

# Netikette

Empfehlungen und Tipps für die offizielle Geschäftskommunikation im wissenschaftsstützenden Bereich





## Warum eine Netikette?

**Netikette** nennt man die Benimmregeln der elektronischen Kommunikation. Das Wort setzt sich zusammen aus (Inter)Net und Etikette. Neben klar festgelegten Punkten, die unter Umständen rechtswirksam sind, gilt für die Netikette: Sie sind vor allem angemessene Kommunikationsregeln.

Was als guter Umgang miteinander gilt, hängt vom Kontext und den beteiligten Personen ab – die Netikette kann daher kein verbindliches Regelwerk sein. Gleichwohl gibt es Standards im geschäftsmäßigen Umgang miteinander sowie technisch oder organisatorisch bedingte Vorgaben (beispielsweise eine Geschäftsordnung). Universitätsverwaltung, Service-Einrichtungen und Personalrat haben sich auf einige Richtlinien verständigt und sie hier im Sinne einer Empfehlung für die offizielle Geschäftskommunikation des wissenschaftsstützenden Personals zusammengestellt. Unser gemeinsames Ziel ist es, als Institution angemessen zu kommunizieren.

**Wir freuen uns, wenn Ihnen dieser Leitfaden im Alltag nützlich ist!**



Kanzlerin Dr. Dagmar Steuer-Flieser



## E-Mail, Telefon, Chat & Co.

Mit E-Mail, Telefon, RocketChat oder MS Teams stehen eine Vielzahl von Kommunikationswegen zur Verfügung. **Für die Geschäftskommunikation sind neben dem persönlichen Gespräch Telefon und E-Mail zu verwenden.** Insbesondere E-Mails können im Sinne der Aktenbildung abgelegt und später archiviert werden und stehen bei Funktionsmailadressen allen Berechtigten zur Verfügung.

**Weitere Kanäle wie Chatprogramme (z.B. RocketChat, Teams) etc. ersetzen nicht die Erreichbarkeit über E-Mail und Telefon.** Chat-Kanäle werden in manchen Bereichen nach der ersten Kontaktaufnahme ergänzend eingesetzt – aber erwarten Sie nicht, dass andere diesen Weg ebenfalls nutzen.

**Bitte messen Sie der angezeigten Verfügbarkeit des Status in Outlook, MS Teams oder der Telefonie durchaus Bedeutung bei.** Beachten Sie jedoch, dass der Status „verfügbar“ (als grüner Punkt) nicht per se bedeutet, dass die Person Zeit zum sofortigen Antworten hat und auch tatsächlich direkt verfügbar ist.

**Welchen Kanal auch immer Sie wählen – ein freundlicher Umgangston ist essentiell.** Wenn Sie selbst einmal eine Nachricht erhalten, die Sie als beleidigend oder verletzend verstehen, gilt: abwarten, erneut lesen. Oder einfach bei der Absenderin oder dem Absender nachfragen, ob Sie die Nachricht richtig verstanden haben. Mit Besonnenheit vermeiden Sie hier Probleme (die es möglicherweise gar nicht gibt). Auch am Telefon gilt: Bleiben sie freundlich und fragen Sie genau nach dem Anliegen. Wichtig ist, dabei immer sachlich zu bleiben und einen respektvollen Umgang sowohl mit der Institution als auch mit den Kolleginnen und Kollegen zu wahren.



# E-Mails korrekt aufsetzen

In der Kommunikation via E-Mail sind einige Punkte zu beachten:

## Betreff

Jede E-Mail benötigt einen aussagekräftigen Betreff.

## Ansprache/Ton

Verwenden Sie Anrede und Grußformeln sowie gendergerechte Formulierungen. Seien Sie höflich und korrekt, formulieren Sie sorgfältig und präzise! Stellen Sie sich immer vor, dass Ihre E-Mail weitergeleitet werden könnte und auch die nächste Empfängerin und der nächste Empfänger sie noch verstehen soll.

## Signatur

Verwenden Sie eine Signatur, die Aufschluss gibt über: Institution/Bereich; Institut/Abteilung/Einheit; Titel, Vorname, Name; Postadresse; Telefonnummer; E-Mail-Adresse; ggf. www-Adresse; ggf. Sprechzeiten. Beispiel: [www.uni-bamberg.de/intranet/netikette/](http://www.uni-bamberg.de/intranet/netikette/)

## Disclaimer

Disclaimer sind rechtlich wirkungslos, daher sollte man auf sie verzichten.

