So etwas ärgert den Empfänger höchstens, oder es lässt ihn einfach kalt, wie Bemerkungen zur Vertraulichkeit. Ich habe schon eigens digital *signierte* Mails bekommen; dann sieht das Briefumschlagsymbol aus der Ferne aus, als mache es gegen Aids Reklame. Beim Versuch, die Mail zu öffnen, meldet mein Mailprogramm: »Die digitale Signatur dieser Nachricht ist ungültig oder nicht vertrauenswürdig«. Die Mail ließ sich dennoch normal öffnen. Wozu das? Das sind – von außen her gesehen – lauter Witzchen.

Was Sie allerdings gelegentlich (nicht immer!) einsetzen können, das ist die **Lesebestätigung**. »Die *Übermittlung* dieser Nachricht bestätigen« löst eine Rückmeldung von der empfangen Mailbox aus, bestätigt die Gültigkeit der Adresse. Da ordentliche Mailsysteme Ihnen ohnehin prompt mitteilen, wenn sie eine Adresse nicht kennen, ist das höchstens dann sinnvoll, wenn Sie befürchten, eine mögliche »Keine-Anschrift-unter-dieser-Adresse«-Meldung könne unter Spam untergehen. Interessanter ist schon die Rückmeldung »Das *Lesen* dieser Nachricht bestätigen«. Die Rückbestätigung wird – eventuell – ausgelöst, wenn der Empfänger die Mail auch tatsächlich geöffnet hat. Doch erstens kann der Lesende diese Rückmeldung unterdrücken, sozusagen heimlich lesen, und zweitens heißt Öffnen noch lange nicht Lesen, und Lesen nicht Verstehen, und Verstehen nicht Verstehen in Ihrem Sinne ... Trotzdem ist das Lese-Merkmal zuweilen ganz praktisch, etwa, wenn man eine Frage stellt, und nicht weiß, wann der andere sie wohl überhaupt erst lesen mag. Ab dann tickt die Antwortzeit (was viele dazu verführt, die Lesemeldung nicht abgehen zu lassen).

An derselben Stelle (Optionen) können Sie eine Mail auch **verzögert aussenden**. »Übermittlung verzögern bis« heißt es dann dort. Ich mache das bei Geburtstagsgrüßen und dann, wenn ich befürchte, dass mir zu dieser Mail noch etwas einfällt, ich sie aber auf jeden Fall bis zu einem bestimmten Termin ausgesandt haben möchte. Verzögerte Aussendung hilft auch, wenn Sie ein Thema abkühlen lassen wollen, wenn Sie die schnellen Ping-Pong-Antworten leid sind<sup>126</sup>. Und Ihr Gegenüber merkt, dass Sie – trotz unprofessioneller Mailbearbeitung ohne Prioritäten – nicht nur sein Thema im Kopf haben, sondern auch Anderes zu tun. Ich habe früher gelegentlich spontan nach einer Veranstaltung voller Begeisterung noch in der Nacht geschriebene Texte bewusst ein paar Tage liegen lassen, um nicht den Eindruck zu erwecken, das ginge alles so einfach.

Nur aufgepasst: Wenn der Rechner nicht läuft, oder das Internet nicht »dran« ist, dann geht auch die schönste zeitverzögerte Post nicht hinaus. Wenn Ihr Laptop vor Mitternacht einschläft, dann bleiben die Geburtstagswünsche danach liegen.

Und was heißt bitte: »Nachricht läuft ab nach:«<sup>127</sup>? Das ist eine wohlgemeinte Maileinstellung, die beispielsweise Wochenendeinladungen am darauffolgenden Montag löschen soll, wenn es dann eh zu spät ist zu kommen. Oder Aprilscherze am 2. April. Nur klappt das nicht. Das Löschen muss ja beim Empfängermailsystem passieren. Das tut meistens gar nichts, lässt die Nachricht stehen, oder es streicht sie durch, auf dass der Empfänger sie selbst lösche (wenn er nicht neugierig geworden ist), oder es löscht sie tatsächlich. Mein Outlook bemerkt nur ganz unauffällig und klein schwarz auf grau in der später geöffneten Mail: »Diese Nachricht ist am Dienstag, 8. Januar 2008 15:10 verfallen.« Das übersieht jeder<sup>128</sup>.

Diese Nachricht ist am Dienstag, 8. Januar 2008 15:10 verfallen.

Kurz: Auf die Geschichte mit dem Verfallsdatum auf Emails ist kein Verlass. Lassen Sie lieber Aprilscherze über Email sein.

### **Absenderverschleierung**

Wenn wir schon bei Aprilscherzen sind. Die Angaben, die ein Empfänger im »Kopf« einer Mail zu sehen bekommt, insbesondere den Von-Eintrag und das Datum, lassen sich relativ leicht ändern oder gar fälschen. Das ist nicht die feine, englische Art. Ich halte mich deshalb auch zurück, das zu beschreiben. Höchstens eine Variation der Von-Adresse mag sinnvoll sein, wenn Sie zum Beispiel im Geschäft ausnahmsweise einmal eine private Email senden wollen und nicht Ihre Geschäfts-Emailadresse zeigen wollen. Aber dann gehen Sie besser gleich online und mailen über das Online-Mailprogramm Ihres »privaten« Dienstes und lassen dafür Ihr dienstliches Mailprogramm in Ruhe.

Wenn Sie einmal – sagen wir als Sekretär – eine Mail für Ihren Chef aussenden wollen, dann blenden Sie sich für Ihre Ausgangspost noch ein Von-Feld ein (Ansicht, Häkchen vor das Von-Feld) und können das ja versuchen. Ich habe hier einmal mich als Sekretär und meine Tochter Birte als Chefin in den Von-Absender eingesetzt. Der Empfänger bekommt das dann als gesendet von »Fritz Jörn [...] im Auftrag von Birte Jörn [Fritz@Joern.De]«, also vom Sekretär im Auftrag der Chefin. Antwortet der Empfänger mit einem Klick auf Antworten, dann geht das an die Kombination »Birte Jörn <Fritz@Joern.De>« – sprich an die Email-Adresse des Sekretärs, aber mit dem Namen des Chefs. Dergleichen Spielchen sollten Sie, wie gesagt, erst einmal ausprobieren.

Recht präzise schotten sich manche Ämter ab. Die »Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen« tritt Ihnen im Internet – siehe [www.LDI.NRW.De](http://www.LDI.NRW.De) – stets verschlüsselt gegenüber, wie eine Sparkasse beim

Homebanking, als hätte sie Angst, jemand könne zwischendurch ein X für ein U einbauen. Die einzelnen Verantwortlichen<sup>129</sup> werden einem vorbildlich offen vorgestellt, samt Telefondurchwahl, von Abmahnung (Herr Dr. Brägelmann) bis Zahnarztpraxen (Frau Esch). Jeglicher Mailverkehr geht aber ausschließlich über die Poststelle@ldi.nrw.de. Da schreiben Sie hin, bekommen dann eine Antwort: »Der Eingang Ihrer Mail vom 22. Oktober 2007 wird hiermit automatisch bestätigt.« Danach läuft das innere Getriebe. Heraus kommt nach einiger Zeit eine perfekte Antwort, unterschrieben etwa so:

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag  
gez. Jutta Katernberg  
(Durchwahl: 0211 3842456)

Email-technisch kommt die Antwort aber ausschließlich von der Poststelle. Direkte Mails an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind überhaupt nicht möglich. Dieses Verfahren lässt sehr einfach (und nach außen hin gänzlich unsichtbar) interne Abgleichprozesse zu. Der freigiebige Umgang mit den Durchwahlnummern, die durchaus persönliche Ansprache nimmt den Außenstehenden dann trotzdem das Gefühl, »außen vor« zu sein. Dennoch: Eine gewisse Entfremdung habe ich empfunden. Wir werden sehen, ob sich dergleichen in Zukunft halten kann.

Noch ein Nachgedanke. »Aus der Mode geraten ist das Kürzel *gez.* (*gezeichnet*). Es taucht in der Regel dann auf, wenn auf eine handschriftliche Unterschrift verzichtet wird und lediglich der (gedruckte) Name des Unterzeichnenden folgt. Heutzutage enthalten entsprechende Briefe oft Hinweise wie »*Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist auch ohne Unterschrift gültig*«. Beide Varianten werden jedoch oft als unpersönlich oder unhöflich empfunden und sind daher meist nur im Massenbetrieb großer Firmen üblich oder bei Behörden.« – kommentiert die Wikipedia (Feb. 2008)<sup>130</sup>. Recht hat sie. Ein »ungültiges« Schreiben würde einem wohl keine Behörde schicken, und statt »gezeichnet« könnte es höchstens »getippt« heißen.

Zum Schluss: Prüfen Sie, wenn es wichtig ist, im Ordner »Gesendete Objekte«, ob Ihre Mail Ihr System auch verlassen hat.

## Den »Grabstein« lesen – Nachverfolgung

Jede Email hat, wenn sie durch das Internet flitzt, einen ausführlichen technischen Briefkopf, eine Art Laufzettel, den Sie für gewöhnlich gar nicht zu sehen bekommen. Vielleicht interessiert es Sie aber einmal, welchen Weg eine Mail gegangen ist. Damit meine ich nicht einmal, wie die einzelnen Datenpakete durch das Internet geworfen wurden, sondern wo Ihre Mail überall Halt gemacht hat. Ich zeige Ihnen das an einem echten Beispiel einer Mail von mir an mich. Ich nenne diese Latte von oft unverständlichen Eintragungen »Grabstein«, bei Microsoft heißen sie »Internetkopfzeichen«, sonst eben »E-Mail-Header«: Sie bekommen sie unter Outlook zu sehen, wenn Sie bei geöffneter Nachricht auf Optionen klicken. Ich hebe fett hervor, was interessant sein mag.

```
Return-Path: <SRS0=If/9=SC=gmail.com=fritz.joern@srs.kundenserver.de>
Received: from relay1.rolmail.net ([195.254.252.244] verified)
  by rolmail.net (CommuniGate Pro SMTP 5.0.13)
  with ESMTMP id 340264107 for fritz.joern@rolmail.net; Sat, 12 Jan 2008 13:18:40 +0100
Received: from mfl.rolmail.net (mfl.rolmail.net [195.254.252.242])
  by relay1.rolmail.net (ROL Relay) with ESMTMP id 33B9D2945DC
  for <fritz.joern@rolmail.net>; Sat, 12 Jan 2008 13:18:39 +0100 (CET)
X-Virus-Scanned: ROL Virus Gateway 1
X-Spam-Score: -2.598
X-Spam-Level:
X-Spam-Status: No, score=-2.598 tagged_above=-999 required=3 tests=[AWL=0.003,
  BAYES_00=-2.599, SPF_HELO_PASS=-0.001, SPF_PASS=-0.001]
Received: from mx1.rolmail.net ([195.254.252.241])
  by mfl.rolmail.net (mfl.rolmail.net [195.254.252.242]) (ROL Mailfilter)
  with ESMTMP id FUN1FY42gzXV for <fritz.joern@rolmail.net>;
  Sat, 12 Jan 2008 13:18:36 +0100 (CET)
Received: from moutng.kundenserver.de (moutng.kundenserver.de [212.227.126.188])
  by mx1.rolmail.net (ROL MX) with ESMTMP id 14F191030047
  for <fritz.joern@rolmail.net>; Sat, 12 Jan 2008 13:18:35 +0100 (CET)
Received-SPF: pass (mxeu6: domain of gmail.com designates 66.249.92.171 as permitted
  sender) client-ip=66.249.92.171; envelope-from=fritz.joern@gmail.com; helo=ug-out-
  1314.google.com;
Received: from ug-out-1314.google.com (ug-out-1314.google.com [66.249.92.171])
  by mx.kundenserver.de (node=mxeu6) with ESMTMP (Nemesis)
  id 0MKsUu-lJdfJs0rXx-0003y7 for Fritz@joern.de; Sat, 12 Jan 2008 13:18:36 +0100
Received: by ug-out-1314.google.com with SMTP id m3so608033uge.2
  for <Fritz@joern.de>; Sat, 12 Jan 2008 04:18:36 -0800 (PST)
DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed;
  d=gmail.com; s=gamma;
  h=domainkey-signature:received:received:from:to:subject:date:message-id:mime-
  version:content-type:content-transfer-encoding:x-mailer:x-mimeole:expiry-date:sender;
  bh=xapWSa6HSsZPK07He9fSbVEw0XPw1Lhbgz2b2P/OP8Y=;
  b=XUB/8VC1oK55shEuHwJXCdFiY04zLHUpAQFu7bn1x7u7N+dx4IZy+qNdY5K1bw+uyMdkzkJBIiNCLdkURX9q3V
  5SKphwdDIJv+ZKdkp3h/tqRg7sNQ/JLnoFNHS/nIG8KJjrmHnJ064UPHD1hN3QuqwrkdWIaRsvLtdy/ZvLspk=
  DomainKey-Signature: a=rsa-sha1; c=noaws;
  d=gmail.com; s=gamma;
  h=from:to:subject:date:message-id:mime-version:content-type:content-transfer-
  encoding:x-mailer:x-mimeole:expiry-date:sender;
  b=rrzEBKwsvjrQc7l09VSFWQJM56mmoupHtS4+4WqoC9aXwJHfnfavkLHMTq/zKBY9rU5u73jdYQeQidhvFliv4
  PF+OF8DOQ3KZwYFyMRPcXqJw00w+uJ+X5gP3XapNAPKcfEPZ9LJRkQcQNvjNuuYxit10dQXNBPSNh08v1rSw=
Received: by 10.66.236.13 with SMTP id j13mr1286026ugh.30.1200140315931;
  Sat, 12 Jan 2008 04:18:35 -0800 (PST)
Received: from HP ( [62.143.105.35] )
  by mx.google.com with ESMTPS id o30sm14057724ugd.84.2008.01.12.04.18.35
  (version=SSLv3 cipher=RC4-MD5);
  Sat, 12 Jan 2008 04:18:35 -0800 (PST)
From: =?iso-8859-1?Q?Fritz_J=F6rn?= <Fritz@Joern.De>
To: =?iso-8859-1?Q?Fritz_J=F6rn?= <Fritz@Joern.De>
Subject: =?iso-8859-1?Q?R=FCckruf:_Test_Mailr=FCckruf?=
Date: Sat, 12 Jan 2008 13:18:34 +0100
Message-ID:
<!&!GAAAAAAB8ajmy/VbySbEYmnQ/2Sw8woAAABgAAAAAafGo5sv1W8kmxGJp0P9ksPKRUWwAAAAAEEAAA
AHfB6SrbNvEgiYVyKh1X28RAAAAVGVzdCBNYWlscvXja3JlZgA=@Joern.De>
MIME-Version: 1.0
Content-Type: text/plain;
  charset="iso-8859-1"
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable
```

**X-Mailer: Microsoft Office Outlook 11**  
X-MimeOLE: Produced By Microsoft MimeOLE V6.00.2900.3198  
Expiry-Date: Mon, 14 Jan 2008 13:18:32 +0100  
Sender: =?ISO-8859-1?B?RnJpdHogSvZybg==?= <fritz.joern@gmail.com>

Wichtig ist, dass Sie von unten her zu analysieren beginnen. Wie Sie an den eingestreuten Zeitstempeln sehen, fängt der Reisebericht am Ende unten an. Ich gehe natürlich nicht auf alle Einzelheiten ein. Mehr zum Thema können Sie zum Beispiel bei Thomas Hochstein<sup>131</sup> nachlesen.

Am Beispiel sehen Sie, dass ich die Mail mit Outlook erstellt habe (X-Mailer ... Outlook), und zwar als schlichten Text, und dann als fritz.joern@gmail.com (Google-Mail) versandt habe. Jede Nachricht ist durch die Message-ID weltweit eindeutig gekennzeichnet. Abgesandt wurde die Nachricht am Samstag, 12.1.2008 um 13 Uhr 18, wie Sie erkennen – wichtig ist dazu noch unsere zugehörige Weltzeitzone: +1, eine Stunde vor Greenwich.

In den einzelnen Zeilen lassen Sie sich nicht durch die sonderbare Darstellung beispielsweise meines Namens irritieren: »Fritz\_J=F6rn« wird durch das vorherlaufende »=?iso-8859-1?Q?« (und das abschließende »?=«) erst klar: Ich habe ein Umlaut-ö im Namen, und der muss nach *Mime* so oder ähnlich umständlich dargestellt werden.

Der sendende Rechner nannte sich laut Zeile »Received: from HP ( [62.143.105.35])« »HP«, und richtig ist das der »vollständige Computernamen«, der sich auf meinem Rechner unter Arbeitsplatz, Eigenschaften, Systemeigenschaften, Computernamen findet. Interessanter noch ist die IP-Adresse 62.143.105.35: Ich habe sie beim Einloggen in das Internet temporär von meinem Internetdienstleister in Köln bekommen<sup>132</sup>, von ISH<sup>133</sup>, inzwischen Unitymedia, dem Kabelnetzbetreiber in der Region. Daran also war der absendende Rechner angeschlossen. Tatsächlich bin ich über Fernsehkabel am Internet. Sie sehen, der wahre Absender einer Mail lässt sich eindeutig zurückverfolgen, allerdings nur bei seriösen Mailversendern, die dergleichen Angaben nicht unterwegs ändern. Bei einer Spam-Mail aus Russland sieht das schon anders aus: IP-Adresse 64.97.206.40 ist nicht zu finden.

Weiter oben, also etwas später, sehen Sie, dass Google meine Mail mit einer »DKIM-Signatur« abgesandt hat, was dem empfangenden Mailedienst sagt, dass die Mail wirklich von Google-Mail kommt und dass Google-Mail mich identifiziert hat. Der SMTP-Mailverkehr von mir zu Google-Mail ist verschlüsselt. Nach menschlichem Ermessen müsste die Mail sauber sein.

Danach ist die Mail erst richtig unterwegs und schlägt (weil an Joern.De adressiert) bei mx.kundenserver.de auf. Dieser Kundensever gehört zu *I und I*, wo ich meine Domäne Joern.De gehostet (liegen) habe – wo ich aber meine Mail nicht direkt lese, sondern weiterleite zu mx1.rolmail.net. Rolmail ist die Mail von Raiffeisen Online in Bozen, sehr zu empfehlen. Dort wird schnell geguckt, ob es sich um Spam handelt oder Viren drin sind, »X-Virus-Scanned: ROL Virus Gateway 1«, und dann habe ich mir die Mail von dort abgeholt. Die ganze Runde war um 13:18:40 durchlaufen, in weniger als zehn Sekunden! Sehen Sie jetzt, warum sich Mail beim besten Willen nicht zurücknehmen lässt?

Wenn wir schon bei den Wegen im Netz sind. Eine genaue Wegbeschreibung der Datenpakete, wenigstens zur nächsten Anlaufstelle, kann man vom Internet ebenfalls bekommen, allerdings nicht rückwirkend. Der Systembefehl »Trace Route« zeigt auf, welchen Weg ein kleines Testpaket läuft, um wo hinzukommen. Sehen wir einmal, um beim obigen Beispiel zu bleiben, wie ich mit Rolmail.Net in Bozen verbunden bin. Jetzt geht es nicht mehr um Sekunden sondern um Millisekunden:

```

>tracert rolmail.net
Routenverfolgung zu rolmail.net [195.254.224.4]:
 1  <1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.1.1
 2   8 ms     9 ms     9 ms     ip-62-143-105-1.PH-1311G-BSR64K-02.ish.de [62.143.105.1]
 3   8 ms     8 ms     8 ms     172.16.177.185
 4   7 ms     8 ms     8 ms     172.16.177.1
 5   9 ms     8 ms     9 ms     PH-1311G-JM160R-02-so-0-3-0.huerth.ish.de [80.69.96.78]
 6  14 ms    13 ms    12 ms    PH-1411G-JM160R-02-so-0-0-0.neuss.ish.de [80.69.96.81]
 7  16 ms    14 ms    14 ms    PH-1411G-JM160R-01-so-0-3-0.neuss.ish.de [80.69.96.1]
 8  12 ms    14 ms    11 ms    PH-13NOC-JM160R-01-so-0-2-0.kerpen.ish.de [80.69.96.62]
 9  13 ms    15 ms    15 ms    xe-5-1-0.dus11.ip.tiscali.net [213.200.65.229]
10  28 ms    25 ms    24 ms    so-5-0-0.mil19.ip.tiscali.net [213.200.82.30]
11  36 ms    30 ms    30 ms    alpikom-gw.ip.tiscali.net [213.200.68.34]
12  35 ms    29 ms    33 ms    dis2-tn-gi52.aknet.it [213.21.128.140]
13  36 ms    35 ms    40 ms    213.21.139.171
14  37 ms    52 ms    41 ms    reserved-225166.rol.raiffeisen.net [195.254.225.166]

```

Sie sehen, die Datenpakete laufen ein Stück weit im Netz meines Nordrheinwestfälischen Internetversorgers (Hürth, Neuss und Kerpen sind zu erkennen, die Stationen davor nicht), landen dann bei Tiscali und queren scheint's damit die Alpen (dus, Düsseldorf; mil, Mailand) zu Alpikom in Trient<sup>134</sup> (Aknet.It). Der Weg zu Raiffeisen in Bozen sind dann nur mehr zwei Schritte, acht tausendstel Sekunden.

**Sollte ich Sie durch die Kapitelüberschrift irregeleitet haben, so finden Sie eine höfliche Antwort auf ein Forderung auf <http://flitternikel.onlinehome.de/duell.html>.**

#### 4. Hinter dem Bildschirm – bissl Technik

Lehnen Sie sich einmal zurück, und lassen Sie diese Mails nur kommen. In diesem Kapitel brauchen Sie nichts zu tun, keine Förmlichkeiten zu beachten, hier geht es nur darum, wie Sie sich Ihre Mail holen, wie Sie hineinsehen in Ihr Postfach. Das tun Sie, wann Sie wollen, bitte aber einigermaßen regelmäßig, auf dass sich Ihre Korrespondenten darauf einstellen können. Nichts ist beängstigender als ein Partner, der sonst alle Tage da war, und nun ohne Vorwarnung oder automatische Meldung tagelang, wochenlang schweigt. Den hält man doch für tot.

Zum **Abrufen von Mails** gibt es zwei Verfahren. Das klassische ist, Sie holen sich Ihre Mail auf Ihren Rechner, so, wie Sie Briefe aus dem Briefkasten an der Haustür abholen. Immer beliebter wird aber ein zweites Verfahren: Sie sehen sich vermittels des Internets und Ihrem Browser die Mails online an. Bei beiden Verfahren können Sie die Mails als Kopie bei Ihrem Maildienstleister im Internet stehen lassen oder dort löschen.

#### Mailabruf mit dem eigenen Mailprogramm – Outlook von Microsoft

Zum Mail-Holen verwendet man einen Postboten, den allerdings Sie selbst aussenden müssen. Die Boten, die Ihnen zur Verfügung stehen heißen Pop, Post Office Protocol<sup>135</sup> oder IMAP, Internet Message Access Protocol<sup>136</sup>. Losgelassen werden Sie von Ihrem Mailsystem, einem Stück Software auf Ihrem Rechner, das Emails verwaltet. (Zum Senden werden SMTP, das Simple Mail Transfer Protocol, oder wiederum IMAP verwendet.)

Das wohl bekannteste Mailprogramm (»Mailer«) ist Outlook von Microsoft, schon weil es davon eine kleine Version, Outlook-Express, kostenlos auf jedem Windows-Rechner vorinstalliert gibt. Alle meine Beispiele in diesem Buch sind mit einer gängigen Outlook-Variante entstanden, mit Outlook 2003. Zur besseren Druckwiedergabe habe ich die Ansicht auf »Windows – klassisch (geändert)«, die ich generell als Eigenschaft der Anzeige unter »Designs« gewählt habe. Ihr Outlook mag neuer oder älter sein, einfacher oder komplizierter, im Prinzip bleibt das für die inhaltliche Mailbearbeitung gleich.

Wenn Sie Microsoft nicht mögen, einen Apple haben, oder sonst einen Grund, dann suchen Sie sich ein Mailsystem aus, das sie mögen. Weil Sie mit der Zeit dort all Ihre Mails haben werden, und weil Sie viel Zeit mit der Mailerei verbringen werden und mit den jeweiligen Idiosynkrasien<sup>137</sup> des Mailsystems, sollten Sie sich die Auswahl möglichst bald überlegen. Es gibt ganz unabhängige Mailsysteme<sup>138</sup> – das klassischste seit 1990 wohl *Pegasus* aus Neuseeland<sup>139</sup> –, oder Mailsysteme vieler Browser-Anbieter. Es gibt kleine laufende Mailanzeigen, zumal dauernde Online-Verbindungen üblich geworden sind, etwa den Google-Mail-Notifier für Firefox<sup>140</sup>. Da Sie hier ohnehin Ihre Präferenzen haben werden, möchte ich mich nicht einmischen.

#### Post holen mit Pop

Beim Einrichten Ihres Mailabrufs stehen Sie wahrscheinlich nur vor der Frage: *Pop oder Imap benutzen?* Herkömmlich ist **Pop** beziehungsweise Pop3, und das geht auch mit jedem Mailsystem. Sie holen damit auf Klick oder periodisch Ihre neuen Mails ab, und Sie löschen Sie normalerweise dann vom Server. Der Server ist das große Postamt Ihres Maildienstes im Internet. Haben Sie mehrere PCs, dann werden Sie vermutlich einen dazu verdammen, sich alle Mails zu holen, der löscht dann auch. Der andere, vielleicht ein Laptop unterwegs, holt die Mails nur, lässt sie aber für den großen Bruder am Server stehen. Wenn Sie dann von der Reise zurückkommen, starten Sie Ihren

»Großrechner«, und schwuppdwupp holt und leert er alle Mails beim Server. (Nicht-Löschen stellen Sie in Outlook in den Eigenschaften eines Mailkontos ein, Extras, E-Mail-Konten, vorhandene E-Mail-Konten anzeigen oder bearbeiten, ändern, weitere Einstellungen, erweitert, Kopie aller Nachrichten auf dem Server belassen. – Ich gehe hier nicht auf alle Konfigurationsmaßnahmen ein. Ich nehme einfach an, Sie haben Ihr Mailprogramm schon am Laufen.) Nur ein Tipp noch: Stellen Sie Ihren »kleinen« Pop-Abruf am Laptop ein, dass von jeder Mail zunächst nur bis zu 50 Kilobyte herunterkopiert werden. Erst wenn sich nach dem ersten Drüberblicken Zeit und Lust für die volle Mail einstellt, holen Sie sich die. Ich habe schon eine Weihnachtskarte als zwei Megabyte Großbilddarstellung erlebt. Sonst kommen Sie nie aus dem Hotelzimmer und zu spät zu Ihrer Verabredung.

Bei dieser Gelegenheit sehen Sie aber schon den ersten Nachteil von Pop: Wenn der »große« Rechner (oder Ihr Mann zu Hause) die Mail abrufen und vom Server löscht, dann gehen Sie am Laptop leer aus. Als alter Pop-Abruffer habe ich mir eine Kaskade von Email-Weiterleitungen gebastelt, damit mir das nicht passiert. So wird all meine Mail automatisch an mehrere Konten kopiert, die ich von jeweils anderen Rechner abrufe. Man muss mit der Zeit gehen und heutzutage sogar an den Blackberry denken. (Die Antworten gehen dann aber möglichst alle über denselben SMTP-Server.)

Ein weiterer Nachteil von Pop sind die Spam-Mails, genaugenommen die vorgelagerten Spamfilter. Da inzwischen zwanzigmal mehr Spam-Mails als gute ankommen, wird jeder gute Email-Server versuchen, Spam auszujäten. Dann gehen die – vermuteten – Spams in ein eigenes Verzeichnis, das Sie sich gelegentlich ansehen sollten, wenn Sie ja nichts versäumen wollen. Ordentliche Mailedienstleister schicken ihren Pop-Abrüfern täglich zwecks Prüfung eine Liste der neuen Mails in ihrem Spamordner, oder einen direkten Link dorthin. Die Filter vertun sich manchmal zu Ungunsten einer guten Mail.

## **Imap-Synchronisierung**

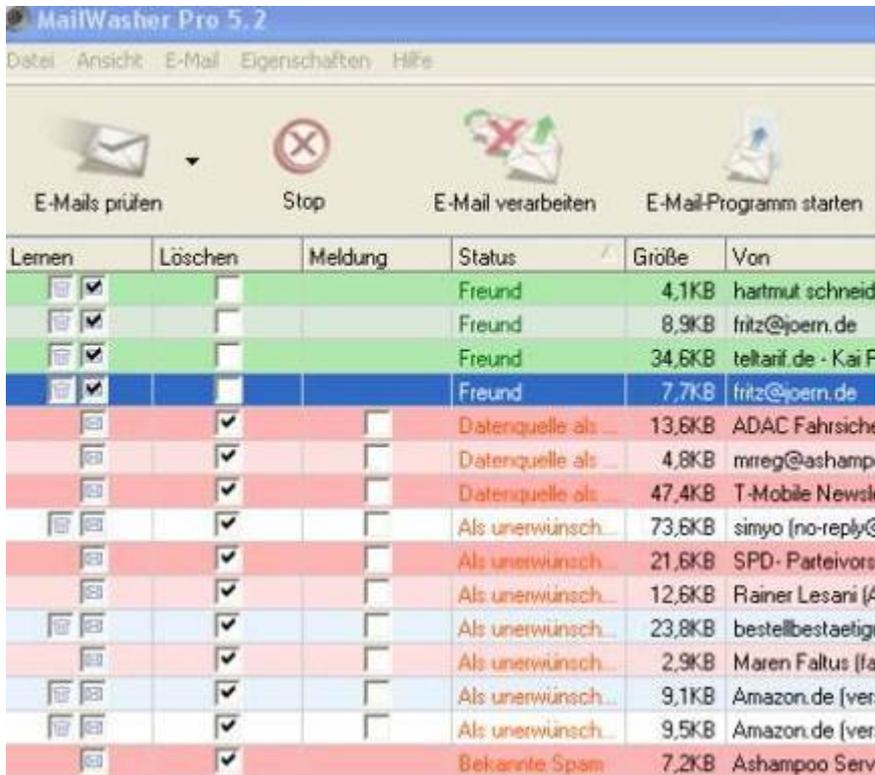
Es gibt das modernere, mit Verlaub das amerikanischere Mailabholverfahren: **Imap**. Ist Pop ein Fluss in eine Richtung, so verhält sich Imap – sprich Ei-mapp – wie kommunizierende Röhren. Sie holen nicht in erster Linie Mail, Sie »synchronisieren« sie. Da müssen Sie sich einen inhaltlichen Abgleich vorstellen, und der gelingt gleich über mehrere Mail-Ordner: Senden, Posteingang, Spam. Sie haben in Ihrem eigenen Rechner ein Abbild der Mails am Server. Das geht dann auch mit mehreren Ihrer Rechner. Der Vorteil ist offensichtlich, der Nachteil ist, dass am Server mehr Platz vorgehalten werden muss, und dass Sie eine Menge Daten hin und her übertragen. Deshalb wird Imap auch nicht von allen Diensten kostenlos angeboten. Imap klappt besonders dann gut, wenn Sie viel online sind. Und weil in Amerika Ortstelefonate kostenlos waren, hat sich das Verfahren dort früh durchgesetzt. Man belässt seine Mails am Server. Man braucht nicht zu sichern, nur eben online zu gehen.

Soviel zu Pop und Imap.

## **Vorfiltern**

Bevor wir es ganz aufgeben, die Mail am eigenen Rechner zu bearbeiten, noch ein Hinweis auf ein Post-Vorverarbeitungsverfahren. Die es nutzen, schwören darauf. Ein besonderes Programm macht sich zunutze, dass man in ein Pop-Postfach ja erst einmal unverbindlich hineinsehen kann, ohne selbst die Post endgültig zu holen. Dazu schreibt mir mein Freund Henning: »Mein Abfangjäger gegen unerwünschte Mails heißt »MailWasherPro 5.2« (von Firetrust) und kostet einen moderaten Dollarpreis. Es gibt

auch eine Variante ohne das ›Pro‹, die ist kostenlos, kann aber nur ein einziges Postfach überwachen. Mailwasher fragt bei jedem Aktivgang die diversen E-Mail-Server an, ob dort Mails eingegangen sind und bildet deren Kopfzeilen und einen erheblichen Teil nachfolgender Texte (ohne Bilder, claro) gleich mit ab. Ich weiß sehr genau, wer mir mailt und auch was.



So zeigt Mailwasher Mails an, Ausschnitt, rechts dezent abgeschnitten ...

Zugleich setzt Mailwasher Häkchen, wo er löschen würde, verwendet hier bereits bestimmte Datenbanken zur Spam-Erkennung. Dabei wertet er nicht nur die Adressen aus, sondern offensichtlich auch andere inhaltliche Merkmale der Mail. Das System ist lernend, man kann selbst entscheiden, was man für Spam hält, und führt insoweit eine stetig aktualisierte ›Freund‹-Liste sowie ihr Gegenteil, die Liste der Unerwünschten. Im Ergebnis filtert Mailwasher eine ganze Menge Richtiges raus, kann sich aber auch irren. Ein wachsames Auge ist angesagt. Denn wenn man bei Mailwasher jetzt die Taste ›E-Mail verarbeiten‹ startet, dann löscht er sofort alles auf den Servern, was angehakt geblieben ist, nur der Rest wandert auf den eigenen PC, wo der jeweilige E-Mail-Client tätig wird. Ähnlich operiert übrigens die E-Mail-Software von T-Online, aber leider nur bei Mails an den T-Online-Server. Mailwasher ist hier viel leistungsstärker.« Ich würde dafür, wie gesagt, Outlook auf erst einmal 50 Kilobyte einstellen, und bekomme dann in nur einem Programm denselben Effekt.

*Auf Reisen, wenn man es mit Mail eilig hat oder die Internet-Anbindung dürftig ist, empfiehlt sich eine einfache Filtermethode ganz ohne spezielles Vorfilterprogramm. Man stellt sein Mailprogramm so ein, dass es erst einmal nur die Kopfzeilen holt. Dann guckt man. Und holt sich anschließend nur das, was einen aktuell interessiert. (Sollten später verwaiste Maleinträge im Eingangskorb von Outlook bleiben, weil man die Mails ohne Outlook anderswie vom Server gelöscht hat, so lösche man sie über Extras, Senden/Empfangen, In diesem Ordner ausgewählte Kopfzeilen verarbeiten – siehe meinen Tipp.)*

## Mail ohne eigenes Mailprogramm, direkt im Netz

Mehr und mehr bürgert sich inzwischen ein Mailbetrieb ein, der überhaupt kein besonderes Mailprogramm mehr erfordert. Da brauchen Sie gar nichts zu tun. Sie können sich anmelden, abfragen, senden von wo auch immer Sie möchten, von zu Hause, von einem Freund, einem Internet-Café aus oder in Kuala Lumpur. Sie steuern einfach die Website des Maildienstes an, identifizieren sich dort – der Browser schaltet auf verschlüsselt um – und sind in Ihrer Mail. **Web-Mailer** nennen sich die Seiten, und der Anbieter kann Ihnen gleich noch bunte Werbung drumherum platzieren, was die Sache für ihn lukrativer macht.

Die **Online-Mailer** sind inzwischen derart leistungsfähig geworden, dass man sie, selbst wenn man seine Mail im alten Outlook am eigenen Rechner bearbeiten will, recht gut als Vorlaufprogramm, als Filter nutzen kann. Henning hat das oben auf T-Online bezogen: Geht er erst einmal online in seine Mails, kann er schon »oben« ausjäten, was er selbst für Unkraut, für Spam hält. In den Spam-Ordner von T-Online verschoben oder ganz gelöscht heißt ja, dass diese Mails bei seinem späteren Pop-Abruf gar nicht mehr herunterkommen. Gelöscht ist gelöscht (oder in den Ordner »Gelöscht« mit endgültigem Löschedatum verschoben). Dieselbe manuelle Online-Vorherbearbeitung können Sie natürlich auch mit GMX, Web.De, AOL und so weiter machen. Ich vermute, dass Mailverarbeitung fließend von »offline im eigenen PC« zu »online im Internet« übergehen wird.

In dieser Beziehung schwärme ich für die Mail von Google (**Googlemail**, ...@Gmail.com oder ...@Googlemail.com – Seit Juli 2005 gibt es für deutsche und britische Nutzer nur noch Adressen mit ...@Googlemail.com<sup>141</sup>). Sie bekommen dort riesig viel Platz für alle Ihre Mails, einen sehr guten Spamfilter, und können die Mails sowohl über Pop/Imap als auch online abrufen. *Beim Pop-Abruf bitte stehen lassen!* Die Suche in all Ihren Mails geht Google-schnell. (Ich habe seit 2004 über 35.000 Mails dort, Spam nicht mitgerechnet, insgesamt 3,1 GByte, und doch erst die Hälfte meines Grattisspeicherplatzes genutzt). Einziger Nachteil: Sie können keine ausführbaren Dateien versenden, zum Schutze Ihrer Lieben<sup>142</sup>. National Gesinnte mögen sich daran stören, dass Ihre Mails nicht in Deutschland gespeichert sind. Dafür schätzen Techniker, dass Google ganz seriös nur »Domain-Key Identified Mails«<sup>143</sup> versendet.

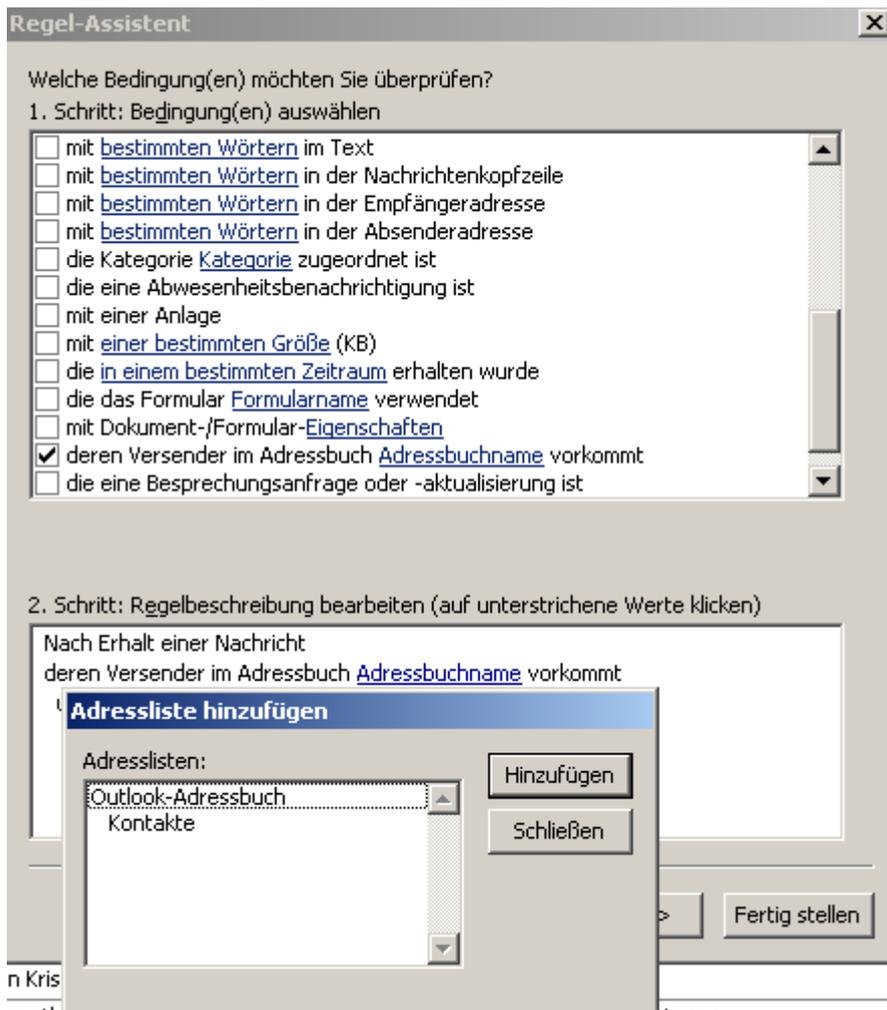
## Nachfiltern und andere Bearbeitungen

Wenn Sie Email mit Outlook abrufen, passen Sie auf das mögliche »Vorschauenfenster« auf. Ich habe das bei mir ausgemacht, aber nur für den Posteingangsordner. Erst wenn ich auf eine neue Mail richtig klicke, bekomme ich sie zu sehen. Man läuft sonst Gefahr, dass ein zufällig Vorbeilaufender en passant die Eingangspost zu sehen bekommt, denn normalerweise hat man sein Outlook auf die Inbox (den Posteingang) gestellt. Bei den anderen Verzeichnissen ist die Sache unkritisch, die zeigen sich ja erst nach Wunsch.

