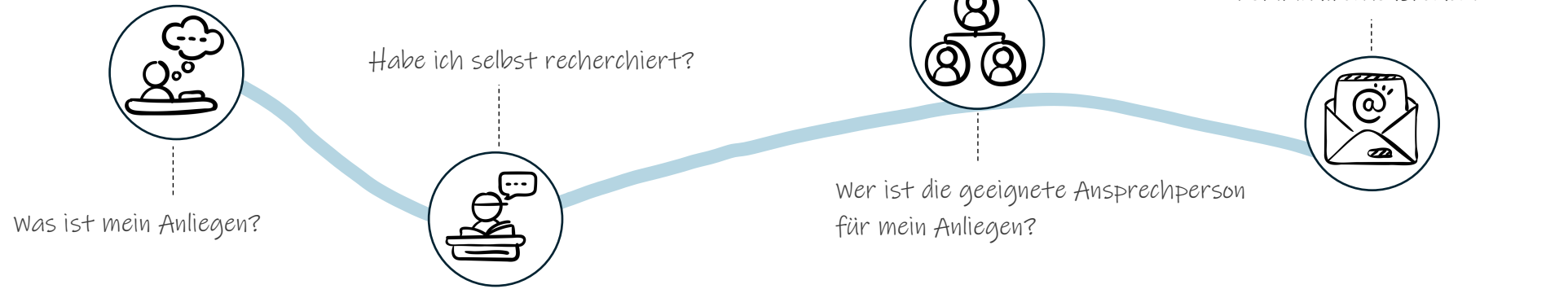


E-MAIL-ETIKETTE DER FAKULTÄT FÜR CHEMIE UND PHARMAZIE

VORBEREITUNG



E-MAIL-ETIKETTE



GELUNGENE SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION:

- Formulieren Sie wertschätzend und konstruktiv
- Achten Sie auf eine inhaltliche Struktur
- Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche
- Fassen Sie sich kurz
- Lesen Sie abschließend Korrektur (inhaltlich und formal)



AUFBAU DER NACHRICHT:

- (1) Kompakte Betreffzeile
- (2) Höfliche Anrede
- (3) Einleitung
- (4) Hauptteil
- (5) Schluss
- (6) Grußformel

Liebe Studierende,

Welche Überlegungen und Schritte fließen in Ihre Vorbereitung ein, bevor Sie Universitätspersonal mit Ihrem Anliegen schriftlich kontaktieren? Wieviel Zeit investieren Sie in der Regel in das Verfassen einer E-Mail-Nachricht?

Je komplexer Ihr Anliegen, desto zeitintensiver die Vorbereitung, denn für eine klare Kommunikation sind geordnete Gedanken erforderlich. In der akademischen Welt sowie in jedem anderen geschäftlichen Kontext ist eine höfliche, respektvolle und verständliche E-Mail-Kommunikation von großer Bedeutung. Eine gut strukturierte und wertschätzende Nachricht hinterlässt einen positiven Eindruck und schafft eine wohlwollende Atmosphäre. Im Austausch mit wissenschaftlichem oder allgemeinem Personal, empfehlen wir Ihnen die Grundregeln der inhaltlichen und formellen Struktur zu beachten, um Missverständnisse zu vermeiden und ein konstruktives Gesprächsklima zu fördern. Seien Sie sich bewusst – Ihre Professionalität und Ihre Werte spiegeln sich in Ihren E-Mails wider! Daher der Hinweis: **Bereiten Sie sich vor!**

Dieser Leitfaden soll Ihnen als Orientierung dienen und dabei helfen Ihr Anliegen inhaltlich und formell zu strukturieren. Die Notwendigkeit eines solchen Leitfadens ergibt sich aus der Vielzahl von studentischen E-Mail-Nachrichten, die unzureichend vorbereitet und ohne erkennbare Struktur gesendet werden. Ihre Unterstützung ist daher essenziell, um eine schnelle und effektive Bearbeitung garantieren zu können. Nutzen Sie diese Gelegenheit.

Viel Erfolg und gutes Gelingen beim Verfassen Ihrer schriftlichen Nachrichten!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Fakultät für Chemie und Pharmazie

VORBEREITUNG

Bevor Sie mit dem Verfassen einer E-Mail beginnen, empfiehlt es sich, einige grundlegende Fragen vorab zu klären:

- Was ist mein Anliegen?

Eine präzise Kommunikation beginnt mit einer kurzen gedanklichen Vorbereitung. Überlegen Sie in Ruhe, wie Sie Ihr Anliegen strukturieren und verständlich formulieren möchten:

- Was ist Ihre Kernbotschaft?
- Welche Informationen sind in diesem Zusammenhang wichtig?
- Was brauchen Sie von der Ansprechperson, um Ihre Angelegenheit klären zu können?
- Wie dringend ist Ihr Anliegen?
- Haben Sie bereits einen Lösungsvorschlag?

- Habe ich selbst recherchiert?