## Anhänge

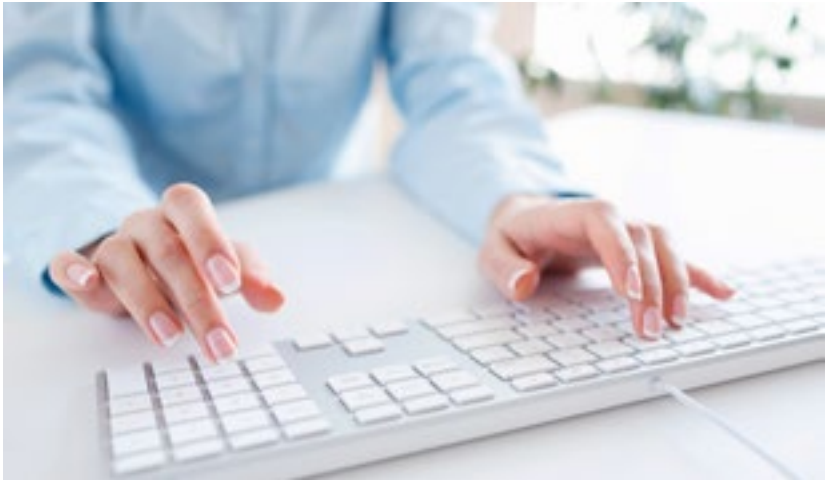
Versenden Sie grundsätzlich keine großen Dateianhänge (bis 10 MB). Ein Austausch großer Dateien kann beispielsweise über GigaMove erfolgen.

## Weiterleitung

Achten Sie beim Weiterleiten darauf, keine Informationen an Dritte weiterzuleiten, die nicht für diese gedacht sind. Im Zweifelsfall löschen Sie z.B. persönliche oder personenbezogene Passagen aus der weitergeleiteten Mail und setzen Auslassungszeichen [...].



## Anfragen zeitnah beantworten



Nehmen Sie sich der Anliegen, die andere an Sie herantragen, an und lassen Sie die Person das auch wissen.

Nicht alle E-Mails müssen sofort umfassend beantwortet werden. Es hat sich eingespielt, kurz und schnell eine erste Rückmeldung zu geben – und der Absenderin oder dem Absender zu sagen, wann sie oder er mit einer Antwort rechnen kann.

**Die Kurz-Rückmeldung sollte so schnell wie möglich, idealerweise innerhalb von drei Arbeitstagen erfolgen.** Im Übrigen verhalten Sie sich damit auch konform zu den Vorgaben der Allgemeinen Geschäftsordnung für die Behörden des Freistaates Bayern (AGO). Diese verlangt, die an einem Vorgang beteiligten Personen zu unterrichten, sobald absehbar ist, dass der Antrag oder das Anliegen nicht innerhalb einer angemessenen Frist erledigt werden kann.

**Gleiches gilt für Nachrichten auf dem Anrufbeantworter:** Nehmen Sie sich dem Anliegen an und geben der Person eine kurze Rückmeldung.



# Abwesenheiten klar kommunizieren

Kommunizieren Sie Ihre Abwesenheiten und geben Sie Auskunft darüber, von wann bis wann Sie nicht erreichbar sind, wann die Absenderin oder der Absender mit einer Antwort rechnen darf und ggfs. an wen sie oder er sich in dringenden Fällen wenden kann.

## Über Mail

E-Mail-Accounts sind mindestens zweimal arbeitstäglich auf neue Eingänge zu überprüfen. Wenn Sie hierzu aufgrund von Abwesenheit nicht in der Lage sind, gilt: Schalten Sie eine Abwesenheitsmeldung für Ihre persönliche Mailadresse. Funktions-E-Mail-Adressen sollten immer gelesen und bearbeitet werden. Für Funktions-E-Mail-Adressen werden daher nur in Ausnahmefällen (beispielsweise die Vertretung ist krank) Abwesenheitsmeldungen geschaltet. Die Abwesenheitsmeldung wird ebenso freundlich wie eine E-Mail formuliert.

## Über Telefon

Wenn Sie abwesend sind, stellen Sie entweder auf eine Kollegin oder einen Kollegen um oder nutzen Sie den Anrufbeantworter. Service-Nummern dürfen nur kurz unbesetzt sein – und es sollte gewährleistet sein, dass Anrufende eine Nachricht hinterlassen können.

### NÜTZLICHE LINKS

[www.uni-bamberg.de/its/](http://www.uni-bamberg.de/its/)

[www.uni-bamberg.de/gleichstellung/sprachempfehlungen/](http://www.uni-bamberg.de/gleichstellung/sprachempfehlungen/)

[www.uni-bamberg.de/intranet/arbeitsplatz/dokumente/](http://www.uni-bamberg.de/intranet/arbeitsplatz/dokumente/)