Eine immer wiederkehrende Frage ist, ob Mail durch Dritte bearbeitet werden soll, darf und kann. Im Geschäft ist das meines Erachtens nicht zu vermeiden. Wenn der große Chef eine Sekretärin hat, der er voll vertraut, dann ist eine Mailbearbeitung durch sie fast unumgänglich. Höchstens ließe sich einrichten, dass er vorab die Mails überfliegt, die offensichtlich ganz privaten (wenn das nicht durch eine automatische »Regel« gemacht wird) in einen eigenen Ordner schiebt, in dem er sich Zugriffe verbittet, oder sonstwie gleich bearbeitet. Die anderen Mails laufen dann über das Sekretariat – wozu dieses natürlich vollen Zugriff auf die Mails des Chefs haben muss. Und dann auch in seinem Namen Mails aussenden kann. Wo nicht, da müsste der Chef

nach seiner Vorbegutachtung die weniger vertraulichen Mails jeweils einzeln oder in Gruppe an das Sekretariat weiterleiten.

Mailsysteme lassen sich oft über Filter oder »Regeln« so einstellen, dass Mails von neuen Absendern, die nicht im Adressbuch des Empfängers stehen, getrennt behandelt werden können. Dann gehen neue Nachrichten an das Sekretariat, dagegen die von den üblichen Korrespondenten an den Adressaten selbst. Hier ein Beispiel einer Regelerstellung (in Outlook: Irgendeine Mail aussuchen, markieren, mit der rechten Maustaste klicken, Regel erstellen ..., erweiterte Optionen ...). Es gibt, wie Sie sehen, viele Filtermöglichkeiten. Auch das Verteilen auf einzelne Ordner geschieht praktischerweise über Regeln, die Sie ja laufend ergänzen können.



Bewährt hat sich, Emails mit »WG:« im Betreff mit niedrigerer Priorität zu bearbeiten: Weitergeleitetes kann nicht wichtig sein wie direkt Geschriebenes. Notfalls greifen Sie bei der Mailbearbeitung zu »analogen« Hilfsmitteln: einem linierten Blatt Papier und einem Bleistift. Schreiben Sie sich auf, welche Mails sie beantworten müssen, und beginnen Sie mit der Bearbeitung erst, wenn Sie von allen Zeitaufwand und Priorität abgeschätzt haben. Eine ganz verzweifelte – aber kreative – Managerin hat für Mails an sie Gebühren<sup>144</sup> eingeführt: Stabsmitarbeiter zahlen fünf Dollar je Nachricht aus ihrem Budget. Es half.

Manche Unternehmen verbieten es kategorisch, dass jemand Anderer als der Adressat die Mails liest<sup>145</sup>. Dadurch wird der schwarze Peter nur an den einzelnen Verantwortlichen weitergegeben. Wie dem auch sei, einerseits sollten Sie das

vorsorglich klären und besprechen, andererseits müssen Sie als Absender stets davon ausgehen, dass Mail an eine Unternehmensadresse von mehreren Personen gelesen wird. Außerdem wird geschäftliche Mail regelmäßig gesichert. Schreiben Sie nicht in eine Email: »Bitte nach dem Lesen unbedingt löschen!« – Das geht oft nicht einmal selbst beim besten Willen. Greifen Sie dann zum Telefon, oder kündigen Sie dem Empfänger die Nachricht als Fax an und bitten ihn, sich neben das Faxgerät zu stellen, am besten mit dem empfangsbereiten Handy, falls etwas schiefgeht. Email ist nicht vertraulich, ganz im Gegenteil: Sie lässt sich blitzschnell durchsuchen, alles lässt sich finden. Dagegen sind Aktenberge Staub und Archäologie.

Mails sieht man am »Umschlag« an, ob man sie schon einmal geöffnet hat. Die Zeile mit Absender, Betreff und weiter erscheint statt fett in normaler Schrift. Sie können diese Markierung auch rückgängig machen, um sich vorzunehmen, die betreffende Mail noch einmal zu lesen und erst dann zu bearbeiten. Sogar kleine bunte *Fähnchen* können Sie Emails zuordnen, deren Bedeutung Sie sich ausgedacht haben; Sie können sich zu einem bestimmten Termin auf die halbe Stunde genau wieder an eine Mail erinnern lassen (»Zur Nachverfolgung kennzeichnen«), dann hält Ihnen Outlook rechtzeitig ein Plakat hoch. Ist die Bearbeitung überfällig, erscheint die Nachrichtenzeile rot. Ich weiß nicht, wer das nutzt. Doch schon die Möglichkeit ist ein weiterer guter Grund, nicht schon beim Absender »hohe Wichtigkeit« anzugeben. Lassen Sie das den Empfänger entscheiden.

### **Selbst ohne Ordnung finden**

Eine wichtige Hilfe sind *Ordner*. Wenn Sie keine besseren Gründe haben, dann machen Sie sich höchstens so viele, wie auf eine Bildschirmseite passen. Sie laufen sonst Gefahr, eine regelrecht in einen gerade nicht sichtbaren Ordner verschobene neue Mail zu übersehen. Geht das nicht, lesen Sie vielleicht meine Anregungen über den hochkant gestellten Bildschirm.

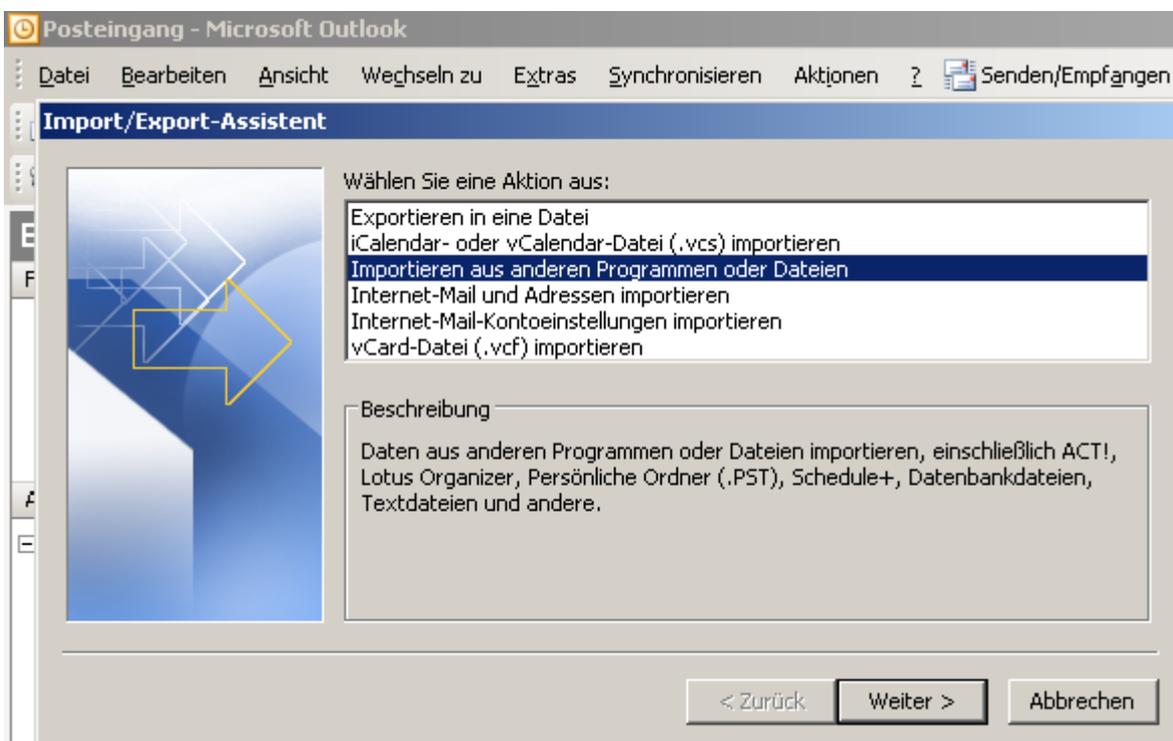
Trotz der schönsten Ordner wird es Ihnen wichtig sein, Emails à la Google zu *durchsuchen*. Am brilliantesten ist das natürlich, wenn Sie online Google-Mail nutzen und Ihre Mails dort haben. Aber auch auf Ihrem Rechner im Büro oder zu Hause gibt es diese Suche: Das tut praktischerweise »Google Desktop«, ein eigenständiges Programm, das auf Wunsch Ihren ganzen Rechner blitzschnell durchsuchbar macht – »indiziert«, wie das softwaretechnisch heißt. In ruhigen Zeiten wird dann Ihr Rechner durchsucht (oder nur Ihre Mails, oder bestimmte Unterverzeichnisse und Ihre Mails etc.). Wenn Sie dann in Google-Desktop nachfragen, braucht nicht mehr gesucht zu werden, das Ergebnis liegt blitzschnell vor. (Für Fachleute: Schalten Sie eventuell Microsofts »Laufwerk für schnelle Dateisuche indizieren« über die Eigenschaften eines Laufwerks ab, sonst moppeln Sie unnötigerweise doppelt.)

Ein wunderbares Suchprogramm, das speziell für Mails, aber auch für einzelne andere Verzeichnisse gut ist, kostenlos dazu, war »Lookout for Outlook«. Es nistet sich in Outlook ein und kann von dort aus loslaufen. Leider ist es nicht mehr einzeln erhältlich; Microsoft hat es aufgekauft, die Suche dann Google-Desktop nachgemacht und bietet nur mehr globale Rechnersuche an, aber kein Plug-In für Outlook. Man findet Lookout noch im Web<sup>146</sup>; es hat sogar in Windows-Vista begeisterte Freunde gefunden (die für die anderen Suchen nur Spott übrig haben). Ab Outlook-Version 2007 geht das originale Lookout nicht mehr. Ein Nachfolger scheint *Lookeen*<sup>147</sup> vom jungen Unternehmen Axonic in Karlsruhe zu werden, für dreißig Euro<sup>148</sup>. Lookout und Lookeen arbeiten übrigens auch deutsch. Bei all den Suchen achten Sie darauf – eventuell durch Ausprobieren –, ob auch Exotischeres als Text- und Word-Dateien indexiert werden wie PDF-Dateien, gezippte Archive und weiter. Suche nach

Bildinhalten steht uns noch bevor; höchstens die Exif- und IPTC-Daten<sup>149</sup> könnten ausgelesen und indiziert werden, das sind aber Spezialsuchprogramme.

## Archivieren?

Was passiert mit *alter Email*? Leider ein leidiges Thema. Dazu sollte man wissen, dass seit jeher Mailsysteme ihre Nachrichten ganz nach eigenem Gusto speichern. Das heißt, die Dateisysteme »außen« in der Welt des PC-Betriebssystems sind nicht kompatibel mit der inneren Struktur des Mailprogramms. Konkret können Sie nicht einfach mit dem Windows-Explorer einen Outlook-Mailordner ansehen – oder, was wichtiger wäre, ihn zur Sicherheit wegspeichern. Die Mail lebt sozusagen in einer anderen, eigenen Welt im PC. Der Übergang ist ein Staatsakt. Sie müssen Exportieren oder Importieren. Wenn Sie nur einmal versuchsweise in Outlook auf Datei, Importieren/Exportieren ... klicken, dann sehen Sie, warum ich darauf nicht eingehe:



Da tröstet einen nicht einmal die schöne blaue Grafik darüber hinweg, dass einem die Sache eher abstrakt bleibt. Das Endergebnis ist, dass die Mails auf Gedeih und Verderb im jeweiligen Mailsystem verbleiben. Höchstens dort angelegte Adressbücher werden von manchem mobilem Menschen exportiert, in ein komfortables Handy zum Beispiel.

Nach einiger Zeit meldet sich dann das Mailsystem und bittet um Erlaubnis, eine automatische Archivierung<sup>150</sup> durchzuführen. Als ich das einmal zuließ, waren plötzlich viele meiner alten Mails weg. Irgendwo müssen sie wohl noch gewesen sein – es wird ein separater *innerer* Ordner archive.pst dafür angelegt, ja, man wird sogar gefragt, ob man alte Mails endgültig löschen möchte. Das Archivieren ist höchstens dann sinnvoll, wenn man die »Archive« hernach exportiert, sie außerhalb des Rechners speichert und anschließend innen im Outlook und am Rechner selbst löscht, um am Rechner Platz zu schaffen. Im Normalfall wird sich diese Mühe nicht lohnen, zumal man die alten Mails dann auch nicht mehr im direkten Zugriff hat. (Sie können etwa bei Planet-Outlook.De mehr über das Archivieren nachlesen.)

Seit es kostenlos Internet-Speicherplatz gibt, habe ich mir Google-Mail als dauerhaftes Archiv ausgesucht. Ich habe dort ein zusätzliches Mailkonto, auf das ich alle meine Mails bringe, wie ich schon geschrieben habe. Die Mails sind dann außer Haus sicher gespeichert. Manchem mag das aus anderen Gründen gegen den Strich gehen. Hier möchte ich nur die Anregung geben, einmal auch darüber nachzudenken und sich ein Verfahren zu erarbeiten.

Beim Email-Dienst im Netz, bei T-Online, AOL, Web.De, GMX, Googlemail und so weiter kann man meist einstellen, was mit alten Mails passieren soll. Tut man nichts, weigerten sich früher volle Email-Postfächer, weitere Nachrichten anzunehmen, der Absender bekam eine entsprechende Rückmeldung, musste dann beim Empfänger anrufen, ihn bitten, sein Postfach zu leeren. Dann stellte sich heraus, dass ihm jemand eine Powerpoint-Präsentation mit eingebetteter Buchhaltung gemailt hatte oder alle seine Mallorca-Fotos in voller Megapixelgröße. Die musste er erst einmal wieder löschen (geht am einfachsten über den Online-Mailzugriff). Inzwischen passiert das seltener. Wer will, kann sich einstellen, dass Mails nach einer bestimmten Zeit gelöscht werden. Von sich aus wird das der Mailedienst nicht tun, ist er doch verantwortlich für die Mails. So etwas wird nur mit den (vermutlichen) Spam-Mails gemacht, vor allem schon deshalb, weil sie niemand abrufen. Sie landen beim Mailedienst in einem separaten Ordner mit Verfallsdatum.



## Spam – vom Büchschenshinken zur Briefschwemme



**Spam**, das sind Schrott-Nachrichten für Viagra, Sex, angeblich geschenkte Vermögen oder billige Professorentitel, gefälschte Rolex-Uhren und Konsul-Würden, gelegentlich auch mit einer weniger auffälligen Zugabe von böswilligen Inhalten wie Trojanern, die im Rechner Dinge tun sollen, von denen der Besitzer keine Ahnung hat – jedenfalls unerwünschte, lästige Massenaussendungen. Inzwischen ist bis zu 95 Prozent der Mail im Internet Spam<sup>151</sup>.

Der Name<sup>152</sup> Spam lässt einen, wie manches englisch Benanntes, Apple etwa

oder Blackberry, ans Essen denken. Spam war 1936 eine Büchschensfleischsorte, aus *spiced ham* (gewürztem Schinken) hergeleitet – und zeigt sich heute noch in einer lustigen Website: <http://spam.com/whatisspam>, sonst in der Wikipedia<sup>153</sup>. Ein eher langweiliges Massenprodukt, woraufhin Monty Python's Flying Circus<sup>154</sup> einen Sketch daraus machte, mit der gesungenen Wieder- und Wiederholung von Spam. Da »singen« die nach England eingedrungenen wilden Wikinger in einem Gasthaus mit viel Spam auf der Speisekarte: »Spam spam spam spam. Lovely spam! Wonderful spam! Spam spa-a-a-a-am spam spa-a-a-a-am spam. Lovely spam! Lovely spam! Lovely spam! Lovely spam! Lovely spam! Spam spam spam spam!« und weiter, fast hundertmal Spam im Sketch – sehen Sie sich das auf Youtube<sup>155</sup> an. Soviel Spam will niemand – womit wir wieder bei Email-Spam wären.

Zu glauben, dass man seine Email-Adresse geheim halten kann, dass man nie Spam bekäme, ist meiner Meinung nach verlorene Liebeshmüh'. Mein Freund Henning hat einmal versucht, alle Jahre seine Email-Adresse zu variieren. Außer, dass er damit seine Korrespondenten durcheinandergebracht hat, war das wohl nichts. Wenn Sie wollen, können Sie natürlich Ihre Email-Adresse in Internet-Veröffentlichungen als Bildchen einfügen, maschinenunlesbar, oder durch Variieren des @ und vielleicht auch der Punkte die Adresse zu verfälschen suchen: »Fritz (at) Joern (Punkt) De« oder »Hans Punkt Hirsch Klammeraffe T minus Online Punkt De«, das kann ein Mensch entschlüsseln, doch vermutlich eine Maschine bald einmal auch. Kompliziertere Rätsel sind denkbar. Ich halte wenig davon, zumal man auf eine normale Email-Adresse klicken kann und sich das Eingabeblatt für Emails öffnet. Sogar ein Betreff kann dem Mail-Link mitgegeben werden. Hier am Papier kann ich Ihnen das natürlich nicht vorführen. **Wenn Sie mehr wissen wollen, lesen Sie bitte weiter hinten im Kapitel »Mail auf der eigenen Website – Mailto-Tricks« weiter.**

Gegen Spam gibt es gute Filter. Sie werden bereits bei Ihrem Mailedienstleister eingesetzt, auf dass Sie nur mehr ganz wenige Spam-Mails bekommen. Wenn Sie Mail online bearbeiten, können Sie die dann als Spam markieren, worauf sie aus Ihrem Postfach verschwinden. Mehr noch: Das Anti-Spam-Programm beim Mailedienst bekommt den Hinweis, dass diese Mail für Sie Spam war. Und wenn dann eine bestimmte Nachricht von vielen als Spam bezeichnet wird, lernt das Anti-Spam-System daraus. Ich habe ein derartiges System direkt auf meinem Rechner laufen, Cloudmark. Auch dieses gibt an eine Zentrale Rückmeldung, wenn ich eine Mail als Spam kennzeichne. Outlook selbst (ab Version 2003)<sup>156</sup> hat eine Spam-Funktion, die den

Schrott ins Verzeichnis »Junk-E-Mail« schiebt. Sie steuern diese Funktion, wenn Sie wollen, über Extras, Optionen, Einstellungen, Junk-E-Mail. »International« können Sie dort sogar ganze Länder und Sprachen als Junk-Mail (Schrott-Mail, Spam) benennen. Wenn Sie alle in Ihrem Adressbuch notierten Korrespondenten als »sichere Absender« annehmen (»Meine Kontakte sind auch vertrauenswürdige Absender« ist angekreuzt), kann das schiefgehen, wenn Spam wie so oft vorgeblich als von Ihnen selbst versandt erscheint und Sie auch im Adressbuch stehen. Auf jeden Fall klappt das alles inzwischen ganz gut. Wenn Sie mögen, können Sie ja gelegentlich immer wieder einmal in Ihren Spam-Ordern vorbeisehen, ob vielleicht eine echte Nachricht dabei ist. Sollten Sie sich dann dabei erwischen, doch einmal neugierig eine Spam-Nachricht zu öffnen, dann wissen Sie, warum Spam ein gutes Geschäft ist, gut »funktioniert«. Zur Buße beten Sie dann ein Vaterunser, mit besonderer Betonung auf dem vorletzten Halbsatz: und führe uns nicht in Versuchung!

Spam-Filter sind nicht perfekt. Bitte rechnen Sie stets damit, dass eine Ihrer ordentlichen Mails beim Empfänger fälschlicherweise im Spam landet oder sonst wie übersehen wird. So verlässlich Email ist, zuweilen klappt's nicht. Haken Sie dann unbedingt nach.

## **Kettenbriefe**

**Kettenbriefe**<sup>157</sup> sind Gott sei Dank selten geworden. Da gab es todgeweihte Kinder, die sich zum Abschied noch aus aller Welt Ansichtskarten wünschten (als ob man vom Himmel her nicht bessere Sicht hätte)<sup>158</sup> oder rasch noch eine Knochenmarkspende (»Blutgruppe gesucht«), da gab es gratis Glück, wenn man irgend so ein schmalziges Stück niedlicher Email an soundsoviel Leute weitersandte, oder ein armer Mensch sollte tröstend angerufen werden, dabei war's doch bloß der Lehrer, den man ärgern wollte. Ganz gemein waren Warnungen vor Viren, die man ganz schnell und ganz unwiederbringlich vom Rechner löschen sollte – nur auf dass sich dann herausstellte, dass das ganz normale Teile des Betriebssystems waren, meist sogar nötige. (Fachleute nennen dergleichen *hoax*, Jux. Das Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik, [www.BSI.De](http://www.BSI.De)<sup>159</sup>, und die TU-Berlin<sup>160</sup> führen Listen.) Jedenfalls wurde Craig Shergold operiert, gesundete und bekam – gar nicht zu seiner Freude – über 200 Millionen Karten und eine eigene Postleitzahl. Bitte nicht mehr schreiben. Lassen Sie Kettenbriefe links liegen. Gewinnerorientierte Kettenbriefe sind in Deutschland sogar gesetzlich nach § 16 (2) des Gesetzes für den unlauteren Wettbewerb (UWG) verboten<sup>161</sup>. (Ich hätte eher gedacht, sie tangierten das öffentliche Glücksspielmonopol<sup>162</sup> ...)

## 5. Was an Email alles dranhängt – Ansichten über Anhänge und Anlagen

Eine Email kommt selten allein. Damit meine ich nicht das Hin- und Herwogen der elektronischen Konversation, sondern die »Anhänge«. Noch 1992, vor der Mime-Konvention<sup>163</sup> (Multipurpose Internet Mail Extensions), hatte man große Schwierigkeiten, etwas Anderes als reinen Text zu mailen, selbst Umlaute kamen unterschiedlich interpretiert an. Nicht jeder Empfänger wusste, dass die amerikanische eckige Klammer-Auf in Deutschland ein Ä war und in der Schweiz ein à, das ö überall nur ein senkrechter Strich außer in Frankreich und weiter<sup>164</sup>. Mails sahen aus wie Depeschen, oft verstümmelt. Und noch heute kann ein ö, einmal schnell nach Amerika und zurück geschickt, hier als v wieder zurückkommen: dann heiße ich Fritz Jvrn<sup>165</sup>, weil unterwegs das achte Bit verlorengegangen ist<sup>166</sup>.

Inzwischen kann durch Umkodieren jeder beliebige binäre Inhalt gemailt werden, wobei kurz vorher – und für den Leser natürlich unsichtbar – in der Email klar gesagt wird, wie das Kommende zu verstehen ist. In ihrem Inneren sehen Mails mit Binärem dann wie römische Grabsteine aus, mit vielen, vielen Namen. Beim Empfänger wird das wieder zurück gewandelt in eine Word-Datei, einen Folienvortrag, Kinderbilder oder Musik, Stück für Stück. Jede Mail kann beliebig viele Anhänge haben. Ob das Postfach des Empfängers sie fasst, ist eine andere Frage.



An der Namens-Endung der schließlich glücklich übertragenen und entschlüsselten Datei erkennt der Empfänger, um was es sich handelt, und ruft auf Wunsch das entsprechende Programm auf, die Sache darzustellen. Soviel zur Technik.

Jetzt aber zum Knigge. Was für Anhänge soll man wann mitschicken?

Erste Regel: Wenig!

Zweite: Klar (vorn) in der Mail sagen, um was es sich (hinten in den Anhängen) handelt, denn das Öffnen eines Anhangs kostet Zeit. Am schlimmsten sind Mails mit Betreff: »siehe Anlagen«, oder in der Mail nur »Bitte beachten Sie beigefügten Dokumente«.

Dann: Nur Sachen beilegen, die ohne Peinlichkeiten weiter verbreitet werden können. Schicken Sie nichts Vertrauliches in die Runde, und wenn, versichern Sie sich, dass der Empfänger damit entsprechend umgeht.

## Word-Briefe

Wenn Sie nur eine Mitteilung haben, dann kleiden Sie sie nicht in ein angehängtes **Word-Dokument**, dann schreiben Sie sie gleich in die Email. Nur wenn Sie meinen, dass der Empfänger die Geschichte ohnehin ausdrucken muss, eine Rechnung zum Beispiel oder eine Anfahrskizze, dann machen Sie einen angehängten Brief daraus. In Emails, **ob Text oder HTML**, gibt es keine Seitenumbrüche, keine Paginierung; sie können Mails nicht zweispaltig schreiben, keine Seitennummern angeben. Tabulatoren klappen nicht. In Word-Dateien ist das alles fein möglich. Bitte halten Sie aber die Datei möglichst klein. Vor allem Bilder blähen ungemain und können doch rasch von Word selbst ohne sichtbaren Verlust innerlich verkleinert werden: Ein Bild in Word mit der rechten Maustaste anklicken, Grafik formatieren, Bild, komprimieren, Auflösung ändern, und dann ruhig alle Bilder auf Web/Bildschirmauflösung bringen (96 Punkte je Zoll, dpi, *dots per inch*, etwa Faxfeinheit). Das wirkt Wunder. Sie können sich ja vorher selbst eine Kopie für den Drucker (empfohlene Auflösung 200 Punkte je Zoll) abspeichern, denn hinterher größer oder feiner werden Bilder dann nicht mehr. Sie sollten, falls Sie Korrekturen oder Kommentare im Text gemacht haben, darauf beim Wegschicken aufpassen. Wenn Sie wollen, dass der Empfänger die Anmerkungen liest und weiter korrigiert, dann geht das gut. Sonst müssen *Korrekturen* – die man oft nicht sieht – wieder heraus. Da hat es schon die größten Peinlichkeiten gegeben. Ich habe schon Pressemitteilungen bekommen, in denen ich durch zufälliges Umstellen auf Korrekturmodus sehen konnte, was von wem bis zuletzt daran herumkorrigiert worden war. (Alle Korrekturen sicher entfernen: In Word »Datei« anklicken, Verborgene Daten entfernen ...)

Denken Sie auch daran, dass viele Empfänger Anhänge überhaupt nicht öffnen können, etwa unterwegs oder in Mamas bestens gesicherter Arztpraxis. Die stehen dann vor Ihrem schönen angefügten Word-Brief wie der Ochs vorm Berg und ärgern sich. Ein klarer Fall von Knigge: Wenn Sie den Inhalt des Briefes direkt in die Mail einkopieren, so kann das jeder lesen; und wenn er will, kann er oder sie sich immer noch die schöne Word- (oder PDF-, oder ...) -Datei ansehen und ausdrucken.

## PDF und Powerpoint

Eine Alternative zu einer angehängten Word-Datei ist deren Abbild als **PDF-Datei**. Für den Empfänger ist dieses *Portable Document Format* schneller zu öffnen und der Inhalt dann schwerer zu manipulieren. Die Formatierung bleibt fest. Sie können sogar versuchen, eine PDF inhaltlich ganz zu schützen. Stets enthält die PDF-Datei nur, was Sie sehen, keinesfalls alte Korrekturen.

Sehr gut eignet sich das PDF-Format für Zeitungsausschnitte. Bei genügend hoher Scanner-Auflösung – ich nehme dann immer 300 Punkte je Zoll – können Sie mit Adobes »Paper Capture« den Inhalt elektronisch-optisch lesen und den Artikel durchsuchbar machen oder den Text exportieren. Aber Achtung: Das geht alles nur mit dem kostenpflichtigen Adobe Acrobat *Writer*, nicht mit dem weitverbreiteten kostenlosen *Reader*. Bessere Leseergebnisse bringt meiner Erfahrung nach nur Omnipage, ist aber noch mühsamer in der Handhabung. Im Internet finden Sie auch kostenlose PDF-Generatoren.

Sollte Ihr PDF-Anhang nicht richtig ankommen (von Apple zu Windows), dann können Sie ihn in eine Zip-Datei verpacken.

Am schlimmsten sind **Powerpoint-Präsentationen**. Nicht, was Sie auf einer derartigen Folie sehen, macht die Masse des möglichen Inhalts, sondern die Bilder und

Daten dahinter. Versuchen Sie auch hier, Ballast rechtzeitig abzuwerfen. Das beginnt schon damit, keine Megapixelfotos einzuhängen.

## Oh Gott, Fotos!

Ja, die **Fotos**. Was geschäftlich Präsentationen, das sind privat Bilder. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte – und frisst auch soviel Speicherplatz. Kommt dazu, dass Megapixel bei Digitalkameras in Mode gekommen sind, und jedermann mit seiner Zwölf-Megapixel-Kamera auch immer nur Zwölf-Megapixel-Bilder »schießt«, die dann vielleicht (im verdichteten JPG-Format) vier Megabyte schwer sind.

Zwölf Millionen Punkte, das sind – nur um das plausibel zu machen –  $4000 \times 3000$  Punkte. Ein guter Bildschirm zeigt  $1280 \times 1024$  Bildpunkte (ja, sehen Sie nur nach bei Ihrem Rechner: Desktop, Eigenschaften, Einstellungen), und das sind nach Adam Riese 1,3 Megapixel. Mehr Punkte hat nicht einmal eine Diashow in Vollbildeinstellung. Der Rechner muss die überschüssigen Pixel sogar herunterrechnen.

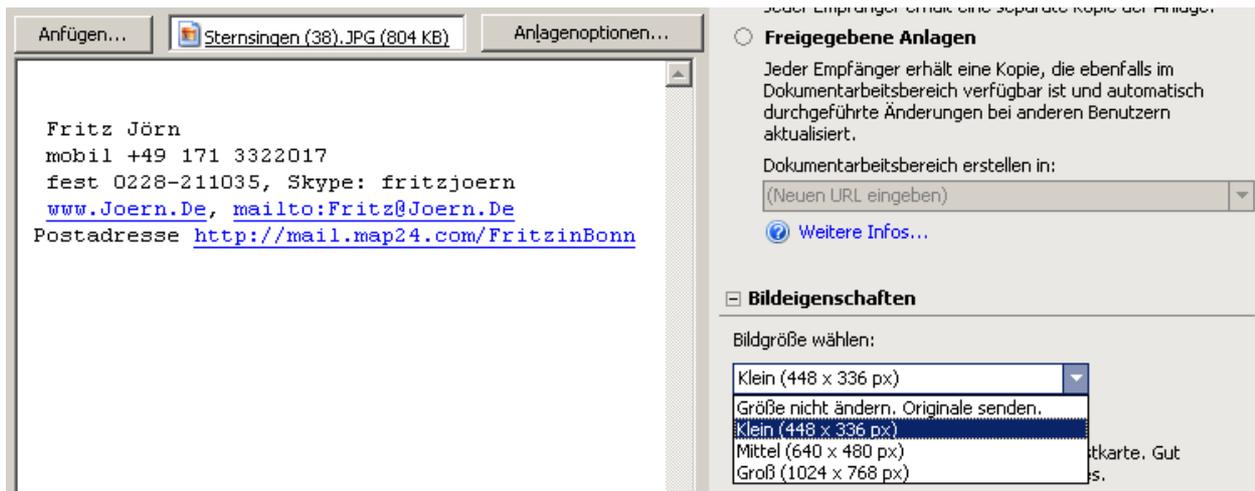
Bitte verkleinern Sie Ihre Bilder, auf jeden Fall, wenn nötig angepasst an den vermuteten Gebrauch. Selbst für Fotoabzüge fand ich eine Empfehlung, von Kodak:

So viele Megapixel brauchen Sie für den Fotodruck			
Format (Zentimeter)	gute Qualität (Pixel)	optimale Qualität (Pixel)	Megapixel
9×13	800×560	900×630	0,6
10×15	960×640	1080×720	0,8
13×18	1120×800	1260×900	1,1
15×20	1280×960	1440×1080	1,6
20×30	1920×1280	2160×1440	3,1
30×45	2880×1920	3240×2160	7
40×60	3840×2560	4320×2880	12,4
50×75	4800×3200	5400×3600	19,4

Quelle: Kodak

Am besten, Sie stellen Ihre Digitalkamera ein für alle Mal auf 2 Megapixel ein. Das passt immer. Nur, wenn Sie spätere Ausschnittsvergrößerungen erwarten und auch ganz sicher sind, dass Sie nicht verwackeln, können Sie von Hand hochstellen. Bitte diesen Rat nicht übelnehmen.

Ein besonders schönes Verfahren bietet Outlook ab Version 2003 an: Da können Bilder vor dem Absenden vom Mailprogramm verkleinert werden. Nachdem Sie ein Foto als Anlage hinzugefügt haben, sehen Sie rechts einen Knopf »Anlagenoptionen...«:



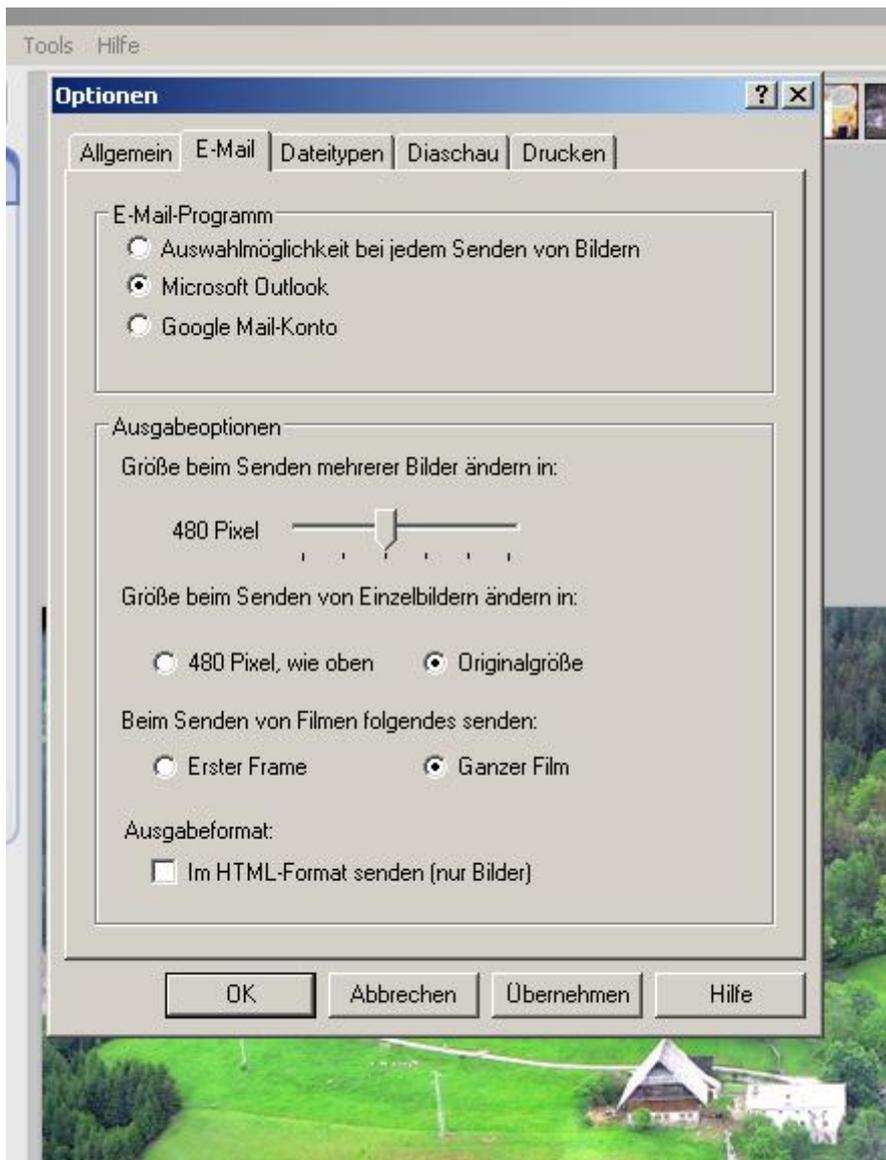
Bitte klicken Sie auf jeden Fall auf diese Anlageoptionen, damit Sie das rechte Feld zu sehen bekommen mit den Möglichkeiten, die Ihnen hier Outlook bietet. Wählen Sie nun bitte eine geringere Bildgröße. Mehr ist nicht nötig, um den Empfänger vor digitalphotographischen Datenmassen zu schützen, heute eine der nötigsten und wichtigsten Höflichkeiten bei Emails. (Das Senden als »freigegebene Anlagen« geht nicht für Private, Sie brauchen dazu einen Windows-Server 2003.<sup>167</sup>)

Im Beispiel wurde das ursprünglich 804 Kilobyte große Bild (1600 × 1200 Pixel gleich 2 Megapixel) auf 11 Kilobyte verkleinert, siebzugfach. Es hat immer noch 448 × 336 Pixel und erscheint am Bildschirm tatsächlich knapp postkartengroß (12½ × 9½ Zentimeter). Das reicht doch. Sofern der Empfänger das Bild nicht wieder vergrößern will, erleidet es keinen Qualitätsverlust.

**Besonders schön klappt Bildverkleinerung, wenn Sie aus dem kostenlosen Google-Bildbearbeitungsprogramm »Picasa« heraus versenden. Sie finden dafür unter den Bildern einen extra Knopf:**



**Die Originalbildgröße – hier nahm ich eines meiner üblichen Zwei-Megapixel-Bilder (1600×1200 Bildpunkte = 1.920.000 Punkte) – wird Ihnen in Picasa angezeigt – im Beispiel 992 kByte. Legen Sie sich eines oder mehrere Ihrer Bilder unten links in Picasas »Fotoablage«. »Halten« (siehe oben im Bild) hilft, Bilder dort festzuhalten. Klicken Sie nun auf »E-Mail«, so öffnet sich Ihr Mailprogramm. Die Zieladresse müssen Sie ausfüllen. Ein Text wird eingeblendet. Sie können ihn ändern und ergänzen. Sobald Sie die Mail weggeschickt haben (oder verworfen), kehrt das System zu Picasa zurück.**



In Picasa können Sie (unter Tools, Optionen, E-Mail) voreinstellen, wie mit den zu versendenden Fotos zu verfahren ist: Sie stellen eine Standardgröße ein, hier 480 Pixel; gemeint ist natürlich die **Bildbreite**, nicht die Gesamtpixelzahl. Senden Sie nur *ein* Bild, so geht es in voller Blüte durch; verschicken Sie *mehrere*, so werden sie vorher geschrumpft. Mein Bauernhof verkleinerte sich von 992 kByte auf 65 kByte, um das Fünffache: Fünfzehn Bilder nehmen in der Mail so viel Platz wie sonst eines! Bei Fünf- oder gar Zehn-Megapixel-Originalen ist der Effekt noch viel dramatischer. Beim Empfänger erscheint das Bild mit seinen 480 × 360 Pixel auf dem Bildschirm in der Größe 13 × 10 Zentimeter<sup>3</sup> – zum Betrachten durchaus ausreichend, vielleicht etwas klein, um es beim Fotografen groß ausdrucken zu lassen.

Den mit den Bildern Beglückten können Sie ja anbieten, falls sie eines Ihrer Bilder besonders schön finden und sie davon einen Poster drucken lassen wollen, auf Wunsch das Original zu senden. Sie werden erleben: Die Empfänger brauchen das nie.