Immer wieder erreichen uns Anfragen zu Vorlesungszeiten und ähnlichen organisatorischen Punkten. Als Studierende:r unserer Fakultät setzen wir eine eigenständige Recherche in einschlägigen Quellen voraus. Zu den einschlägigen Quellen gehören:

- [Beratungsangebote](#)
- [Studienabteilung](#)
- [Termine und Fristen](#)
- [LFU:online](#) (Curriculum, Vorlesungsverzeichnis, LV-Anmeldungen, Prüfungen, etc.)
- [OLAT](#) (Informationen zu Lehrveranstaltungen, Lernmaterial, etc.)
- [Struktur der Fakultät für Chemie und Pharmazie](#)

- Wer ist die geeignete Ansprechperson für mein Anliegen?

Die Webseite der [Fakultät für Chemie und Pharmazie](#) ist Ihnen vermutlich bekannt. Die Kontaktinformationen für das zuständige Sekretariat Ihres Studiengangs sowie für die/den zuständigen Studienbeauftragte:n sind auf der entsprechenden [Instituts-Homepage](#) zu finden, ebenso wie unter [Organisation](#). Allerdings sollten Sie sich vorab genau überlegen, wen Sie mit Ihrem Anliegen kontaktieren. Im Folgenden ist ein kurzer beispielhafter Überblick über die zuständigen Stellen bzw. Personen verschiedener studentischer Angelegenheiten:

Sekretariate	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Fragen auf <u>organisatorischer administrativer Ebene</u> an die verantwortlichen Personen der jeweiligen Sekretariate: <ul style="list-style-type: none"> ○ Institut für Allgemeine, Anorganische und Theoretische Chemie ○ Institut für Analytische Chemie und Radiochemie ○ Institut für Atemgasanalytik ○ Institut für Biochemie ○ Institut für Chemieingenieurwissenschaften ○ Institut für Physikalische Chemie ○ Institut für Organische Chemie ○ Institut für Pharmazie ○ Forschungsinstitut für Textilchemie und Textilphysik
Lehrende	<ul style="list-style-type: none"> • Angelegenheiten betreffend LVs auf <u>operativer Ebene</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verständnisfragen zum Inhalt der LV ○ Fragen zu Übungen / Aufgaben ○ Literaturinformationen ○ Betreuung von Abschlussarbeiten ○ Forschungsrelevante Themen • Angelegenheiten betreffend LVs auf <u>administrativer Ebene</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Koordination von mündlichen Prüfungsterminen ○ Terminkoordination für Prüfungseinsichten
Studienbeauftragte:r	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen zu Lehr- und Prüfungsangelegenheiten auf <u>Institutsebene</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anerkennung von Prüfungsleistungen für Bachelor- Masterstudien ○ Angelegenheiten zu Curricula / Studienplänen • Nachweis bei Prüfungsrücktritt
Studiendekan:in	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen zu Lehr- und Prüfungsangelegenheiten auf <u>Fakultätsebene</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anerkennung von Prüfungsleistungen für Doktoratsstudien ○ Angelegenheiten zu Curricula / Studienplänen

- Ist eine E-mail der passende Kommunikationskanal?

Die geschriebene Sprache enthält keine Information nonverbaler Aspekte (z.B. durch Körpersprache) und Spontanität (z.B. Korrekturmöglichkeit), weshalb sich diese deutlich von der gesprochenen Sprache unterscheidet. Schriftliche Kommunikationswege werden aufgrund der niedrigeren Hemmschwelle leider oft zur Lösung ungeeigneter Sachverhalte verwendet. Gerade bei Anliegen, die etwas vielschichtiger sind, kann ein persönliches Gespräch sinnvoller sein, um offene Fragen und Missverständnisse direkt klären zu können.

E-MAIL-ETIKETTE

Die folgende Tabelle zeigt den idealen Aufbau einer Nachricht sowie empfohlene und zu vermeidende schriftliche Verhaltensweisen:

