



## Umgang mit E-Mails im BKD

von der GL am 2. Juli 2007 verabschiedet

Die nachfolgenden Punkte sollen dazu dienen, einen effizienten Umgang mit E-Mails und dem Versand von E-Mails innerhalb und ausserhalb des Departements zu ermöglichen. Insbesondere sollen sie dazu beitragen, dass wichtige Mails rechtzeitig gelesen und unwichtige Mails reduziert werden können.

Grundlage: Weisungen über die Nutzung von Informatikmitteln (Informatikweisungen) vom 14. November 2005 (Auszug im Anhang abgedruckt).

1. *Wann ein E-Mail?:*
  - Auskünfte
  - schnelle Antwort/Information erwünscht/notwendig
  - keine vertraulichen Informationen
  - Absprache in Kommissionen und Arbeitgruppen, dass Post elektronisch zugestellt wird
2. *Wann kein E-Mail?*
  - vertrauliche Informationen
  - offizielle Anfragen, gewichtige Angelegenheiten (z.B. von Regierung zur Regierung)
  - in Konfliktsituationen
  - Beschwerden
3. *Adressat:*

Immer jene Person(en) anschreiben, die von der Sache betroffen sind, von denen eine Antwort erwartet wird, die einen nächsten Schritt auslösen müssen usw.
4. *Zur Kenntnis (CC):*

Nur jene Personen anschreiben, die indirekt von der Thematik betroffen sind, Interesse am Inhalt des E-Mails haben müssen usw. Keine Massensendungen losschicken.

*Achtung:* ein CC heisst nicht, dass der Adressat die Meldung gelesen haben muss beziehungsweise gelesen hat.
5. *Betreff:*

So formulieren, dass die Thematik für den Adressaten sofort klar ist und sich von unerwünschten Werbemails abhebt. In der Regel strukturierte Begriffe verwenden (z.B. BKZ, Volksschule, Brückenangebote, Kulturpreis, Sport - Toto).
6. *Dringlichkeit:*

E-Mail allenfalls mit Dringlichkeitsstufe versehen, eine Signatur ein führen (musst mit ILZ geklärt werden).
7. *Beantwortungsfristen:*

E-Mails in der Regel innert nützlicher Frist beantworten oder, falls umfangreiche Abklärungen notwendig sind, Eingang bestätigen und Zeitpunkt der Beantwortung in Aussicht stellen.
8. *Formulierungen:*

Mails kurz und bündig abfassen; den Empfänger in der Regel immer persönlich mit Namen an-

sprechen. Die Gross- und Kleinschreibung beachten und sich um fehlerfreies Deutsch bemühen. E-Mails respektvoll mit „freundliche Grüße“ und nicht mit „mfg“ abschließen.

9. *Absender:*  
Bei externen E-Mails am Ende der Mitteilung die komplette Adresse samt Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse nicht vergessen.
10. *Antwort-E-Mails:*  
Keine Datenbandwürmer verschicken, sondern die vorangegangenen E-Mails wenn sinnvoll löschen.
11. *Anhang:*  
In der Regel auf einen Anhang mit Vertraulichkeitshinweis (sogenannte Disclaimer) verzichten.
12. *Attachments:*  
Keine Mails mit 100 Beilagen schicken. „Dicke Post“, insbesondere an Kommissionen und Arbeitsgruppen, immer nach Absprache zustellen. Attachments in der Regel als pdf-Format (Logo-Konformität) verschicken.
13. *Löschen von E-Mails:*  
Entweder direkt löschen oder nach Ablageordner-System archivieren und erst nach einer gewissen Zeit (z.B. halbjährlich) löschen.

Sarnen, 3. Juli 2007

## **Weisungen über die Nutzung von Informatikmitteln (Informatikweisungen)**

vom 14. November 2005

### **VI. E-Mail**

#### **Art. 15 Nutzungsvorschriften**

<sup>1</sup> Bei der Nutzung von E-Mail sind folgende Regeln zu befolgen:

- a. Belästigungen von anderen Teilnehmenden am E-Mail-Verkehr durch Worte, Häufigkeiten und Grösse von E-Mail-Nachrichten sind nicht gestattet;
- b. es dürfen keine E-Mail-Nachrichten an Personen versandt werden, die zu verstehen gegeben haben, dass sie keine E-Mails zu erhalten wünschen;
- c. die Teilnahme an elektronischen Kettenbriefen ist nicht gestattet;
- d. das Versenden zahlreicher E-Mails an eine Person (Mailbombing), das Fälschen von Absenderangaben (Spoofing) und das Versenden von Massensendungen (Spamming) ist nicht gestattet;
- e. die automatische Umleitung (Forwarding) von E-Mails an externe E-Mail-Adressen ist nicht gestattet;
- f. E-Mail-Adressen dürfen Internet-Anbietenden, die elektronische Auswertungen, Massenversendungen oder Werbung betreiben, nicht bekannt gegeben werden;
- g. der Zugriff auf E-Mails ist passwortgeschützt. Das Passwort ist persönlich und darf keinen Drittpersonen zugänglich gemacht werden;
- h. bei der E-Mail-Nutzung über WEB-Access ist darauf zu achten, dass keine Passwörter dauerhaft gespeichert bleiben.

<sup>2</sup> Private E-Mails sind geschäftlichen E-Mails gleichgestellt und unterliegen denselben Sorgfaltspflichten.

#### **Art. 16 E-Mail-Verwaltung beim Austritt**

<sup>1</sup> Vor dem Austritt haben die Mitarbeitenden alle pendenten E-Mails intern weiterzuleiten.

<sup>2</sup> Der E-Mail-Account und der elektronische Briefkasten werden nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses gelöscht.