Wenn Ihr Mailprogramm Bilder nicht automatisch verkleinern kann, müssten Sie das vorher mit Ihrem Bildbearbeitungsprogramm machen. Ich empfehle Ihnen aber gleich eine ganz andere, eine viel moderne Lösung. Ja, ich meine sogar, mehr als höchstens drei Bilder sollten in keiner Email stecken. Wie dies?

<sup>3</sup> 18-Zoll-Bildschirm, auf 1024×1280 Pixel gestellt

## Ab ins Netz!

Wir leben in einer Online-Welt. Nichts wäre da natürlicher, als die **Fotos ins Internet** zu stellen. Ich will hier gleich der besonders bei Deutschen weit verbreiteten Angst begegnen, alles im Internet sei eine leichte Beute von Voyeuren und Hackern. Keine Angst: Man schätzt, dass »im Internet« ein Vielfaches dessen gespeichert ist, was man über Google und andere Suchmaschinen finden kann. Dass sich eine Datei über das Internet erreichen lässt, heißt noch lange nicht, dass sie sich auch finden lässt. Im Gegenteil: Eine »ins Netz gestellte« Datei ist zunächst einmal eine einsame Sache. Sie steht da. Und steht. Und keiner kennt sie. Niemand besucht sie. Weil ja niemand weiß, wo sie steckt. Sofern kein Link zu dieser Seite führt, kann sie auch nicht gefunden werden (einmal abgesehen vom File-Transfer-Programm, FTP, dessen, der sie eingestellt hat). Selbst ganze Gruppen untereinander verlinkter Dateien bilden eine unbekannte, geheime Insel, wenn nicht mindestens ein Link von außen hineinzeigt. Google kann nicht finden, was nicht »am Netz« ist, das heißt, was nicht irgendwie angeschlossen ist über einen Link. Das ist wie mit dem Telefonnetz. Sie können ein privates Netz von Telefonen auf Ihrer ausgedehnten Ranch haben; sofern keine Verbindung zum öffentlichen Netz besteht, können Sie weder hinaustelefonieren noch von außen angerufen werden. Was Google macht, ist einfach alle erreichbaren Telefone nacheinander anzurufen, und nachzusehen, was dort ist. Ihr privates Netz oder Ihre einzelne Datei bleibt dabei notwendigerweise außen vor. Ich hoffe, ich habe Sie überzeugen können, dass ins Internet gestellte Bilder (und sonstige Dokumente) sicher sind vor Fremden.

Nun kann man Fotos auf (s)eine eigene Website stellen und seinen Mailkorrespondenten mitteilen, wo sie stehen. Das ist mühsam. Man muss eine eigene Website haben. Früher ging das nicht anders. Ein privates Beispiel aus dem Jahr 2002 wäre [www.Joern.De/carla/carla1.htm](http://www.Joern.De/carla/carla1.htm), obwohl schon damals Diashows im Netz möglich waren.

Inzwischen gibt es ganz bequem und *kostenlos Speicherplatz im Internet*. Ich möchte das am Beispiel »Picasa« zeigen. Kosten tut das alles nichts. Um so mehr werden Ihre Email-Korrespondenten erwarten, dass Sie diese Möglichkeiten nutzen. Ausreden wie, »Ich bin zu alt dafür«, gelten nicht. Ich kenne Neunzigjährige, die ganze Websites betreiben ([www.Britting.com](http://www.Britting.com)).

Picasa ist zunächst ein famoses Bildbearbeitungsprogramm. Sie holen sich von <http://picasa.google.com> die neueste Version samt »Picasa-Webalben« und spielen ein bisschen damit. Ihre Fotos werden wie von Geisterhand besser, wenn Sie auf »Auf gut Glück!« drücken. Sie danken mir (im Geiste) für diesen Tipp. Dann richten Sie sich das mit den *Webalben* ein. Nun genügt ein einziger Klick, und das Hochladen eines Bildes ins Internet kann beginnen. Bald haben Sie eine Übung darin, dass Sie Fotoalben nur mehr im Internet abspeichern – was Ihnen am eigenen Rechner abgespeicherten Bildern keinen Abbruch tut, sie nur brillant zur Geltung bringt. (Wenn es dann einmal wirklich viele Bilder werden, die Sie alle gleichzeitig im Netz haben wollen, kann es kostenpflichtig werden.)

Es gibt nun zweierlei Picasa-Alben im Netz, wobei der Unterschied nur im Zugang liegt. »Private« Alben erreicht auf Grund eines Passwortes nur der, der den Link mit dem Passwort kennt. Das sieht dann, mit Verlaub, aus:  
<http://picasaweb.google.de/Fritz.Joern/Verkehrerschulung?authkey=HKBeZIUZQic>.  
Meinen Sie, dass jemand »Verkehrerschulung?authkey=HKBeZIUZQic« erraten kann? – Selbst, wenn er meine »öffentlichen« Alben wie etwa  
<http://picasaweb.google.de/Fritz.Joern/Hooge> kennt? Und selbst wenn: Die Fotos habe

ich nicht beschriftet, sodass sich dort zwar jeder Beteiligte selbst erkennen kann, ein Fremder aber nichts mit den Bildern anfangen kann. Und soweit sind wir noch nicht, dass Bildsuchmaschinen einzelne, bestimmte Personen aus einer Menge von Fotos herausuchen könnten.

Wenn Ihnen die Verweise, die Web-Links zu den Bildern wie <http://picasaweb.google.de/Fritz.Joern/Karneval/photo#5159820202227100034> zu lang werden, dann lassen Sie sich von »tinyurl.com« gratis einen kürzeren geben, hier etwa <http://tinyurl.com/2wtnp4>. Zusätzlich ist das praktisch, wenn man einen Link anfangs ein wenig verschleiern möchte. **Neben tinyurl.com gibt es besonders für Twitterer noch kürzere Links (beim Twittern muss man mit 140 Zeichen auskommen und hadert um jeden Buchstaben): bit.ly (formal in Libyen), is.gd (Grenada), tr.im (Insel Maine) und viele mehr. Also etwa bit.ly im Browser ansteuern, lange Adresse eingeben, die kurze kommt zurück. Macht man sich dennoch nicht die Mühe, lange Links zu kürzen, so sollte man sie bitte in einer neuen Zeile ganz links angehen lassen, dann ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie beim Empfänger umbrochen werden, geringer. Und wer als Empfänger Angst hat, es könne sich was Böses dahinter verbergen, lässt erst einmal untiny.com auf die Kurzadresse los.**

Lange Links kommen beim Empfänger gerne durch Zeilenumbrüche zerstückelt an. Klickt er sie an, so nimmt der Browser meist nur den Teil an, der in der ersten Zeile steht. Weil der Link dann aber unvollständig ist, führt er nicht dorthin, wohin er eigentlich soll. Die Seite wird im Internet nicht gefunden. Erfahrene Empfänger kleben sich die Links dann Zeile um Zeile im Browserfeld zusammen (oder drücken auf »Antworten« und können dann den Zeilenumbruch aus dem Link entfernen). **Erfahrene Absender setzen Links in Kleiner-Größer-Zeichen, etwa so: <<http://picasaweb.google.de/Fritz.Joern/Karneval/photo#5159820202227100034>>— dann werden die Links empfangsseitig (meist) nicht getrennt, bleiben in voller Länge erhalten. Bitte machen Sie das also, schon aus Zuvorkommenheit dem Empfänger gegenüber. Und wenn's nichts hilft, schaden tut's gewiss nicht...**

Statt Fotos in immer größer werdenden Emails Bild für Bild zu verschicken, speichern Sie die Bilder einmalig im Netz und senden eine Email mit dem Internet-Link zu den Bildern. Das ist die feine Internet-Art. Sie müllen niemandem das Postfach voll, der Abruf ist freiwillig. Sie können die Bilder später ergänzen oder ändern – eine Mail lässt sich bekanntlich nicht mehr korrigieren. Haben Sie einen Empfänger vergessen, brauchen Sie nicht die ganze Bildermasse erneut zu verschicken, nur den Link.

Die Empfänger sehen auf Klick zunächst einen Überblick über die Bilder, der sich auch bei schwachen Verbindungen rasch am Bildschirm aufbaut, und können die einzelnen Bilder dann, wenn sie es noch wollen, passgenau an ihrem Bildschirm betrachten, sogar als Diaschau. Ja, sie können sich die Bilder sogar herunterladen, wenn es sein muss (und Sie sie ins Netz gestellt haben) in voller Größe.

## **Automatisch ins Netz**

Dennoch: Das Ganze ist ein wenig ein manueller Vorgang. Er lohnt sich bei Bildern, bringt »Präsentation«, schmückt Sie und Ihre Fotos. Im Geschäftlichen für »flüchtigere« Anhänge und Dokumente empfehle ich ein alternatives Verfahren, das dem Versender die Arbeit des Ins-Netz-Stellens gänzlich abnimmt. Die Software heißt »Mailonator«<sup>168</sup> – es mag auch andere geben. Sie wird am Mailserver installiert. (Eine Version für Einzelkämpfer gibt es leider nicht.) Auch einige Mailedienstleister haben Mailonator installiert, QSC<sup>169</sup> als »QSC-FlexiMail«, wo ich das testen konnte. Hat eine ausgehende Mail einen oder mehrere Anhänge, die eine vorgegebene Grenze überschreiten, werden sie vom Mailonator separiert und ins Web gestellt. Der

Empfänger bekommt die Mail mit dem zusätzlichen Hinweis: »Ihre Mail enthält einen Anhang. Sie können den Anhang bequem über den Link am Ende dieser Mail abrufen«.



Netterweise kann der Absender nachfragen, ob sich auch jemand den Anhang aus dem Internet angesehen hat. Das ist dann wie eine Lesebestätigung.

## Nochmal Schriften

Ein Wort noch zu **Schriften**, zum typographischen Zeichensatz. Soll ein Schriftzeichen am Drucker oder am Bildschirm dargestellt werden, müssen irgendwo die einzelnen Punkte, die Pixel, dafür zusammengestellt sein. Für die üblichen Schriften gibt es in Windows TTF-Dateien, *true type fonts*, von Helvetica (bei Microsoft »Arial« genannt, hier das Muster) und der Times (einer für Zeitungen und Bücher üblichen Schrift wie hier im Muster) bis zur Frutiger (die als »Segoe« bei Microsoft die Standardschrift für Windows Vista ist, ein Muster). Im Zusammenhang mit Email müssen Sie nur wissen, dass beim Weitergeben von digitalen Dokumenten oft der Name der Schrift mitgeschickt wird, nicht aber »die Schrift selbst«, die Pixel (oder Vektoren) der Schriftzeichen. Solange das Zielsystem Ihre Schrift kennt, installiert hat, kann es sie auch darstellen. Wehe aber, Sie schreiben eine HTML-Mail in einer Schriftart, die am Zielsystem nicht vorliegt. (In Windows: Start, Einstellungen, Systemsteuerung, Schriftarten). Dann wird dort versucht, eine Ersatzschrift zu nehmen,

wenn auch nur der Name Ihrer Schrift bekannt ist, und sonst halt die Systemschrift. Deshalb die Bitte: Verwenden Sie nicht allzu exotische Schriften, wenn die Dokumente auch an andere gehen sollen. Sie können sich mit den verrücktesten, eigens gekauften Schriften gern selbst Ihr Türschild drucken, versuchen Sie aber nicht, dergleichen Ihren Malempfängern aufzudrängen, zumal Sie vorher nicht wissen, was hinterher herauskommt. Wenn es gar nicht geht, kann man zum Beispiel Word-Dokumente so speichern, dass sie die nötigen Teile oder auch eine ganze fremde Schrift enthalten. Vermutlich wird aber nie jemand draufkommen, weil die Ersatzschrift lesbar bleibt. Außerdem laufen Schriften unterschiedlich groß, selbst bei gleicher Schriftgrad-Einstellung, Arial beispielsweise ist auch objektiv viel größer als Times. Das verleidet einem Spielereien mit Schriften. Bitte halten Sie sich bei Mail damit zurück. Die Schrift tut hier nichts zur Sache. Nehmen Sie Text-Mail. Danke.

Doch ach, leider kann Ihnen selbst dann unbemerkt etwas danebengehen. Schaltet Ihr Mailprogramm, wie mein Outlook hier, automatisch auf Unicode um, wenn Sie ein nur in Unicode vorliegendes Sonderzeichen einbringen, mag das Zeichen bei einem ähnlich gut ausgestatteten Empfänger auch ankommen und am Bildschirm sichtbar werden. Ob er ihn ausgedruckt bekommt, bleibt fraglich.

Sie können ja einmal probieren. Die Eingabe besonderer Zeichen erfolgt in Windows über den alphanumerischen Unicode, markieren und dann Alt-C tippen<sup>170</sup> oder über Einfügen, Symbol. Nehmen wir etwa das in der Fraktur gängige lange s, f, Unicode 017F, wie in Aft. Oder lieber gleich die dort noch korrektere st-Ligatur ft Unicode FB05, um den Ast perfekt zu setzen: Aft. Schon wenn Sie versuchen, diese Zeichen in der von Windows zur Verfügung gestellten (meines Erachtens hässlichen) Fraktur »Old English Text MT« darzustellen, bleibt Ihnen nur eine unmögliche Mischung aus Fraktur und Antiqua übrig (Aft oder Aft) oder ganz der Verzicht auf das lange s: Ast. In Old English Text MT fehlt einfach das lange s. Unnötig zu sagen, dass Suchprogramme Äste mit langem s nicht finden. Na ja, lassen wir das lieber, nicht wahr, vor allem in Email. Fraktur will mit Liebe gesetzt sein.

### **Digitales Gefahrgut wird nicht versandt**

Mit kleinen, süßen Bomben haben sich elektronische Piraten in alten Zeiten bei Email-Empfängern eingeschmeichelt. Da kam dann ein Anhang mit, den man angeblich öffnen und sogar am Rechner installieren musste, nur um etwas ganz, ganz Verlockendes sehen zu können, na, Sie wissen schon. Oder eine vorgeblich viruswarnende Mail schickte gleich die angebliche Medizin mit, und das war dann ein geheimer Schädling für den Rechner. Noch heute wird das so gemacht, wobei allerdings der Leser aufgefordert wird, sich die (sehr!) fragliche Datei direkt aus dem Internet zu holen. Gegen so eine Dummheit ist dann fast kein Kraut mehr gewachsen, außer einem vorsichtigen Virens scanner und oder einem noch vorsichtigeren Benutzer, der das frisch geholte Programm erst einmal seinem Virens scanner zur Begutachtung übergibt, bevor er es startet, sicherheitshalber.

Aus Schaden klug geworden weigern sich mittlerweile derart gebrannte Mailsysteme, Dateien suspekter Art überhaupt zu befördern. Google-Mail nimmt zum Beispiel überhaupt keine Exe-Dateien an – die mit der Endung .exe. Das sind ausführbare Dateien, sprich Programme. Und nur Programme oder versteckte Programme, jedenfalls irgendwelche Anweisungen, die den Computer etwas machen lassen, können ihm gefährlich sein, und erst dann, wenn der Computer sie tatsächlich ausführt. Nicht ausgeführte Dateien mit Viren sind ungefährlich, vielleicht wie ein Kanister Diesel im Kofferraum des Benziners. Erst wenn wirklich der Dieseldieselkraftstoff in den Benzintank gefüllt wird und der Motor gestartet, gibt's Ärger<sup>171</sup>.

Wie schickt man nun dennoch derartige Programme? Dazu benennt man die Dateien vor dem Versenden um, etwa von xyz.exe in xyz.zuexeumbenennen oder xyz.sonstwas. Dann gehen sie durch. Dem Empfänger muss man nur schreiben, dass er vor Gebrauch der Datei wieder in ihren ursprünglichen Namen zurückgeben muss.

Nun gibt es aber auch Situationen, da hat einem jemand eine Exe-Datei geschickt, und das empfangen-sollende Mailprogramm streikt bei der Annahme. Der Absender mag dann etwa die Nachricht bekommen:

```
This message was created automatically by mail delivery software.
```

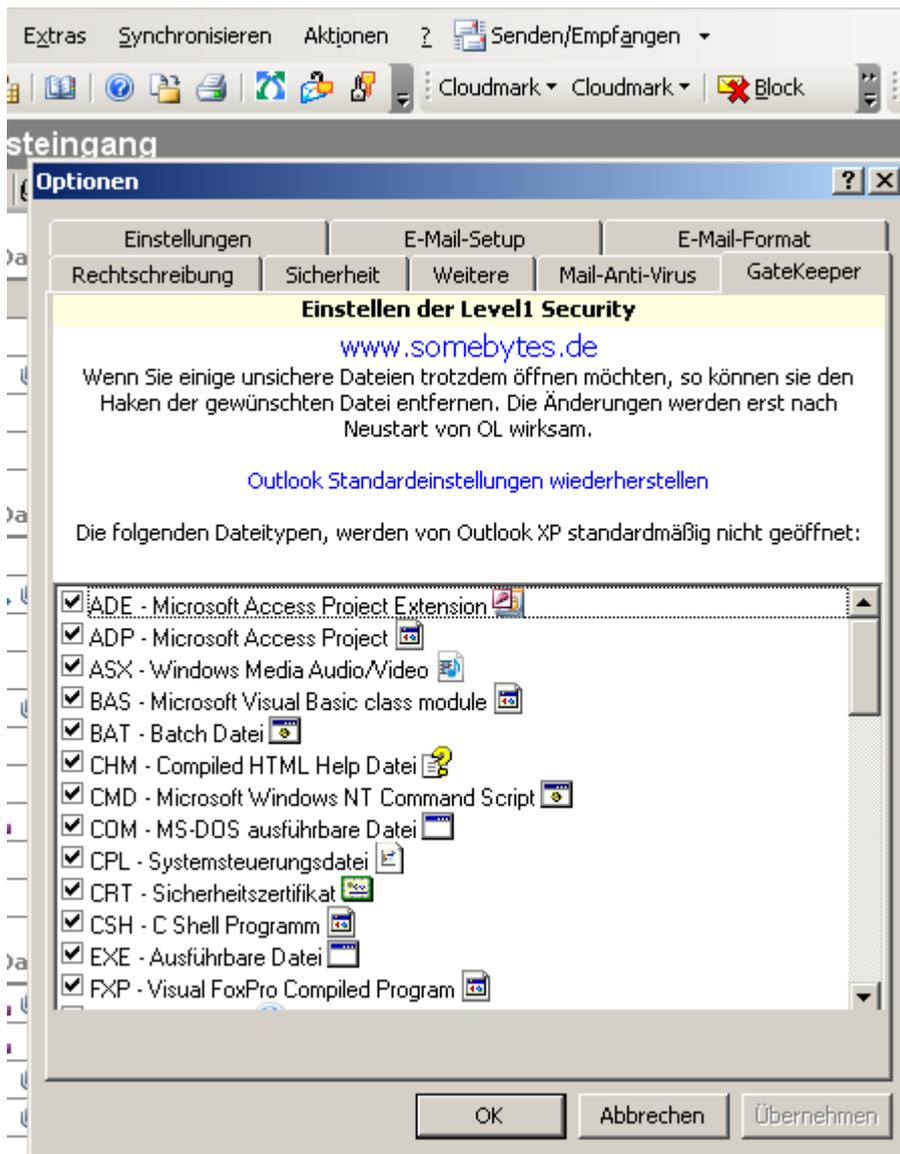
```
A message that you sent could not be delivered to one or more of  
its recipients. The following addresses failed:
```

```
<Fritz.Joern@Gmail.com>
```

```
SMTP error from remote server after transfer of mail text:  
host gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.135.27]:  
552 5.7.0 Illegal Attachment w5si19774674mue.2
```

Aus der Nachricht »Illegal Attachment« – unerlaubtes Anhängsel – erkennt der Absender dann das Problem. Er kann's dann notfalls mit einem umbenannten Anhang erneut probieren. Dümmer ist so etwas für den Empfänger. Der nämlich bekommt davon nichts mit.

In Outlook gibt es einen sogenannten Gatekeeper, einen Torposten, Torwart, dem man Vorgaben machen kann, welche Dateien er durchlassen darf:



Über Extras, Optionen und den Reiter »GateKeeper« gelangt man zur obigen Darstellung – in Standardeinstellung gezeigt. Hier kann man beispielsweise »Exe« ausknipsen. Nach einem Neustart von Outlook werden dann Exe-Dateien empfangen. Natürlich empfiehlt sich, diese Einstellung *vorher* zu machen, wenn einem eine Exe-Datei angekündigt wird. (Falls der Gatekeeper bei Ihnen nicht auf dem System ist, so finden Sie ihn auf [Somebytes.de](http://Somebytes.de)<sup>172</sup>.



## *Alt-Tab und andere Tricks<sup>173</sup>, jedenfalls in Windows*



PC-Tastatur, aus der Perspektive der Alt-Taste gesehen. Foto Jörn

Kennen Sie Alt-Tab? Natürlich, werden Sie sagen, schon seit Ewigkeiten! – Dann dürfen Sie anderswo weiterlesen. Wenn nicht, haben Sie das Allerpraktischste an Windows von Anfang an verpasst, es tut mir leid, Ihnen das sagen zu müssen. Sie brauchen sich nicht zu schämen. Windows gibt es seit 1990<sup>174</sup>. Doch noch heute finde ich eifrige Benutzer, die den Klammergriff »Alt-Tab« nicht kennen. Man kommt ja nicht von selbst drauf.

Halten Sie einmal mit dem linken Daumen die Alt-Taste herunter. Jetzt tippen Sie mit dem Mittelfinger auf die Tabulatortaste. Das ist die links im Hintergrund, links neben dem Q, mit den zwei Pfeilen, die sich nicht entscheiden können, ob sie nun nach links oder rechts wollen. Genaugenommen geht es normal (unten) rechtsherum zum nächsten Tabulator und mit der Hochstelltaste (Großbuchstabentaste) links zurück zum letzten Tabulator; bei Arabern mag das anders sein.

Durch wiederholtes Tippen auf den Tabulator – stets mit festgehaltener Alt-Taste! – kommen Sie von einem laufenden Programm zum nächsten. Und wenn Sie die Alt-Taste loslassen, bleiben sie schließlich bei dem gerade angezeigten. Das füllt dann weiterhin den Bildschirm. Sie können auch über die Taskleiste unten in der Mitte mit der Maus Programm wechseln, doch das ist oft mühsamer.

Es geht darum, dass man zugleich mehrere Programme aktiv und auch anzeigbar haben kann, ohne den Lauf ihrer Dinge zu hemmen. Das PC-Betriebssystem kann ja seit Windows 95 mehrere Aufgaben scheinbar zugleich bearbeiten (Multiprogramming oder Multitasking<sup>175</sup> genannt), sodass weitere Programme im Hintergrund ablaufen können, etwa zum Mailholen oder ein

Virens Scanner. Inzwischen haben sogar PCs (und Apple natürlich auch) je zwei Rechenwerke eingebaut, manche sogar vier, damit sie mehrere Aufgaben wirklich zugleich bearbeiten können (der Engpass ist die Festplatte). Schon deshalb macht man üblicherweise Programme erst dann »zu«, wenn man ihre Dienste vermutlich so bald nicht wieder benötigt. Denn ein Zumachen mit dem × rechts oben ist zugleich ein Ausschalten. Man klickt dazu auf das × ganz rechts oben oder schickt das Programm über Datei, Beenden oder mit Alt-F4 nach Hause. Ich empfehle Programme ruhig offen zu lassen und sich einfach mit Alt-Tab zu einen anderen offenen durchzuklicken. Man kommt zurück zum »Desktop«, zur heimeligen Ursprungsdarstellung, die nach jedem Neustart erscheint, immer über das kleine blaue Kopfkissen in der Fußleiste (Taskleiste) – es soll wohl eine Schreibunterlage darstellen – oder besser ebenfalls mit Alt-Tab, wenn man das sehr hilfreiche Miniprogrammchen Tab2Desk<sup>176</sup> (Tab to Desk, mit dem Tabulator zum Desktop) von David Lowndes installiert hat (neue Versionen sollen sieben Pfund kosten). Wer bei Alt-Tab mehr sehen will, dem empfehle ich aus der Sammlung »Powertoys« von Microsoft den Alt-Tab-Ersatz (Alt Tab Replacement) »Tabswitch«. Sonst vielleicht Title Time von Roger Sondermann auf Jumaros.De, da sehen Sie in der blauen Programmzeile immer Datum und Uhrzeit.

Das Kopieren von Text und Bildern in die systemweite Zwischenablage und wieder heraus ist ebenfalls alter Schnee, aber nach wie vor sehr zielführend: Mit Markieren und Strg-C kopiert man sich etwas in diese unsichtbare Zwischenablage oder löscht es gleichzeitig mit Strg-X; mit der Tastenkombination Strg-V fügt man es aus der Zwischenablage wieder wo ein. (Strg heißt nicht Störung sondern Steuerung.)

Den Inhalt der Zwischenablage bekommt man in Microsoft-Office-Programmen zu sehen über Bearbeiten, Office-Zwischenablage oder beim Ausführen (Start, Ausführen) von clipbrd.

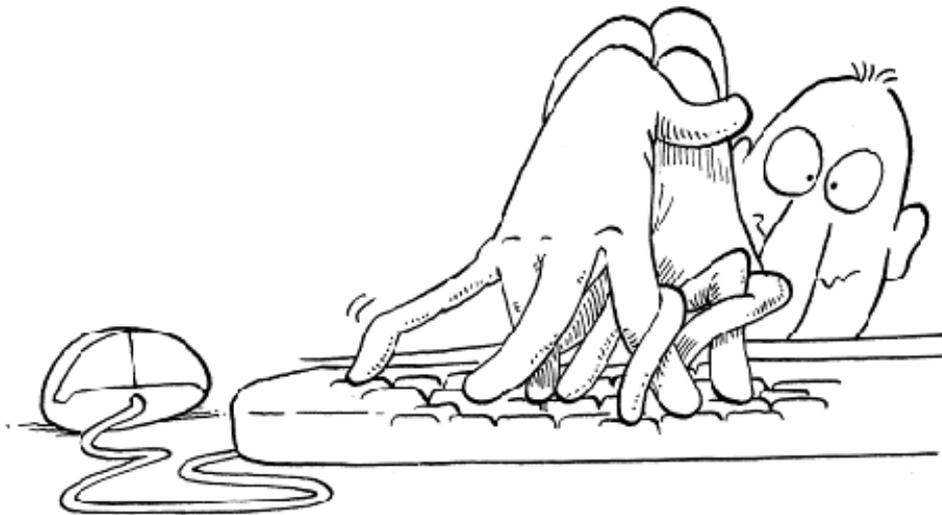
Drückt man rechts oben auf die einsame Taste »Druck«, wird alles Sichtbare als Bild in die Zwischenablage kopiert, mit *Alt*-Druck nur das oberste offene Fenster. Damit entstehen Screen-Shots, Bildschirmabzüge. In seiner Microsoft-vorgegebenen Form ist das nicht sehr praktisch. Installieren Sie sich »Gadwin Print Screen«<sup>177</sup>, dann werden die Kopien gleich kompakte JPG-Bilder oder Gifs statt riesige Punktabzüge (Windows Bitmap, .bmp), Sie können vorher justieren und mehr. Die Bildschirmillustrationen in diesem Buch habe ich so gemacht.

Eine Benutzerabfrage beim Rechnerstart<sup>178</sup> stört ein ansonsten automatisches Hochlaufen. Sie passiert selbst dann, wenn der Benutzer kein Passwort hat, sofern es weitere mögliche Benutzer gibt, das Gastkonto aktiv ist oder für die Anmeldung keine Willkommenseite vorgesehen ist. Über Start, Einstellungen, Systemsteuerung, Benutzerkonten, lässt sich alles das regeln.

Schwierig ist es, ungewollte Programme am automatischen Start zu hindern, weil es eine Reihe von Ordnern gibt, die der Systemstart berücksichtigt, beispielsweise C:\Dokumente und Einstellungen\All Users\Startmenü\Programme\Autostart. Wir machen uns gleich daneben einen Ordner »AutostartNein« und verschieben unerwünschte Aufdringlinge aus dem Autostart dorthin. Dann kann man das immer noch leicht rückgängig machen. Raffiniertere Programme nisten sich im Systemkonfigurationsprogramm ein, nur zu erreichen über Start, Ausführen, msconfig, Systemstart. Hier kann man Kästchen leer klicken, wenn man weiß, was dahintersteckt. Setzt man selbst beispielsweise eine Textdatei in den Autostart-Ordner, wird sie bei Systemstart

geöffnet.

Übereifriges Losrennen von CDs verhindert man, indem man mit dem Explorer auf das Laufwerk geht (wird blau unterstrichen, nicht hinterlegt) und mit der rechten Maustaste dessen Eigenschaften abfragt. Der Reiter Autoplay zeigt, was alles passieren kann; einfach auf »Keine Aktion durchführen« stellen oder »Eingabeaufforderung, um Aktion auszuwählen«.<sup>179</sup> An derselben Stelle wird übrigens unter »Freigabe« bestimmt, ob andere Computer über das Netz, so vorhanden, zugreifen dürfen. Übrigens schickt man Spontanmeldungen an alle im Netz über Start, Ausführen und den Eintrag »net send \*«, dahinter eine Leerstelle und die kurze Nachricht. Ganz ausstellen lässt sich die CD-Laufwerks-Aktionsaufforderung über Start, Ausführen, Regedit, Hkey\_Local\_Machine, System, CurrentControlSet, Services, Cdrom und dort vorsichtig Autorun auf 0 statt 1 stellen. Wie man die Liste der zur Auswahl angebotenen Programme ändert, weiß ich nicht.



Bilder kann Windows selbst um neunzig Grad drehen, Kleinvideos aus der Digitalkamera leider nicht. Klickt man mit der rechten Maustaste auf den Dateinamen des Bildes, wird einem das angeboten (»Im Uhrzeigersinn drehen« oder »Gegen den Uhrzeigersinn drehen«). Wer Bilder und Dokumente nach Monaten sortiert ablegen möchte, sollte die Ordner nicht etwa 032008 nennen, sondern 200803, dann stimmt später die Anzeigereihenfolge. Das Titelbild eines Bilderordners setzt man über dessen Eigenschaften mit Anpassen und Bild auswählen. Es erscheint dann groß auf dem Ablageordnerumschlag und beim Abspielen von Musik aus dem Ordner im Media-Player mit Einstellung »Albumcover«. Die weiteren Bilderbearbeitungskünste des Explorers zeigt Windows bei Klick auf »Ordner«, oben neben dem »Suchen«. Sind Bilder im Ordner, kann man sie schön groß als (Ansicht,) »Diashow anzeigen«, wobei die Pfeiltasten von Hand weiterschalten lassen. Auch das Anpassen der Größe beim Ausdrucken gelingt hier gut.

Sehr praktisch ist das reihenweise Umbenennen von Bildern, die der Kamera ja ohne merkbaren Namen entspringen. Man markiert die umzubenennenden Dateien (bei der Auswahl Umschalttaste festhalten) und geht dann mit der Maus auf die erste Datei. Klickt man jetzt mit der rechten Maustaste auf Umbenennen und nennt sie mit einer abschließenden (1) um, etwa "Zugspitze(1).jpg", dann zählt der Explorer beim Umbenennen die Eins hoch. Ich halte es für

entscheidend wichtig, Bilder gleich beim Kopieren von der Kamerakarte sinnvoll umzubenennen, damit man sie später finden kann.

Möchte man den Windows-Explorer gleich mit einem bestimmten Ordner starten lassen, dann macht man sich am Desktop eine Verknüpfung, in der am Ende der Ordnername vorkommt. Insgesamt sieht sie dann etwa aus: `%SystemRoot%\explorer.exe /n,/e,C:\Bilder\Ostern04`. Schritt für Schritt zeigt man auf das Explorer-Symbol am Desktop, klickt mit der rechten Maustaste und wählt "Verknüpfung erstellen". Sie erscheint sofort anderswo im Bild. Jetzt klickt man auch diese mit der rechten Maus an und geht auf ihre Eigenschaften, wo man am Ende den Pfad zum Anfangsordner eintippt. (Es geht auch meist ohne `%SystemRoot%\`). Jetzt noch die Verknüpfung umbenannt, eventuell ein schönes, anderes Symbol und fertig ist der praktische Direkteinstieg. Verknüpfungen am Desktop kann man übrigens unbedenklich wieder löschen, man löscht damit nur das Hinweisschild, nicht den Inhalt selbst.

Sicherheitslücken schließt man durch regelmäßige Updates von Microsoft, dazu nur ein Tipp: Man sollte bei normalen Tätigkeiten am Rechner nicht als Administrator angemeldet sein, der alles darf – und eventuell eingefangene Viren auch –, sondern als beschränkter Normalnutzer<sup>180</sup>.

Zwischen neuer und alter Rechtschreibung wechselt man in Word unter Extras, Optionen am Karteiblatt »Rechtschreibung und Grammatik« ganz unten. Die Einstellung gilt dann auch für die anderen Office-Programme wie Outlook.

Einen größeren Mauszeiger, zum Beispiel für den Laptop, bekommt man über Start, Einstellungen, Systemsteuerung, Maus, Zeiger und wählt dort etwa `arrow_l.cur` aus. Zurück geht's mit »Standard verwenden«.

Zu guter Letzt: Herunterfahren kann man mit einem Knopf am Desktop, der `"C:\Windows\system32\shutdown.exe -s -f -t 0"` auslöst – bitte probieren. Sehr geschickte "Administratoren" sollen das sogar von einem anderen Rechner im eigenen Lan aus können.

Aus.



**Von Outlook automatisch gespeicherte Adressen löschen: der »Nickname Cache«**  
– Text und Screenshots siehe [www.Joern.De/NK2.htm](http://www.Joern.De/NK2.htm)

**E-Mail-Adressen für Outlook bereinigen**

Outlook ist recht wählerisch, wenn es um die Form von E-Mail-Adressen geht. Die Form Name <Email@Maildienst>; mag Outlook am liebsten, wobei der Strichpunkt schon das Trennzeichen zur nächsten Adresse ist. Kommas statt Strichpunkten sind erlaubt. Möchte man an eine lange Latte von formal nicht ganz genehmen Empfängern mailen (BCC nicht vergessen!), so empfehle ich sie vorher in Word zu kopieren und dort zu bearbeiten: 1. alle Apostrophe (') und Gänsefüße ("), alle »mailto:« löschen, 2. Namen durch Strichpunkte trennen, indem man beispielweise >, durch >; ersetzt, 3. Kommas zwischen Vornamen und Namen entfernen oder besser durch einen Unterstrich ( \_ ) ersetzen. Kommas dürfen nur als Trenner zwischen eigenständigen E-Mail-Adressen auftreten, nicht innerhalb von Namen.

## 6. Mail mobil und Anderes

»Ist dir nicht gut, Liebling?« sie fragt's besorgt. »Nein, nein!« – Doch etwas verwirrt, etwas geistesabwesend wirkt er schon, nachdem er lange weggeblieben ist.

Eine typische Szene im Restaurant, vielleicht bei einem Rendezvous zu Mittag. Dabei geht seine lange Abwesenheit keineswegs auf ein plötzliches Unwohlsein zurück. Er hat nur einen BlackBerry.

Und er ist süchtig. Die »Brombeeren« – Blackberrys – haben es in sich! Sie transportieren Emails schneller als ein PC zum Empfänger (wenn man sie richtig dafür anleitet: Den BlackBerry-Service die Mail nicht bloß holen lassen, sondern Mails unverzüglich dorthin weiterleiten). Jeden Augenblick kann eine neue Nachricht eintreffen. Willi Wichtig will sie sofort wissen.

Die ersten Blackberrys<sup>181</sup>, die Modelle 72..., die konnte man ja noch still neben das Weinglas legen, sie zeigten konstant und dezent, wer geschrieben hat. Ab Modell 8700 muss man erst draufdrücken, damit das nunmehr hinterleuchtete Display erwacht.

Wer dergleichen zwischen Carpaccio und Cotoletta schon einmal erlebt hat, der sehnt sich nach besserem BlackBerry-Benimm. Dasselbe gilt freilich auch für andere mailfähige Handys.



### Blackberry-Benimm

Ich empfehle, das Ding im Auto zu lassen, wenn einem die Freundin wirklich lieb ist oder die Beziehung wichtig. Nichts zeigt dem Geschäftspartner (und dem Essen) deutlicher, dass er oder sie oder es sekundär ist, weniger wichtig, als die spielerische Beschäftigung mit Drehrädchen oder Fummelknopf am BlackBerry. Erst recht, wenn wirklich eine wichtige Email kommt; dann ist der Abend »gelaufen«.

Wenn man aber zu Fuß gekommen ist und muss seine Minimailmaschine mitnehmen? Da hilft nur Technik. Blackberrys haben einen unsichtbaren Magnetkontakt in ihrem Inneren. Steckt man sie in ihren Köcher ("holster"), richtigerherum, dann knipst der sie mit einem kleinen Magneten aus, das Licht geht aus. Es genügt also, das Ding in seine zugehörige Hülle zu tun, schon klingelt, pingt oder ruft es nicht mehr, wenn frische Nachrichten hereinkommen. Die Einstellung macht man über »Profil« (den Lautsprecher), ganz unten dann »Anpassen«, Profil auswählen (normal ist »Normal« aktiv), Menü, Bearbeiten, dann das mögliche Ereignis aussuchen wie »Nachrichten[bestimmtes Email-Konto]«, und schon sieht man ein zweigeteiltes Formular, oben die Einstellungen »Außerhalb Holster«, unten »Im Holster«, und da findet sich etwa bei »Lautstärke« – normalerweise gleich richtig: – »Ton aus«. Na bitte! Das Vibrieren bleibt an; wer seinen Blackberry im Holster körpernah trägt, kriegt selbst Emails verzögerungsfrei mit, ohne akustische Sperenzchen, honi soit qui mal y pense<sup>182</sup>. Soweit, so still bleibt der Blackberry.

Wer partout nicht bis zum Nachttisch auf seine frischen »Brombeeren« warten kann, der sollte die Mails nicht hinter der Speisekarte zu verstecken versuchen. Die Beschäftigung mit essensfernen essenziellen Themen fällt immer auf. Man frage seinen Gesprächspartner offen, ob sie oder ihn ein bisschen Blackberry stört. Insoweit ist das genau wie früher zu Raucherzeiten mit der Zigarette oder Zigarre. Es gilt Analoges.

Und wenn gar nichts geht mit dem Blackberry bei Tische, bleibt wirklich nur der diskrete Gang zur Toilette. Aber bitte nicht zu lange, sonst denkt sogar der Wirt wirklich, es sei einem schlecht geworden oder man sei getürmt.

## **Geschäftliche SMS**

Da nun einmal Mail und mehr mobil geworden sind, ein paar generelle Hinweise zu all diesen Textbotschaften, ohne Draht und höchstens mit zwei Fingern. Meist sind das ja »Kurzmitteilungen«, SMS, und der Empfänger ebenfalls ein Handy. Er verzeiht einem dann Tippfehler, vor allem fehlende Interpunktionen. Selbst die Anrede fehlt da meist, die »Grüße aus dem sonnigen Teneriffa« auch, denn sie könnten ironisch empfunden werden. Alles aber wird selbst bei einer SMS nicht verziehen. Ein St. Galler Oberstufenlehrer wurde jüngst wegen einer SMS an eine Schülerin sofort freigestellt<sup>183</sup>.

Für SMS-Anfänger der Hinweis: Diese jeweils höchstens 160 Zeichen langen Nachrichten schickt man gewöhnlich nur an Handys. Festnetz-SMS gibt es auch, weil die Telefongesellschaften mit auf den äußerst populären Dienst aufspringen wollen, richtig durchgesetzt haben sie sich aber nicht. Sie können es ja einmal probieren: Schicken Sie sich auf Ihre feste Telefonnummer eine SMS aus dem Handy. Sie werden überrascht sein: Da kommt vielleicht eine automatische Ansage, vielleicht Text in irgendeiner Anzeige, jedenfalls eher Ungewohntes für Oma und Opa, von Ihrem Chef ganz zu schweigen. Ich rate da (noch) ab. Ordentliche Handys zählen die Buchstaben mit, die Sie eintippen, und von 160 herunter, sodass Sie laufend sehen, wieviele Sie noch eingeben können, bis die SMS voll ist. Eine SMS kostet typischerweise um die 20 Euro-Cent<sup>184</sup>. Dichten Sie weiter, entsteht automatisch eine weitere SMS, bis zu sechs. Wenn Sie Pech haben, kommen diese Fortsetzungsromane allerdings getrennt an. Fassen Sie sich lieber kurz. Leerstellen nach Punkt dürfen entfallen. Abk. sind erlaubt.

