

E-Mail-Kommunikation in der Hochschule

Fragebogenbefragung
November 2024

BEFRAGT HABEN

Studierende des
MWA.2-Seminars
(Evertz)



ÜBERGEORDNETE FRAGE

Wie empfinden Mitarbeiter*innen an der Hochschule und Mitarbeiter*innen und Lehrende des FB SK verschiedene Formen der Ansprache in E-Mails? Es geht um E-Mails, die von Studierenden an Mitarbeiter*innen und Lehrende geschrieben werden, ohne dass sich beide Personen persönlich bekannt sind.

BEFRAGT WURDEN

Mitarbeiter*innen in
zentralen Einrichtungen oder
in der Verwaltung der HSD

Mitarbeiter*innen und
Lehrende des FB SK

ERKENNTNISSE

Diese Ansprechformen haben die meisten Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bzw. als „sehr schlecht“ oder „schlecht“ bewertet:



- „Hallo Frau*Herr Nachname“ 40 von 65 | weitere 16 neutral N = 65
- „Hallo Vorname Nachname“ 39 von 65 | weitere 15 neutral
- „Sehr geehrte*r Frau*Herr Nachname“ 39 von 65 | weitere 10 neutral
- „Liebe Frau*Herr Nachname“ 38 von 65 | weitere 13 neutral



- Es gibt keine Anrede 59 von 65 | weitere 4 neutral
- „Hallo, “ 37 von 65 | weitere 16 neutral

Aus den Freifeld-Einträgen leiten wir die folgenden Empfehlungen ab, insb. für die erste E-Mail an unbekannte Mitarbeiter*innen oder Lehrende:

- etwas Zeit investieren und ...
 - eine Ansprechform mit Namensnennung verwenden
 - auf der Personenwebseite nach Hinweisen zur bevorzugten Ansprechform und bzw. oder zur Geschlechtsidentität schauen und diese berücksichtigen (bei Folge-E-Mails auf die Signatur achten)
 - vollständige Sätze formulieren und "bitte" bzw. "danke" verwenden
- keine informellen Ansprechformen wie "HalliHallo" oder Ausdrücke bzw. Abkürzungen wie z.B. "sry" oder "LG" verwenden, da diese als unhöflich und unpassend empfunden werden können, dasselbe gilt für das Duzen
- "Guten Morgen", "Guten Tag", "Guten Nachmittag" und "Guten Abend" mit anschließender Namensnennung stellen gute Alternativen für den E-Mail-Einstieg dar



Unser Ziel war es, Erkenntnisse zur E-Mail-Kommunikation an der Hochschule zu gewinnen, die uns und anderen (Erstsemester-)Studierenden Orientierung geben können. Die Ergebnisse der Befragung sind nicht repräsentativ!