AUFBAU DER NACHRICHT

DOS

DON'TS

(1) Betreffzeile	Kurze Stichpunkte bestehend aus 3-5 Wörtern, damit Ihr Anliegen direkt zugeordnet werden kann.	Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> „Termin Sprechstunde [Lehrveranstaltung]“ „Frage Übungsaufgabe [Lehrveranstaltung]“ 	Ganze Sätze.
(2) Anrede	Die Anrede bestimmt den ersten Eindruck, den der Empfänger einer Email von dem Absender bekommt. Verwenden Sie den richtigen Titel und achten Sie auf die korrekte Schreibweise des Namens. Mit der förmlichen Anrede sind Sie auf der sicheren Seite.	Förmliche Anrede: <ul style="list-style-type: none"> „Sehr geehrte Frau Professorin [Nachname],“ „Sehr geehrter Herr Dr. [Nachname],“ „Sehr geehrte Frau [Nachname],“ Weniger formell, dennoch respektvoll: <ul style="list-style-type: none"> „Lieber Herr Professor [Nachname],“ „Liebe Frau [Nachname],“ 	Informelle, saloppe Anreden, wie: <ul style="list-style-type: none"> „Hi,“ „Hey,“ „Servus,“ „Hallo, ich hätte da mal ne Frage!“ „Grias di!“ „Guten Tag,“
(3) Einleitung (optional)	Eine freundliche Einleitung schafft eine angenehme und konstruktive Gesprächsatmosphäre.	Schreiben Sie einen freundlichen kurzen Satz, wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> „Ich hoffe, Sie finden einen Moment Zeit für mein Anliegen.“ „Zunächst vielen Dank für die spannende Lehrveranstaltung.“ „Ich wende mich mit einer Frage zum Thema ‚[XYZ]‘ an Sie.“ 	Langer Satz, der nichts mit Ihrem Anliegen zu tun hat.
(4) Hauptteil	Hier steht die Kernbotschaft Ihrer Nachricht. Versuchen Sie, sich möglichst kurz zu fassen und geben Sie relevante Informationen (Kursnummer, Kursnamen, Thema, etc..) bekannt. Zeigen Sie, dass Sie sich bereits im Vorfeld mit Ihrem Anliegen auseinandergesetzt haben: <ul style="list-style-type: none"> Was ist Ihre Kernbotschaft? Wie bringen Sie diese auf den Punkt? Welche Informationen sind relevant? Was soll die adressierte Person für Sie tun? Gibt es bereits einen Lösungsvorschlag? 	<ul style="list-style-type: none"> Beschreiben Sie, in welchen Quellen (z.B. Studienordnung, Vorlesungsskript etc.) Sie bereits recherchiert haben, welche Fragen weiterhin noch offen sind und gegebenenfalls, welchen Lösungsansatz Sie selbst in Betracht ziehen. Formulieren Sie höflich, was Sie von der Person brauchen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zu viele Details, sodass der Grund für Ihr Anliegen in der Nachricht untergeht. Ihr Anliegen kann auch geklärt werden, indem Sie in den Kursunterlagen, Studienordnung oder der Instituts-Homepage nachschauen. Zu allgemeine und unspezifische Anfragen, wie: „Können Sie mir bitte helfen?“
(5) Schluss	Zeigen Sie der adressierten Person, dass Sie die Zeit wertschätzen, die er/sie in Ihr Anliegen investiert. Ein Dankeschön für die Hilfe an dieser Stelle kommt gut an.	<ul style="list-style-type: none"> „Vielen Dank für Ihre Zeit.“ „Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung.“ 	Forderungen in Bezug auf die Antwortzeit bzw. die Reaktion.
(6) Grußformel	Achten Sie darauf, eine angemessene Grußformel zu wählen und ergänzen Sie gegebenenfalls zum Abschluss Ihre Matrikelnummer, LV-Nummer, Studiensemester etc. und/oder Ihre Kontaktdaten.	Formell: <ul style="list-style-type: none"> „Mit freundlichem Gruß“ „Mit freundlichen Grüßen“ [Ihr Vor- und Nachname] [Ihre Matrikelnummer etc., falls erforderlich] Weniger formell, dennoch respektvoll: <ul style="list-style-type: none"> „Viele Grüße“ 	Abkürzungen, wie: <ul style="list-style-type: none"> „MfG“ „LG“ „VG“ Oder auch: <ul style="list-style-type: none"> „Ciao“ „Tschüss“

QUELLEN

Bei der Erstellung dieses Leitfadens habe ich mich von den folgenden Quellen inspirieren lassen (Stand Juni 2025):

- Imme Kuchenbrandt (2019): https://www.uni-frankfurt.de/82369424/uni-etikette_email.pdf
- Laura Portwood-Stacer (2021): <https://medium.com/@lportwoodstacer/how-to-email-your-professor-without-being-annoying-af-cf64ae0e4087>
- EUROpean Employment Services (2023): https://eures.europa.eu/fourteen-essential-email-etiquette-rules-professionals-2023-03-22_de
- Yana Weinstein: <https://docs.google.com/document/d/1mmR-PqFVlge2IKk9ipSr0nFMqxlXvGLEwzAFyk3SNBY/edit?tab=t.0 - heading=h.9thhx9pyte3v>
- <https://www.learningscientists.org/blog/2017/4/23/weekly-digest-56>

DANKSAGUNG

Mein herzlicher Dank geht an meinen Vorgesetzten Herrn Univ.-Prof. Dr. Oliver Strube und Studiendekan Herrn Assoz. Prof. Dr. Thomas Müller für die allgemeine Unterstützung und die wertvollen Anregungen. Weiters danke ich meinen Kolleg:innen der Fakultät für Chemie und Pharmazie, insbesondere Herrn Dr. Dominik Hense und Frau Dipl.-Inf. Sabrina Bläsche, für das konstruktive Feedback und die hilfreichen Ergänzungen.