Geschäftliche SMS sind wegen ihrer (für Geschäftsleute) schwierigen Erstellung noch selten. Doch gerade der Blackberry mit seiner kleinen Volltastatur bringt da neue Möglichkeiten. Auf eine Email, die man ja im Blackberry oft vor der eigentlichen Bearbeitung zur Kenntnis nimmt, kann man dort ganz anders antworten.

Ganz geschickt ist eine automatische SMS-Empfangsbestätigung von SMS aus dem Handy, an das sie ging. Sie können praktisch jedes Handy so einstellen, dass Sie eine

Rück-SMS bekommen, wenn Ihre Nachricht beim Empfänger angelandet ist. Das kostet meist nicht einmal mehr (außer bei Mobilcom Austria). Die Empfangsbestätigung heißt zwar noch nicht, dass der Empfänger die Kurzmitteilung schon gelesen hätte, aber sie steckt jedenfalls bereits in seinem Handy. Ganz lustig ist, seinem Freund eine SMS zu senden, während er im Flugzeug mit abgeschaltetem Handy herumsitzt. Schaltet er es nach der Landung wieder an, bekommen Sie die SMS-Empfangsbestätigung und wissen: Er ist heil wieder auf der Erde! Besonders im Ausland wird er dann lieber Ihre Grüße und Wünsche lesen als die dummen SMS-Systemnachrichten, wie er seine (nie verwendete ...) Mailbox abrufen kann. Am Blackberry bekommt man SMS-Empfangsbestätigungen durch ein kleines schwarzes D über dem blauen Gesendet-Häkchen angezeigt, wenn man einmalig über Einstellungen, Optionen, SMS, die Sendeberichte auf »An« stellt.<sup>185</sup> Übrigens: Anders als Telefonate werden SMS nie weitergeleitet, eine eventuelle Rufweiterleitung gilt nur für Sprache.

Über das praktische Blackberry-Progrämmchen zum Wandeln von SMS in Mails später.

### **Zeigt her eure Nummern!**

Noch ein offenes Wort zum offenen Zeigen von Telefonnummern, der »Rufnummernübermittlung«. Handys sind routinemäßig eingestellt, dass der Angerufene sieht, wer ihn anruft. Man sollte diese Anzeige nicht ohne Not ausschalten. Übrigens sehen Polizei und Sicherheitsdienste die Nummer auf jeden Fall. Anonyme Anrufe sind unhöflich – oder werden gleich »weggedrückt«, indem der Angerufene auf die Gesprächsendetaste (meist den roten Hörer) drückt. Der Rufende hört dann nach dem Klingeln ein Besetztzeichen. Wenn Sie von einer sonst angezeigten Nummer aus unbedingt einmal anonym anrufen wollen, wählen Sie #31# vor, etwa #31#089... Vielleicht probieren Sie das gleich einmal bei sich selbst aus, vorsichtshalber, die Netze hören zum Teil auf unterschiedliche Kommandos.

Wenn Sie trotz Nummernanzeige vom Angerufenen nach ein paar Klingeltönen Besetzt bekommen, dann hat er zwar gesehen, wer anruft, wollte das Gespräch jetzt aber nicht annehmen. Rufen Sie nicht gleich wieder an. Warten Sie eine halbe Stunde, vielleicht war es ein anderes Gespräch, ein Meeting oder sonst etwas, was ihn nicht mit Ihnen sprechen lassen wollte. Schicken Sie vielleicht eine SMS als Ersatz. Außerdem kann ihr vergeblich Angerufener zurückrufen, da er ja Ihre Nummer gesehen hat. Das wäre die freundlichste Lösung.

Wenn Ihre Festnetznummer nicht zum Beispiel in einem angerufenen Handy gezeigt wird, dann haben Sie noch einen alten Anschluss, der bei der Umstellung nicht auf »sichtbar« gestellt worden war. Da Sie auch hier vom Festnetztelefon aus von Fall zu Fall anonym bleiben können sollten Sie bitte ihre Nummer stets zeigen – Sie müssen statt #31# nur \*31# vorwählen, Stern statt Raute zu Beginn! Ist das nicht der Fall, rufen Sie kostenlos den Telekom-Service unter 0800 330 1000 an, und lassen Sie sich das einschalten (sagen Sie »Beratung«, »Telefonanschluss«, und dann einfach immer nur »ja«. Technisch nennt sich die Funktion Clir 2, Übermittlung der eigenen Rufnummer mit fallweiser Unterdrückung, wobei Clir für calling line identification restriction steht<sup>186</sup>).

Dazu eine kleine Episode. Mein Internet ging nicht, auf einmal nicht. Erst suchte ich lange bei mir. Schließlich entschloss ich mich, meinen Internetversorger anzurufen und landete bei einer bundesweiten Servicrufnummer für technische Anfragen und vermutete Störungen. Was meinen Sie, wie lange ich in der Leitung hängen gelassen wurde? Bei einer Störung rufen ja viele an! Gar nicht musste ich warten, ich bekam die Ansage: »In Ihrem Bereich liegt eine Störung des Internet vor. Die Leitungen könnten

überlastet sein.« Aus meiner angezeigten Rufnummer hatte der Service automatisch erkannt, dass ich ein regional Leidtragender war. Beruhigt legte ich auf. Manchmal hilft eben Warten.

Auch *im öffentlichen Telefonbuch* sollten Sie stehen, finde ich. Das ist einfach praktisch. Wenn Sie triftige Gründe dagegen haben, bittesehr. Wenn ich Sie aber anrufen möchte, weil ich am Wegesrand Ihre gestohlene Geldbörse gefunden habe, leer und nur noch mit Ihrem Ausweis drin, werden Sie dankbar sein – im Telefonbuch zu stehen. Ihren Telefonbucheintrag beantragen Sie bei Ihrem jeweiligen Telefondienstleister, beispielsweise bei der Telekom unter 0800 330 1000 oder bei T-Mobile mobil auf 2202. Die Vodafone-Kundenbetreuung erreichen Sie gratis unter 0800 172 1212 oder vom Handy direkt auf der 1212. Formulare dazu finden Sie außerdem im Netz<sup>187</sup>.

Leider sparen sich gerade Mobilfunker gern den Eintrag ins Telefonbuch, weil die Nummern oft wechseln. Wenn Sie aber schon ein bisschen älter sind, sagen wir über zwölf, sollte sich Ihre Mobilnummer stabilisiert haben und eignet sich dann durchaus zur Festschreibung im Telefonbuch. Bleiben Sie hart, wenn Sie offen sein wollen, und bestehen Sie bei Ihren jeweiligen Telefondiensten auf Telefonbucheintrag. Sie können sich notfalls auch als Nicht-Telekom-Kunde, sagen wir als O2-Telefonierer, über die Telekom eintragen lassen; dann kostet das aber etwas. Und zu Ihren Telefonnummern: Selbst wenn Sie Anbieter wechseln, Ihre Telefonnummer können Sie behalten (»portieren«). Bitte stimmen Sie auch der Rückwärtssuche zu (Inverssuche), dann kann jemand, der Ihren Anruf verpasst hat, einfach im Internet-Telefonbuch nachschlagen und herausfinden, wer ihn angerufen hatte, vielleicht gar gemütlich am Festnetz zurückrufen. Sie können ja immer noch »anonym« anrufen, wenn Sie sich unbedingt verstecken wollen. Nun aber zurück zur Email.

## **Die Antwort auf eine mobile Mail**

Das Natürlichste ist Nachdenken. Das ist der Hauptvorteil mobiler Email: Die Nachricht überrascht einen nicht vermisch unter Dutzenden anderen am Schreibtisch. Man kann sich schon einmal überlegen, wie man darauf reagieren wird. Was einem freilich auch den Abend vermässeln kann – vorsichtshalber also gleich gepflegte BlackBerry-Abstinenz.

Zweitens ist ein BlackBerry auch ein Mobiltelefon. Er verführt damit zu instinktiv richtigem Reagieren. Man rufe einfach an, zurück. In eiligen Fällen, bei simplen Fragen ist das ideal. Vielleicht erwischt man den Absender sogar noch am Schreibtisch.

Drittens – wenn einem weder nach Denken noch nach Reden zumute ist – kann man (vorab) schon einmal mit einer SMS antworten – wenn der Absender seine Mobiltelefonnummer im Abspann der Mail aufgeführt hat!

Freilich kann man direkt mit einer Email antworten:

Emails aus mobilen Geräten haben ihre Tücken. Vor allem haben der oder die Empfänger natürlich zunächst keine Ahnung, dass man nicht bequem am Bildschirm vor einer ordinären Tastatur sitzt, sondern dass man vielleicht in Wind und Wetter, im dunklen Auto oder sonstwo mit den Tücken einer Miniaturtastatur kämpft, dass die Wörterratesoftware T9 (»Text auf 9 Tasten«) einem ein »uns« statt einem »vor« vorschlägt<sup>188</sup> und überhaupt die übliche Formatierung und Kontrolle fehlen. Damit das alles der Empfänger nicht auf die Goldwaage legt, programmieren Sie in Ihren BlackBerry eine ordentliche Signatur ein, etwa: »Freundliche Grüße von unterwegs aus meinem BlackBerry, Fritz Jörn, mobil 0171-3322017« – oder besser noch mehr. Sie tippen am Ende dann nur »sig« und ein Leerzeichen, schwupps steht der ganze Sermon da.

Das Ersetzen von Text durch einen anderen ist eine Funktion von »Autotext« im Blackberry: Optionen, Autotext, s, dort »Ersetzen« sig »Durch«, und dann können Sie sich verwirklichen.

## Umlaute im Blackberry

Rasch noch ein paar weitere Hilfen für den **Blackberry**: Wenn Sie einen Buchstaben länger gedrückt halten, wird er groß, nach einem Punkt sowieso. Den Punkt bekommen Sie durch zwei Leerstellen. Und die Umlaute – sonst eher ein Schwachpunkt des kanadischen Produkts – machen Sie sich mit Autotext. Programmieren Sie sich dort neu ein: Ersetzen »ae« durch »%b%Bä«, bitte genau so, und Sie bekommen ein schönes ä, wenn Sie dann Leerstelle-a-e-Leerstelle eingeben. Das geht ganz schnell, und sollte analog auch mit oe und ue, sogar mit ss für ß gemacht werden. Großbuchstabile Umlaute kommen so selten vor, dass ich sie nicht berücksichtige. Ein paar Aepfel können nicht schaden, um meine Heimat Österreich tut es mir allerdings leid. Vorsichtige lassen dann noch »ueb« zu »üb« (üb%B) werden. Alles Weitere ist Kosmetik.

ue	%b%Bü	ü
oe	%b%Bö	ö
ae	%b%Bä	ä
ss	%b%Bß	ß
ueb	üb%B	üb für über, üben usw.
aa	»%B	» Anführungszeichen auf
az	%b«	« Anführungszeichen zu
sig	...	Signatur – wichtig!

Einige Blackberry-»Autotext«-Empfehlungen

Sie werden Ihren Blackberry vermutlich sowohl geschäftlich als auch privat benutzen. Bei Email-Antworten ergibt sich da die Frage des Absenders. Sie wollen die Sphären ja nicht durcheinanderbringen. Bitte bemühen Sie sich schon beim Einrichten Ihres Blackberry um diese Variationen, damit Sie im entscheidenden Moment gewappnet sind. Es soll eigens dafür ein kostenloses Programm geben, BBReply.

Sehr schön ist auch das kostenlose deutsche Progrämmchen »sms2mail« von BFInet.De<sup>189</sup> Es kopiert SMS auf Ihr (oder ein anderes) Email-Konto, zur Verewigung oder späteren Beantwortung.

Noch ein Wort zu einer flinken Blackberry-Variante. Nutzen Sie das Gerät mit Google-Mail und der über das Mobilgerät ladbaren Software <http://gmail.com/app>, können Sie auch am Handy in allen ihren versammelten alten und neueren Mails blitzschnell suchen.

Holen Sie sich auch das kostenlose Google-Maps, indem Sie mit dem Blackberry [www.google.com/gmm](http://www.google.com/gmm) ansteuern. Sie bekommen dann nicht nur Straßenkarten, sondern auch Ihren Standort gezeigt, bei Blackberrys *ohne* Satellitenortung (GPS) über die jeweiligen Funkversorgungsmasten, beim Blackberry 8800 *mit* GPS auf wenige Meter genau.

## Mist »Multimedia Messaging« – trotzdem Freude über Fotos

Damals, im letzten Jahrhundert, als die Mobilfunker noch meinten, alles anders machen zu müssen als der Rest des Internet, als sie *Wap* statt *Web* propagierten, das »wireless access protocol«, das schon längst im normalen Internet untergegangen ist, damals

erfanden sie MMS, den multimedia messaging service. Die Mobilfunker wollten auf dem unerwarteten Erfolg von SMS aufsetzen. Es sollte mehr als nur eine SMS geschickt werden können, zu deutlich höheren Kosten, vor allem Bilder, Gesprochenes und Gesungenes. Der Standard wurde bissl kompliziert gemacht, vor allem nicht recht kompatibel mit Email. MMS wird heute hauptsächlich zum Wegschicken von Fotos aus Handys genutzt. Dabei können Sie ein Bild an ein anderes Handy schicken oder an eine Email-Adresse. Nur wenn das empfangende Handy an den MMS-Dienst angeschlossen ist – was man durch einmaliges *eigenes* Versenden einer MMS erreicht – wird das Bild dort auch ankommen. Wonach sich die Frage ergibt, ob der Empfänger ihren schönen Handyschnappschuss auch nur dort auf seinem Handy ansehen möchte? Normalerweise erhält der nicht-MMS-vorbereitete Empfänger statt der vollen MMS nur eine dünne SMS in sein Handy, etwa von »Peter Zapfl. Sie haben eine MMS von 393491283094 erhalten. Abruf innerhalb von 14 Tagen unter [www.mms.t-mobile.de](http://www.mms.t-mobile.de) mit Ihrer Rufnr. und dem Passwort ZHRHK5XM«. Na, wenn das nicht unpraktisch ist! Macht sich der Empfänger an ein Terminal, gibt seine Mobilnummer an und tippt mühsam das im Handy schlecht lesbare, unsinnig komplexe Passwort ein, bekommt er ein eher kontrastarmes, typisches Handyfoto zu sehen, womöglich noch quer am Bildschirm liegend.

Fazit: Bitte ersparen Sie der Welt wenn möglich MMS. Schicken Sie Ihr Foto gleich an die Email-Adresse des oder der Empfänger, und nur notfalls als MMS: Eine direkte Email aus dem Handy an die Email-Adresse des oder der Empfänger, das ist meist viel billiger als eine oder mehrere MMS, und die Empfänger werden es Ihnen danken. Am besten, Sie entladen Ihre Handy-Schnappschüsse abends in Ihren PC, drehen sie richtig herum, werfen weg, was dem Ansehen nicht standhält, lassen Picasa oder ein anderes Bildverbesserungsprogramm darüber laufen und schicken dann die ein oder zwei guten Momentaufnahmen über Email Ihren Freunden oder stellen sie ins Netz. Wenn aus dem Handy gesandt werden soll, dann ebenfalls als Email, und nur wenn das nicht geht als MMS, diese aber direkt an eine Email-Adresse und nicht an ein anderes Handy.

NACHRICHTENLISTE

VON +393491283094  
DATUM 03-11-2007 16:13:00  
BETREFF zaun  
SPEICHERZEIT noch 12 Tag(e)

- Abmelden
- Löschen
- Alle Auswählen



Beispiel einer MMS-Fotonachricht, wie Sie nach einigen Umtrieben am PC erscheint



Und hier das Bild, wie man es sich aus seiner Email erwarten würde: richtig herum und mit erhöhtem Kontrast.

## ***Mail-Verschlüsselung, Signaturen***

Was verschlüsselt ist, das können nur die, die den Schlüssel haben, lesen. Es gibt eine Menge Gründe, Dinge, die man am PC hat, zu verstecken. Es gibt aber meines Erachtens keine, Email zwischen einem Rechner und dem anderen zu verschlüsseln. Ich weiß, dass ich damit zwar praktisch, aber nicht populär denke.

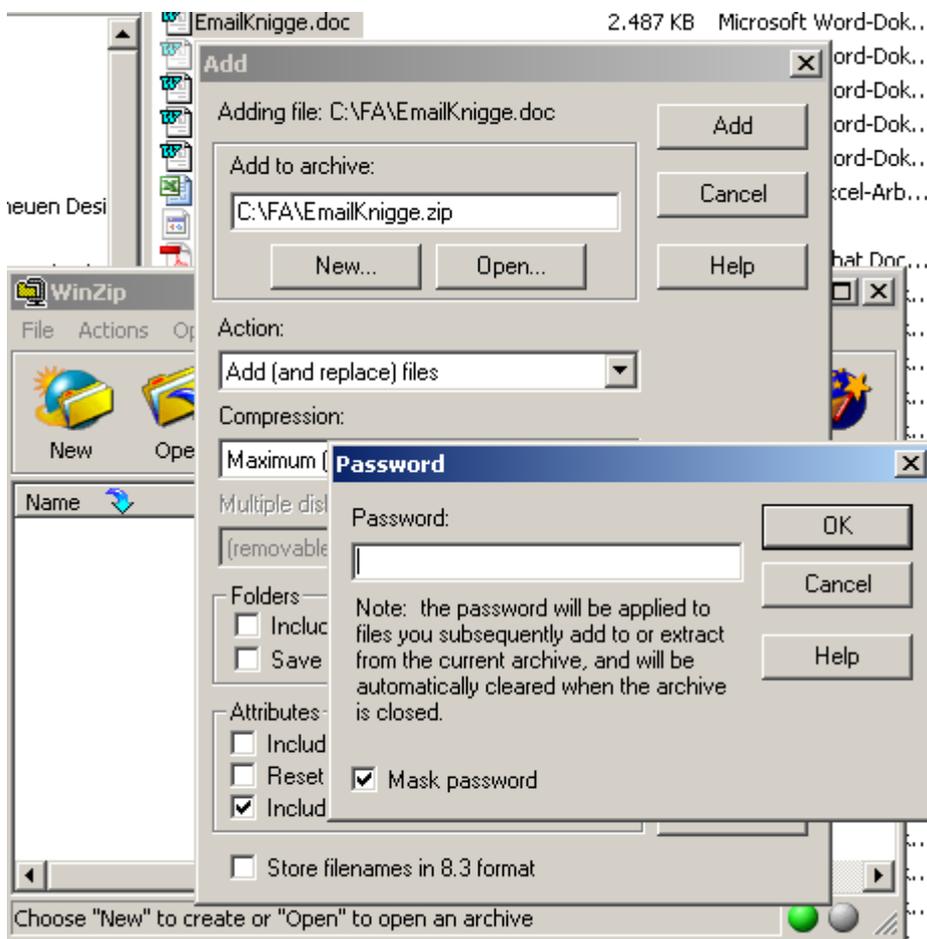
Die Nordrhein-Westfälische »Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit« warnt zwar in ihrem Web-Impressum<sup>190</sup>: »Wenn Sie sicher sein wollen, dass Ihre E-Mail auf dem Weg zu uns ungelesen bleibt, verschlüsseln Sie Ihre Nachricht. Dazu können Sie unseren öffentlichen PGP-Schlüssel verwenden. Gebräuchliche Programme zur Verschlüsselung sind PGP und GnuPG, die Sie kostenlos herunterladen können.«

Bevor ich auf die Technik eingehe, noch einmal die schlechten Gründe für Verschlüsselung. Sie müssen sich eine Email auf dem Weg vom Absender zum Empfänger vorstellen wie einen Brief, der in einen mehr oder weniger gelben Briefkasten geworfen wird, dann weitergeleitet wird, und dann irgendwann im Postfach des Empfängers in seinem Postamt anlangt. Dabei wird der Brief noch in Schnitzel zerteilt (Datenpakete), die unabhängig voneinander übertragen werden, und erst im Empfänger-Briefkasten (Mailbox) zusammengepuzzelt. Wie das etwa aussieht, habe ich im Block über den »Grabstein« beschrieben. Natürlich wäre es nun theoretisch denkbar, dass ein bestochener Postbeamter in einer der Verteilstellen Ihren Brief herausfischt und über Dampf öffnet. Oder bei der Stasi. Praktischerweise müsste das am Anfang oder am Ende der Transportkette passieren, zwischendurch sind es einfach zu viele Briefe, die durchkommen. Als Spion müssten Sie an einen Briefträger herantreten – und nicht nur den der Post, es gibt ja auch Pin – und ihm ein bisschen etwas bieten, damit er Sie mitlesen lässt. Können Sie sich das vorstellen? Ich nicht. Genau so und noch viel unvorstellbarer ist ein gezieltes Öffnen von Emails unterwegs. Wer soll denn an die Mailserver – große, unheimlich schnell bewegte Datenbanken – herantreten und sie nach etwas durchsuchen, wonach gar nie gesucht wird, eine einzelne Email. Ja, ein Geheimdienst, der viel Geld und reiche Ressourcen hat, vor allem den rechtlich zulässigen Zugang, der vielleicht. Wenn Ihre Mail bombenwichtig ist, mag sich vielleicht jemand die Mühe machen. Aber sonst? Meine Mail an die Datenschutzbeauftragte? Ich möchte Sie beruhigen. Es gibt theoretische Möglichkeiten eines »Man-in-the-Middle«-Angriffs, wo sich zwischendurch ein Mailserver als einer ausgibt, der er nicht ist, allerdings wäre das ein riesiger Aufwand und auch nur ganz kurze Zeit erfolgreich. Da liefen ja alle Mails durch, und vermutlich brähe ein Durcheinander aus, ein Chaos mit diesem Mailedienst. Briefe liegen ja wenigstens noch wo herum. Emails rauschen durch. Da soll mir mal einer eine fangen! Es ist viel, viel, viel wahrscheinlicher, dass Sie den Zugang zu Ihrer Mailbox mit einem schwachen Passwort abgedeckt haben, das Sie jemandem verraten, als dass einer Mail knacken könnte. Es mögen Kreditkartennummern aus den Kartenorganisationen geklaut werden (wobei das wenig Folgen haben wird, die kann jeder Kellner sammeln), man mag Ihnen frech etwas vom Bankkonto als Lastschrift einziehen – dagegen ist kein Schlüssel gewachsen, nur die (meines Erachtens unbefristete<sup>191</sup>) Möglichkeit zu widersprechen. Mit menschlichen Fehlern und Gemeinheiten sollten Sie rechnen, technische Unsicherheiten normaler Mails halte ich für unwirklich, ausgesponnen. Wenn Sie dennoch verschlüsseln wollen, bitte sehr.

Vermutlich wird man Email (und angehängte Dokumente) verschlüsseln wollen, weil man nicht möchte, dass sonst eine Person, die zum Postfach und vor allem zum PC Zugriff hat, darum herumschnüffelt. Verschlüsselung ist eher eine Disziplinfrage im

Haushalt. Ob sie den Partner – gehen wir einmal als Beispiel von Untreue aus – durch verschlüsselte Nachrichten nicht besonders argwöhnisch machen? Freilich können dann die verschlüsselten Dateien nur von der Person mit dem Schlüssel geöffnet werden – und nicht von PC-Suchmaschinen übrigens. In und durch verschlüsselte Mails können Sie nicht suchen. Wann hat er mir das erste Mal »Ich liebe dich« geschrieben? Das müssen Sie sich dann schon merken, aus verschlüsselten Mails holt Ihnen das kein noch so gutes Suchprogramm heraus. Wie auch immer: Ich komme zum Verfahren, wider Willen, Sie merken das.

Am simpelsten ist das Verpacken einer Datei oder Nachricht in ein verschlüsseltes Zip-Archiv. Phil Katz hat das "zippen" 1989 erfunden<sup>192</sup>, inzwischen ist es auf jedem Computer zur Datenverdichtung und Dateizusammenfassung gängig. Normalerweise sind Zip-Archive, Dateierdung .zip, von jedem zu öffnen. Man kann aber beim Verpacken gleichzeitig leicht verschlüsseln. Ich kann Ihnen das hier nur an einer englischen Zip-Version zeigen. Ich bekomme sie im Klappmenü beim Anklicken einer Datei mit der rechten Maus:

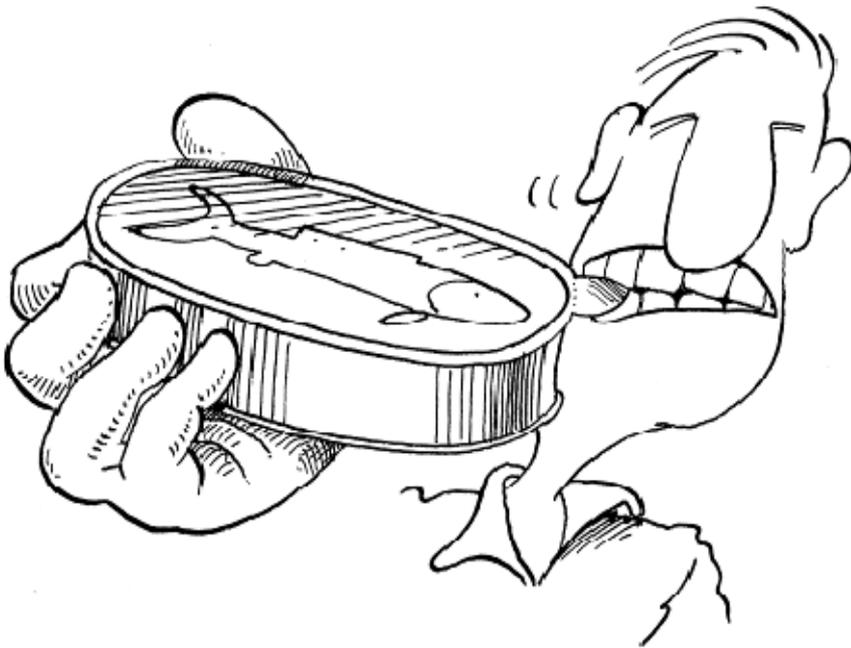


Wie Sie sehen, kann man hier ein Passwort eingeben. Anschließend ist die Datei hinter Schloss und Riegel. Sie schicken Sie an den oder die Empfänger, und den Schlüssel bitte nicht gleich mit! Der Schlüssel sollte einen getrennten Weg gehen, etwa mündlich über Telefon oder als SMS. Soweit das einfache Verfahren.

Nun aber *comme il faut*.

Vorneweg muss ich Ihnen sagen, dass die heutige Verschlüsselung, anders als noch bei der Enigma im Zweiten Weltkrieg, bei Thrithemius' kuriose »Ave-Maria-Kode« (1518)<sup>193</sup> oder gar bei Cæsars einfacher Buchstabenverschiebung<sup>194</sup>, zumindest als Anfangsverschlüsselung kein symmetrisches Verfahren ist, wo derselbe Schlüssel zu-

und aufsperrt, wie man sich das bei einer Truhe vorstellt (und wie das bei Zip-Archiven geht). Seit 1977 verwendet man **asymmetrische Schlüssel**<sup>195</sup>, und die kann man sich einfach gar nicht vorstellen. Das geht einem wider den Verstand. Ich will es dennoch zu erklären versuchen.



Denken Sie an einen Schlüssel, der sich im Schloss nur in einer Richtung drehen lässt. Einmal geschlossen, lässt sich die Truhe mit demselben Schlüssel nicht mehr aufsperrern. So, als sei es der falsche Schlüssel, lässt er sich einfach nicht wieder zurückdrehen. Nur ein zweiter, komplementärer Schlüssel kann die Truhe öffnen. Mit diesem Schlüssel zum Aufmachen kann man wiederum nicht (mehr) zusperren. Jedes Schloss hat nicht einfach einen Schlüssel, sondern immer ein zueinandergehöriges Schlüsselpaar: einen Schlüssel zum Verschießen, den anderen zum Öffnen (welcher wofür genutzt wird, ist Entscheidungssache vor dem Prozess). Der Witz der Sache besteht nun darin, dass aus dem einen Schlüssel der andere nicht mit vernünftigem Rechenaufwand errechnet werden kann (Einwegfunktion<sup>196</sup>). Warum das so ist, kann ich Ihnen nicht einfach erklären, dazu habe ich es selbst zu wenig verstanden. Es hat etwas damit zu tun, dass Multiplizieren einfacher ist als Dividieren, Malnehmen leichter als Teilen – wie im richtigen Leben.

Bei *symmetrischen* Schlüsseln und bei herkömmlichen Prozessen wie, sagen wir, Ihrer Bankkarten-Geheimnummer, müssen auf jeden Fall Schlüssel und Verschlüsseltes auf getrennten Wegen zu Ihnen gelangen: Ihre neue Bankkarte und der Pin-Brief in getrennten Briefumschlägen. Sonst wäre das ja so, als gäbe man einem Boten die gefüllte Geldtruhe und den Schlüssel gleich mit dazu: Nein, *ein* Bote bekommt die Truhe, ein ganz *anderer* den Schlüssel, und erst bei Ihnen dürfen beide wieder zusammenkommen. Das Verfahren ist über dieselbe Verbindungsleitung zu Ihrem PC genaugenommen nicht zu machen, das ginge nur mit großen Sicherheitslücken. Und wenn Sie sich mit der üblichen Browser-Verschlüsselung über »Zertifikate« beschäftigen, die Ihnen Ihre Online-Banktransaktionen sichert, werden Sie sehen, dass irgendwann einmal ein erster Schlüssel über die Betriebssysteminstallation auf Ihren Rechner gelangt ist, der von der Installations-CD kam und nicht über das Internet – sprich auf getrenntem Weg.

Doch praktisch weiter mit der asymmetrischen Verschlüsselung. Man lässt sich von einem guten Rechner, in diesem Fall üblicherweise von *Pretty Good Privacy*<sup>197</sup> am

eigenen PC ein Schlüsselpaar generieren. »PGP«, entwickelt von Phil Zimmermann, gibt es für Private als kostenlose Freewareversion<sup>198</sup>. Eine generell kostenlose, weitgehend PGP-kompatible Variante ist »GnuPG«. Generell mehr dazu finden Sie zum Beispiel auf [www.Helmbold.De/pgp](http://www.Helmbold.De/pgp).

Die Schlüssel sind derart fein und lang, dass man sie nicht aufschreibt, sondern sie sich möglichst auf einen Speicherstick oder eine SD-Karte sichert, früher auf einer Diskette. Hat man sich den Schlüssel nicht gesichert, wird nie jemand mehr die mit dem Gegenschlüssel verschlüsselten Daten lesen können, noch ein Risiko der Sache. *Einen* der Schlüssel, ich nenne ihn hier einmal den rechtsdrehenden, bestimmt man für die Verschlüsselung, das Zusperrern, und verteilt ihn freigiebig und großzügig an die Menschheit, hinterlegt ihn für jedermann möglichst öffentlich auf seiner Website oder in seiner elektronischen Visitenkarte. Eine gute Konvention ist, ihn bei <http://pgpkeys.mit.edu> einzutragen; es gibt auch deutsche Sammelstellen im Verbund<sup>199</sup>. Auf jeden Fall muss der Korrespondenzpartner, mit dem man verschlüsselte Nachrichten auszutauschen gedenkt, den »öffentlichen« Schlüssel bekommen. Von diesem Schlüssel geht »keine Gefahr« aus. Jeder kann ihn haben, ihn nutzen, weiterverbreiten. Man kann damit ja keine Nachricht lesen, sondern sie nur unleserlich machen. Den *anderen Schlüssel* behält man fein für sich, um eventuell verschlüsselte Nachrichten entschlüsseln zu können. (Weil asymmetrische Verschlüsselung ziemlich rechenintensiv ist, wird die eigentliche Nachricht nur symmetrisch – schnell einmal – ver- und später entschlüsselt, dieser symmetrische Schlüssel wird aber jedes mal neu erdacht und asymmetrisch verschlüsselt übertragen. Im Prinzip tut das wenig zur Sache.)

```
mQGibEeLTKARBADcK/0zfsjDvsWOHReF8SSZBVH0GD/dkK+NEualgkgm4+3ul9ZI
HabXgJvCLUYE4K8P32LjJTMtdEerv8oIVib9vAXhDJEX+335J92UBTDIiFM4MXEZ
FVztXz+ZARbF1WV6R6rJdyQG87MxN765tiJ+J5UzYS6HBK/O8oWnEX54JQCg/2nW
gH+xlZYmW00aBz0D1duZ08UD/i9BdHrhE95m+ijmX6R0B9hj4ARTItrynrPHBFpC
yUH0yPqKLavZs4lY9UTYIzLYtv0zw/WELKiFYZSeQEY4qxL9cvxcdjycr1efNUvk
vYniPQ0Z9a0GGiF1LO0zKDq8QcleklsqWX9GTasvyjtcLj3+tm9efbrfv35nM1li
vcy4BAC5B277ZyBnOCc7iCpfMid6LxRXqRBXOFRLgtdjNGqddluwmdzx3b4E+ucK
JUFurW7TjY7jID70pZgMEg7gm+Rk831vicAvFMtyuQkAQ0BZr0aoVHuFp7qs7s9r
Y+hakfuaaMCpUeJONv8f+oRyD8plGOS0rq1BkuEE4xK7L8yItbQcRnJpdHogSs02
cm4gPEZyaXR6QEPvZXJuLkRlPokAVwQQEQIAFwUCR4tOQAclCQGhAWIKAhkBBRSd
AAAAAAoJED2sK44sdRZtM/gAoOfsYHfD9oR5V3VLVRvp8bd4T1XvAJ9iXTIRVh3V
MGE3kGJJxBUnpL+/v7kCDQRHi05AEAgA9kJXtwh/CBdyorrWqULzBej5UxE5T7bx
br1LOCDaAadWoxTpj0BV89AHxstDqZSt90xkhkn4DI09ZekX1KHTUPj1WV/cdlJP
PT2N286Z4VeSWc39uK50T8X8dryDxUcwYc58yWb/Ffm7/ZFexwGq01uejaClcjrU
GvC/RgBYK+X0iPlYTKnbzSC0neSRBzZrM2w4DUUdD3yIsxx8Wy209vPJI8BD8Kvb
GI2Ou1WmFu040zT9fBdXQ6MdGGzeMyEstSr/POGxKUAYEY18hKcKctaGxAMZyAcp
esqVDNmWn6vQC1CbAkbtCD1mpF1Bn5x8vY1LIhkmuquiXsNV6TILowACAggAspbH
p7VJAG15eWm64sNRsFKdbHgO40jBEM+Zo9N4TTJ6va9UYf3PwzCIBhXlGrWwYor0
mVUG47Lv3SGDi0oobyPrhUBqHcYG5/NqXm8v/M/mHXEdzb09kZjYeo3ZL2tbAdwx
kOhWhc4UU2vtFwaUZr823mSWmwv+sHKUEC452mA8q8dpmaWHHEDv1KOmy19VB7vZ
ZafmWGbK9VZh1bepTzZ1YCNWngywa0Gq5Lv25eyCGrWmYLo/+cSLLy/eeBfacRvX
0YA9Dg5kWiY/9+oG8GUR7DLGC/9beY1+FNajKqQFtTRr152nA77jBq1vyD5kph1w
f4G1/6tsBVZGe2a/wIKATAQYEQIADAUCR4tOQAUBAAAAAAKCR9rCuOLHUWBRAL
AJ9IyLiKS9JnHM91flR3GECBglURZACcDxBwxgfA2dge6mJc5qtzWuxbLyM=
=tjDz
```

Beispiel eines einfachen, öffentlichen PGP-Schlüssels<sup>200</sup>

Danach können Sie verschlüsselt kommunizieren. Ich kenne das Verfahren so, dass die Nachrichten verschlüsselt auf der Festplatte landen und bei Bedarf über die Zwischenablage (»Kopieren«) entschlüsselt werden, damit man sie lesen kann – und den Klartext dann seinerseits auch abspeichern kann (»Einfügen«). Umgekehrt wird

Text über die Zwischenablage verschlüsselt – natürlich mit dem öffentlichen Schlüssel des gewünschten Empfängers – und dann versandt.

In der Praxis mag das alles selten vorkommen, weil die Nachteile und Mühen doch erheblich sind. Kopien an Dritte (CCs, BCCs) gelingen nicht, diese Empfänger können das Geheimnis nicht lüften, und man selbst mag Schwierigkeiten haben, eine Nachricht etwa am Blackberry (obwohl es dafür »Unternehmenslösungen« gibt) oder unterwegs im Internet-Café zu lesen. 's ist wirklich nur für Liebesbriefe.

Ein sehr elegantes, ebenfalls kostenloses Verfahren habe ich schon 2004 bei *Ciphire* gefunden, siehe [www.Joern.De/Mailverschlueselung.pdf](http://www.Joern.De/Mailverschlueselung.pdf). Da lädt man sich ein Zusatzprogramm in sein Mailprogramm (Outlook zum Beispiel), und alle Mails an Korrespondenten, die ebenfalls Ciphire haben, werden automatisch verschlüsselt, während solche (auch CCs und BCCs) an Nicht-Mitglieder offen bleiben. Am anderen Ende wird die eingegangene, verschlüsselte Nachricht automatisch und für den Leser unbemerkt wieder entschlüsselt, fertig. Das geht ohne merkbare Zeitverzögerung und natürlich ohne eigenes Herumfummeln mit der Zwischenablage. Wo aus irgendeinem Grund verschlüsselter Email-Verkehr vorgeschrieben ist, etwa mit einem sehr sicherheitsbewussten Kunden, da ist das bequem und praktisch. Es wird dann die ganze Mail zwischen den beiden Seiten verschlüsselt, auch am Rückweg, und selbst Anhänge werden chiffriert. Allerdings liegen die Nachrichten und Daten auf den jeweiligen Rechnern, beim Absender und beim Empfänger, im Klartext vor. Für den Geschäftsverkehr und für reguläre Emails ist das normal, für Liebesbriefe fatal, denn die fliegen einem zu Hause auf, nicht unterwegs.

Genug geschlüsselt.

Wenn Sie ganz gelegentlich Vertrauliches schriftlich versenden wollen, dann denken Sie doch einfach an Fax! Freilich lassen sich Faxe, besonders mit der Maschine geschriebene, leicht »einscannen«, also elektronisch inhaltlich lesen; doch wer tut das? Wenn Sie hier ein Stück Papier einschieben und es »mit Pfeifen« anderswo empfangen und aus der Maschine holen, dann ist das ganz diskret. Warnen Sie nur den Empfänger telefonisch vor: Er oder sie soll sich neben das Faxgerät stellen und darauf warten ...

