E-Mails sind heute ein sehr wichtiges Mittel der Kommunikation. Jeden Tag werden Millionen E-Mails verschickt und beantwortet, so dass viele Leute täglich 10, 20 oder noch mehr Mails bearbeiten müssen. Das kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Daher sollte man einige Grundregeln beachten, um das Lesen und Beantworten von Mails einfach und klar zu gestalten.

Anfrage und Antwort

Oft sind es Informationen, die man per Mail austauscht: jemand möchte etwas wissen, der Empfänger schickt die Informationen zurück oder beantwortet die Fragen. Damit eine Antwort Sinn macht, muss man wissen, wie die Frage lautet. Im alltäglichen Gespräch ist das kein Problem – Frage und Antwort folgen rasch aufeinander. Bei der E-Mail liegen aber mindestens ein paar Stunden, evtl. sogar Tage zwischen Frage und Antwort

Was also tun, damit der Empfänger der Antwort noch weiß, worum es ursprünglich ging – selbst wenn er am Tag viele E-Mails verschickt und bekommt?

Es kommt auf zwei wichtige Punkte an:

Die Antwort soll *so kurz und klar wie möglich sein, damit der Empfänger nicht unnötig viel Text lesen muss. **Gleichzeitig muss in der Antwort der *Zusammenhang** klar werden, so dass der Empfänger seine erste Mail nicht noch mal suchen und lesen muss, um die Antwort zu verstehen.

Typisches Beispiel

Die folgende Mail könnte ein Schüler einem Lehrer schreiben:

```
Sehr geehrter Herr Duck,

ich würde gern mein Englisch verbessern. Könnten Sie mir dazu
Tipps geben?

Was halten Sie davon, Bücher zu lesen? Ich habe schon einige
ausprobiert, fand sie aber zu schwierig und habe daher immer
bald aufgegeben.

Ich bin ein großer Fan von „Harry Potter“. Kennen Sie
vielleicht englischsprachige  Harry-Potter-Websites?

Schon im voraus vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen,
Gustav Gans
```

Eine **schlechte** Antwort könnte so aussehen:

```
Hallo Gustav,

ich würde Dir die Zeitschrift „Spotlight“ empfehlen:
http://www.spotlight-online.de.
Das ist im Grunde eine gute Idee, aber Du solltest nach
vereinfachte Versionen Ausschau halten. Diese bekommst Du in
guten Buchhandlungen.
Schau Dir vielleicht mal http://www.hogwartsfansite.co.uk an.

Freundliche Grüße,
Dagobert Duck
```

Der Zusammenhang der ursprünglichen Mail ist völlig verloren gegangen. Und obwohl die Mail recht kurz ist, ergeben die Antworten *allein* wenig Sinn. Damit der Schüler mit diesen Tipps etwas anfangen kann, muss er seine eigene Mail noch mal suchen und erneut lesen.

Das geht besser. In einer angemessenen Antwort **zitiert** man die wichtigen Teile der ersten Mail, kennzeichnet sie als Zitat (damit man weiß, welcher Teil des Textes von wem stammt) und schreibt die Antworten an die passenden Stellen dazwischen, so dass Frage und Antwort sich direkt gegenüber stehen.

```
Hallo Gustav,

> ich würde gern mein Englisch verbessern. Könnten Sie mir dazu
> Tipps geben?

Ich würde Dir die Zeitschrift „Spotlight“ empfehlen:
http://www.spotlight-online.de

> Was halten Sie davon, Bücher zu lesen? Ich habe schon einige
> ausprobiert, fand sie aber zu schwierig und habe daher immer
> bald aufgegeben.

Das ist im Grunde eine gute Idee, aber Du solltest nach
vereinfachte Versionen Ausschau halten. Diese bekommst Du in
guten Buchhandlungen.

> Ich bin ein großer Fan von „Harry Potter“. Kennen Sie
> vielleicht englischsprachige Harry-Potter-Websites?

Schau Dir vielleicht mal http://www.hogwartsfansite.co.uk an.

Freundliche Grüße,
Andreas Kalt
```

Die **spitzen Klammern** sind ein entscheidender Teil dieser Mail: an ihnen erkennt man, das die so markierten Textteile aus der ursprünglichen Mail stammen. Viele E-Mail-Programme setzen die Klammern in eine farbige Markierung um oder rücken den Text ein. So kann man auch mehrfach zitieren – jedes Mal kommt eine spitze Klammer hinzu, so dass alle „Zitatebenen“ klar erkennbar sind.

Hier ein Beispiel, wie das aussehen könnte (allerdings formatiert jedes E-Mail-Programm die Zitatebenen anders).

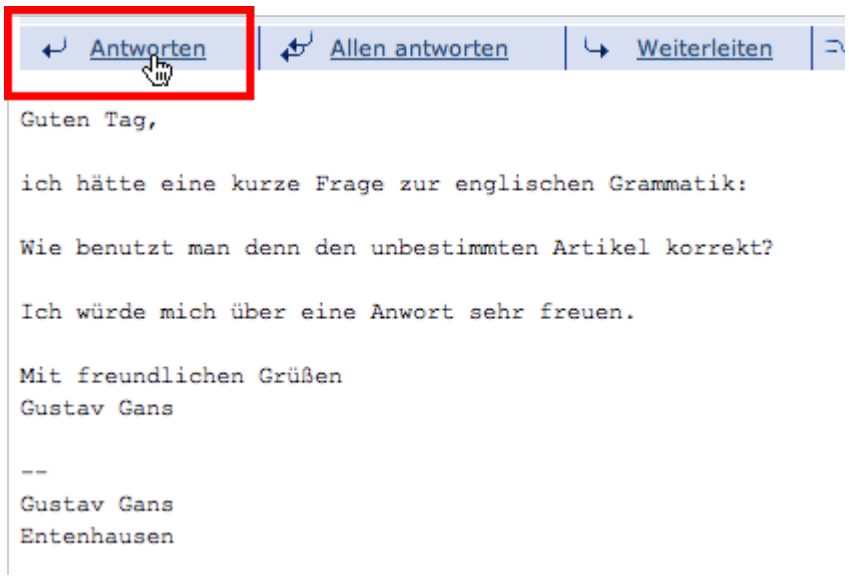
Hallo,

> Habe aber keine Ahnung wie man best
> Oder eine Bildergalerie usw.