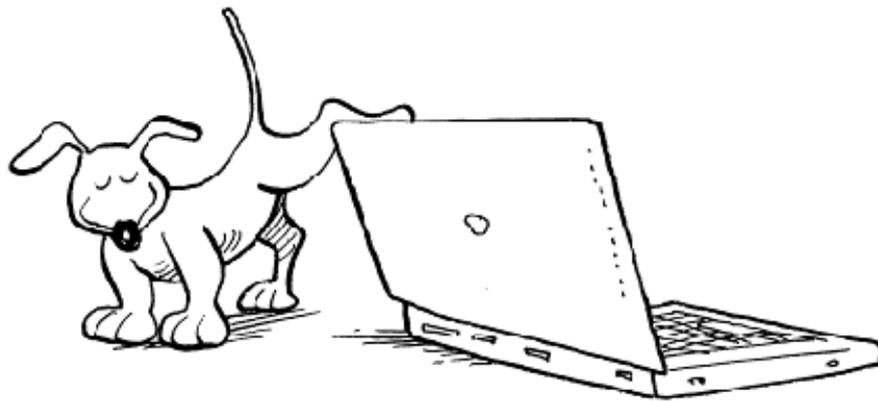
Ein anderes, verwandtes Thema ist das elektronische Signieren, die **Signatur**. Jetzt wird es aber kompliziert. Ich bleibe bei PGP. Da habe ich nur beschrieben, dass der Absender seine Nachricht mit dem öffentlichen Schlüssel des Empfängers verschlüsselt, was die Nachricht vor Lesen und Verfälschung unterwegs schützt. Allerdings kann das ein jeder tun. Es kann auch eine falsche Freundin eine verschlüsselte Nachricht abschicken, mir mit etwas Hackerkunst im Namen der echten: »Ich liebe dich nicht mehr« schreiben. Und ich denke dann, meine Freundin hat sich davongemacht. Wenn nun aber meine echte Freundin die Nachricht an mich zuerst mit ihrem eigenen geheimen Schlüssel chiffriert, danach erst mit meinem öffentlichen, dann kann ich erst einmal mit meinem privaten Schlüssel aufsperrern und anschließend mit ihrem öffentlichen die Nachricht klar lesen. Doppelt verschlüsselt. Ich bin dann sicher, dass sie die Sache geschrieben hat, denn nur sie hat ihren eigenen privaten Schlüssel. Diese Verschlüsselung mit dem eigenen Schlüssel ist wie eine eigenhändige Unterschrift, nicht wahr? Jedenfalls dieselbe wie die, dir mir immer mit diesem Schlüssel geschrieben hat, und keine andere, keine gefälschte. Das ist dann die »Signatur«.

Rechentechisch ist das Signaturverfahren noch ein wenig komplizierter, wieder, weil asymmetrische Schlüssel mühsam zu rechnen sind: Bei der reinen Signatur wird eine Art eindeutiger Quersumme über das Dokument gerechnet, sodass es nicht geändert werden kann, ohne diese Quersumme zu stören. Dann wird die Quersumme signiert. Vorstellen kann man sich das wie eine Kordel durch alle Blätter, versiegelt mit Siegelack und einem Siegel. Der Empfänger bekommt das Dokument selbst nicht

notwendigerweise verschlüsselt, er hat allerdings zum Dokument noch eine Signatur, aus der er dessen Authentizität ableiten kann. Wiederum müssen die Signaturschlüssel, die sich meist auf sogenannten Signaturkarten befinden (Chipkarten, sie sehen aus wie Scheckkarten), sicher übergeben und auf Widerruf getestet werden, was im strengsten Fall eine Kaskade von Online-Prüfungen auslöst zu einem »Trust-Center«, einer für beide Seiten vertrauenswürdigen Stelle im Netz, meist dem Aussteller der Signaturkarte.

Mit dergleichen Komplexitäten beschäftigen sich hauptsächlich Forscher und Behörden – rühmte sich Deutschland doch schon 2001 eines »Gesetzes über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen«<sup>201</sup>. Eine entsprechende (teure) Signaturkarte habe ich allerdings noch nie irgendwo benutzen können. Es geht halt elektronisch zu wie überall: hauptsächlich nach Treu und Glauben. Nichts gegen technische Raffinessen, man sollte nicht leichtsinnig werden. Doch wird am Ende keine noch so raffinierte »Technologie« die Menschheit retten können, sondern alte Tugenden wie Ehrlichkeit und Anstand. Überwäge der Anteil der Betrüger, es brähe jeder Handel und Wandel zusammen.

## SIGNATUR



## English Mails Run Shorter.<sup>202</sup>

Schon gewöhnliche Texte, Bücher, Zeitungsartikel, Broschüren »laufen« mit demselben Text auf Deutsch ein Zehntel länger. Englisch ist einfach kompakter, Deutsch langatmiger. Einem Engländer würde es nicht einfallen, einen populären, einfachen Laut wie das Sch mit vollen drei Buchstaben wiederzugeben, oder tsch sogar mit vier. Schlaue Sprachen schreiben tsch als ě (háček, Haken) oder bloß c: *Là ci darem la mano, là mi dirai di sì.*<sup>203</sup> Selbst die sog. Rechtschreibreform hat hier nicht geholfen. Beispiele schriftsprachlicher Umständlichkeit ließen sich beliebig vermehren. Wie Engländer sagen wir längst *is* für *ist*: »Er is Essn gegangen« – schreiben aber weiter *ist* voll aus. Nach diesem Seitenhieb auf eine deutsche Rechtschreibreform, die keine war, liegt im Ernst die Länge deutscher Texte an der umständlicheren Ausdrucksweise, die sich oft noch an Substantiven und Füllwörtern emporrankt. Ein Blähstil hat sich breitgemacht, den eilige Emails hoffentlich langsam verdrängen helfen. Doch genug gekrittelt: Englisch ist kürzer. Und in Emails noch mehr.

Erster Vorteil: Das Herumeiern zwischen Du und Sie entfällt. Amerikaner und Engländer sind alle per du: you. *Dear Ms. Miller*, das genügt als Anrede. Wobei Ms. sowohl für Miss (Fräulein, veraltet) und Mrs. (Miss, Frau) funktioniert, ganz besonders im Geschäftsleben, wo einen der Ehestand einer Korrespondentin nichts angeht. Männer sind stets Mr. (Mister), und Master ist noch veralterter als Miss. Ich meine sogar, der Jüngling wurde als Master mit dem Vornamen gerufen. Korrespondieren Sie privat mit einer gestandenen Dame, mag sie Mrs. bevorzugen<sup>204</sup>. Sie ist stolz, verheiratet zu sein und lehnt den modernen Feminismus mit der Ms. ab.

Die Feinheit liegt im Punkt. Mr. oder Ms. schreiben Amerikaner, Engländer kürzen ohne Punkt ab! Noch raffinierter geht es am Ende der Anrede zu. Engländer schließen sie immer mit Beistrich ab, wie wir das im Deutschen inzwischen ja auch gern tun, Amerikaner unterscheiden für einmal zwischen Freunden – die bekommen ein Komma – und weniger bekannten Geschäftspartnern: die werden mit einem Doppelpunkt abgeschlossen.

In der darauffolgenden ersten Textzeile geht es übrigens immer, auch nach Komma, groß los:

Verhältnis	Amerika	England
formell	Dear Mr. Miller: The recent ...	Dear Mr Miller, The recent ...
freundschaftlich	Dear George, The evening with ...	Dear George, The evening with ...

Im internationalen Emailverkehr hat sich das Britische nicht durchgesetzt, ich bleibe beim universellen US-Englisch.

Das Du, you, wird im englischen Satz aus Höflichkeit *nicht* groß geschrieben, wie das für das Du im Deutschen inzwischen wieder erlaubt ist. Engländer bleiben da eindeutig ohne Hervorhebung.

Fangen Sie mit *Dear Mr. Winterbottom* an oder einer *Dear Ms. White*, und wenn Sie keinen Namen kennen, mit *Sir/Madam*, ruhig mit Schrägstrich aber ohne *Dear*, oder *Sir or Madam*. Das ist US-Vorteil Nummer zwei: Kein Würfeln, ob der andere »sehr geehrt« oder »lieb« ist, *dear* passt immer. Die bloße Anrede mit Sir oder Madam ohne Namen mag uns harsch klingen, war in England aber lange durchaus üblich, selbst,

wenn der Adressat außen drauf namentlich bekannt war<sup>205</sup>. Peinlich ist, wenn Sie beim Geschlecht danebenliegen. Eine Pat kann auch ein Pat sein. Bitte notfalls recherchieren!

Und wann gehen Sie von *Mr. Winterbottom* zu *Michael* über? Ich meine: Warten Sie ab, bis er Sie mit dem Vornamen tituliert. Wenn es Sie sehr drängt, können Sie ja fürs erste schreiben *Dear Samantha (if I may)*, und das »Vorbenamens« sozusagen mit einer kleinen Verbeugung einleiten. Eine andere Möglichkeit wäre die Anrede mit Vor- und Zuname: *Dear Samantha Smith*. Kommt die Antwort mit glatter Familiennamenanrede zurück, dann war's nichts, Rückzug bitte. Ja, und lassen Sie sich mit flapsigeren Anreden wie *Hello* ebenfalls Zeit. Eine Gruppe können Sie gar nicht oder mit *Greetings* anreden<sup>206</sup>, sonst freilich als liebe Freunde, liebe Kunden, liebe Mitarbeiter (*Colleagues*, kompliziert) etc. Nur: *To Whom It May Concern*, das lassen Sie auf alle Fälle sein, außer Sie stellen ein Zeugnis aus.

Besonders Amerikaner sind freundliche Leute. Sie nehmen so leicht nichts krumm. Machen Sie sich vor allem keine Sorgen, trotz meiner feingesponnenen Ratschläge hier. Nur Mut! Vermutlich tituliert Sie bereits bei der ersten Antwort selbst ein Stanford-Professor mit dem Vornamen – wenn Ihre Frage interessant, freundlich und unaufdringlich war. Auf den Inhalt kommt es an.

Passen Sie mit *My Dear* auf. Wenn Sie den oder die Angesprochene nicht wirklich lieben, als innigen Freund oder mehr, wäre das unpassend. Danach sollte es dann auch treu dabei bleiben, einmal *My Dear* ist immer *My Dear*.

Wenn Sie nicht ausgesprochen britisch korrespondieren (können) – Fehlversuche sind peinlich wie schlechtes Französisch – dann nehmen Sie Amerikanisch. Das darf schon eher falsch sein. Wir haben uns früher stets um ein »mittelatlantisches Englisch« bemüht. *Center* sieht immer gut aus, *centre*, von Nicht-Insulanern benutzt, wirkt dann eher peinlich-anbiedernd, nicht wahr? Besonders wenn Ihr Englisch schwach ist, dann liest sich ein falsches *It is me an honor* immer noch ganz nett, obwohl es, wenn schon, richtig heißen müsste: *it is an honor for me*. Wenn Sie aber gar *It is me an honour* mit u schreiben, dann machen Sie sich erst recht lächerlich. Vielleicht sind Ihre englischen Korrespondenten gar keine geborenen Engländer oder Amerikaner sondern Italiener, Franzosen, Finnen, wie Sie ... Bitte, machen Sie um ihretwillen Ihre Emails simpel. Sagen Sie ohne Umschweife, was Sie wollen. Spielen Sie nicht mit Nebensätzen. Besser ein sprachlicher als ein sachlicher Fehler.

Zum Gruße am Ende verwenden Sie *Sincerely yours*, auch umgekehrt *Yours sincerely* oder bloß *Sincerely*, da sind Sie bei Geschäftlichem auf der formell sicheren Seite, oder Sie enden ganz ohne etwas, abrupt, mit einem netten Satzsatz und unterschreiben darunter.

Amerikaner machen nach Anrede und Grußformel ein Komma, Engländer tun's nicht. In der eigenen Firma (und persönlich) mag *Regards* richtig sein, später einmal *Kind regards* oder *Best regards*. *Best Wishes* finde ich ganz schön. Schlicht nur *Best* klingt gar nicht leger wie im Deutschen und passt auch, wirkt modern, für manche ein bisschen zu sehr. Nur (alte) Engländer schreiben *Yours faithfully*, getreu der Ihre, so, wie eine Adressierung als Esq. (Esquire, Schildknappe) hinter dem männlichen Namen heute kurios wirkt und als Anrede nie üblich war. *Yours faithfully* passt allerdings gut bei der anonymen Anrede Sir/Madam und bei Behörden, denen Sie sich ja »voll Vertrauen« elektronisch nähern; *Respectfully* dürfen Sie sich zeigen, wenn Sie Ihr Strafmandat lieber nicht zahlen möchten, helfen wird's nicht.

Ihr abschließender Wunsch wird immer mit einem Komma beendet, also:

*With my best wishes for a Happy New Year,  
Cordially yours,  
Fritz Joern*

Auf die sonstigen Tücken englischer Groß- und Kleinschreibung gehe ich hier nicht ein, ganz zu schweigen von der praktischen Kommasetzung, die bei Aufzählungen auch vor dem letzten *und* ein Komma vorsieht: Peter, Paul, und Pannen.

Privat können Sie in Emails natürlich alles verwenden, *Greetings* schreiben, um ein bisschen mit Ihrer deutschen Art zu kokettieren, sonst wieder *Kind regards* oder *Best regards*, sogar *Warm regards*, *Best wishes*, *All the best*, selbst nur *Yours*, vielleicht gar *Cordially* (herzlich). Noch nie gesehen habe ich *Love and kisses* oder das britisch-steife *Cheerio!*<sup>207</sup>. *Greetings* passen sogar gut für Mails an mehrere, selbst geschäftliche<sup>208</sup>. Das dürfte reichen. Ganz anders als wir sind die Engländer und Amerikaner auch nicht.

### Umlaute gehen immer – nur nicht immer einfach.

Gestatten Sie noch einen praktischen, persönlichen Rat zu Umlauten im Englischen. Amerikaner haben überhaupt keine diakritischen Zeichen, keine à (dafür @) oder è und é wie in Caffè (italienisch) oder Café (französisch, deutsch), von Umlauten und dem ß ganz zu schweigen. Alle Welt lässt notfalls die kleinen Dinger über den Buchstaben einfach weg. Sie finden dann Citroën im Telefonbuch schlicht unter Citroen und einen Jörn unter Jorn. Björn aus Schweden schreibt sich in Amerika ohne Zögern als Bjorn. Nur ein deutscher Jörn wandelt sich zu Joern. Das versteht außer uns keiner. Dass ein ß – nach wie vor präsent im Deutschen, außer in der Schweiz – zu ss mutiert, das zu ahnen, können Sie von einem Amerikaner aus Iowa nicht erwarten. Bitte schreiben Sie Ihre Umlaute in englischer Korrespondenz aus, oder wundern Sie sich nicht, wenn ein Herr Brandstätter als Brandstatter zurückkommt. Straße kürzen Sie einfach ab: Friedrichstr. kann jeder schreiben.

Sitzen Sie selbst einmal vor einer ausländischen Tastatur, dann passen Sie auf, dass Sie ein X nicht mit einem Z verwechseln. Wo wir QWERTZ haben, da haben Amerikaner QWERTY. Über die Alt-Taste und rechts den Ziffernblock können Sie aber in Windows überall jedes noch fremde Zeichen erzeugen. Sie halten die Alt-Taste (links neben der Leertaste) gedrückt, tippen rechts, sagen wir 123, lassen dann Alt los und was sehen Sie? { . Die »Num«-Taste (Num-Lock, Nummernsperr) muss dabei wie üblich an sein.

Hier ein paar Zeichen zum Herauskopieren:

Ü	Alt 154	U-Umlaut groß
ü	Alt 129	u-Umlaut klein
Ö	Alt 153	O-Umlaut groß
ö	Alt 148	o-Umlaut klein
Ä	Alt 142	A-Umlaut groß
ä	Alt 132	a-Umlaut klein
ß	Alt 225	scharfes s (langes s: Alt 383)
„	Alt 0132	deutsches Anführungszeichen auf (»99 unten«)
“	Alt 0147	deutsches Anführungszeichen zu (»66 oben«)
»	Alt 175	französisches Anführungszeichen auf (im Deutschen)
«	Alt 174	französisches Anführungszeichen zu (im Deutschen)
›	Alt 0155	halbes franz. Anführungszeichen auf
‹	Alt 0139	halbes franz. Anführungszeichen zu
“	Alt 0147	engl. Anführungszeichen auf (»66 oben«)
”	Alt 0148	engl. Anführungszeichen zu (»99 oben«)
’	Alt 0146	richtiges Auslassungszeichen (Apostroph)
€	Alt 0128	Euro-Zeichen

ë	Alt 137	e mit Trema <sup>209</sup>
–	Alt 0150	Gedankenstrich (Halbgeviertstrich)
×	Alt ×, Alt 0215	Malzeichen
•	Alt 0149	dicker Bommel
·	Alt 0183	dünner Bommel

Genug. Wer noch mehr wissen will, sehe bei [www.Joern.De/Sonderzeichen.htm](http://www.Joern.De/Sonderzeichen.htm) nach<sup>210</sup>.

## Dialekt?

Kommen wir zur Abwechslung aus der großen weiten Welt einmal zurück nach Bayern. Süddeutsche aller Nationalitäten haben nun einmal mindestens zwei Sprachen: Hochdeutsch und ihren Dialekt. Das lässt zwei Sprachebenen zu. Wenn es ernst wird und streng, bedient man sich der gehobenen Sprache, spricht Hochdeutsch. Das klingt dann amtlich, ausführlich und ein wenig papieren. Unter sich und in SMS geht's »dialektisch« zu. Die Dialektschreibung hat keine Rechtschreibreform mitgemacht. Kein Kultusministerium wacht über die sprachwissenschaftlich präzise Anwendungsweise. Man red't und vor allem schreibt, wie einem der Schnabel (oder die Finger) gewachsen sind. Außerdem ist Dialekt kürzer, ein Vorteil beim simsen (SMS versenden). Für Außenstehende hat Dialekt immer etwas Lockeres, nicht ganz ernst zu Nehmendes an sich.

Wenn sie mögen (und können), nutzen Sie doch diesen Effekt und lockern damit allzu ernste Mails auf. Sie müssen natürlich sicher sein, dass der Ihnen gut befreundete Spezi die Sache nicht in den falschen Hals bekommt. Ironie in Emails ist bekanntlich höchst riskant, aber vielleicht gerade deshalb ein willkommener Nervenkitzel.

Im Gegenzug bitte ich alle Norddeutschen um Nachsicht bei Nachrichten, die aus dem Süden stammen. Der holzschnittartige Ton, die raue Metapher, eine urige Wortwahl mögen noch lange nicht auf Hintergedanken hindeuten, schon gar nicht auf Hinterwäldlertum. Dort sagt man einfach so, ob man nun ganz bei Trost ist oder eher bei Prost.

## Die eigene Email-Adresse – eine Wahl mit Wirkung

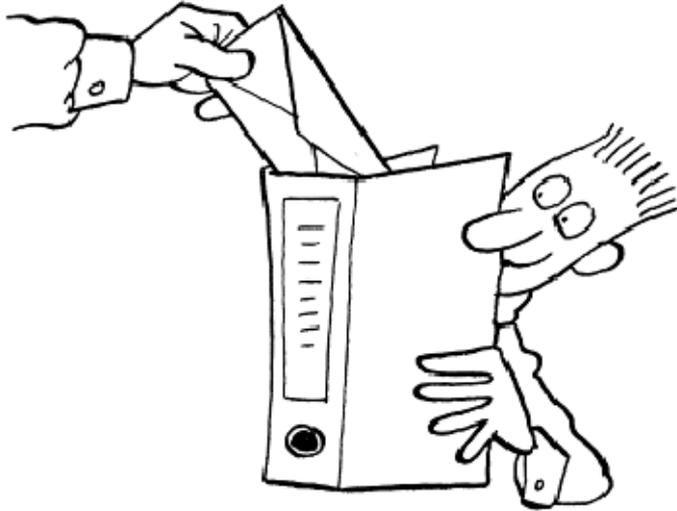
Wenn Sie neu sind, bekommen Sie in ihrem Betrieb erst einmal einen Mitarbeiterausweis, vielleicht. Eine Email-Adresse bekommen Sie ganz bestimmt. Auf diese Methode können Sie sogar jeden Polizisten anschreiben:

Peter.Zapfl@Polizei.NRW.De – die Groß- und Kleinschreibung tut hier bekanntlich nichts zur Sache. Bei Ihrer dienstlichen Adresse haben Sie keine Wahl.

Wohl aber mit Ihrer privaten Mailadresse. Bitte überlegen Sie sich vorher, wie Sie vermutlich lange Zeit genannt werden möchten. Email-Adressen verfolgen einen um die ganze Welt, von Stadt zu Stadt, Mensch zu Mensch, und manchmal sind sie der letzte Anhaltspunkt, über den Sie von Ihrem alten Schuldfreund aufgestöbert werden.

Der hintere Teil Ihrer Email-Adresse, der nach dem At-Zeichen, hängt von dem von Ihnen gewählten Email-Dienst ab oder von Ihrer »Domäne«. Gehen wir erst auf die Domäne ein, englisch auch »Domain« genannt. Die Domäne ist im Internet der Ausdruck vor dem .de oder .com oder .at und weiter. Das .de gibt das Land an oder sonst wie den Bereich, der Name davor ist die jeweilige Domäne. Quelle.De heißt einfach: Jemand hat sich bei der Denic (von Deutsches Netzwerk-Informationen-Center) für Deutschland den Namen Quelle im Internet reservieren lassen. Wer das ist, finden

Sie über Denic.De: die Quelle GmbH. Ende 2007 gab es knapp zwölf Millionen De-Domänen<sup>211</sup>.



Wenn Sie dort selbst eine Domäne haben, sagen wir Rappaport-Porada.De, wird Ihnen Ihr Internet-Dienstleister (Hoster) Email-Adressen anbieten wie Friedrich@Rappaport-Porada.De. So, wie – um beim realen Beispiel zu bleiben – Herr Gawlas bei Quelle Manfred.Gawlas@Quelle.De ist.

Meist sind Sie aber auf einen Maildienstleister angewiesen, der Ihnen dann seine Domäne vorschreibt. Am bekanntesten ist hier die Deutsche Telekom beziehungsweise T-Online mit @T-Online.De. @AOL.com ist American Online, das bringen viele Amerikaner mit. Sehr bekannt sind kostenlose Maildienste wie GMX (von Global Mail Exchange) oder Web.De<sup>212</sup>, die übrigens zum selben Konzern gehören (1&1-Gruppe), der über achtzig Millionen Emailfächer verwaltet (Stand 2007<sup>213</sup>). Bei kostenlosen Maildiensten kann es Ihnen passieren, dass unten an alle von Ihnen versendete Mails *Werbung* angehängt wird.

So fügt Ihnen GMX automatisch beispielsweise an:

--

*GMX FreeMail: 1 GB Postfach, 5 E-Mail-Adressen, 10 Free SMS.*

*Alle Infos und kostenlose Anmeldung: <http://www.gmx.net/de/go/freemail>*

Web.De macht es ähnlich:

---

*Jetzt neu! Schützen Sie Ihren PC mit McAfee und WEB.DE. 3 Monate*

*kostenlos testen. <http://www.pc-sicherheit.web.de/startseite/?mc=022220>*

Wenn Sie das nicht möchten, müssen Sie dort dann zu einer bezahlten Variante übergehen – teuer ist das auch nicht – oder Ihre Emailadresse ganz ändern. Bei der kostenlosen Google-Mail passiert Ihnen all das übrigens nicht:

Von: fritz.joern@gmail.com im Auftrag von Fritz Jörn [Fritz@Joern.De]  
 An: Fritz Jörn  
 Cc:  
 Betreff: Test, ob bei Google-Mail Werbung mitkommt

Sie sehen: Keine Werbung bei Google-Mail, nichts!

Hotmail und andere »heiße« Mailadressen wirken – ohne jemandem zu nahe treten zu wollen – gelegentlich wenig seriös. Das kann durchaus gewünscht sein. Viele richten sich sekundäre Mailadressen ein, Wegwerfadressen sozusagen, um sie etwa bei Anmeldungen für Internet-Foren, bei thematisch eingeschränkter Korrespondenz oder für andere Sonderfälle bis hin zur De-facto-Anonymität einzusetzen. Solange Sie diese Adressen nicht für Bewerbungen oder sonst Ernsthaftes nutzen wollen und dann vielleicht als »Franziska Höllriegel <Ulkige.Ulla@Hotmail.com>« Chefsekretärin werden wollen, schadet das ja auch nicht. Ich kannte Leute, die sich überall dort, wo sie eine unerwünschte Weitergabe der Adresse befürchteten, eigens eine neue aufgebaut haben. Bei Domänenadresse ist das einfach. Ich könnte mir etwa FritzItTel@Joern.De ausdenken, wenn ich Angst habe, dass die italienische Telefongesellschaft meine Adresse weitergibt. Kommt dann Werbung an einen FritzItTel, weiß ich, wer schuld war. Am Ende war mir das aber zu mühsam.

Der vordere Teil der Mailadresse, alles vor dem @, ist persönlich. Hier sollte Ihr Name stehen, möglichst merkbar. Wenn Sie Peter Zapfl heißen, dann vielleicht PeterZapfl, besser Peter.Zapfl. Wie Sie und Ihre Korrespondenten das dann groß oder klein schreiben, ist hier im Fall von Email-Adressen ganz egal. Ein peterzapfl@ ist dasselbe wie PETERZAPFL@ oder PeterZapfl@ und so weiter. (Das ist in der Praxis so. Theoretisch ist ein Unterschied zwischen Groß- und Kleinschreibung erlaubt, jeder Maildienst hütet sich aber davor.) Bitte schreiben Sie später möglichst Ihre Mailadresse so, dass man erkennen kann, wie sie zusammengesetzt ist, und wie es gut aussieht. Wollen Sie Ihr Geschlecht verbergen, dann nehmen Sie PZapfl, sind Sie der oder die eine große Zapfl, dann nur Zapfl. Leider werden Sie feststellen, dass viele gängige Namen schon vergeben sind; dann muss eben eine Carla zu CarlaBonn werden. Der Phantasie sind hier keine Grenzen gesetzt.

Was ich Ihnen nicht empfehlen kann, ist der Unterstrich als Trennungszeichen. Da Links von Browsern und Mailprogrammen gern unterstrichen werden, wird dann aus einem Peter\_Zapfl@ ein Peter\_Zapfl@ – der wichtige Strich zwischen Peter und Zapfl verschwindet unter der allgemeinen Unterstreichung.

Ein Bindestrich geht auch, wird aber gern für Doppelnamen verwendet, firmiert vielleicht Frau Zapfl-Zitzewitz als Zenzi.Zapfl-Zitzewitz@; da wäre ein Bindestrich zwischen Vor- und Nachnamen verwirrend (Zenzi-Zapfl-Zitzewitz@). Grundsätzlich können Sie nach RFC 2822<sup>214</sup> alle Buchstaben außer dem ß und Ziffern verwenden, dazu wenige Sonderzeichen wie: ! # \$ % \* / ? | ^ { } ` ~ & ' + - = \_ . Am Anfang oder Ende darf kein Punkt stehen, der ansonsten erlaubt ist. Mehrere Punkte hintereinander sind nicht möglich.

Erlaubte Namen vor dem @:

A bis Z gleich a bis z	erlaubt
. - _	erlaubt

..	Doppelpunkt verboten
! # \$ % * / ?   ^ { } ` ~ & ' + - = _	theoretisch erlaubt
ü ö ä ß	verboten, Umlaute, ß
@	verboten <i>im</i> Namen
(Leerstelle)	verboten
Peter.Zapfl	gut
Peter_Zapfl	weniger gut
PeterZapfl	weniger gut
Pzapfl	geschlechtsneutral
Peter..Zapfl	verboten, zwei ..
Zapfl.	verboten, endet mit .
Peter.Zapfl(Zirnding)	verboten, Klammern
Zimmermann&Zapfl	erlaubt
Peter+Paula.Zapfl	erlaubt, theoretisch
Peter/Paula	erlaubt, theoretisch
Peter!Zapfl	weniger gut
"Peter Zapfl"	noch schlechter

Ich rate Ihnen dringend, als *Sonderzeichen* nur Punkt oder Bindestrich zu verwenden, höchstens noch das geschäftliche und (&) den Unterstrich (\_). Das & werden Sie zum Beispiel bei T-Online gar nicht eingeben können. Viele Mailedienste mögen alles andere auch nicht, und das merken Sie spätestens beim Versuch, eine exotische Mailadresse einzutragen. Die theoretische Möglichkeit, unerlaubte Zeichen unter "geraden Anführungszeichen" zu verstecken, ist zwar gut gemeint, wird jedoch von Ihren Emailpartnern sicher nicht verstanden werden. Fehladressierungen sind hier vorherzusehen.

**Geben Sie eine neue zusätzliche eMail-Adresse ein:**

@t-online.de   
**Die angegebene eMail-Adresse enthält ungültige Zeichen!**

Geben Sie mindestens 5 Zeichen ein. Das erste Zeichen muss ein Buchstabe sein. Ansonsten dürfen Sie Groß- und Kleinbuchstaben (keine Umlaute), Ziffern, einen Punkt, Unterstriche und Minuszeichen verwenden. Das letzte Zeichen darf kein Punkt sein.

*Umlaute* dürfen inzwischen *in Domänennamen* (»hinten«) vorkommen. Sie werden einen [www.Müller.De](http://www.Müller.De) tatsächlich finden, auch [www.Müllermilch.De](http://www.Müllermilch.De) klappt. Nur durchgesetzt haben sich Umlautdomänen nicht, zumal niemand sicherstellen kann, dass Sie von »Müllermilch« dann dasselbe bekommen wie von »Muellermilch«. Die ausgelosten Domänennameneigentümer sind meist verschieden, hat [www.Müller.De](http://www.Müller.De) nichts mit [www.Mueller.De](http://www.Mueller.De) zu tun, schade.

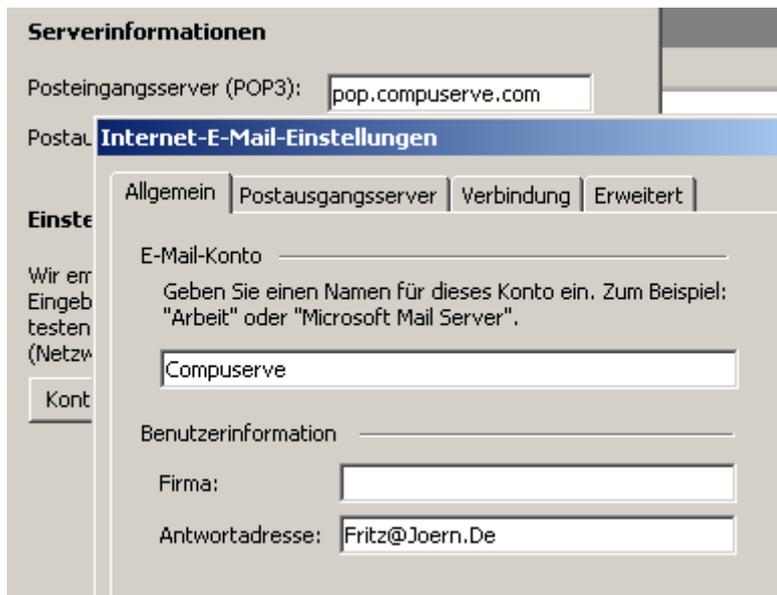
Im sogenannten »lokalen Teil« einer Email-Adresse, unserem notorischen Peter.Zapfl, darf auf keinen Fall ein Umlaut vorkommen. Theoretisch wäre wohl "Fritz Jörn"@Joern.De möglich, wird aber bereits vom ersten Mailprogramm abgelehnt<sup>215</sup>. Machen Sie da lieber keine Experimente.

Diese Einschränkungen gelten nur für die *eigentliche Mailadresse*, das Stück mit dem @ sozusagen, nicht natürlich für Ihren Namen in der Mail. Da sollten Sie, so Sie haben, Ihre Umlaute mitgeben. Ihr Absendername kann und soll »René Rösler« sein, wenn Sie

so heißen, sich schreiben und der Jazzsänger sind. Als Mailname mit Adresse erscheint das dann im Mailprogramm etwa als »René Rösler <info@Wahlheimat.com>«, »René Rösler (info@Wahlheimat.com)« oder »René Rösler [info@Wahlheimat.com]«. Empfehlenswert.

Auf Ihrer Visitenkarte, der gedruckten, und am Briefpapier empfehle ich Ihnen, das At-Zeichen zwei Punkt kleiner setzen zu lassen als den Rest der Adresse. Das sieht schöner aus.

Hat man mehrere Adressen, tut man gut daran, sie alle regelmäßig abzufragen. Dazu muss man in seinem Email-Bearbeitungsprogramm nur mehrere »Konten« einrichten, die dann alle automatisch nacheinander ihre Postfächer geleert bekommen. Bei jedem Konto sollten Sie sich zusätzlich überlegen, mit welcher »Antwortadresse« Sie antworten, und von welchem Konto. Nehmen wir an, jemand schreibt mir noch an 102404.715@Compuserve.com. Wenn ich nun darauf antworte, kann ich meinen Mailpartner auf meine Universaladresse Fritz@Joern.De hinweisen, indem ich sie nicht nur in die Signatur schreibe, sondern als »Reply to« (Antwortadresse) in der Konfiguration festlege:



Mit dem eigenen Rechner Mail abrufen

Ich hätte natürlich auch an FJoern@Compuserve.com antworten lassen können, die Alternative zur uralten numerischen Compuserve-Adresse. In diesem Fall bleiben die Korrespondenzen getrennt. Dasselbe passiert natürlich, wenn man Mail nicht mit einem Mailprogramm sondern jeweils online im Netz bearbeitet. Nur muss man sich dann darüber klar sein, dass man eben immer nur *ein* Konto abfragt – außer man hat dort einen Sammeldienst. Darüber gleich mehr.

Meist konfiguriere ich Email-Konten in meinem Mailprogramm so, dass sie die Post zwar aus allerlei Mailbriefkästen holen, dass *zum Versenden* aber immer nur *ein Mailedienst* bemüht wird. Technisch heißt das, dass als Pop-Server zum Postholen ein gänzlich anderer Dienstleister genutzt wird als zum Senden über SMTP. Ich sende Email grundsätzlich über Google hinaus (außer ganz seltene mit Exe-Anhängen). Google holt sich die Post bei mir verschlüsselt ab, firmiert sie brav mit »Domain-Key Identified Mail«<sup>216</sup>, archiviert schön, und hängt keine Werbesprüche an. Dennoch

mögen sich hier die Geister scheiden. Wichtig ist, dass man nicht meint, man müsse immer nur einen einzigen Mailedienst nutzen.

**E-Mail-Konten**

**Internet-E-Mail-Einstellungen (POP3)**  
Alle Einstellungen auf dieser Seite sind nötig, damit Ihr Konto richtig funktioniert.

**Benutzerinformationen**

Ihr Name:

E-Mail-Adresse:

**Serverinformationen**

Posteingangsserver (POP3):

Postausgangsserver (SMTP):

**Anmeldeinformationen**

Benutzername:

Kennwort:

Kennwort speichern

Anmeldung durch gesicherte Kennwortauthentifizierung (SPA)

**Einstellungen testen**

Wir empfehlen Ihnen, das neue Konto nach dem Eingeben aller Informationen in diesem Fenster zu testen, indem Sie auf die Schaltfläche unten klicken (Netzwerkverbindung erforderlich).

Beim selben Outlook-Email-Konto: Abruf von GMX (»Posteingangsserver«), Senden über Google-Mail (»Postausgangsserver«)

### **Mailsammeldiensten muss man seine Passwörter verraten.**

Nehmen wir an, Sie tanzen auf verschiedenen Hochzeiten – Sie haben mehrere Mailkonten. Nun wollen Sie sie aber nicht immer alle einzeln abrufen. Sie möchten alle Ihre Eier in einem Korb haben, sozusagen. Auch das ist möglich, jedenfalls bei den meisten Mailediensten. Sie müssen nur Ihren Haupt-Mailedienst beauftragen, die Mails von den anderen abzuholen. Das mögen die zwar nicht gern, weil dann ihre Werbeumfelder menschlich ungesehen bleiben, und sperren sich auch teilweise dagegen. Vor allem, wenn ein Mailedienst allzu forsch alle paar Minuten ungeduldig anfragt, bleibt die elektronische Klappe eine Zeit lang verärgert geschlossen.



Technisch funktioniert das so, dass sie Ihrem Mailedienst den Kontonamen und das Passwort verraten, mit dem Sie Ihre Mail vom untergeordneten Konto abrufen würden. Beispielsweise möchten Sie Google-Mail beauftragen, Mail von Ihrem Web.De-Konto abzuholen:

**Nachrichten von anderen** [Anderes E-Mail-Konto hinzufügen](#)  
**Konten abrufen:**  
(Nachrichten über POP3 herunterladen)  
[Erfahren Sie mehr](#)

**Google-Kontoeinstellu**

Senden Sie Fotos ganz ei

**Ein E-Mail-Konto hinzufügen** <http://mail.google.com> - Google Mail - Ein E-Mail-Konto hinzufügen - Mozilla Firefox...

**Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kontos ein, von dem Sie Nachrichten erhalten möchten.**  
(Hinweis: Sie können 5 weitere Konten hinzufügen)

E-Mail-Adresse:

### Der Mailsammeldienst von Google-Mail

Hier müssten Sie nun Ihre Web.De-Adresse eingeben und in den darauffolgenden Schritten Ihr Passwort. Danach kann Google sammeln. – Ich zeige Ihnen das auch umgekehrt, damit ich nicht vom deutschen Web.De-Dienst gesteinigt werde. Nehmen wir jetzt andersherum an, Sie möchten all Ihre Mail bei Web.De sammeln. Sie gehen online in Ihr Web.De-Konto, dort zu Einstellungen, finden den »Sammeldienst« und gelangen zur Maske:

## Einstellungen

Nachrichten

Ordner

Sicherheit

Zugang

Eingang

Club

E-Mail

Absender

SMS & MMS

Fax & Voice

Sammeldienst

### POP3-Sammeldienst anlegen

POP3-Server:

Port: Standard-Port: 110

Nutzername:

Passwort:

Abholmodus:

Hinweis: Dabei wird keine Kopie auf dem POP3-Server belassen

Der Mailsammeldienst von Web.De

Hier müssen Sie nun Ihren Google-Mail-Nutzernamen und das zugehörige Passwort eingeben, aber auch den Namen des »Pop3-Servers« von Google: `pop.googlemail.com`<sup>217</sup> (vorhin, bei Google, brauchten Sie umgekehrt diesen Namen von Web.De nicht zu kennen). Abfragen können Sie höchstens viermal täglich, die Normaleinstellung ist – siehe oben – einmal.

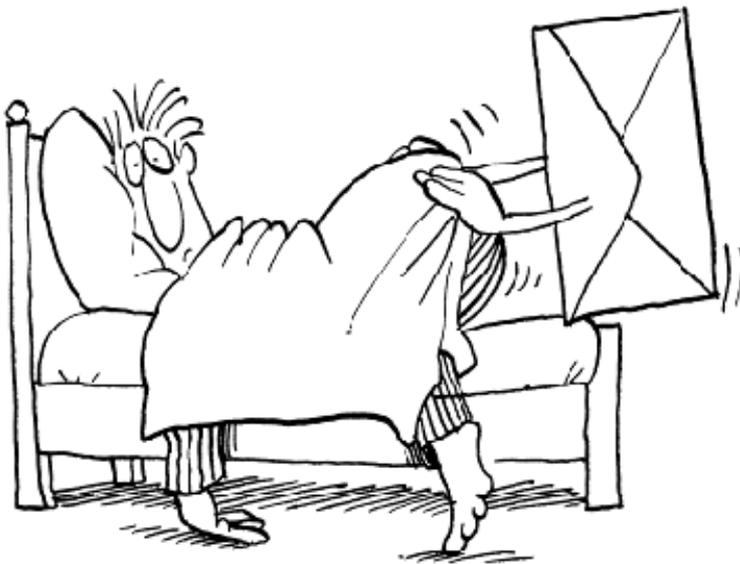
So, nun können Sie sammeln. Ich wünsche eine gute Ernte! Weil es sich aber um virtuelle Früchte handelt, die beliebig vermehrbar sind, sollten Sie darauf achten, was nach der Ernte am Acker zurückbleibt. Blühende Landschaften oder ein Stoppelfeld? Web.De hat da schon klar den Hinweis gegeben: »Dabei wird *keine* Kopie auf dem POP3-Server belassen.« Für gewöhnlich ist das auch gut so: Ihr Mailkonto dort kann dann nicht irgendwann einmal überlaufen und weitere Annahmen verweigern. Wenn Sie allerdings Google-Mail als Archiv benutzen, wie ich das mache, dann wäre das fatal.

Ganz moderne Weltenbummler haben ihr Mailprogramm und ihre aktuellen Mails allesamt auf einem U3-USB-Speicherstick in der Hand- oder Hosentasche bei sich, ganz privat. Programme auf einem U3-Stick<sup>218</sup> lassen sich ohne Installation (und Spuren) am Rechner ausführen, etwa das Mailprogramm Thunderbird<sup>219</sup>.



## *Push-Mail*

Will Sie jemand bedrängen? »Push« hat etwas schon Schubsen, Schieben an sich. Da brauchen Sie keine Angst zu haben. Es geht bloß um die technische Frage, wie Email letztlich zu Ihnen kommt. Zunächst laufen die Nachrichten quer durch das Internet, von »Mailserver« zu »Mailserver«. Dann liegen sie in Ihrem Postfach herum, wie postlagernd auf dem Hauptpostamt. Und nichts passiert. Wenn Sie allzu lange warten, weil Sie vielleicht in der Arktis monatelang verschollen bleiben, dann werden die Nachrichten von billigen Maildiensten sogar einfach gelöscht.



Nun kann sich ein Mailprogramm (ein »Mailer«) wie Outlook, Thunderbird (gehört zur Firefox-Familie), Foxmail<sup>220</sup> oder der (neuseeländische) Klassiker Pegasus<sup>221</sup> die Mail ja vom Mailserver regelmäßig holen. Dieses Postholen nennt man »pull«, weil die Post aus dem dortigen Fach herausgezogen wird. Normales Outlook zieht die Mail alle fünf Minuten (Extras, Senden-Empfangen, Übermittlungseinstellungen, Übermittlungsgruppen definieren, Automatische Übermittlung alle ... Minuten), was nichts damit zu tun hat, dass ausgehende Mail eventuell ganz gleich versendet wird und oft schneller weg ist, als einem lieb. Kurz: Das Mailprogramm muss sich schon zum Postamt bemühen, damit Sie Ihre Mails daheim lesen können.

Besonders bei Handys, die nicht alle fünf Minuten nach Post Ausschau halten sollen, weil der Datenverkehr dort Geld kostet, möchte man keinen solchen Pull auf Verdacht. Andererseits möchte man mobil um schneller seine Nachrichten haben. Also hat die Welt das Pushen erfunden. Genauso, wie ein Telefonanruf ja auch von sich aus anklingelt, kommt Email, vom Push-Dienst beflügelt, ins Handy. Der Blackberry ist damit groß und berühmt geworden. Wenn Sie Glück haben, gibt Ihr Blackberry sogar bereits Laut, wenn Outlook gerade seine Fünf-Minuten-Nickerchen macht. Das heißt: Glück gehört eigentlich nicht dazu. Sie müssen nur sicherstellen, dass Mail an Sie von Ihrem Mailserver prompt und direkt an den Blackberry-Mailserver weitergeschickt wird (gepusht, sprich gepusht, sehen Sie!). Bei mir läuft Post an Fritz@Joern.De (unter anderem) sofort weiter zum Blackberry-Konto Fritz.Joern@Instantemail.T-Mobile.De, und von dort – ich meine, der Server steht in England bei Scarborough – wird sie sofort auf meinen Blackberry gepusht<sup>222</sup>. Lässt man den Blackberry-Dienst allerdings die Mails immer erst selbst abholen und nutzt kein Instantemail-Konto (die neuere

Variante), kommen Mails entsprechend immer erst ein paar Minuten verzögert an. Schlimm ist das auch nicht. (Eine zweite Mail-Push-Variante gelingt in manchen Handys über "Imap Idle"<sup>223</sup>. Da bleibt technisch ein Imap-Abgleichwunsch solange in Lauerstellung offen, bis es dort Neues gibt.)

Für Technik-Feinfühlige hier noch einmal zusammengefasst die Vor- und Nachteile von Synchronisierung vs. Push. Beim Blackberry haben Sie die Möglichkeit, entweder die Emails im Handgerät mit einem (oder mehreren) Ihrer Mailkonten periodisch synchronisieren (abgleichen) zu lassen (neueres Verfahren) oder diese Konten – sofern das dort möglich ist – neue Mails direkt an das spezielle Blackberry-Mailkonto weitersenden zu lassen (altes Verfahren). Der Vorteil der Synchronisierung ist, dass Sie vom Blackberry aus Mails im originären Mailkonto mit löschen können, sie Ihnen also später nicht mehr unter die Augen kommen. (Eine »gelesen«-Markierung wird meines Wissens nicht zurücksynchronisiert; nur beim kompletten Löschen können Sie am Blackberry auswählen zwischen »Auf Mailbox & Handheld« und nur »Auf Handheld«.) Das gilt sowohl beim richtigen Blackberry-Dienst als auch beim Verwenden von zum Beispiel ambulanter Google-Mail. Der Nachteil des Mailholdienstes hinter den Kulissen ist eine gewisse Zeitverzögerung beim mobilen Mailempfang, weil das Synchronisieren immer nur periodisch stattfindet. Lassen Sie sich neue Mails hingegen direkt zum Blackberry-Konto (bei T-Mobile »Instantemail«, bei Vodafone »MobileEmail«<sup>224</sup>) weiterleiten (zweites Verfahren), kommt sie einen Tick schneller an. Sie können dann allerdings die ursprüngliche Mail auf ihrem primären Mailkonto nicht vom Blackberry aus bearbeiten, sprich löschen.

Laien bitte ich diesen Ausflug in die Feinheiten der Mailherumschickerei zu entschuldigen. Für sie nur dies zur Endausscheidung von Handys für Email: *Ein gutes mobiles Email-Gerät zeichnet sich dadurch aus, dass Sie Mails mit einer Hand löschen können!* Möglichst wahlweise mit Links oder Rechts, und möglichst auch einhändig am Fahrrad, doch bitte nur beim Stehen ...

## Selbst antwortende Systeme: »Autoresponder«

Wenig bekannt sind selbst antwortende Mailsysteme – außer bei Abwesenheitsmeldungen. Sie kennen das: Sie senden jemandem eine Mail, zurück kommt sofort die Nachricht, der Adressat sei auf Urlaub, auf Schulung, krank – meist erfahren Sie nur: abwesend. Was Sie nun tun können, wird Ihnen hoffentlich auch gleich gesagt.

Betreff: Out of Office AutoReply: ... *Hier folgt Ihr Thema ...*

Sehr geehrter Absender,

ich bin am 10. Dezember wieder im Büro. Bis dahin können meine E-Mails nicht gelesen werden. In dringenden Fällen erreichen Sie das Sekretariat der Unternehmenskommunikation unter Tel. 0228/123-4567 oder per E-Mail unter [presse@t-mobile.de](mailto:presse@t-mobile.de).

Vielen Dank und freundliche Grüße

Marion Musterfrau

\*\*\*\*\*

Dear sender,

I am back in the office on December 10. My e-mails will not be read until then. In urgent cases please contact our office at +49-228-1234567 or e-mail us at [presse@t-mobile.de](mailto:presse@t-mobile.de).

Thank you and kind regards,

Marion Forexample

Das ist ein ziemlich mustergültiges Beispiel.

Unternehmensserver besorgen die automatische Antwort selbst, Sie selbst müssen »nur« die Steuerung übernehmen. Dazu gehört nicht nur das vorsorgliche Einrichten, sondern vor allem auch das Abschalten hinterher. Wenn Sie am Montag, den 10. Dezember zurückkommen, werden Sie von allem Möglichen überfallen, vielleicht landen Sie in einem Krisenmeeting oder der Chef ist nicht da, und Sie erzählen ausgiebig von Ihrem Urlaub – jedenfalls setzen Sie sich nicht gleich um neun Uhr früh ans Terminal und schalten den Autoresponder aus. Und das macht dann potenziell einen ganz schlechten Eindruck: Jemand schreibt Ihnen voller Erwartung auf Ihre geschätzte Aktion gleich am 10. Vormittag, und was bekommt er zu lesen? Dass Sie erst am 10. zurückkommen! Saftladen, wird er denken, wo ist sie denn nun abgeblieben?

Bitte schalten Sie Ihren Antwortgeber beizeiten aus, wenn sich das nicht von vorn herein terminieren lässt.

Und wie bekommen Sie als Privatperson eine automatische Antwort hin?

**Abwesenheitsnotiz:**  
 (Eine automatische Antwort wird an eingehende Nachrichten gesendet. Wenn ein Kontakt Ihnen mehrere Nachrichten sendet, wird diese automatische Antwort maximal einmal alle vier Tage gesendet.)  
[Erfahren Sie mehr](#)

**Abwesenheitsnotiz deaktiviert**  
 **Abwesenheitsnotiz aktiviert**

**Betreff:**

**Nachricht:**

**Nur an Personen in meinen Kontakten eine Antwort senden**

### Zum Zusammenbauen einer eigenen Abwesenheitsnotiz – Beispiel Google-Mail

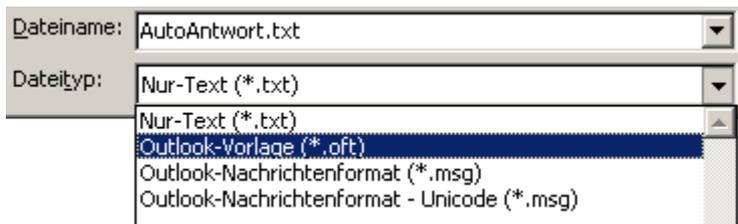
Hier haben Sie die Möglichkeit, eine automatische »Abwesenheitsnotiz« an den Absender zu senden, direkt vom Maildienst. Das Beispiel stammt wieder von Google-Mail. Sie erreichen diese Eingabemaske über »Einstellungen«. Bei anderen Maildienstleistern finden Sie das vielleicht unter »Filter«, weil dort eingehende Mails angesehen werden. Damit dann die Nachricht ausgesandt wird, brauchen Sie überhaupt keinen privaten Rechner in Betrieb zu haben. Sie können wirklich ganz von der elektronischen Bildfläche verschwinden und ein paar Monate lang nach Santiago pilgern.

### Aus Outlook ist's mühsam.

Die konventionelle Methode zu einer automatischen Antwort ist, zuhause den Rechner laufen und laufen und laufen zu lassen, vermutlich dann aus einem anderen Grund als dem Autoresponder. Ich habe hier meinen Rechner immer an, damit ich selbst von überallher auf ihn zugreifen kann. Seine beziehungsweise meine häusliche Internetverbindung ist ohnehin zeitunabhängig aktiv. Umweltbewusste Stromsparer bitte ich um Nachsicht und verspreche, bloß auf einen intelligenten Router mit Platte übergehen zu wollen. Auf jeden Fall lässt sich in Outlook mit ein wenig Geduld (die man vor der Abreise aber nicht hat!) eine »Regel« zusammenstellen, die alle eingehenden Emails selbsttätig beantwortet. Hier die Schritt-für-Schritt-Anleitung:

Sollten Sie Word als Email-Editor benutzen, schalten Sie das bitte aus, über Extras, Optionen, E-Mail-Format, »E-Mail mit Microsoft Office Word ... bearbeiten« darf nicht angekreuzt sein, OK.

Dann tun Sie so, als wollten Sie eine E-Mail schreiben, und fügen dort im Betreff und im Text ein, was später automatisch versandt werden soll<sup>225</sup>. Nicht wegschicken bitte, nicht einmal irgendeinen Empfänger einfügen. Die Adressfelder müssen leer bleiben. Dann speichern Sie diese Nachricht mit Datei »Speichern unter« (nicht bloß »Speichern«!), und zwar nicht als Textdatei (.txt) sondern als Vorlage (.oft). Dazu wählen Sie ganz unten im »Speichern unter«-Formular bewusst und eigens den Dateityp »Outlook-Vorlage (\*.oft)«. Den Namen »AutoAntwort« habe ich frei gewählt, ebenso den Speicherort (merken!). Die Vorlage können Sie schließen.

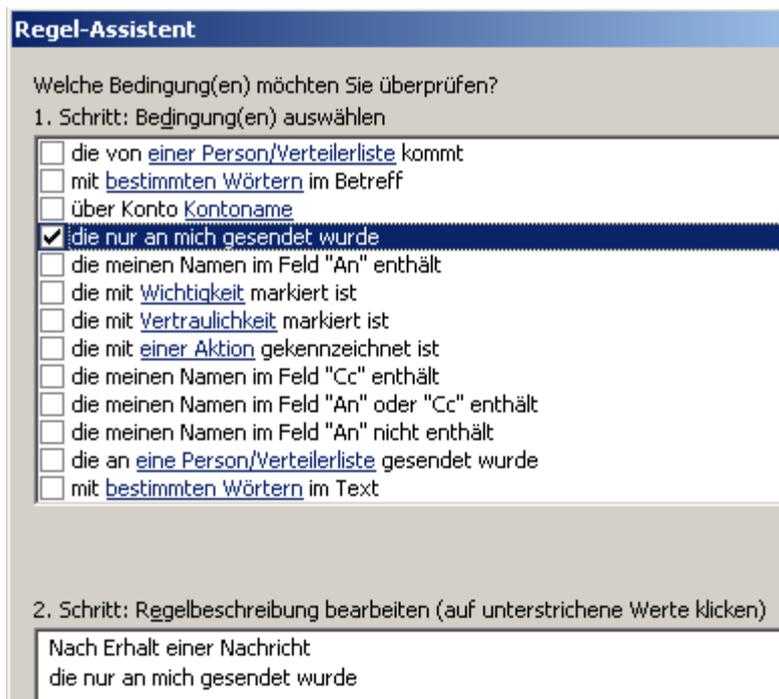


Beim mühsamen Zusammenstellen einer Abwesenheitsnotiz in Outlook

Die Vorlage beziehungsweise die künftige Abwesenheitsnachricht landet jetzt als Oft-Datei (Outlook Form Template<sup>226</sup>) im von Ihnen gewählten Unterverzeichnis, bei mir war es C:\FA.

Als zweites müssen Sie eine Regel erstellen, die bei Eintreffen einer Nachricht diese Vorlage aussendet. Dazu verwenden Sie den Regel-Assistenten und basteln lange, bis Sie eine Regel haben, die besagt: »Nach Erhalt einer Nachricht, die nur an mich gesendet wurde, diese mit C:\FA\AutoAntwort.oft beantworten.« Die Regel können Sie noch nach Belieben umbenennen.

Den Regel-Assistenten erwecken Sie in Stellung »Posteingang« über Extras, Regeln und Benachrichtigungen, E-Mail-Regeln, Neue Regel..., Regel ohne Vorlage erstellen. Sie überspringen den 1. Schritt (»Wählen, wann Nachrichten überprüft werden sollen«) durch »Weiter«-Klicken, dann aber kreuzen Sie im 2. Schritt (»Regelbeschreibung bearbeiten«) »Nach Erhalt einer Nachricht« an: »Die nur an mich gesendet wurde«.



Machen Sie diese Einschränkung nicht, wird automatisch auf *alle* Nachrichten geantwortet, auch an solche, wo Sie nur als CC aufscheinen oder als einer unter vielen. Das geht natürlich auch, ist aber vermutlich unnötig und in der Wirkung eher etwas aufdringlich.

Sie klicken weiter und kreuzen an »diese mit einer bestimmten Vorlage beantworten«.



Nun klicken Sie unten auf den unterstrichenen Schriftzug »einer bestimmten Vorlage« und werden dann aufgefordert: »Antwortvorlage auswählen«. Gehen Sie oben auf Durchsuchen und forschen Sie lange, bis Sie Ihre vorhin erstellte Vorlage gefunden haben. Statt »einer bestimmten Vorlage« steht dort dann der Name der konkreten Vorlage, bei mir »C:\FA\AutoAntwort.oft«. Fertig stellen und fertig – umständlich ist das bei Microsoft.

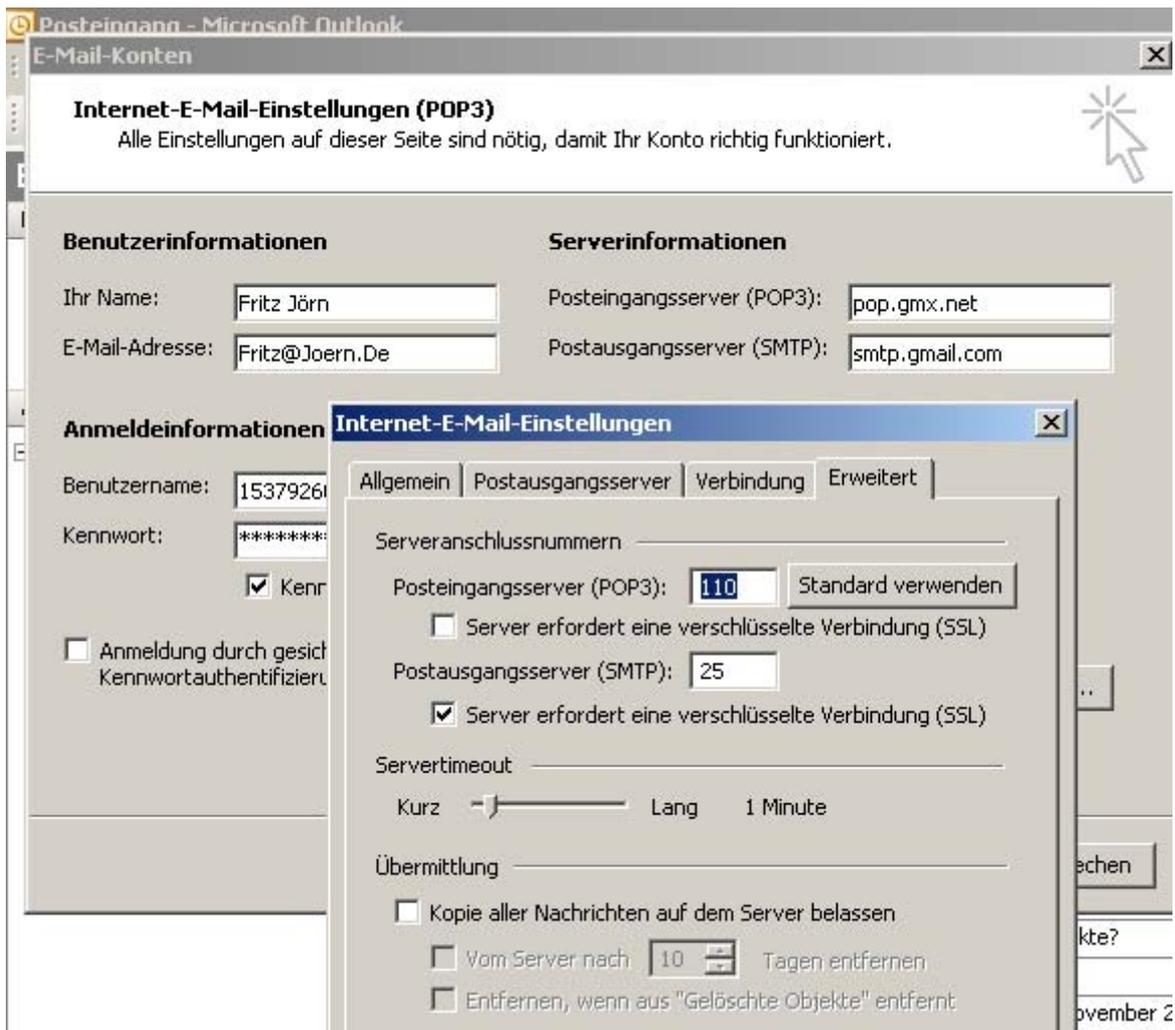
Die Anwendung der Regel können Sie solange aussetzen, bis Sie losreisen, indem Sie das Scharfmacher-Kästchen in der Regelübersicht einstweilen leer lassen. Das sollte eigens gemacht werden. Normalerweise laufen Regeln nämlich gleich los.

Dann testen Sie bitte, ob Ihrem Rechner ein Neustart ohne jeglichen menschlichen Eingriff gelingt. Es kommt gelegentlich vor, dass Microsoft Ihren Rechner mit neuer Software beschickt (»automatische Updates«) und dann den ganzen Rechner neu starten muss. Der darf dann nicht bei irgendeiner Abfrage hängen bleiben oder nach Ihren Fingerabdrücken gieren.

Zudem muss auch Outlook automatisch starten. Ohne laufendes Outlook klappt die automatische Mailbeantwortung trotz feinsten Regeln nicht. Außerdem muss Outlook regelmäßig erfolgreich die Post holen können, die Übermittlungseinstellungen bei Senden/Empfangen unter Extras müssen periodische Abfragen vorsehen (»Automatische Übermittlung«) und »Planmäßige Übermittlung deaktivieren« darf natürlich *nicht* an sein. Die Internet-Verbindung muss stehen. Dann klappt das. Gut?

Jetzt, wo Sie sich schon einmal eine Outlook-Vorlage selbst gemacht haben, sollten Sie überlegen, ob nicht dergleichen Formulare auch für andere Routinezwecke eingesetzt werden können. Sie können damit Vorgänge formal schematisieren. Privat mag sich das nicht lohnen, in einem Büro oder gar einer Behörde vielleicht doch. Soviel zu den guten Nachrichten.

Es tut mir leid. Ich muss Ihnen doch noch etwas dazu sagen. Für gewöhnlich zieht Ihr Outlook – oder sonst Ihr Mailprogramm – ja wohl Ihre Emails aus dem Postfach, dass sie dort dann gelöscht werden. Sie haben dann die Mail auf Ihrem Rechner, und auf dem Mailserver Ihres Maildienstleisters ist sie weg! In Outlook bestimmt das eine Einstellung ganz tief drinnen in den Konten-Einstellungen:



Sehen Sie: Hier fast ganz unten ist »Kopie aller Nachrichten auf dem Server belassen« *nicht* angekreuzt. Damit werden die Nachrichten bei Abruf dort gelöscht. – Erkennen Sie das Problem? Die »Herausforderung«?

Wenn Sie nun auf Ihrem Pilgerweg nach Santiago in León auf einmal die verführerische Lust verspüren, in Ihre Mail hineinzugucken, und dafür ein frommes Internet-Café aufsuchen – dann ist Ihre Mailbox gähnend leer. Freilich, die Mails sind ja alle am Rechner zu Hause! Dabei hat Ihnen Ihre Freundin vielleicht eine SMS geschickt: »Hatten kleinen Autounfall. Fotos per Mail unterwegs. Solltest Farbe neu wählen.« Und Sie kommen nicht an die Mails. Sie müssen dieses sagenhafte Kästchen »Kopie aller Nachrichten ...« bei all Ihren regelmäßig abgefragten Konten vor der Reise aktivieren und tunlichst nach einer Reise wieder deaktivieren.

Ehrlich gesagt: Ich habe mir all diese Umtriebe gespart, schicke eine Kopie aller meiner eingehenden und ausgehenden Mails an Google-Mail und lasse sie dort stehen. Und stehen. Und stehen. Da komme ich von überall dran, könnte sogar eine »Abwesenheitsnotiz«, siehe oben, immer und überall anpassen und nicht nur zu Hause, und arbeite zu Hause trotzdem mit Outlook. Schon, damit ich Ihnen das alles klitzeklein erklären kann. Ängste, Google-Mail könne mit meinen Nachrichten irgendetwas Ungehöriges treiben, habe ich nicht. Was sollte das sein? Wenn ein Innenminister heimlich zugreifen möchte, so tut er das hier vermutlich eher. Ich will Ihnen aber gewiss nicht Ihre Spekulationen und technischen Phantasien nehmen.

Bei anderen Mailprogrammen mag es einfacher sein, eine automatische Antwort zusammenzustellen. Ich erinnere mich daran, vor vielen Jahren mit »Pegasus«, einem wunderschönen Mailsystem aus Neuseeland, eine Art Selbstbedienungszentrum über Mail zusammengestellt zu haben. Damals waren die Leute weniger Internet-online. In Unternehmen war der Internet-Zugang für normale Mitarbeiterinnen oft ganz versperrt. Email aber ging schon. Die Leute konnten sich beispielsweise Software, aber auch Formulare und Unterlagen wie Bedienungsanleitungen nicht einfach aus dem World-Wide-Web herunterladen wie heute. Stattdessen gab es Autoresponder. Man schickte eine Email mit einem bestimmten Schlüsselbegriff irgendwo im Betreff oder im Text, sagen wir »bitte Anleitung Videorecorder 08/15«. Zurück kam ohne menschliches Zutun eine Datei mit eben dieser gewünschten Anleitung, ebenfalls als Mail. Die Software reagierte geschmeidig-großzügig auf Varianten, etwa auf »Videorekorder« mit k. Fehlanfragen konnten immer noch persönlich bearbeitet werden, die Routine lief aber selbsttätig. Häufig auftretende Tippfehler konnte man abfangen. Der Empfangs-»Filter« wurde laufend verbessert.

Im Grunde ist das Verfahren immer noch höchst effizient, erspart dem Informations- oder Softwaresuchenden langes Umhergeklicke, läuft asynchron, das heißt der Anfragende findet das Gewünschte nach kurzer Zeit in seinem Postfach. Er braucht gar nicht die ganze Zeit online zu sein. Wir hatten damals das neue Euro-Zeichen für Word versandt und damit – sehr zurückhaltend – ein bisschen Reklame für unser Unternehmen gemacht. Leider ließe sich heute niemand mehr nehmen, Ihnen bei einem Anlass bunt blinkend die Vorzüge eines neuen Videorekorders aufzuzeigen, Ihre Adresse abzufragen und Ihnen ein wöchentliches Newsletter über Rekorder aufzudrängen oder sich sonstwie aufzumandeln.

Denken Sie daran: Mit Filtern, Regeln, Respondern können Sie praktische Maildienstleistungen anbieten.

Allerdings sollten Ihre Empfänger die Abwesenheitsnachricht nicht missdeuten können. Einer Meldung vom 2. November 2008 geht hervor, dass man in Wales

pflichtgemäß ein Straßenschild walisisch übersetzt hatte: »No entry for heavy goods vehicles. Residential site only – Nid wyf yn y swyddfa ar hyn o bryd. Anfonwch unrhyw waith i'w gyfieithu.« Was aber leider heißt: »Ich bin gerade nicht im Büro. Bitte senden Sie mir, was übersetzt werden soll.«



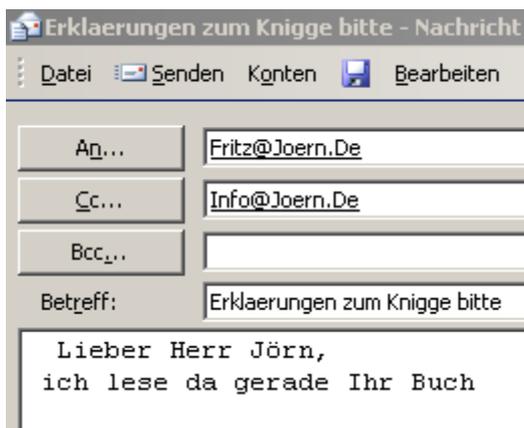
### Mail auf der eigenen Website – Mailto-Tricks

Mich ärgert immer, wenn ich ein ganzes Formular ausfüllen soll, nur um einem Unternehmen oder sonst jemandem mit einer Website eine Nachricht zukommen zu

lassen. Freilich lassen sich so »Stammdaten« besser pflegen, aber was sagt der Kunde, der Freund? Zumal die meisten Zugriffe auf eine Website bloß eine bessere Suche nach einer Visitenkarte sind: Wie heißt der richtig, wie rufe ich dort an, wie maile ich hin? Manchen Sie es Ihren Webseitenlesern leicht, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Verlangen Sie keine Ausfüllereien. Verbergen Sie die Mailadresse nicht hinter Bildchen, die einer dann abschreiben muss – gegen Spam hilft das auf Dauer ohnehin nicht. Lassen Sie den Leser rasch zu Ihnen kommen, sei es auf der ersten Seite, in einem »Über uns«, bei »Kontakten«, natürlich im »Impressum«, und das möglichst an mehreren Stellen.

Die Sache mit der Email-Adresse auf einer Webseite kann verfeinert werden: Setzen Sie die bloße Adresse ein, etwa `Fritz@Joern.De`, so macht die meiste Webseitenerzeugungssoftware daraus einen simplen Link zum Mailprogramm des Anklickenden (unterstreicht also die Adresse), wo dann gleich ein Brief mit Ihrer Adresse angelegt wird. Im HTML-Kode sieht das so aus: `<a href="mailto:Fritz@Joern.De">Fritz@Joern.De</a>`.

Was viele nicht wissen: Sie können Kopieempfänger, Betreff, sogar den Beginn des Textes (auf der Webseite unsichtbar) vorgeben. Das hilft Ihnen nachher sehr bei der Zuordnung der Mails. Sieht das »mailto« im Link etwa so aus, länger: `"mailto:Fritz@Joern.De?cc=Info@Joern.De&subject=Erklaerungen zum Knigge bitte&body= Lieber Herr J%F6rn,%0Aich lese da gerade Ihr Buch"`, dann bekommt der Klickende sogar noch die gewünschte Anrede mitgeliefert. Die Sonderzeichen sind unten in der Tabelle erklärt. Hier das Ergebnis:



Das Verfahren ist ideal, wenn Sie »richtig« angeschrieben werden wollen. Sie machen es dem Schreiber damit einfach, korrekt zu sein; Sie nehmen ihm Verlegenheit bei der »Ansprache«. Wenn er will, kann er alle Inhalte immer noch verändern, Sie etwa als alter Freund dennoch per du anschreiben:

#### Sonderzeichen im Mailto-Befehl

erstes Trennzeichen	?
alle weiteren Trennzeichen	&
CC	cc=
BCC	bcc=
Betreff	subject=
Leerstelle	%20 oder Leerstelle einfach lassen
Text	body=
Zeilenwechsel	%0A

Ä	%C4
ä	%E4
Ö	%D6
ö	%F6
Ü	%DC
ü	%FC
ß	%DF

Angeblich hilfreich gegen Spam – siehe auch vorne im diesbezüglichen Kapitel – soll das Verstecken der Adresse sein. Ein »Email Obfuscator« (Verschleierer<sup>4</sup>) produziert für Webseiten statt der einzelnen Buchstaben ihre Hexadezimaldarstellung, was angeblich für Email-Suchmaschinen mühsamer zu entschlüsseln sein soll. Statt »Fritz« steht im HTML-Quellcode dann »&#70;&#114;&#105;&#116;&#122;«. Der Browser zeigt nach wie vor »Fritz« an.

### Abbestellen!

Ein typischer Fall wäre die Reaktion auf das Abbestellen eines Mailedienstes. Sagen wir, Sie berichten laufend über Neuigkeiten aus der Ameisenforschung in einer »Ameisen-Postille«, die Sie über Email verschicken. Da fügen Sie unten an: »Wenn Sie unsere Ameisen-Postille nicht mehr bekommen wollen, antworten Sie bitte auf diese Mail mit ›abbestellen‹ in der Betreffzeile.« Im Englischen nennt sich das *unsubscribe*. Nun brauchen Sie nur noch selbst einen Filter, der daraufhin die Email-Adresse des Abbestellenden aus dem Verteiler streicht und mit einem netten Adieu die Beziehung epostalisch beendet. Natürlich können Sie auch umgekehrt fragen: »Möchten Sie, dass wir die Ameisen-Postille auch an eine(n) Ihrer Bekannten senden? Dann antworten Sie mit ›Bitte auch an [Peter.Zapfl@Waldameisen.At](mailto:Peter.Zapfl@Waldameisen.At) senden.‹ – natürlich mit der entsprechenden Mailadresse. Vielen Dank!«.

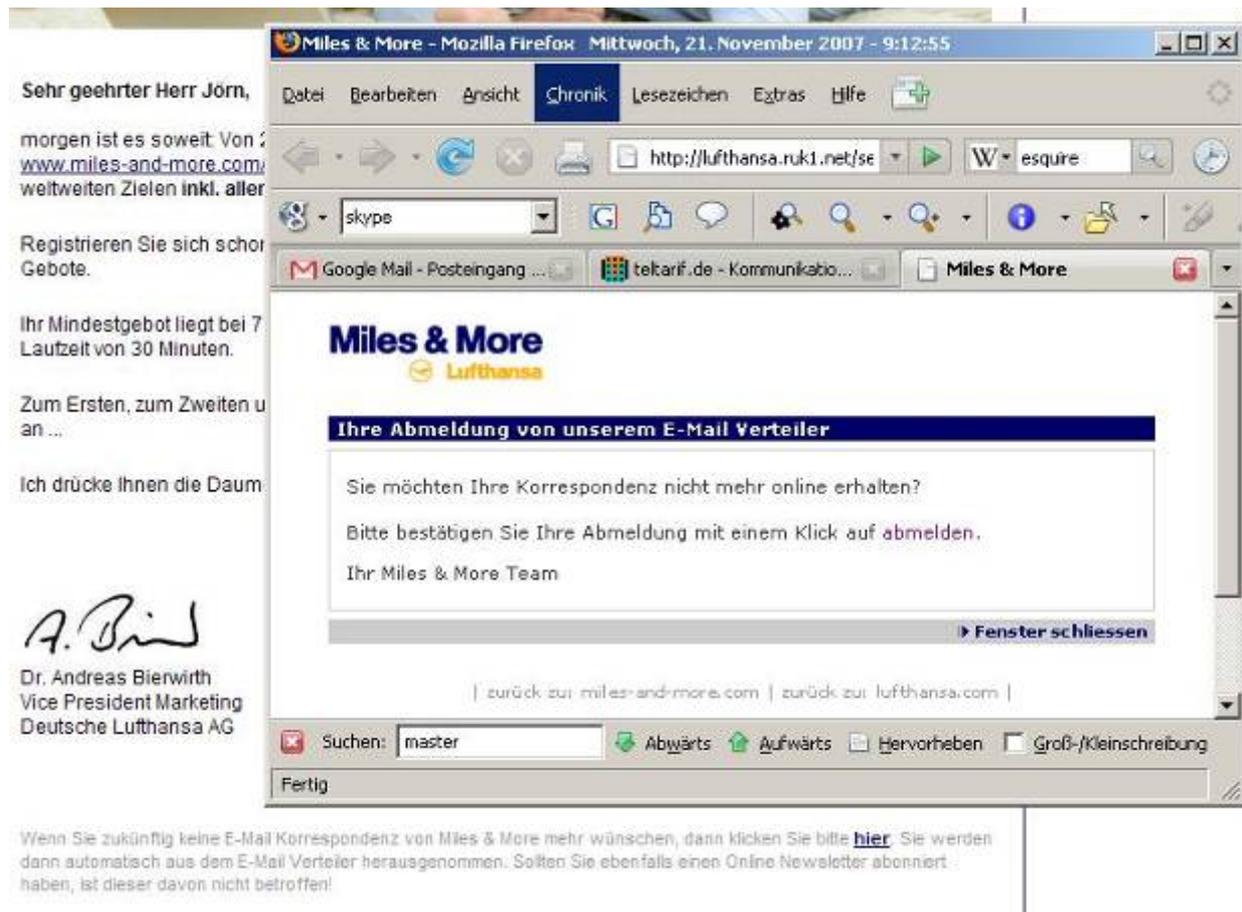
Machen Sie es Ihrem Korrespondenten leicht, sich seine Wünsche zu erfüllen, und wenn sie Ihnen noch so einfach erscheinen oder Sie – wie eine Abbestellung ohne weitere Gründe – sogar irritieren. »Sie können diesen Informationsdienst abbestellen, indem Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und dem siebeneinhalbstelligen Passwort in Ihren ›My-Ameisen-Space‹ einloggen und dort nach dem versteckten Newsletter-Häkchen suchen.« – ein derartiges Ansinnen ist eine Frechheit und wird Ihnen Ihre Kunden restlos vergraulen. Leider kommt dergleichen häufig vor. Ihre Leser werden sich rächen, indem sie Ihre Ameisen-Postille beim Mailservice als Spam melden, dazu reicht oft ein einziger Klick. Machen das dann viele, wird der Spam-Filter Ihres Mailanbieters Ihre Postille künftig gleich zu den Viagra-Angeboten aussortieren. Selbst hartgesottene Ameisenpostillenleser bleiben dann auf immer uninformiert (außer sie mögen speziell Spam ...).

Um Ihre EMail aus unserem Verteiler auszutragen, geben Sie die EMail bitte in das Feld ein und klicken auf "Entfernen"


<sup>4</sup> <http://alicorna.com/obfuscator.htm>

Das Verfahren, einen auf Klick im Web seine eigene Email-Adresse eintragen zu lassen, ist nicht besonders kundenfreundlich. Erstens muss der Unwillige online sein, vor allem aber muss er genau die Email-Adresse eintragen, unter der er beim Versender auch gespeichert ist. Soll ich da jetzt Fritz@Joern.De oder Fritz@Joern.com eingeben oder sonst noch eine andere Adresse? Ich gebe spasseshalber Peter.Zapfl@Waldameisen.At ein und lese prompt: »Ihre Email wurde aus unserem Verteiler genommen«<sup>227</sup>. Höchst suspekt! Besonders bei Spam sollten Sie sich nie »abmelden«. Sie werden dann um so mehr mit Mails zugedeckt, denn jetzt weiß der Spammer, dass Sie die Mails wirklich ansehen.



Meist lassen sich regelmäßige Reklameschreiben abbestellen.

Miles and More macht das hier schon sehr viel seriöser. Das persönliche Anschreiben führt Sie bei Klick auf »hier« auf eine Webadresse, die Ihre Mitgliedernummer enthält: »http://lufthansa.ruk1.net/servlet/campaignrespondent?\_ID\_=lh2.1575&ID=388020530«. Den Anfang davon sehen Sie oben im Bild. Jetzt wissen Sie (und die) genau, wer sich vom E-Mail-Verteiler abmeldet. Sie müssen nach wie vor online sein bei der Prozedur, dann aber verläuft der Prozess persönlich-höflich ab. Zum Schluss kommt eine Bestätigung, die in dem Fall kurz und knapp sein darf. Ein Beispiel:

http://www.newsletterservices.info/web/ldm/puhl/abmelden\_danke.html


**Druckmaus**

Versandhausdruckerei Puhl GmbH  
 Boosstraße 4, 81541 München, Deutschland  
 Tel. 089/651281-0  
 Fax. 089/651281-20  
 email: info@druckmaus.de

Versandhausdruckerei Brüder Puhl GmbH  
 Kelsengasse 5, 3100 St. Pölten, Österreich  
 Tel. 02742/895-0  
 Fax. 02742/895-60  
 email: info@druckmaus.at

[Visitenkarten](#) | [Aufkleber](#) | [Stempel](#) | [Flyer](#)

**Abmeldung**

**Sie wurden soeben aus der Verteilerliste gestrichen.**

[Visitenkarten](#) | [Aufkleber](#) | [Stempel](#) | [Mit Foto](#) | [Firmen-Visit](#) | [Firmen-Kleber](#) | [Firmen-Stempel](#) | [Flyer](#)  
[Startseite](#) | [Warenkorb](#) | [Sofortbestellschein](#) | [Fragen und Antworten](#) | [Impressum](#)

Hier sieht man, dass nicht nur ein professionelles Versandhaus für Visitenkarten, sondern auch ein professioneller Newsletter-Verteiler dahintersteckt.

Wenn dann noch eine Mail kommt, die sie Sache aktenkundig macht, kann man getrost in besseren Zeiten wieder auf die Sache zurückkommen:

Betreff: ROL-Newsletter Abmeldung - Disiscriversi  
 Sie haben sich erfolgreich abgemeldet.  
 Falls Sie fälschlicher Weise ausgetragen wurden, klicken Sie bitte auf folgenden Link um sich wieder anzumelden:  
<http://newsletter.rolmail.net/lists/?p=subscribe>  
 Freundliche Grüße  
 Raiffeisen OnLine Gen.

La Sua disiscrizione è stata conclusa con successo.  
 Se è stato disiscritto per sbaglio, clicca il seguente link per iscriversi nuovamente:  
<http://newsletter.rolmail.net/lists/?p=subscribe>  
 Distinti saluti  
 Raiffeisen OnLine Soc. Coop.