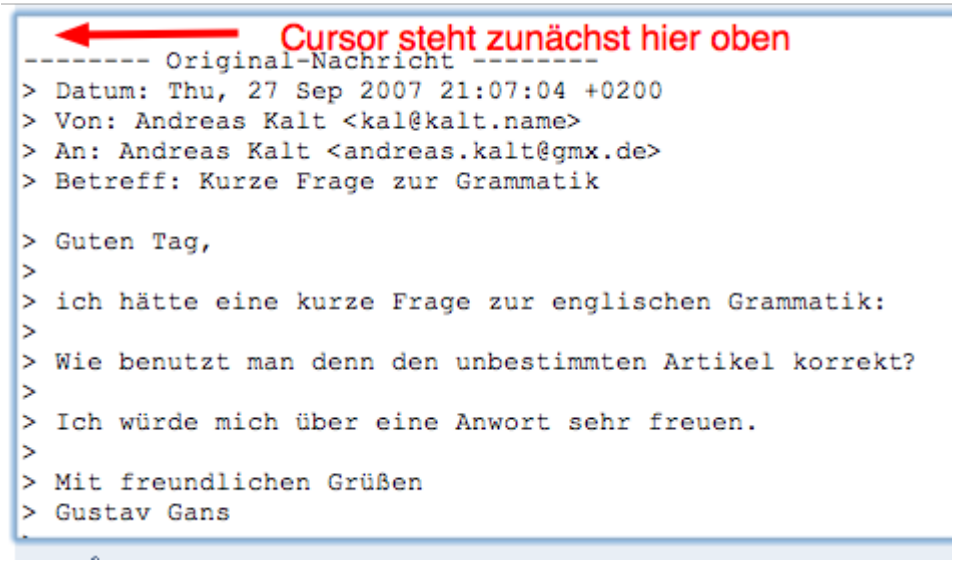
Dafür wäre ein Blog System wie Wordpre
diese Funktionen frei Haus oder als Plu

Richtig zitieren

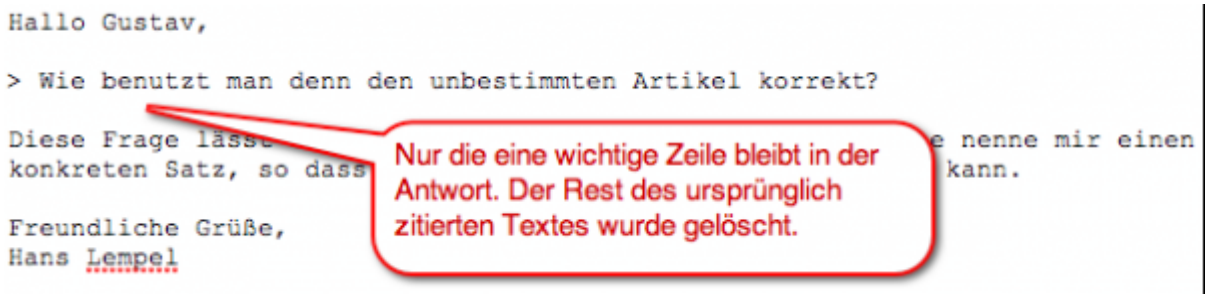
Wenn man z.B. bei GMX eine Mail beantworten möchte, klickt man zunächst auf den entsprechenden Link:



Danach steht der gesamte Text der ursprünglichen Mail im neuen Schreibfeld und **vor jeder Zeile wurde eine spitze Klammer eingefügt**. Der Cursor steht in einer leeren Zeile ganz oben.



Nun löscht man die Teile der Mail, auf die man sich in der Antwort nicht bezieht und schreibt dann seinen eigenen Text an die jeweils passenden Stellen.



Je nach Webmail-Anbieter oder E-Mail-Programm kann dieser Ablauf leicht von dem hier beschriebenen abweichen. Das Prinzip ist aber immer gleich: **der ursprüngliche Text wird als Zitat übernommen und dann sinnvoll gekürzt**.

E-Mail-Programm/Webmail-Dienst einstellen

Die meisten E-Mail-Programme und auch viele Webmail Anbieter (z.B. GMX oder Web.de) fügen diese Klammern automatisch ein, wenn man auf `Antworten` klickt. Sollte das nicht funktionieren, kann man es auch von Hand einstellen (diese Screenshots sind schon etwas älter, die Seiten sehen heute vielleicht etwas anders aus, aber die Funktion sollte immer noch vorhanden sein).

GMX

Web.de

Zusammenfassung

Beim Austausch von E-Mails kann man sich und anderen viel Zeit und Mühe sparen, wenn man ordentlich zitiert. Natürlich ist das nicht bei allen Mails nötig: wenn man z.B. nur ein paar Zeilen unter Freunden austauscht, muss man nicht jedes Mal nach der hier beschriebenen Methode arbeiten.

Wenn aber Informationen ausgetauscht werden und es darauf ankommt, dass der Empfänger alles möglichst gut und zügig versteht, wenn eine Mail evtl. sogar mehrfach hin- und hergeschickt wird, dann ist korrektes Zitieren für alle Beteiligten eine große Hilfe.