## Datenschutz und Email – ein hoffnungsloses Unterfangen

Wie praktisch wäre es doch, als Mutter oder Vater in der heutigen Zeit elektronischer Verbindungen mit Lehrerinnen und den anderen Eltern gelegentlich auch solcherart zu kommunizieren, also zu telefonieren oder Emails zu senden. Ich habe das versucht.

Beim Eintritt in die Grundschule betreten vor allem die Eltern eine neue Gemeinschaft. Ich wollte eine Namensliste von uns Eltern zusammenzustellen, und zwar *comme il faut* nach allen Regeln des Datenschutzes. Ich bin gescheitert. Nicht an der Liste, sondern am Datenschutz. Zunächst war es im Wust der windelweichen Veröffentlichungen schwer, konkrete Hinweise auf eine konkrete Liste zu bekommen. Das Internet schweigt sich aus, die bunten Broschüren dienen dem Pathos mehr als der Sache – sofern man nicht gleich davon ausgeht, dass einfach alles verboten ist. Im angeschriebenen Landesministerium sitzen fünfzig Fachleute, und von dort bekamen ich dann auch mit gehörigem Bedacht vorsichtige Tipps.

Zunächst ist in einer Liste für jedes Detail, von den Namen über die Anschriften bis hin zu Geburtstagen oder Email-Adressen von jedem Beteiligten Punkt für Punkt schriftlich Zustimmung einzuholen. Schon das stößt auf praktische Schwierigkeiten, wollen die Eltern beim ersten – noch dazu meist unvollständigen – Treffen doch kein Formular wie bei einer Fahrprüfung ausfüllen. Hinterher bleibt's liegen. Im Fragebogen sind Widerspruchsbelehrungen einzubauen, wo, wann und bei wem wenn schon zu widerrufen wäre, und dass etwaige Ablehnungen nicht zu irgendwelchen Nachteilen führen für das Kind. Ist die datenschutzrechtliche Seite einigermaßen berücksichtigt, so geht es abfrage- und genehmigungstechnisch weiter mit der maschinellen Speicherung. Niemand führt heute mehr Listen mit der Hand oder tippt sie auf das Farbband der Schreibmaschine. Damit beginnt ein weiterer Hürdenlauf. Wer speichert die Klassenliste wo, wie lange, wer hat Zugang zu den Daten? Nach Jahrhunderten von Papier als Informationsträger wurden für digitale Speicher schnell Hürden errichtet, die man von Gedrucktem oder Handgeschriebenen gar nicht kennt. Gerade so, als müsste ein Briefempfänger darlegen, wie er Korrespondenz ablegt und wann er sie wie vernichtet, muss von Festplattendaten ihr Löschdatum genaugenommen vorher angesagt werden. Der Gedanke ist lobenswert, die Ausführung unpraktikabel.

Hat man – so oder so – die Fragen des Datenschutzes und der maschinellen Speicherung hinter sich gebracht, dann folgt sogleich die Angst vor dem Internet. Dass ein Großteil des Internets, vermutlich weit mehr als das sichtbare, von Suchmaschinen nicht erreicht werden kann, ist allgemein unbekannt. Im Zeitalter des Web 2.0 ist ebendieses normalen deutschen Bürgern ein Horrorgespens. Wirkt hier alt-modische Technikfeindlichkeit nach, haben Sensationsnachrichten Angst gestreut, sehnen sich alle nach freundlichen Menschen ohne Namen? Egal – die Angst ist da, rationale Hinweise, dass schon eine nicht-verlinkte Seite im Netz nur für den auffindbar ist, der die Adresse kennt – und die kann beliebig kompliziert sein – fruchten selbst bei Datenschutzfachleuten nicht. Die Schützer raten dringend ab. Das Internet wird allgemein als unsicher, von jedem knackbar und irgendwie schmutzilig angesehen. Dabei eignen sich gerade Listen, die man gelegentlich korrigieren muss, ideal zur Speicherung und Sicherung im Netz, selbst wenn man sie nicht googlebar

macht. Wer den Zugriff kennt, bekommt stets die neueste Version. Und wer die Liste »manipulieren« darf, liegt ebenfalls von vorne herein fest – meist nur der, der sie einstellt. Von der Speicherung im Internet habe ich dann frustriert abgesehen, der Bildungsaufwand gegen die vorherrschende Skepsis wäre zu hoch (und von mir zu penetrant) gewesen.

Bei all den hochnotpeinlichen Datenvorschriften hält sich die öffentliche Hand fein heraus, deklariert ihren Informationsbedarf für hoheitlich und schreibt ihn gesetzlich fest. Der Staat, der darf. Es fragt wohl auch keiner nach. Allein das Schulgesetz des einen Bundeslandes Nordrhein-Westfalen umfasst 133 Paragraphen, die »Verordnung über die zur Verarbeitung zugelassenen Daten von Schülerinnen, Schülern und Eltern« hat 11 Paragraphen und das ländliche Datenschutzgesetz 34. Außerdem scheint Datenschutz wie Kultur Ländersache zu sein, und damit in den deutschen Landen überall ein wenig anders.

Bei all den Vorschriften, Hemmnissen und Angstkulissen haben es die Lehrer doch am besten: Sie können sich die Namen einfach merken. Dazu ist keine Zustimmung erforderlich.

Hier der Versuch eines korrekten Abfrageformulars für eine Vereins-, Eltern- oder sonstige Liste am Beispiel einer Klassenliste für eine Schule in Bonn:

*Formular Datenschutz Klassenliste*

#### **Einwilligung zur Speicherung und Bekanntgabe persönlicher Daten auf der Klassenliste für die Eltern**

Wir, die Eltern beziehungsweise Erziehungsberechtigten des Schülers oder der Schülerin

\_\_\_\_\_  
(Vorname und Name des Kindes)

sind damit einverstanden, dass wir und unser Kind auf einer Klassenliste für die Eltern aufscheinen. Wir können diese Einwilligung jederzeit durch ein Schreiben an den Klassenpflegschaftsvorsitzenden ohne Begründung widerrufen (zurücknehmen); dann werden unsere Daten bei nächster Gelegenheit von der Liste gelöscht. Wir geben diese Erklärung völlig freiwillig und im Vollbesitz unserer geistigen Fähigkeiten ab. Wir sind darauf hingewiesen worden, dass uns weder durch Zustimmung noch durch Ablehnung selbst einzelner Punkte ein schulischer Nachteil entsteht. Die Klassenliste dient dem Informationsaustausch zwischen den Eltern. Verantwortlich ist der oder die Klassenpflegschaftsvorsitzende.

Insbesondere stimmen wir der Bekanntmachung folgender Daten zu (bitte Zutreffendes ankreuzen und Feld lesbar ausfüllen):

- Vor- und Zuname des Kindes \_\_\_\_\_
- Vor- und Zuname der Eltern \_\_\_\_\_
- Adresse \_\_\_\_\_
- Telefonnummern, auch Mobilnummern \_\_\_\_\_
- E-Mail-Adressen \_\_\_\_\_
- weiterer Einzelheiten, wenn das von uns gewünscht wird, zum Beispiel die Großeltern oder eine Tagesmutter (diese müssen eine eigene Einverständniserklärung vorlegen!)

- Wir stimmen zu, dass die Liste im Internet zugänglich gemacht wird, damit wir stets auf die aktuelle Liste zurückgreifen und so die Daten auch leichter kontrollieren können. Die Liste darf von Suchmaschinen wie Google nicht erfasst werden können.
- Wir erlauben anderen Eltern oder von ihnen direkt dazu Beauftragten, uns brieflich, telefonisch und elektronisch anzusprechen.

Die Daten werden vom Klassenpflegschaftsvorsitzenden oder einem von ihm dazu eigens Beauftragten elektronisch gespeichert und vor unbefugtem Zugriff nach dem Stand ordentlicher Technik geschützt. Da für individuelle Kopien bei anderen Eltern keine Verantwortung

übernommen werden kann, kann nach der Auflösung des Klassenverbandes nur die Löschung der Datei des Pflugschaftsvorsitzenden zugesagt werden.

Bonn, am \_\_\_\_\_  
(Datum) (Unterschrift der Erziehungsberechtigten)

*Bitte reichen Sie diese Einverständniserklärung – besonders auch im Fall keines Einverständnisses – an den oder die Klassenpflugschaftsvorsitzenden zurück.*

*Wir bitten, die auf der Liste außerdem Aufzuführenden wie Lehrerinnen und Lehrer, Kontaktpersonen der Nachmittagsbetreuung und andere, die in den engeren Kreis der Klassenkommunizierenden ihre Bereitschaft aufgenommen zu werden einwilligen, diese Erklärung ebenfalls zu geben.*

*Sie erhalten dieses Formblatt doppelt, damit Sie eine Kopie behalten können. Fritz@Joern.De*

## 7. Zu guter Letzt

Wenn Sie mit mir so weit gekommen sind, dann sind Sie abgetaucht in diese Welt der Emails, der Nachrichten, Ihres Rechners und vor allem hinein ins Internet. Ich hoffe, Sie werden sich dort weiter wohlfühlen. Doch das hängt von uns allen ab. Das Internet ist im Gegensatz zu vielen geförderten Initiativen ein Selbstläufer. Wir schenken es uns gegenseitig. Wir machen die Wikipedia-Eintragungen nach bestem Wissen und Gewissen, wie bemühen uns um guten Ton untereinander. Das Wunder ist: Es geht! Es klappt! Selbst ohne staatliche Kontrolle oder regelmäßige Ohrenbeichten der »Webmeister« ist das Netz noch nicht zusammengebrochen.

Auf die theoretisch möglichen rechtlichen Umtriebe bin ich deshalb auch nicht eingegangen. Sähe man Email unter datenschutzrechtlichen Aspekten, könnte weiß Gott was dabei herauskommen. Ich kenne mich da nicht aus. Ich bin da kein Fachmann. »Und das ist gut so«, meine ich, weil das höchstens ein letzter Zufluchtsort sein könnte, wenn etwas grob schiefgeht. Die Entwicklung ist positiv. Sie ist schneller als Behörden mitkommen, die schon Bildschirmtext auf dem Gewissen haben. Sonst müssten wir vielleicht unter jede Email, mit der wir uns zum Wochenendausflug verabreden – immerhin eine personenbezogene Angelegenheit – schreiben, wo sie gespeichert wird, wer dafür verantwortlich ist, wann sie gelöscht wird, wie man sie vorher gelöscht bekommen kann, wo eine Zusammenstellung aller persönlichen Daten eingesehen werden kann, die ein Leben mit Email mit sich bringt, wer das wann wie schriftlich und gegen Widerruf gestattet hat und so weiter. Und Archive.Org dürfte sich nicht das ganze Netz kopieren, Kopierschutz ginge vor. Zum Schutz Ihrer Daten gebe ich Ihnen nur einen praktischen letzten Rat: Bauen Sie Ihre Festplatte aus, bevor Sie den PC entsorgen (bitte gesondert!). Mit einem billigen Adapter können Sie sie später einmal an einer USB-Schnittstelle wiedererwecken. Das ist erstens gut, wenn man etwas sucht, und zweitens verhindert es, dass Ihre Daten und Emails sonstwo umherschwirren.

Und bleiben Sie bei Email bei der Sache, bleiben Sie ehrlich, mutig, offen und höflich, selbst wenn Sie sich halb oder ganz anonym fühlen hinter Ihrem Bildschirm. Lassen Sie Mail und PC sein, wenn es ganz ernst wird. Rufen Sie dann an oder treffen Sie sich. Dann wird alles gut. Ich wünsche es uns.



## *Zusammenarbeit im Netz – Web 2.0 – ein Plädoyer für die Zukunft*

Das Internet wandelt sich – genau genommen wir uns in ihm. Wie wir es nutzen, ändert sich. Ist man früher immer nur kurz und sparsam »online gegangen« und hat dann eilig wieder »aufgelegt«, haben wir heute auch von zu Hause, auch als Privater, Einzelner breitbandige, das heißt datenleistungsstarke Verbindungen ins Internet. Wir zahlen nicht mehr tröpfchenweise im Minutentakt für die Verbindungszeit – was bei Datenpaketdiensten über das Internet-Protokoll auch nicht recht sinnvoll ist –, ja wir zahlen oft gar nicht für die Menge der Pakete, die Megabytes Daten, die wir da abrufen oder hineinsenden. Wir genießen die »Flat Rate«, eine Preis-Pauschale für den Internet-Zugang. Wir leben in Internet-Fülle, Saus und Braus!

Was Wunder, dass wir mehr und mehr online sind; wir selbst persönlich vielleicht nicht, aber doch unserer Rechner, und wenn nicht jeder Rechner – das kostet immerhin Strom – dann doch der eigene Wireless-Lan-Router oder die kleine zentrale Festplatte als Server. Fernsehen findet gelegentlich schon über das Internet statt, und wo nicht, da werden Sendungen inzwischen auf Festplatte aufgenommen, computergerecht. Bilder aus dem Fotoalbum kommen gleich digital daher.

Das hat dazu geführt, dass wir immer mehr im Internet »leben«.

Diese Entwicklung ist keineswegs des Teufels.

Als vor einem Jahrhundert die Leute von Petroleum- und Karbidlampen oder Gas auf elektrisches Licht umgestiegen sind, hat sich sicher auch niemand darüber aufgeregt, dass jetzt überall, Tag und Nacht, Strom auf das Drehen eines Schalters zur Verfügung stand. Wie damals neue, körperlose Energie in unsere Häuser kam, sind es jetzt Informationen, die überall verfügbar werden, virtuell. Genoss man einst im Schlafzimmer statt einer Kerze (die nachts erst mit einem Zündhölzchen angezündet werden musste) eine Nachttischlampe, »greift« man heute übers Internet zur Wikipedia, selbst wenn ein altes vierundzwanzigbändiges Lexikon mit Lederrücken die Schrankwand schmückt, und man tut das sogar unterwegs am Blackberry. »Konversationslexikon« pur.



Mit der Wikipedia begann mehr, ein weiteres Phänomen: Die Selbstbeteiligung, das Mitmachen der Nutzer an den Web-Inhalten. Wenn wir schon online sind, können wir

doch mehr als lesen, wir können ins Netz hineinspeichern. Wir sind doch nicht doof. Wir sind nicht die »schweigende Mehrheit«, die am Stammtisch über das TV-Programm herzieht und nichts tun kann.

Ich habe das am Beispiel der Fotos in den **Web-Alben** gezeigt (unter Anhänge). Man »tauscht« seine Ansichten, seine Bilder im Web aus. Mit Schriftstücken geht das ähnlich. Sie können sehr praktisch einen Text im Internet bearbeiten, er bleibt dort gesichert, und ist von überall, wo ein Web-Anschluss ist, zugänglich, für Sie selbst – und für andere. Die Zusammenarbeit, die Kooperation an einem Projekt, das im Web steht, ist eine praktische Sache, ortsunabhängig, zeitunabhängig. Damit wandern mehr und mehr intellektuelle Tätigkeiten vom einsamen Schreibtisch ins Netz ab. Probieren Sie einmal Writely<sup>228</sup>, wenn Sie an einer geschriebenen Sache zusammenarbeiten, statt sich dauernd Emails mit korrigierten Versionen zu schicken.

Oder nutzen Sie **ein Mailkonto für die Familie**. Mutter kann im Dienst online sein und hat den Webmailer des Maildienstes als ein Dauerfenster am PC offen stehen. Papa kann zu Hause zugleich drin sein, oder – ideal mit einem kleinen speziellen Online-Mailer für Handys – sogar unterwegs im Auto. Beide werden sich fühlen als säßen Sie gemeinsam am Familien-Nachrichtentisch, obwohl Sie räumlich weit getrennt sind. Sie können beide antworten, die Antworten kommen nicht einmal unverständlich an, wenn Sie durcheinander mailen.

Ein **Chat** en famille, auch das kann eine feine Sache sein. Allerdings müssen Sie dann zugleich dabei sein. Ich nutze – als Anfänger – keinen extra Messenger, ich klicke in Skype, dem kostenlosen Internet-Telefondienst, auf Sofortnachricht. Die Möglichkeiten sind scheinbar grenzenlos. Und es sind *aktive* Möglichkeiten, es geht hier nicht um passives Berieselnlassen, wofür wir auch noch Rundfunkgebühren berappen müssen. Das Internet aktiviert – man muss es, wie alles »Sportliche« – nur tun.

Ganz einfach ist ein »**Blog**«. Lassen Sie da andere ruhig die Nase darüber rümpfen. Meine ersten Pirschversuche im Internet, 1995, noch ohne Suchmaschinen – siehe [www.Joern.De/IntinternetUrwald.pdf](http://www.Joern.De/IntinternetUrwald.pdf) –, wurden allgemein als Hobby à la CB-Funk belächelt. Heute ist »Bloggen« einfach, einfacher als am eigenen Rechner ein Mailprogramm zum Laufen zu bekommen. Sie melden sich wo kostenlos an – ich hab's bei Blogger.com gemacht, es gibt eine Menge andere. Dann können Sie Ihre Gedanken ins Netz stellen, bebildert sogar, und wenn es Ihnen hinterher nicht mehr passt, beliebig und sofort wirksam ändern. Ihre »Leser« können kommentieren, ungeprüft oder nach Freigabe durch Sie. Es gibt natürlich viel, viel spannendere Blogs: hoffentlich bald einmal Ihren! Dabei können Sie den Blog »öffentlich« stellen – ich tue das, weil eh keiner vorbeischaut – oder ihn privat halten, dann findet ihn wirklich nur der, dem Sie die Adresse dazu geben.

Was sich weniger durchgesetzt hat, weil es oft mit Spam verwechselt wird, das sind elektronische Grußkarten. Man kann personalisierte Karten verschicken, oft mit bewegt-bewegendem Inhalt, anlässlich Geburts- und Feiertagen, Halloween und Weihnachten. Der oder die Beglückte bekommen eine Email: »Der-und-der hat Ihnen eine elektronische Karte geschickt, Sie können sie bis zum – ein Ablaufdatum – über den Link ... erreichen.« Wenn Ihnen das dann nicht allzu sonderbar vorkommt und Ihnen der Absender bekannt ist, sehen Sie sich das ruhig an, schon, weil der sonst enttäuscht ist.

Auf **Newsreader** gehe ich nicht ein, die haben eigentlich nichts mit Email zu tun. Was ich Ihnen aber als Email-Nachricht sehr empfehlen kann, um Änderungen einer Webseite zu verfolgen, ist eine kostenlose Anmeldung bei **Watchthatpage.com**. Sie können dort beliebige Internetseitenadressen hinterlegen und bekommen eine Nachricht, wenn sich auf diesen Seiten etwas geändert hat. Vor allem wird Ihnen auf

Wunsch in schlichtem Text mitgeschickt, was sich dort im Einzelnen geändert hat. Sie können die reinen Neuigkeiten rasch überschlagen. Nehmen wir an, Sie wollen mitbekommen, wenn sich auf der Homepage eines Freundes oder auf der Übersichtsseite seiner Webalben (Fotos) etwas getan hat, etwas neu aufgetaucht ist: Sie stellen nur die Adresse bei Watchthatpage ein, und brauchen nicht immer nachzusehen, ob noch alles beim Alten ist.



RSS-Feed-Zeichen, deutet an, dass diese Webseite spezielle Benachrichtigungen bei Änderungen aussenden kann.

Bei Blogs sind diese Möglichkeiten systematisiert durch sogenannte RSS-Feeds (Really Simple Syndication)<sup>229</sup>, sie bedingen aber die Kooperation des Bloggenden. Watchthatpage funktioniert mit ganz normalen Webseiten, die gar nichts davon wissen, dass sie jemand automatisch aufmerksam verfolgt. (Die Anmeldung bei Watchthatpage kann aber durch einen Knopf auf der Seite erleichtert werden.)

Ermutigen Sie sich, Ihre Freunde und Bekannten, zu Email, zum Internet. Es ist nicht so schwer, wie es am Anfang aussehen mag. Nur, weil es Myriaden von Möglichkeiten gibt dank Software, ist Software auch nicht schwieriger zu benutzen als notwendigerweise funktionsbeschränkte Hardware. Sie müssen sich an die Hauptlinie halten, an die Hauptsache, an das, was Sie wollen, und nicht herumspielen. Es hat noch niemand ein Tastentelefon schlechter als eines mit Wählscheibe bedienen können, nur weil auf einmal noch ein Stern und eine Raute auf der Tastatur auftauchen. Da drückt man eben nicht drauf, wenn man es nicht braucht, wenn man nicht weiß, wozu.

Ähnlich mit Email: Sie brauchen nicht alles zu wissen, nicht alle Tricks zu durchschauen. Wenn Sie wem was sagen wollen, ein Bild schicken, eine Frage haben: Email.

## Glossar

.oft	Dateityp Outlook-Vorlage, Outlook Form Template <sup>230</sup>
AGA	aus gegebenem Anlass, blöde Abkürzung
AIDA	Werbebrief-Prinzipien: Attention, Interest, Desire of Possession, Action (D. 258)
ASAP	as soon as possible, so schnell wie möglich
Autoresponder	Programm zur automatischen Mailbeantwortung etwa bei Abwesenheit
AW:	Antwort
BC	Blind Copy, (den anderen Empfängern unsichtbare) Blindkopie
BCC	Blind Carbon Copy, unsichtbare Kopie
Bibi	bye-bye, auf Wiedersehen!
Btx	Bildschirmtext
CC	Carbon Copy, (Kohlepapier-)Kopie
Chat, chatten	elektronische Kommunikation zwischen Personen in Echtzeit, über das Internet oder Handys
DIN	Normen urheberrechtlich geschützt. DIN 5008 € 100 <sup>231</sup>
DNS	Domain Name Services, Domännennamen-Dienst
Domäne, Domain	Namensstruktur für Rechner im Internet. In Mueller.De ist Mueller eine »Domäne« auf 2. Ebene, De die »Top-Level-Domain«
EHKP4	Einheitliches Höheres Kommunikationsprotokoll 4, s. BTX
Emoticon	»Emo-Icon« = Smiley
Exif	Exchangeable Image File Format – hier Aufnahmedaten in Bildern
font	Brunnen, Taufbecken, Schriftart, Zeichensatz
FYI	for your information, zu Ihrer Information
FYI	For Your Information, zu Ihrer Information
GPS	Global Positioning System, Satellitenortung
GSM	1995–92 Groupe Spéciale Mobile, heute Globales System der Mobilkommunikation, unser Handyfunk
HTML	Hypertext Markup Language, Auszeichnungssprache mit Links, die Grundlage für Web-Darstellungen, erfunden von 1989 von Tim Berners-Lee
HW	Hochwohlgeboren – veraltet. Das schreibt nur noch meine Tante ganz vorn auf den Briefumschlag
i.A.	»im Auftrag«, Unterschreibender ist dafür vom Unternehmen bevollmächtigt <sup>232</sup> , »weniger« als i.V.
i.V.	»in Vollmacht«, Unterschreibender Handlungsvollmacht <sup>233</sup> des Unternehmens, »weniger« als ppa, »mehr« als i.A.
IMAP	Internet Message Access Protocol, Postabruf- bzw. -synchronisationsverfahren
IP	Internet-Protokoll, Internet-Datenübertragungsverfahren
IPTC	International Press Telecommunications Council – hier Textinformationen in Bildern
ISO	Internationale Standardisierungs-Organisation, www.ISO.Org
JPG	gängige Kodierung von Digitalfotos nach Vorschlag der Joint Photographic Expert Group, 1992
Lg	liebe Grüße
Mit freundlichen Grüßen	mit freundlichen Grüßen, ausschreiben!
Mime	Multipurpose Internet Mail Extensions, lässt Sonderzeichen und Binäres in Emails zu
MMS	Multimedia Messaging Service, bloß nicht ...
Netikette	Netz-Etikette, sozusagen gute Sitten im Internet
OCR	Optical Character Recognition, digitale Texterkennung (Lesen)
OSI	Open Systems Interconnection, ein europäisches Siebenschichtenmodell
PDF	Portable Document Format, ein meist schreibgeschütztes Dateiformat (von Adobe) <sup>234</sup>
Phishing	Ausspähen von Passwörtern durch Vorspiegelung gefälschter Webseiten
Point	Schriftgröße in Punkt
POP	Post Office Protocol, Mailabrufverfahren
Popup	Das sind diese kleinen Fenster, die in Windows-Programmen erscheinen, um eine Auswahl oder ein kleines Menü vorzugeben.
Port	wörtl. Hafen, Computer-Schnittstelle (Anschluss) <sup>235</sup> , für Email Port 110 für eingehende Pop-Mail, 143 für eingehende Imap-Mail, 25 oder, oft besser, 587 für abgehende Mail <sup>236</sup> .
Ppa	»per procura«, kraft Vollmacht; Prokurist des Unternehmens <sup>237</sup> , s. a. i.V.

PS:	die richtige Abkürzung, nicht P. S. Postskriptum (D. 260)
push	»schieben«, unabgefragt übermitteln, z. B. Mail aufs Handy
r.s.v.p.	répondez s'il vous plaît, bitte antworten Sie = u.A.w.g.
Re:	Betreff
rtf.	Rich Text Format, 1987 als Textformat vorgesehen <sup>238</sup>
Screenshot, Screen-Shot	Bildschirmfoto, Bildschirmabzug – hier im Buch zahlreiche Beispiele. Empfehlenswert zum Erzeugen eines Screenshots: Gadwin, sonst einfach Taste »Druck«
Smiley	= Emoticon, s. <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Emoticon">http://de.wikipedia.org/wiki/Emoticon</a>
SMS	Short Message Service, Kurzmitteilung(sdienst) im Mobilfunk
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, Postversendeverfahren
SNS	Social Network Site wie MySpace, Facebbok, Xing, LinkedIn, Ning, Asmallworld
TTF	True Type Font, Schriftdarstellungsstandard, urspr. von Apple 1991 <sup>239</sup>
u.A.w.g.	um Antwort wird gebeten = r.s.v.p.
USB	Universal Serial Bus, Anschluss an den PC
vCard	Standard für eine austauschbare elektronische Visitenkarte, Dateinamenserweiterung .vcf
VoIP	Voice over IP, Internet-Telefonie
vs.	versus, gegen
Web 2.0	Trend zur interaktiven Benutzerbeteiligung im Internet <sup>240</sup>
WG:	weitergeleitete Mail
z.K.	zur Kenntnis

## **Europäische Email-Adressen nach X.400 = ISO 10021**

Was sich Europa alles hat einfallen lassen, nur um anders zu sein. Wo heutzutage ein »konkurrierendes« Satellitensystem zur Ortung, *Galileo*, für zunächst angeblich über drei Milliarden Euro in den Weltraum geschossen werden soll, erfand man früher OSI-Schichten und sträubte sich gegen praktische amerikanische Datenprotokolle wie TCP/IP – oder eben Mailadressen mit At-Zeichen wie Guenther.Leue@Ilmesmuehle.De – um hier einmal einen deutschen Mailpionier zu würdigen.

Europäische Organisationen hatten sich 1984 Mailadressen ausgedacht<sup>241</sup>, die ohne das At-Zeichen auskamen. Sie sollten wohl die hierarchische Struktur hiesiger Institutionen und Ämter widerspiegeln. Wo in der üblichen Mailadresse nach Ray Tomlinson seit 1971 (RFC 822) einfach der Mensch vorn und die Maschine – der Maildienst – hinten stehen, dazwischen ein @, da sollte der Benutzer selbst entscheiden, ob er erst seine Organisation nennt oder erst seinen Namen. Flexibilität und jedem Europäer das Seine. Das ging mit der Norm X.400 folgendermaßen: Vor dem Namen stand PN= (Persönlicher Name gleich), dann folgte der. Wollte man Vor- und Nachnamen trennen, hieß es G=, given name, gleich und S=, surname, gleich. Die Organisation wurde mit O= eingeführt, wobei es natürlich Unterorganisationen geben können musste, OU= (Organizational Unit). Weiter ging es variantenreich mit C= für Country oder ADMD= für Administrative Management-Domäne. Am Ende kam – etwa im Beispiel von Herrn Leue – heraus:

G=Guenther; S=Leue; P=Geonet; A=DBP; C=De

DBP war damals die Deutsche Bundespost.

Ein weiteres Beispiel:

G=Walter; S=Tietz; O=Telekom; A=DBP; C=De

oder, einmal mit anderen Trennzeichen, denn Normen sind flexibel, Dr. Claus Assmann:

PN=ca/OU=informatik/O=/PRMD=unikiel/ADMD=d400/C=de

Mit etwas Glück konnte man diese sehr variantenreichen X.400-Adressen in @-Adressen umwandeln nach dem Schema G.S@O.P.A.C.

Auf jeden Fall waren Email-Adressen nach europäischem Standard so lang, dass man sie auf der Rückseite der Visitenkarte weiterschreiben oder eine Faltkarte (Leporello) benutzen musste. Heute sind sie vergessen. (Wenn das nur dem Geldgrab Galileo auch bald so ginge ...). **Die letzte Adresse dieser Art sah ich noch am 31. Oktober 2000 um 12.11 von: /PN=Philipp.Schindera/O=DTM/PRMD=DTM/ADMD=viaT/C=de/@t-mobil.de.**

PS: Was ein Byte ist, wissen Sie? Acht Bit. Da passte ein Zeichen in ein Byte. Die europäischen Normungsgremien nennen das Byte »Oktett«<sup>242</sup>, englisch und vor allem französisch: octet. Spaltet man Haare – pardon Oktette – dann ist das präziser so, weil es auch Bytes zu sechs Bit geben könnte.

Wundern Sie sich also nicht über ein *mégaoctet* in Frankreich, es ist kein Großorchester sondern ein Megabyte.

## Der Autor



Fritz Jörn ist freier Journalist. Seine Themen sind Technik, besonders Telekommunikation und Design. Seine Artikel und Glossen erscheinen in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung, Teil Technik und Motor (Kürzel fj). Seine Bücher befassen sich mit Telefon und Mobilfunk. Fritz Jörn ist Dipl.-Ing. für Nachrichtentechnik der TU Berlin und ausgebildeter Computerspezialist. Er arbeitete für amerikanische Computerfirmen, unter anderem in Kalifornien, Genf und Mailand, und war dann einige Jahre lang Leiter der Kommunikation der Software AG in Darmstadt und beim Debis Systemhaus in Stuttgart. Zuletzt war er als freier Mitarbeiter in der Presseabteilung von Ericsson in Düsseldorf tätig. Fritz Jörn ist 66 Jahre alt, verheiratet, hat drei Kinder von 6 bis 32 Jahren, und lebt in Bonn. Sein Hobby: Wald und Bauernhof im Sarntal.

## **Klappentext**

E-Mail – ein Medium, das aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken ist. Private und geschäftliche Korrespondenz, von kurzen Nachrichten über Protokolle bis hin zum Versand von Bildern, alles läuft heute über E-Mail. Die meisten von uns verwenden dieses Medium mit großer Selbstverständlichkeit – und doch gibt es so vieles, was man darüber wissen sollte.

Dieses Buch ist nicht nur ein Knigge, der Ihnen – stets mit leichtem Augenzwinkern - die »Benimm-Regeln« des digitalen Schriftverkehrs vor Augen führt. Denn wie in jedem anderen Feld der Kommunikation gibt es diese Regeln auch hier, wo man häufig etwas zu eilig auf den »Senden«-Button klickt. Es bietet Ihnen darüber hinaus zahlreiche Informationen zum technischen Hintergrund, zu anverwandten Themen wie Handy und Blackberry, Chat und Fax.

»*Gut zu wissen*«, werden Sie bei der Lektüre häufig denken.

## Aktualisierte Fußnoten finden Sie auf [www.Joern.De/Knigge](http://www.Joern.De/Knigge)

<sup>1</sup> bestätigt in einer Mail von Menno H. 9.11.7

<sup>2</sup> <http://www.joern.de/handypc/handypcetxt.htm#hist> erster Eintrag -1148. »... nach Äschylos erfuhr Klytämnestra die Eroberung von Troja durch Feuerzeichen auf den Bergen noch in derselben Nacht, obwohl eine Strecke von 70 Meilen dazwischenlag.« (<http://www.retrobibliothek.de/retrobib/seite.html?id=115579#Telegraph>)

<sup>3</sup> Erster Paulusbrief an die Korinther, 1. Kor 1, 10, <http://www.uibk.ac.at/theol/leseraum/bibel/1kor1.html#10>

<sup>4</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Fehdehandschuh>

<sup>5</sup> 2. Mose (Exodus) 20, 16, <http://www.uibk.ac.at/theol/leseraum/bibel/ex20.html#16>

<sup>6</sup> vgl. David Shipley and Will Schwalbe, "Send", ISBN 978-0-307-26364-3, p 139 – übrigens sehr empfehlenswert für Interessierte an amerikanischen Mails und guten Ratschlägen dort (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>)

<sup>7</sup> François Mauriac »Fleisch und Blut«, Bertelsmann 1956, p 164

<sup>8</sup> <http://www.carpassion.com/de/forum/bmw/14811-bewerbung-bmw.html>

<sup>9</sup> konkret auf <http://www.studis-online.de/Karriere/online-bewerbung.php>

<sup>10</sup> ca. 8¼" horizontal = 1.675 × ca. 11½" senkrecht = 1.127, bei fein 2.254 = 1.887.725, fein 3.775.450 Pixel

<sup>11</sup> [http://www.answer24.de/article/Die\\_sichere\\_Zustellung\\_von\\_Willenserklarungen-40.htm](http://www.answer24.de/article/Die_sichere_Zustellung_von_Willenserklarungen-40.htm),

<http://www.rechtsanwaltmoebius.de/internetrecht/>

<sup>12</sup> [http://www.deutschepost.de/dpag?check=yes&lang=de\\_DE&xmlFile=link1016005\\_870](http://www.deutschepost.de/dpag?check=yes&lang=de_DE&xmlFile=link1016005_870)

<sup>13</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Synchrone\\_Kommunikation](http://de.wikipedia.org/wiki/Synchrone_Kommunikation)

<sup>14</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Flash-Taste>

<sup>15</sup> <http://www.Joern.De/tipsn78.htm#K>

<sup>16</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/E-mail#Kurioses>

<sup>17</sup> <http://www.education.gouv.fr/bo/2003/31/CTNX0306622X.htm> über

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Courrier\\_%C3%A9lectronique#Lien\\_externe](http://fr.wikipedia.org/wiki/Courrier_%C3%A9lectronique#Lien_externe)

<sup>18</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Headset>, im Bild das Plantronics Audio 470 USB, siehe [http://www.plantronics.com/europe\\_union/ger/products/cat1200109/cat1200104/prod5870006;jsessionid=GFMYD\\_W2EEBNHKCQBGNUSFEYKAEZWQIV0](http://www.plantronics.com/europe_union/ger/products/cat1200109/cat1200104/prod5870006;jsessionid=GFMYD_W2EEBNHKCQBGNUSFEYKAEZWQIV0)

<sup>19</sup> [http://www.plantronics.com/north\\_america/en\\_US/products/cat640035/cat640035/prod440042](http://www.plantronics.com/north_america/en_US/products/cat640035/cat640035/prod440042)

<sup>20</sup> <http://www.studivz.net/>

<sup>21</sup> <http://derstandard.at/?url=/?id=2552627> 31. Aug. 2006

<sup>22</sup> <http://www.bfinet.de/sms2mail/>

<sup>23</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Naruto-Strudel>, Bild

[http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/87/Hiroshige\\_Wild\\_sea\\_breaking\\_on\\_the\\_rocks.jpg](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/87/Hiroshige_Wild_sea_breaking_on_the_rocks.jpg)

<sup>24</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/At\\_sign#History](http://en.wikipedia.org/wiki/At_sign#History)

<sup>25</sup> <http://www.guardian.co.uk/technology/2000/jul/31/internetnews.internationalnews>,

[http://www.repubblica.it/online/tecnologie\\_internet/chiocciola/chiocciola/chiocciola.html](http://www.repubblica.it/online/tecnologie_internet/chiocciola/chiocciola/chiocciola.html)

<sup>26</sup> <http://filateliaefrancobolli.it/forum/viewtopic.php?t=4624>

<sup>27</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/@>

<sup>28</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/%40#Bezeichnung\\_in\\_anderen\\_Sprachen](http://de.wikipedia.org/wiki/%40#Bezeichnung_in_anderen_Sprachen),

[http://en.wikipedia.org/wiki/At\\_sign#.22Commercial\\_at.22\\_in\\_other\\_languages](http://en.wikipedia.org/wiki/At_sign#.22Commercial_at.22_in_other_languages),

[http://it.wikipedia.org/wiki/@#Come\\_si\\_dice\\_.22.40.22\\_in](http://it.wikipedia.org/wiki/@#Come_si_dice_.22.40.22_in):

<sup>29</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Action\\_item](http://en.wikipedia.org/wiki/Action_item)

<sup>30</sup> Siehe auch die Kontroverse um eine abgekupferte Interpretation auf <http://www.uni-protokolle.de/foren/viewt/120635.0.html>

<sup>31</sup> <http://www.britting.com/prosa/32-020.html>

<sup>32</sup> <http://www.uibk.ac.at/theol/leseraum/bibel/gen1.html#28> Und Gott segnete sie und sprach zu ihnen: Seid fruchtbar und mehret euch und füllet die Erde und machet sie euch untertan und herrschet über die Fische im Meer und über die Vögel unter dem Himmel und über das Vieh und über alles Getier, das auf Erden kriecht. **1. Moses 1,28** (<http://www.jafi.org.il/education/german/torani/bereschit.html>) Grafik

<http://www.jafi.org.il/education/german/torani/images/bereschit6.gif> – keine Ahnung, ob das übereinstimmt. Besser <http://biblos.com/genesis/1-28.htm>

<sup>33</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Mosaische\\_Religion](http://de.wikipedia.org/wiki/Mosaische_Religion)

<sup>34</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/ARPANET#Initial\\_ARPA\\_deployment](http://en.wikipedia.org/wiki/ARPANET#Initial_ARPA_deployment)

<sup>35</sup> gut: <http://www.michaelkaul.de/Geschichte/geschichte.html>

<sup>36</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/MCI\\_Communications](http://en.wikipedia.org/wiki/MCI_Communications)

<sup>37</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Compuserve#History>

<sup>38</sup> Bozen 0471-981783, Wien 01-5056178, Salzburg 0662-5678, Zürich 044-6305050, Salt Lake City (801) 236-5325 usw. s. meinen Psion bzw. "go phones". <http://webcenters.netscape.compuserve.com/menu/phone.jsp> – außerhalb der USA englischen Ländernamen eingeben, z. B. Austria

---

<sup>39</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Graphics\\_Interchange\\_Format](http://en.wikipedia.org/wiki/Graphics_Interchange_Format)

<sup>40</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Compuserve#User\\_IDs\\_and\\_E-mail\\_Addresses](http://en.wikipedia.org/wiki/Compuserve#User_IDs_and_E-mail_Addresses)

<sup>41</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Aol#History>

<sup>42</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Modem#Geschichte\\_des\\_Modems](http://de.wikipedia.org/wiki/Modem#Geschichte_des_Modems)

<sup>43</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Hayes\\_Microcomputer\\_Products](http://en.wikipedia.org/wiki/Hayes_Microcomputer_Products)

<sup>44</sup> zum Beispiel [www.creatix.de/support/download/gruppe7/LC144VFDT.PDF](http://www.creatix.de/support/download/gruppe7/LC144VFDT.PDF) Kapitel 3 »Wahl nach V.25bis, als HTML:  
<http://64.233.183.104/search?q=cache:yRO5RHQqNaUJ:www.creatix.de/support/download/gruppe7/LC144VFDT.PDF+CCITT-v.25bis&hl=de&ct=clnk&cd=5> oder [http://www.usr.com/support/3453c/3453c-de-crg/chap%2016-dedicated\\_leased%20line.htm](http://www.usr.com/support/3453c/3453c-de-crg/chap%2016-dedicated_leased%20line.htm)

<sup>45</sup> <http://www.oev.org/geschichte.htm>

<sup>46</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Bildschirmtext#Geschichte>

<sup>47</sup> (Buch:) <http://www.springerlink.com/content/mk627r353vn82210/>

<sup>48</sup> Vortrag Peter Streibelt, Bonn 27.4.2006, »Wie das Netz nach Deutschland kam« auf [www.roots-of-the-net.de/Vortraege/Streibelt.pdf](http://www.roots-of-the-net.de/Vortraege/Streibelt.pdf)

<sup>49</sup> telefonisch mitgeteilt von Dr. Alois Lipka, 24.1.2008

<sup>50</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/FidoNet>

<sup>51</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Z-Netz>

<sup>52</sup> <http://www.stefan.rabanus.com/forschung/internet/node28.html#tex2html90>

<sup>53</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Tom\\_Jennings](http://en.wikipedia.org/wiki/Tom_Jennings)

<sup>54</sup> kein DI

<sup>55</sup> FTP RFC 385: <http://www.sonycs1.co.jp/cgi-bin/hyperrfc/rfc385.txt>

<sup>56</sup> E-mail history: <http://www.livinginternet.com/e/ei.htm>, FTP RFC 751: <http://www.faqs.org/rfcs/rfc751.html>

<sup>57</sup> [http://e-campus.uibk.ac.at/planet-et-fix/M2/02\\_email/01\\_email.html](http://e-campus.uibk.ac.at/planet-et-fix/M2/02_email/01_email.html)

<sup>58</sup> <http://www.templetons.com/brad/spamreact.html>

<sup>59</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Simple\\_Mail\\_Transfer\\_Protocol#History](http://en.wikipedia.org/wiki/Simple_Mail_Transfer_Protocol#History)

<sup>60</sup> [http://e-campus.uibk.ac.at/planet-et-fix/M2/02\\_email/01\\_email.html](http://e-campus.uibk.ac.at/planet-et-fix/M2/02_email/01_email.html)

<sup>61</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/MIME>

<sup>62</sup> Foto Massimo Sambucetti für AP, am Laptop der Schriftzug TOTUS TUUS, ganz dein, siehe [http://de.wikipedia.org/wiki/Totus\\_Tuus](http://de.wikipedia.org/wiki/Totus_Tuus). Story: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/europe/1671540.stm>

<sup>63</sup> [http://news.xinhuanet.com/english/2006-11/10/content\\_5316185.htm](http://news.xinhuanet.com/english/2006-11/10/content_5316185.htm)

<sup>64</sup> Bei Google-Mail und GMX nur als »Name <Adresse>«, nicht als »Name (Adresse)«, aber das merken Sie schon. Der Name kann Leer- und Sonderzeichen enthalten, die Adresse natürlich nicht.

<sup>65</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Kugelpkopfschreibmaschine#Kugelpkopfschreibmaschine\\_28elektromechanisch.29](http://de.wikipedia.org/wiki/Kugelpkopfschreibmaschine#Kugelpkopfschreibmaschine_28elektromechanisch.29)

<sup>66</sup> Mein FAZ-Artikel vom 4.9.2007 »Warum ist die Post gelb? [Brieffkultur](http://www.faz.net) (Aus der »[Sonntags-Zeitung fürs Deutsche Haus](http://www.faz.net)«, 1908)«

<sup>67</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/DIN\\_5008\\_%E2%80%93\\_Musterbrief#28c.29\\_K.C3.B6rper\\_des\\_Briefes](http://de.wikipedia.org/wiki/DIN_5008_%E2%80%93_Musterbrief#28c.29_K.C3.B6rper_des_Briefes) und [http://de.wikipedia.org/wiki/DIN\\_5008](http://de.wikipedia.org/wiki/DIN_5008)

<sup>68</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/DIN\\_676](http://de.wikipedia.org/wiki/DIN_676), <http://www.luk-korbmacher.de/Schule/Text/din676.htm>

<sup>69</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Alec\\_Guinness](http://de.wikipedia.org/wiki/Alec_Guinness)

<sup>70</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Liste\\_der\\_Abk%C3%BCrzungen\\_\(Netzjargon\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Abk%C3%BCrzungen_(Netzjargon))

<sup>71</sup> etwa 20.11.7 Schorsch auf Nachfrage: »GTZ ist die Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit ...«

<sup>72</sup> Generell Harvard-Business-School-«Tips for Mastering E-mail Overload» von Stever Robbins: <http://hbswk.hbs.edu/archive/4438.html>

<sup>73</sup> »So haben eMails mit Betreff-Zeilen, die als langweilig eingestuft werden, Öffnungsraten von 60 bis 87 Prozent. eMails, die glatt und hardselling ihre Message verkünden, haben Open-Rates von gerade einmal einem bis 14 Prozent.« meint <http://www.ecin.de/news/2006/05/23/09513/> – Original: <http://www.mailchimp.com/about/pr/05162006.phtml>, im Einzelnen: <http://www.mailchimp.com/resources/subject-line-comparison.phtml>

<sup>74</sup> Mein Tipp Adelsanreden: <http://www.Joern.De/tipsn150.htm>

<sup>75</sup> Duden: Briefe gut und richtig schreiben! ISBN 9 783411 055623 (<http://www.amazon.de/exec/obidos/ASIN/3411055634/fritzjorn>)

<sup>76</sup> Anreden, einmal anders zusammengestellt: [http://www.oplatak.cz/odpovedn.php?Heslo=!\\_Briefe&Jazyk=3&Sprache=1&Zvuk=Ano&dlouhytext=Sch%C3%B6n%20willkommen%20in%20unserem%20W%C3%B6rterbuch%20ONLINE!](http://www.oplatak.cz/odpovedn.php?Heslo=!_Briefe&Jazyk=3&Sprache=1&Zvuk=Ano&dlouhytext=Sch%C3%B6n%20willkommen%20in%20unserem%20W%C3%B6rterbuch%20ONLINE!), E-Mail-Anrede wird formeller: <http://www.marketing-boerse.de/News/details/E-Mail-Anrede/2419>, Hallo als Anrede: <http://www.wirtschaftsdeutsch.de/infodienst/2003/kww-info1-2003.php3#6>, Erst nachdenken, dann absenden (gut): [http://www.welt.de/wirtschaft/article1237105/Erst\\_nachdenken\\_dann\\_absenden.html](http://www.welt.de/wirtschaft/article1237105/Erst_nachdenken_dann_absenden.html) – Geschichten aus »Send« (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>): Shipley und Schwalbe raten,

---

das Wörtchen »Bitte« in E-Mails besser nicht zu verwenden – es wirkt beinahe immer wie eine Beleidigung. Sie raten, keine Fragen zu versenden, auf die man keine Antwort erwartet.

<sup>77</sup> »Werte ...« <http://www.wer-weiss-was.de/theme143/article924682.html>

<sup>78</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Gender>

<sup>79</sup> <http://www.gfds.de/index.php?id=74>

<sup>80</sup>

<http://64.233.183.104/search?q=cache:rl8kPPk20QEJ:dip.bundestag.de/btd/14/037/1403749.pdf+t%C3%BCrke+vornamen+vorschriften&hl=de&ct=clnk&cd=7> bzw. [dip.bundestag.de/btd/14/037/1403749.pdf](http://dip.bundestag.de/btd/14/037/1403749.pdf)

<sup>81</sup> Türk. Namen: <http://www.vaybee.de/vaybee/NamensListe?token=&page=&nick=&sessionid=lurker&nh=0>, <http://www.beliebte-vornamen.de/tuerkische.htm> weiter unten: »Taucht in einem Namen die Silbe »Nik« auf wie in Nilüfer oder Nilgün, handelt es sich zweifelsfrei um eine Frau; wo immer die beiden Buchstaben »er« stehen, versteckt sich ein Mann. Kein Wunder, bedeutet »er« im Türkischen doch nichts anderes als eben dies: Mann. So gibt es Alper, den »Kriegsmann«, Özer, den »echten Mann«, aber auch Ilker und Soner – den ersten und den letzten Mann.«

<sup>82</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette#Foren.2C\\_Usenet](http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette#Foren.2C_Usenet)

<sup>83</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Hinterzarten>

<sup>84</sup> Duden: Briefe gut und richtig schreiben! ISBN 9 783411 055623

(<http://www.amazon.de/exec/obidos/ASIN/3411055634/fritzjorn>) p. 37. Adlige p. 39, Kirchenämter p. 47

<sup>85</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Ingenieur#.C3.96sterreich>

<sup>86</sup> Mein FAZ-Artikel vom 3.6.2003 »Eine ganze Seite auf dem drehbaren Bildschirm«:

<http://www.Joern.De/Sharp.pdf>

<sup>87</sup> Die Drehung bekomme ich über Start, Einstellungen, Systemsteuerung, Anzeige, Einstellungen, Erweitert, dann den Reiter mit der spezifischen Grafikkarte auswählen [hier »GeForce 8400 GS«], dort die »Systemsteuerung« starten, links Anzeige, Anzeige drehen – oder über einen Rechtsklick am Desktop direkt zu dieser »Systemsteuerung«.

<sup>88</sup> Fit am Arbeitsplatz: [http://de.computers.toshiba-europe.com/cgi-bin/ToshibaCSG/generic\\_content.jsp?service=DE&ID=FIT](http://de.computers.toshiba-europe.com/cgi-bin/ToshibaCSG/generic_content.jsp?service=DE&ID=FIT)

<sup>89</sup> Oder klassischer: <http://www.martinschlu.de/kulturgeschichte/klassik/schiller/doncarlos/1/110.htm>. Marquis (*mit Feuer*): ... Ein Federzug von dieser Hand, und neu / Erschaffen wird die Erde. Geben Sie / Gedankenfreiheit. - (Sich ihm zu Füßen werfend.)

<sup>90</sup> Harvard-Business-School-“Tips for Mastering E-mail Overload” von Stever Robbins:

<http://hbswk.hbs.edu/archive/4438.html>: Answer briefly

<sup>91</sup> Duden: Briefe gut und richtig schreiben! ISBN 9 783411 055623

(<http://www.amazon.de/exec/obidos/ASIN/3411055634/fritzjorn>), p 260

<sup>92</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Absatz\\_\(Text\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Absatz_(Text)), [http://de.wikipedia.org/wiki/Einzug\\_\(Typografie\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Einzug_(Typografie))

<sup>93</sup> <http://rechtsschreibung.com/Regeltafeln/Regeltafel2ZS.html>

<sup>94</sup> [http://www.instituteforgiving.org/pages/ds0807\\_04.htm](http://www.instituteforgiving.org/pages/ds0807_04.htm)

<sup>95</sup> Duden: Briefe gut und richtig schreiben! ISBN 9 783411 055623

(<http://www.amazon.de/exec/obidos/ASIN/3411055634/fritzjorn>), p 425

<sup>96</sup> Thomas Drews [Thomas.Drews@microsoft.com] Di 17.07.2007 11:43

<sup>97</sup> Gesendet: Sonntag, 18. November 2007 18:03 an mich, Stichwort »... Vorgabe«

<sup>98</sup> Netiquette RFC 1855: <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>, deutsch <http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette>,

<sup>99</sup> Creating Outlook Signatures (englisch):

[http://www.timeatlas.com/mos/Email/Outlook/Creating\\_Outlook\\_Signatures/](http://www.timeatlas.com/mos/Email/Outlook/Creating_Outlook_Signatures/)

<sup>100</sup> <http://www.datenschutz-aktuell.de/shop/s858834.htm>

<sup>101</sup> [http://www.computerwoche.de/job\\_karriere/personal\\_management/586475/](http://www.computerwoche.de/job_karriere/personal_management/586475/)

<sup>102</sup> [http://www.gesetze-im-internet.de/gewo/\\_15b.html](http://www.gesetze-im-internet.de/gewo/_15b.html), <http://www.heise.de/resale/artikel/84557/15>

<sup>103</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Unternehmensgesetzbuch>

<sup>104</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Ladungs%C3%A4hige\\_Adresse](http://de.wikipedia.org/wiki/Ladungs%C3%A4hige_Adresse), <http://www.zivilprozessordnung.de/>

<sup>105</sup> Name verändert

<sup>106</sup> Sprachtipp: »dass und die Entropie«, <http://www.Joern.De/tipsn14.htm>

<sup>107</sup> K. H., Mo 19.11.2007 19:08 an mich

<sup>108</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Diakritisches\\_Zeichen](http://de.wikipedia.org/wiki/Diakritisches_Zeichen)

<sup>109</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Zirkumflex>

<sup>110</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Hatschek>

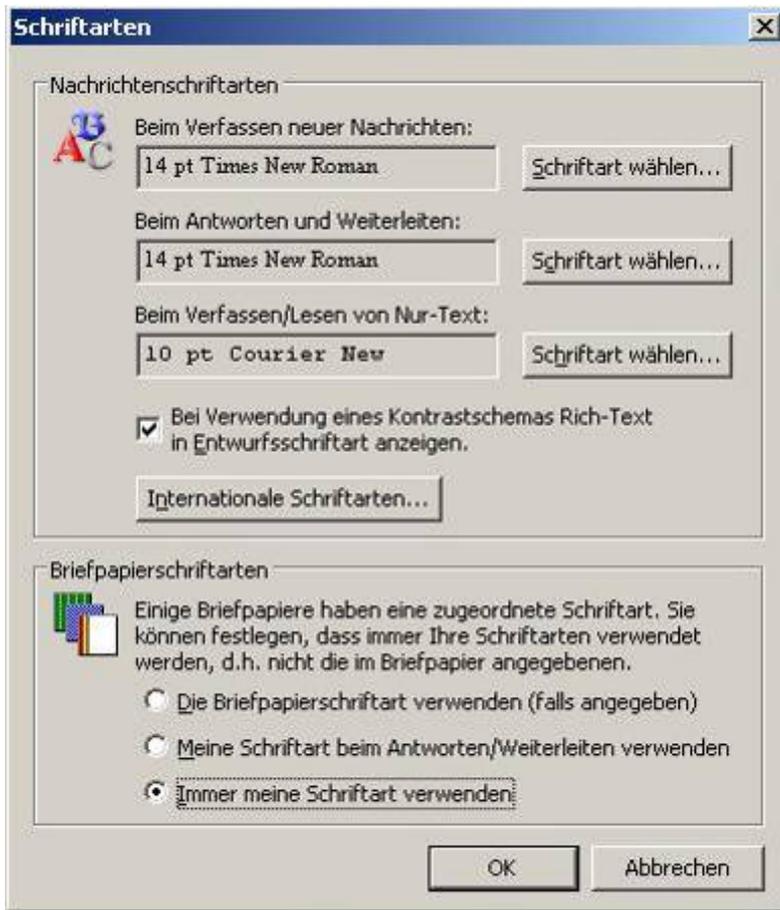
<sup>111</sup> <http://www.Joern.De/Klondyke.htm>

<sup>112</sup> Ich selbst verwende auf Windows seit Jahren einen speziellen Tastaturtreiber, der mir – egal in welchem Programm – bei Sonderzeichen und Fraktur hilft. <http://www.Joern.De/tipsn119.htm>

<sup>113</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Emoticon>, [http://de.wikipedia.org/wiki/Unicode-Block\\_Verschiedene\\_Symbole](http://de.wikipedia.org/wiki/Unicode-Block_Verschiedene_Symbole)

<sup>114</sup> Unicode-Zeichen fügt man in Word ein über Einfügen Symbol oder als z. B. 263A (dem Hexadezimalwert des Zeichens), markieren, Alt-C tippen, man bekommt dann das Zeichen: ☺. Das geht auch wieder umgekehrt zurück. In HTML setzt man `&#x263A;` ein.

<sup>115</sup>



<sup>116</sup> <http://www.gadwin.com/printscreens/>

<sup>117</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Nichtproportionale\\_Schriftart](http://de.wikipedia.org/wiki/Nichtproportionale_Schriftart)

<sup>118</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Blindtext>

<sup>119</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Lorem\\_ipsum](http://de.wikipedia.org/wiki/Lorem_ipsum)

<sup>120</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Vcard>

<sup>121</sup> Muster z. T. nach <ftp://ftp.isi.edu/in-notes/rfc2425.txt>

<sup>122</sup> <http://tools.ietf.org/html/rfc2426>, <http://www.xmpp.org/extensions/xep-0054.html>,

<http://hypercontent.sourceforge.net/docs/manual/develop/vcard.html>, mit Visual-Basic-Skript:

[http://shurie.com/coder/code\\_details.asp?codeid=26](http://shurie.com/coder/code_details.asp?codeid=26)

<sup>123</sup> z. B. <http://vcardmaker.wackomenace.co.uk>

<sup>124</sup> [http://www.timeatlas.com/mos/Term\\_to\\_Learn/General/The\\_Other\\_Business\\_Card\\_-\\_vCards/](http://www.timeatlas.com/mos/Term_to_Learn/General/The_Other_Business_Card_-_vCards/)

<sup>125</sup> Damit es mit Firefox klappt, muss am Server, wo die Vcard steht, in der Datei .htaccess stehen: »AddType text/x-vcard .vcf«, siehe meine Mail vom Do 10.01.2008 13:34 an info@dorn (Editieren und Umbenennen ist bissl trickreich. Editieren nach Umbenennen in htaccess.txt. Umbenennen mit dem FTP-Programm.)

<sup>126</sup> Harvard-Business-School-“Tips for Mastering E-mail Overload” von Stever Robbins:

<http://hbswk.hbs.edu/archive/4438.html> Send out delayed responses

<sup>127</sup> Unter MS Outlook 2003 -> Tools|Options|Preferences -> E-mail options -> advanced E-mail options -> When sending a message – gibt es den Punkt: Message expire afer (days). Diese GPO hatte den Wert 0 bekommen, weshalb die Option in Outlook deaktiviert wurde.

<sup>128</sup> In der Übersicht ist die Mail durchgestrichen (8. 1. 2008, 15:00)

<sup>129</sup> [https://www.ldi.nrw.de/mainmenu\\_Ueberuns/submenu\\_Kontaktpersonen/index.php](https://www.ldi.nrw.de/mainmenu_Ueberuns/submenu_Kontaktpersonen/index.php)

<sup>130</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Unterschrift#Geschichtliche\\_Entwicklung\\_von\\_Signatur\\_und\\_Unterschrift](http://de.wikipedia.org/wiki/Unterschrift#Geschichtliche_Entwicklung_von_Signatur_und_Unterschrift)

<sup>131</sup> <http://th-h.de/faq/headerfaq.php3#inhalt>

<sup>132</sup> <http://www.geobytes.com/IpLocator.htm?GetLocation>, vermutlich sogar noch besser:

[http://www.maxmind.com/app/lookup\\_city](http://www.maxmind.com/app/lookup_city),

<http://www.ripe.net/perl/whois?query=62.143.105.35&submit=Absenden>

133 [http://de.wikipedia.org/wiki/Ish\\_\(Unternehmen\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Ish_(Unternehmen))  
134 <http://www.alpikom.it/azienda.html> – Insgesamt lässt sich ein tracer-Weg sehr schön geografisch zeigen mit  
<http://www.geobytes.com/TraceRouteLocator.htm>  
135 [http://de.wikipedia.org/wiki/Post\\_Office\\_Protocol](http://de.wikipedia.org/wiki/Post_Office_Protocol)  
136 [http://de.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Message\\_Access\\_Protocol](http://de.wikipedia.org/wiki/Internet_Message_Access_Protocol)  
137 <http://de.wikipedia.org/wiki/Idiosynkrasie>  
138 <http://www.email-effizient.de/emailtipps/programmvergleich.htm>  
139 Pegasus-Mail: <http://www.pmail.com/index.htm>  
140 [http://www.erweiterungen.de/detail/Google\\_Mail\\_Notifier/](http://www.erweiterungen.de/detail/Google_Mail_Notifier/)  
141 [http://www.tomsnetworking.de/content/reports/j2006a/report\\_google\\_mail/page4.html](http://www.tomsnetworking.de/content/reports/j2006a/report_google_mail/page4.html)  
142 <http://www.mydigitallife.info/2007/11/25/send-out-executable-files-via-gmail/>  
143 Mein FAZ-Artikel vom 31.7.2007: »Mit einem Siegel gegen Spam«, siehe <http://www.Joern.De/DKIM.pdf>  
144 Harvard-Business-School-„Tips for Mastering E-mail Overload“ von Stever Robbins:  
<http://hbswk.hbs.edu/archive/4438.html> Charge people for sending you messages  
145 David Shipley and Will Schwalbe, „Send“, ISBN 978-0-307-26364-3, p 25 (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>)  
146 <http://www.lockergnome.com/windows/2004/07/26/microsoft-lookout-for-outlook/#comment-23080> , Lookout-Quelle: [http://www.majorgeeks.com/Lookout\\_d4808.html](http://www.majorgeeks.com/Lookout_d4808.html) Historische Site:  
<http://web.archive.org/web/20060831223528/http://www.lookoutsoft.com/Lookout/download.html>,  
<http://www.lockergnome.com/windows/2004/07/26/microsoft-lookout-for-outlook/#comment-275564>: I tried some of the others... Google Desktop – Useless; Windows Desktop Search - Even more useless; Outlook Advanced Search - Laughable  
147 [www.Lookeen.Net](http://www.Lookeen.Net), [www.Lookeen.com](http://www.Lookeen.com) – Pressesprecher scheint's Peter Oehler: [oeehler@axonic.net](mailto:oeehler@axonic.net), s. a. <http://www.firmenpresse.de/pressinfo29264.html> und »Chilibase« (€ 100)  
<http://www.firmenpresse.de/pressinfo36444.html>  
148 <http://www.lookeen.net/download/lookeen.zip>  
149 [http://www.fotocommunity.de/info/IPTC-Daten\\_unterst%FCtzende\\_Software s. ImageQuery \(Freeware\) \(http://www.ArminHanisch.de/software/imagequery.html\)](http://www.fotocommunity.de/info/IPTC-Daten_unterst%FCtzende_Software_s_ImageQuery(Freeware)(http://www.ArminHanisch.de/software/imagequery.html))  
150 <http://www.planet-outlook.de/archiv.htm>  
151 Thema Spam. »Presstext Schweiz, Die Presse.com, InfoWeek und andere«, schreibt mir G. B. im Auftrag von Raiffeisen OnLine [info@raiffeisen.it] Mi 28.11.2007 12:19, weiter: »Immer sehr ausführlich und technisch hochwertig ist der vierteljährliche Report von Commtouch (<http://www.commtouch.com/>)  
[http://www.commtouch.com/downloads/Commtouch\\_2007\\_Q3\\_Email\\_Threats.pdf](http://www.commtouch.com/downloads/Commtouch_2007_Q3_Email_Threats.pdf)  
Presstext Schweiz, Die Presse.com, InfoWeek und andere im deutschsprachigen Raum beziehen sich auf Daten von G-DATA: <http://www.presstext.ch/pte.mc?pte=071112031>,  
<http://www.diepresse.com/home/techscience/internet/342650/index.do>  
[http://www.infoweek.ch/news/NW\\_single.cfm?news\\_ID=16998](http://www.infoweek.ch/news/NW_single.cfm?news_ID=16998)  
iWire bezieht sich auf Daten von SoftScan (geben als Spitze über 96% an):  
<http://www.itwire.com/content/view/15221/53/>  
Yahoo Finance verlässt sich auf Daten von Commtouch:  
<http://biz.yahoo.com/bw/071016/20071016005308.html?v=1>«  
152 <http://de.wikipedia.org/wiki/Spam#Begriffsherkunft> und siehe Fr 03.08.2001 17:27 von Fritz Joern (QDD), <http://spam.com/>, Bild <http://www.usafa.af.mil/df/dflib/SL3/food/spam.jpg> über <http://www.usafa.af.mil/df/dflib/SL3/food/home3.cfm?catname=Dean%20of%20Faculty>,  
<http://spam.com/images/image.aspx?iid=72>, Schön auch  
[http://fudder.de/uploads/tx\\_nidagnewsteaser/20070904spam01.jpg](http://fudder.de/uploads/tx_nidagnewsteaser/20070904spam01.jpg), <http://no.spam.ee/spam.jpg>  
[Fritz.Joern@edd.ericsson.se] an Dr. M. S.  
<http://archives.hwg.org/hwg-theory/19991129150700.KLTR369.mta1@mallard> , schön auch  
<http://www.cs.berkeley.edu/~ddgarcia/spam.html>  
153 <http://de.wikipedia.org/wiki/Spam#Begriffsherkunft>, <http://spam.com/whatisspam>  
154 [http://de.wikipedia.org/wiki/Monty\\_Python%27s\\_Flying\\_Circus](http://de.wikipedia.org/wiki/Monty_Python%27s_Flying_Circus)  
155 <http://de.youtube.com/watch?v=wZ7YedEopp4>, (<http://de.youtube.com/watch?v=wZ7YedEopp4>)  
156 <http://www.msxfaq.de/spam/olkspam.htm>  
157 <http://de.wikipedia.org/wiki/Kettenbrief>  
158 <http://www.snopes.com/inboxer/medical/shergold.asp>,  
<http://www.truthorfiction.com/rumors/c/craigshergold.htm>, [http://en.wikipedia.org/wiki/Craig\\_Shergold](http://en.wikipedia.org/wiki/Craig_Shergold)  
159 <http://www.bsi.bund.de/av/hoaxes/hoaxes.htm>  
160 <http://www.tu-berlin.de/www/software/hoaxlist.shtml>  
161 über <http://www2.tu-berlin.de/www/software/hoax.shtml> auf [http://bundesrecht.juris.de/uwg\\_2004/\\_16.html](http://bundesrecht.juris.de/uwg_2004/_16.html)

162 <http://de.wikipedia.org/wiki/GI%C3%BCcksspielmonopol>  
163 <http://en.wikipedia.org/wiki/MIME#Content-Transfer-Encoding>,  
[http://de.wikipedia.org/wiki/Multipurpose\\_Internet\\_Mail\\_Extensions](http://de.wikipedia.org/wiki/Multipurpose_Internet_Mail_Extensions)  
164 [http://de.wikipedia.org/wiki/ISO\\_646](http://de.wikipedia.org/wiki/ISO_646)  
165 Mi 09.01.2008 15:48 Yahoo! Mail [abuse@yahoo.com] an mich.  
166 ö = hex 00F6 = bin 1111 0111,  
v = 0076 = 0111 0111  
167 <http://www.triomis.de/Produkte/SharePoint/Default.htm>  
168 <http://www.mailonator.com/> – Mein Artikel: 20.12.2005 [E-Mails besser ohne Anhänge versenden](#). Der  
»Mailonator« trennt automatisch Anhänge von Nachrichten und parkt sie abholbereit im Netz.  
169 [http://www.qsc.de/de/qsc-ag/presse/pressemitteilungen/2005/mitteilung/news/datenstau-ade-brkomfortabler-dateiversand-mitnbsp-qsc-fleximail.html?tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=233&cHash=641a6cc032](http://www.qsc.de/de/qsc-ag/presse/pressemitteilungen/2005/mitteilung/news/datenstau-ade-brkomfortabler-dateiversand-mitnbsp-qsc-fleximail.html?tx_ttnews%5BbackPid%5D=233&cHash=641a6cc032)  
170 Davidstern ☼ 2721, Hakenkreuz ☐ 5350, linksdrehend ☐ 5349.  
Die Schrift Bookshelf Symbol 7 (Datei bsym7.ttf) hatte bei der Veröffentlichung von Windows 2000 am 17.2.2000 an Position 126 ein Hakenkreuz, an 134 ein waagerechtes, den Davidstern an 116, vgl.  
<http://dready.org/blog/2004/02/12/ms-bookshelf-symbol-7-update/>. »Sicherheitspatch« kb833407 hat das dann irreversibel korrigiert: <http://support.microsoft.com/kb/833407/de>. (Ev. noch auf Office-2000-CD in Schriftenkabinett zf561407.cab) Microsofts Entschuldigung  
<http://www.microsoft.com/presspass/press/2003/dec03/12-12FontLetter.msp>  
171 Falsch getankt? <http://www.avd.de/index.php?id=483>  
172 <http://www.somebytes.de/olgatekeeper.php>  
173 Meine Datei WinXP-Tipps.doc, s a. Windows Powertoys  
<http://www.microsoft.com/windowsxp/downloads/powertoys/xppowertoys.msp>  
174 [http://de.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_Windows#DOS-Linie\\_f.C3.BCr\\_16-Bit-Rechner](http://de.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Windows#DOS-Linie_f.C3.BCr_16-Bit-Rechner)  
175 <http://www.theteacher99.btinternet.co.uk/theteacher/gcse/newgcse/module6/task3.htm>  
176 Tab2desk.exe siehe <http://www.jddesign.f2s.com/> (und bei mir)  
177 <http://gadwin-printscreens.softonic.de/>  
178 [http://www.kellys-korner-xp.com/win\\_xp\\_logon.htm](http://www.kellys-korner-xp.com/win_xp_logon.htm)  
179 <http://tages-anzeiger.ch/dyn/digital/kummer/784535.html> Vista: <http://windowshelp.microsoft.com/Windows/de-DE/Help/6ef5399f-a0b6-4133-ac76-41cda36b1ca21031.msp>. <http://www.supportnet.de/threads/961432>  
180 Axel Vahldiek, Es geht auch ohne, Arbeiten ohne Admin-Rechte unter Windows, c't 15/04, S. 118  
Über <http://www.heise.de/ct/ftp/listings.shtml> Datei <ftp://ftp.heise.de/pub/ct/listings/0415-118.zip>  
181 <http://www.blackberry.com/de/products/handhelds/>  
182 [http://de.wikipedia.org/wiki/Honi\\_soit\\_qui\\_mal\\_y\\_pense](http://de.wikipedia.org/wiki/Honi_soit_qui_mal_y_pense)  
183 Lehrer nach SMS an Schülerin freigestellt. Ein St. Galler Oberstufenlehrer ist nach einem nicht akzeptablen SMS an eine Schülerin freigestellt worden. Der Vorfall werde nun intern untersucht, teilte die Direktion Schule und Sport am Freitag mit. Über weiterführende Massnahmen werde nach Vorliegen des Untersuchungsergebnisses entschieden. Der Lehrer sei zum Schutz der betroffenen Schülerin, aber auch zur Sicherstellung eines störungsfreien Unterrichts vorerst vom Unterricht freigestellt worden. Die Schülerin und die Klasse würden durch Fachpersonen betreut. (ap) – NZZ 17.11.2007  
184 <http://www.telespiegel.de/html/sms-preise.html>  
185 [http://de.blackberry.wikia.com/wiki/Tipps\\_und\\_Tricks#SMS-Empfangsbest.C3.A4tigungen](http://de.blackberry.wikia.com/wiki/Tipps_und_Tricks#SMS-Empfangsbest.C3.A4tigungen)  
186  
[http://de.wikipedia.org/wiki/Vermittlungstechnische\\_Leistungsmerkmale#Unterdr.C3.BCckung\\_der\\_.C3.9Cbermittlung\\_der\\_Rufnummer\\_.28CLIR.29](http://de.wikipedia.org/wiki/Vermittlungstechnische_Leistungsmerkmale#Unterdr.C3.BCckung_der_.C3.9Cbermittlung_der_Rufnummer_.28CLIR.29)  
187 <http://www.vodafone.de/infofaxe/244.pdf> über <http://www.vodafone.de/hilfe-support/kundenservice/99599.html>  
188 [http://de.wikipedia.org/wiki/Text\\_on\\_9\\_keys#Nachteile](http://de.wikipedia.org/wiki/Text_on_9_keys#Nachteile)  
189 [http://cms.bfinet.de/BFI2006/bfi\\_produkte/sms2mail/bfi\\_sms2mail.asp?navid=20](http://cms.bfinet.de/BFI2006/bfi_produkte/sms2mail/bfi_sms2mail.asp?navid=20)  
190 [https://www.ldi.nrw.de/metanavi\\_Impressum/index.php](https://www.ldi.nrw.de/metanavi_Impressum/index.php)  
191 <http://www.jura.uni-saarland.de/Entscheidungen/Bundesgerichte/BGH/zivil/bgh39-00.html>  
192 [http://de.wikipedia.org/wiki/ZIP\\_\(Dateiformat\)](http://de.wikipedia.org/wiki/ZIP_(Dateiformat))  
193 <http://www.nzz.ch/2006/03/18/li/articleDG1VN.html>  
194 [http://en.wikipedia.org/wiki/Caesar\\_cipher](http://en.wikipedia.org/wiki/Caesar_cipher),  
[http://en.wikipedia.org/wiki/History\\_of\\_cryptography#Classical\\_cryptography](http://en.wikipedia.org/wiki/History_of_cryptography#Classical_cryptography)  
195 [http://de.wikipedia.org/wiki/Asymmetrisches\\_Kryptosystem](http://de.wikipedia.org/wiki/Asymmetrisches_Kryptosystem)  
196 <http://de.wikipedia.org/wiki/Einwegfunktion>  
197 [http://de.wikipedia.org/wiki/Pretty\\_Good\\_Privacy](http://de.wikipedia.org/wiki/Pretty_Good_Privacy)  
198 <http://www.helmbold.de/pgp/pgp6.5/installation.htm>  
199 <http://informatik.uni-hamburg.de> ?, privat [http://keyserver.audi.de/pksc/audi\\_index.aspx](http://keyserver.audi.de/pksc/audi_index.aspx),  
<https://www.pki.dfn.de/index.php?id=pgp>

200 »meiner«, versuchsweise auch in der VCF-Karte [www.Joern.De/vcf](http://www.Joern.De/vcf), s. a. z. B. [https://www.lds.nrw.de/metanavi\\_Impressum/key\\_ldi.asc](https://www.lds.nrw.de/metanavi_Impressum/key_ldi.asc). Microsoft arbeitet mit .cer-Zertifikaten (zu Makecert.exe: [http://msdn2.microsoft.com/de-de/library/bfskty3\(VS.80\).aspx](http://msdn2.microsoft.com/de-de/library/bfskty3(VS.80).aspx)) oder mit .p7c-Zertifikaten (<http://de.wikipedia.org/wiki/PKCS>) nach X.509 (<http://de.wikipedia.org/wiki/X.509>). Zur Signierung von Macros u. a. am eigenen Rechner nutzt man Selfcert, siehe <http://www.joern.de/AutoBCC.htm>, bei Microsoft <http://www.microsoft.com/germany/msdn/library/office/CodeFuerVBAMakroprojekteInOfficeXPSignieren.aspx#EHD>.

201 [http://de.wikipedia.org/wiki/Signaturgesetz\\_\(Deutschland\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Signaturgesetz_(Deutschland))

202 Microsoft: Write effective business letters <http://office.microsoft.com/en-us/word/HA011391581033.aspx>

203 [http://www.everything2.com/index.pl?node\\_id=1167741](http://www.everything2.com/index.pl?node_id=1167741)

204 Mr., Mrs., Ms., Miss: Why, Who, When, How? <http://www.fix.net/~rprewett/mrmrs.html>

205 David Shipley and Will Schwalbe, "Send", ISBN 978-0-307-26364-3, p 139 (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>), p 99

206 *Greetings* empfehlen David Shipley and Will Schwalbe, "Send", ISBN 978-0-307-26364-3, p 139 (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>), p 101

207 <http://www.englishforums.com/English/BestRegardsRegardsYoursSincerely-Correct/bpbgv/Post.htm> – nur mehr auf <http://64.233.183.104/search?q=cache:aMTHFbXIPYIJ:www.englishforums.com/English/BestRegardsRegardsYoursSincerely-Correct/bpbgv/Post.htm+best+regards+yours+sincerely&hl=de&ct=clnk&cd=3>

208 *Greetings* empfehlen David Shipley and Will Schwalbe, "Send", ISBN 978-0-307-26364-3, p 139 (<http://www.amazon.de/Send-Essential-Guide-Email-Office/dp/0307263649/fritzjorn>), p 101

209 <http://de.wikipedia.org/wiki/%C3%8B>

210 <http://www.Joern.De/tipsn73.htm> oder [http://www.duboux.ch/tips\\_zeichen-d.htm](http://www.duboux.ch/tips_zeichen-d.htm), auch auf <http://www.Joern.De/tipsn128.htm>

211 <http://www.denic.de/de/domains/statistiken/index.html>

212 <http://www.golem.de/0510/41333.html>

213 Mail vom Mo 26.11.2007 17:35 1&1 Internet AG Presse [presse@lund1.de] zu Webhosting: »über 81 Mio.«

214 <http://de.wikipedia.org/wiki/E-Mail-Adresse>, <http://tools.ietf.org/html/rfc2822>

215 [Fritz+Franz@Joern.De](mailto:Fritz+Franz@Joern.De), Fritz!Franz, Fritz%Franz, Fritz/Franz usw. kommen durch, [O@Joern.De](mailto:O@Joern.De) wird abgelehnt.

216 Mein FAZ-Artikel vom 31.7.2007: »Mit einem Siegel gegen Spam«, siehe <http://www.Joern.De/DKIM.pdf>

217 <http://mail.google.com/support/bin/answer.py?answer=13278>

218 [http://de.wikipedia.org/wiki/U3\\_\(Standard\)](http://de.wikipedia.org/wiki/U3_(Standard))

219 [http://de.wikipedia.org/wiki/Mozilla\\_Thunderbird](http://de.wikipedia.org/wiki/Mozilla_Thunderbird)

220 stammt aus China lt. [http://de.wikipedia.org/wiki/E-Mail-Programm#Microsoft\\_Windows](http://de.wikipedia.org/wiki/E-Mail-Programm#Microsoft_Windows)

221 <http://www.pmail.com/history.htm>

222 <http://www.teltarif.de/arch/2007/kw08/s25014.html>, s. a. <http://www.downloadsquad.com/2007/10/25/synchronize-your-google-contacts-with-your-cellphone/>

223 [http://email.about.com/od/emailbehindthescenes/g/imap\\_idle.htm](http://email.about.com/od/emailbehindthescenes/g/imap_idle.htm) und viele andere Stellen

224 <http://www.zdnet.de/mobile/wireless/0,39023428,39129704-3,00.htm>

225 <http://www.docoutlook.de/outlook/ol2000/artikel/autoresponder.htm>

226 <http://www.microsoft.com/technet/archive/itsolutions/education/deploy/aprolfrm.aspx?mfr=true>

227 <http://www.cdprofis.biz/quarkxpress/ausa/> – die Site ist inzwischen wieder verschwunden!

228 Mein FAZ-Artikel vom 12.12.2006 »[Textverarbeitung im Internet](#). Bequem schreiben im Internet-Browser: die Netz-Software Writely« [nicht Writeley, Entschuldigung!]

229 <http://de.wikipedia.org/wiki/RSS>

230 <http://www.microsoft.com/technet/archive/itsolutions/education/deploy/aprolfrm.aspx?mfr=true>

231 <http://www.nia.din.de/cmd?artid=80506009&contextid=nia&bcrumblelevel=1&subcommitteeid=96878767&level=tp1-art-detailansicht&committeeid=54738935&languageid=de>

232 [http://de.wikipedia.org/wiki/I.\\_A.\\_%28Abk%C3%BCrzung%29](http://de.wikipedia.org/wiki/I._A._%28Abk%C3%BCrzung%29)

233 <http://de.wikipedia.org/wiki/Handlungsvollmacht>

234 <http://de.wikipedia.org/wiki/Pdf>

235 Portnummern: <http://www.gaijin.at/lstports1.php>

236 [http://www.faqs.com/knowledge\\_base/view.phtml/aid/37643](http://www.faqs.com/knowledge_base/view.phtml/aid/37643), meine Mail-(speziell gmx-)Tipps <http://www.Joern.De/tipsn146.shtml>

237 <http://de.wikipedia.org/wiki/Prokura>

238 [http://de.wikipedia.org/wiki/Rich\\_Text\\_Format](http://de.wikipedia.org/wiki/Rich_Text_Format)

239 <http://de.wikipedia.org/wiki/Ttf>

240 [http://de.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://de.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)

241 <http://de.wikipedia.org/wiki/X400#>

---

<sup>242</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Octet>